

บทที่ 4

การรับรู้ความมั่นคงในชีวิตของพนักงานโรงแรม ระดับปฏิบัติการ

ในบทนี้ จะเริ่มจากการกล่าวถึงรายได้และสวัสดิการของพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการ ภูมิหลังของพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการ กรณีสังเขปชีวิตนายดำรงในฐานะตัวอย่างหนึ่ง จากนั้น เป็นการประมวล วิเคราะห์ข้อมูลพนักงานที่ศึกษาทั้งหมด 55 รายในแง่รายรับ รายจ่าย หนี้ การออม และการคาดหวังรายได้ในชีวิตช่วงเกษียณ ในท้ายที่สุดจะกล่าวถึงการประเมินความมั่นคงในชีวิตในปัจจุบันของพนักงานและประเมินความมั่นคงในชีวิตหลังเกษียณ (โดยประเมิน ณ เวลาปัจจุบัน)

รายได้และสวัสดิการของพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการ

รายได้ของพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการจะไม่แตกต่างกันนัก นับแต่แรกเข้าทำงานจนเกษียณอายุกล่าวคือ ระหว่าง 20,000-23,000 บาท ต่อเดือน รายได้ดังกล่าวมาจากสองส่วนคือ เงินเดือนและส่วนที่ได้จากค่าบริการ (Service charge) อย่างไรก็ดี ในหลายรายที่อยู่บางแผนกจะมีรายได้จากการทิปจากแขกผู้มาพักหรือใช้บริการอีกต่างหาก

ในส่วนของสวัสดิการ พนักงานโรงแรมจะมีสวัสดิการอาหารฟรี 3 มื้อ ในวันทำงาน ซึ่งปกติในหนึ่งเดือนจะเข้าเวรทำงานราว 18 วัน สวัสดิการด้านอาหารเป็นสิ่งที่โรงแรมทั่วไปจะให้แก่พนักงาน มีส่วนช่วยการลดค่าใช้จ่ายให้พนักงานได้อย่างมาก

นอกจากนี้ พนักงานยังได้รับสวัสดิการด้านเครื่องแบบในการทำงาน ตลอดจนการมีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สหกรณ์ออมทรัพย์ การประกันหมู่ อีกด้วย

ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์

“มาทำงานโรงแรม เพราะมีสวัสดิการครบ เช่น มีประกันสังคม ประกันหมู่ มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มี สหกรณ์ออมทรัพย์ มีข้าวให้กินฟรี 3 มื้อ มีเสื้อยูนิฟอร์มให้ใส่ฟรี และได้รับเงินเดือนเป็นที่พอใจอย่างมาก”

ภูมิหลังของพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการ

จากข้อมูลพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการที่ศึกษา จำนวน 55 คน ขอนำเสนอประเด็นภูมิหลัง 5 ประการคือ

1. เพศ

เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง กล่าวคือ

เพศชาย 35 คน

เพศหญิง 20 คน

2. อายุ

ส่วนใหญ่อยู่ในวัยกลางคน โดยอายุ 41 ปีขึ้นไปมี 35 คน กล่าวคือ

อายุ 20-30 ปี	จำนวน	12	คน
อายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี	จำนวน	8	คน
อายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี	จำนวน	27	คน
อายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี	จำนวน	8	คน

3. ภูมิสำเนาและอาชีพของพ่อแม่/ครอบครัวเดิม

เกือบทั้งหมด (55 ราย) ส่วนมากมาจากต่างจังหวัด ซึ่งมีอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่) 52 ราย อาชีพรับจ้างทั่วไป 3 ราย

4. ด้านการศึกษา

ระดับการศึกษาที่สำเร็จ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมปลายและประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) กล่าวคือ

มัธยมต้น	จำนวน	7	คน
มัธยมปลาย	จำนวน	13	คน
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	จำนวน	28	คน
ปริญญาตรี	จำนวน	7	คน

5. ภูมิหลังด้านฐานะทางเศรษฐกิจ

จากการรายงานของพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการทั้งหมด เห็นว่า ตนมีภูมิหลังทางเศรษฐกิจจัดอยู่ในฐานะปานกลาง โดยพ่อแม่สามารถส่งตนให้จบการศึกษา ทำให้มีวุฒิที่จะสามารถเข้ามาทำงานในเมืองได้

เรื่องของดำรง

ดำรงก็มีพื้นเพชีวิตคล้ายคลึงกับพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการทั่วไปซึ่งมีพื้นเพมาจากภาคเกษตรกรรม ครอบครัวเขามีอาชีพเกษตรกรทำนาและทำไร่มันสำปะหลังผลผลิตที่ได้มาก็จะแบ่งไว้กินและขายเพื่อนำเงินมาใช้ซื้อของจำเป็นของใช้ในครัวเรือนและชำระหนี้สินต่างๆ เขาถือว่า ครอบครัวมีฐานะปานกลาง

เขามีพี่น้องหลายคนเหมือนกับเพื่อนพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการที่มาจากครอบครัวเกษตรกร โดยเฉพาะถ้าเป็นคนที่อยู่ในวัยสี่สิบเช่นเขา พ่อแม่ดำรงส่งเขาเรียนจบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เมื่อปี พ.ศ. 2534 ตอนอายุ 19 เขาก็จากบ้านที่อยู่ชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศเข้ามาหางานทำในกรุงเทพฯ ร่วมกับเพื่อนบ้านวัยเดียวกัน ด้วยความคิด ความหวังถึงอนาคตที่ก้าวหน้า สามารถมีเงินมีทองส่งเสียเลี้ยงดูบิดา มารดา และตนเอง

ความคิดกตัญญูตอบแทนพระคุณของพ่อแม่เป็นเรื่องที่ปรากฏทั่วไปของพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการไม่ว่าเขาหรือเธอคนนั้นจะมาจากภูมิภาคใดของประเทศ ถือได้ว่าเป็นวัฒนธรรมสำนึกของคนไทย ที่ได้รับการอบรมสั่งสอนมา และเช่นเดียวกับพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการทั้งหลายที่

มักจะเคยผ่านงานอื่นๆ ก่อนมาได้ทำงานโรงแรม ทุกคนต่างเห็นว่า งานโรงแรมเป็นงานที่ให้ผลตอบแทนที่ดีที่สุดเปรียบเทียบกับที่ผ่านมาในชีวิต

ดำรงเริ่มงานครั้งแรกด้วยวุฒิมัธยมศึกษาปีที่ 6 คือพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการของหมู่บ้านรักษาความปลอดภัยประจำการของหมู่บ้านในย่านบางกะปิหน้าที่ประจำคือ ดูแลความปลอดภัยของลูกบ้าน ตรวจความเรียบร้อย ตรวจรถเข้าออก ตลอดจนการจดบันทึกตารางเวรต่างๆ เขาได้รับค่าตอบแทนการทำงานเป็นรายเดือน แต่ก็มีรายได้ไม่พอกับรายจ่ายที่ต้องส่งเสียเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว ต่อมาจึงลาออกไปสมัครทำงานในโรงงานเกี่ยวกับชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นพนักงานตรวจสอบคุณภาพสี การพ่นสี คุณภาพความคงทนของสีซึ่งแม้จะมีรายได้ที่สูงกว่าเดิมก็ตาม แต่งานที่ทำอันใหม่ก็มีความเสี่ยงตรงต้องรับพิษทางอากาศทำให้ร่างกายเขามีสุขภาพทรุดโทรมอย่างรวดเร็ว

ในที่สุด ดำรงจึงตัดสินใจลาออกอีกครั้ง แต่ครั้งนี้เขารู้สึกโชคดีที่ได้งานทำที่โรงแรมแห่งหนึ่งย่านใจกลางเมืองหลวง ในตำแหน่งแรกเข้าไปปี 2537 คือ ทำงานในตำแหน่งพนักงานทำความสะอาด โดยเงินเดือนเวลานั้นอยู่ที่ 3,960 บาท และหลังผ่านการทดลองงาน 4 เดือนและผ่านการตรวจสอบสุขภาพแล้ว ก็ได้ค่าบริการเฉลี่ยรายเดือนละ 5,000 บาท ซึ่งนับว่าเป็นรายได้ที่ดี ใน 5 ปีต่อมาจากการที่มีประวัติการทำงานที่ดี เป็นที่ยอมรับของทางโรงแรม เขาจึงได้ปรับเปลี่ยนตำแหน่งมาเป็นพนักงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (มินิบาร์) และได้ปรับตำแหน่งขึ้นมาเป็นพนักงาน Bellman หรือพนักงานดูแลสัมภาระของลูกค้ายในโรงแรมในที่สุด

ช่วงตั้งแต่ทำงานในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม เขาเริ่มเก็บออมได้สะสมเรื่อยมา กระทั่งในตอนหลัง สามารถเก็บรวบรวมเงินออมไปซื้อที่แถวบ้านได้ 1 ไร่ ผ่อนบ้านทาวน์เฮาส์ย่านชานเมืองอีก 1 หลัง นอกจากนี้การที่เขาหารายได้เสริมนอกเวลางาน อย่างเช่น การเก็บขวดพลาสติกขาย เป็นต้น ก็ทำให้มีเงินเพิ่มมากพอสำหรับการใช้จ่ายพิเศษอื่นๆ อาทิ ค่าต่อเติมหรือซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ในบ้านทาวน์เฮาส์

งานพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมทำให้คุณภาพชีวิตของดำรงดีขึ้น ในช่วงหนึ่งทางโรงแรมยังได้สนับสนุนให้พนักงานได้รับการศึกษาต่อเนื่องโดยความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาในสาขาด้านธุรกิจ และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจัดให้มีการศึกษานอกโรงเรียนโดยร่วมกลุ่มกัน โดยทางโรงแรมมีการอนุญาตเปิดสถานที่ให้เป็นสถานที่เรียนสำหรับพนักงานอาทิตย์ละ 1 วัน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานโรงแรม ทำให้พนักงานในโรงแรมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และมีความมั่นคงในชีวิตมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม เขาก็ยอมรับว่า ตลอดระยะเวลา 23 ปีที่ทำงาน ณ โรงแรมแห่งนี้ ก็ผ่านพบกับวิกฤตสำคัญของประเทศที่มีผลต่อรายได้ที่ลดลงในยามนั้น อันมีผลกระทบต่อความมั่นคงในชีวิตการทำงานของเขาอยู่เป็นระยะเช่นกัน

รายรับ รายจ่าย หนี้ การออม และการคาดหวังรายได้ในชีวิตช่วงเกษียณ

จากข้อมูลพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการที่ศึกษาทั้งหมด 55 ราย พบว่า 40 ราย (คิดเป็นร้อยละ 72.72) มีรายจ่ายมากกว่ารายได้ที่ได้รับจากโรงแรม ขอนำเสนอตัวอย่างรายได้ รายจ่ายของพนักงานคนหนึ่ง ซึ่งเป็นข้อมูลแบบกลางๆ ทั่วไป ดังนี้

1. รายได้

1.1 รายได้จากเงินเดือน เดือนละ 21,000 บาท

1.2 รายได้เสริม รับจ้างเย็บผ้า

2. รายจ่าย

2.1 ค่าเช่าบ้านเดือนละ 2,800 บาท

2.2 ค่าผ่อนบ้าน ไม่มี

2.3 ค่าผ่อนรถ ไม่มี

2.4 ค่าโทรศัพท์เดือนละ 400 บาท

2.5 ค่าน้ำมันมอเตอร์ไซด์เดือนละ 500 บาท (ทำงาน 18 วัน หยุด 12 วันต่อเดือน)

2.6 ค่าชำระค่าน้ำประปาและค่าน้ำคอกเบี้ยจากกองทุนไม่มี

2.7 ค่าเล่าเรียนและค่าเดินทางไปเรียนของบุตร 5,000 บาทต่อเดือน และค่าเลี้ยงดูพ่อแม่ 3,000 บาทต่อเดือน

2.8 ค่ากาแฟเย็น วันละแก้ว แก้วละ 40 บาท รวม 720 บาท ต่อเดือน (ทำงาน 18 วัน หยุด 12 วันต่อเดือน)

2.9 ค่าใช้จ่ายในบ้านอุปโภคบริโภค 5,000 บาท

2.10 ค่าทำบุญและให้ทาน ทำบุญตักบาตรและถวายสังฆทาน ทุกวันพระ 4 วันต่อเดือน 500 บาทต่อเดือน

2.11 ค่าอาหารในวันหยุดงาน หยุด 8-12 วัน ต่อเดือน (มีวันลาพักร้อน 12 วัน และวันสำคัญอื่นๆอีก 16 วัน ต่อปี) ค่าอาหาร และค่าขนมเฉพาะวันหยุด 12 วัน รวม 3 มื้อ 300 บาท รวม 3,600 บาทต่อเดือน

2.12 ค่าท่องเที่ยว หยุดการท่องเที่ยวทั้งหมด

2.13 ค่าเสื้อผ้าต่างๆ งดการซื้อเสื้อผ้า

2.14 ค่าสัตว์เลี้ยง ไม่มี

รายจ่ายเพื่อการเสี่ยงโชค

1. ซื้อหวยใต้ดินงวดละ 1,000 บาท รวม 2 งวด ต่อเดือน 2,000 บาท

2. ซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาล งวดละ 2 ใบ รวม 2 งวด 4 ใบ รวม 400 บาท ต่อเดือน

3. ชอบเล่นพนันฟุตบอล

รายจ่ายเพื่อการใช้หนี้

1. ใช้นี้บัตรเครดิต 1 ใบ

2. หนี้นอกระบบ ไม่มี

รายจ่ายเพื่อการออม

1. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ 500 บาท
2. หุ้นสหกรณ์ออมทรัพย์ 1,000 บาทต่อเดือน
3. เล่นแชร์ ไม่มี

รวมรายจ่ายของบุคคลดังกล่าวข้างต้น (ยกเว้นรายจ่ายเพื่อการใช้นี้) คิดเป็น 25,280 บาท ซึ่งมากกว่ารายได้จากงานโรงแรมซึ่งเขาได้รับ 21,000 บาท อยู่ที่ 4,420 บาท

การที่รายจ่ายมากกว่ารายรับส่วนใหญ่เกิดจากภาระความจำเป็น ทางออกที่พนักงานใช้ ได้แก่การหารายได้เสริมจากงานอื่นในช่วงวันหยุดหรือนอกเวลางานโรงแรม ทางหนึ่ง และการเป็นหนี้ อีกทางหนึ่ง

3. การมีหนี้

การเป็นหนี้ของพนักงานโดยมากจะรายงานว่ามีสาเหตุมาจากการใช้จ่ายที่มีความจำเป็น มิใช่การใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือย รายการหนี้ที่สำคัญคือ ค่าผ่อนบ้าน ผ่อนรถ และค่าใช้จ่ายด้านการศึกษา ของบุตร สามรายการนี้หากมีจังหวะที่หมุนไม่ทัน จะเกิดภาวะเป็นหนี้บัตรเครดิต หรือเงินกู้ยืมนอกระบบ นอกเหนือจากการเป็นหนี้เงินกู้ธนาคารและสหกรณ์ตามปกติ

หนี้อันเพราะเหตุแห่งความจำเป็น พนักงานจะมองในเชิงบวก ดังข้อความที่ว่า “การมีหนี้บ้านคือการเป็นหนี้ที่มีความสุข”

ด้วยเหตุนี้ ในแง่ดังกล่าว การเป็นหนี้ตามความหมายนี้จึงมิได้หมายถึงการไม่มั่นคงในชีวิต แต่กลับหมายถึงความมั่นคงในชีวิต

“ถ้าไม่เป็นหนี้ซื้อบ้านตอนนี้ อนาคตบ้านก็ยิ่งแพง ไม่มีปัญญาซื้อ”

“เสียเงินค่าเช่าบ้าน ผู้รวมเงินไปผ่อนบ้านดีกว่า ยังได้บ้านเป็นหลักทรัพย์ของตัวเองในอนาคต”

แม้ว่าในเฉพาะหน้า พนักงานหลายรายจะหวงกังวลอย่างมากต่อภาระหนี้สิน แต่ก็มีความหวังว่า จะสามารถเอาชนะปัญหาหนี้สินของตนได้ในต่อไปภายหน้า

4. การออม

พนักงานโดยทั่วไป จะออมโดย

- 4.1 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ 500 บาท
- 4.2 หุ้นสหกรณ์ออมทรัพย์ 1,000 บาทต่อเดือน
- 4.3 กองทุนประกันสังคม

5. การคาดหวังรายได้ในชีวิตช่วงเกษียณ

ภายหลังเกษียณ พนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการโดยทั่วไปจะมีได้รับเงินจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และเงินที่ตนออมไว้ (โดยทั่วไป พนักงานจะไม่มีความรู้ทางการเงินเกี่ยวกับการซื้อ-ขายหุ้น) หากทำงานมาร่วมสี่สิบปี จะมีเงินออม ณ ช่วงเกษียณ ประมาณล้านกว่าบาท นอกจากนี้จะมีรายได้ประจำเดือนจาก 2 แหล่ง (ไม่รวมที่บางรายกล่าวถึงการให้ลูกหลานเลี้ยงดู) ได้แก่

- 5.1 เงินเบี้ยผู้สูงอายุ เช่นเดียวกับคนไทยทั่วไป เริ่มจากเดือนละ 600 บาท
- 5.2 เงินเบี้ยคนชรา จากเงินประกันสังคม ประมาณเดือนละ 3,000 บาท

ภายหลังเกษียณ พนักงานส่วนใหญ่ยังคงคิดว่า จะหารายได้จากการทำเกษตร เช่น การปลูกผัก ที่เป็นเช่นนี้เพราะการที่พนักงานมีฐานดั้งเดิมจากภาคเกษตรนั่นเอง นอกจากนี้หลายรายยังคิดว่า ยังสามารถประกอบอาชีพที่ใช้ทักษะที่เคยเป็นพนักงานมาก่อนได้ต่อไปอีกด้วย เช่น งานจัดเลี้ยง โดยเฉพาะ ในช่วงที่ยังมีสุขภาพแข็งแรงอยู่

กล่าวโดยรวม พนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการรู้สึกไม่ค่อยกังวลต่อชีวิตในช่วงเกษียณเท่าใดนัก

สรุปผลอภิปรายความรูสึกมั่นคงในชีวิตของพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการ

สำหรับการประเมินความมั่นคงในชีวิตของพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการ โดยวัดแบบเชิงปริมาณ ด้วยการใช้แบบสอบถามวัดระดับความรูสึกมั่นคงในชีวิต โดยมีค่าคะแนนเต็ม 10 ระดับ (คะแนน) เรียงจาก 1-10 โดยระบุเกณฑ์จากระดับ 1-6 (1 คะแนน ถึง 6 คะแนน) อยู่ในช่วงรูสึกมั่นคงในชีวิตน้อย และจาก 7-10 (7 คะแนน ถึง 10 คะแนน) อยู่ในช่วงรูสึกมั่นคงในชีวิตมาก แล้วให้พนักงานพิจารณาตอบคำถาม 2 ข้อว่า แต่ละข้อตนให้คะแนนความรูสึกมั่นคงในชีวิตเท่าใด คำถาม 2 ข้อนั้นได้แก่

คำถามที่ 1 ท่านรูสึกว่าชีวิตในปัจจุบันของท่านมีความมั่นคงเพียงใด (ให้คะแนนจาก 1 ถึง 10 ตามเกณฑ์ข้างต้น)

ระบุเหตุผลที่ท่านให้คะแนนดังกล่าว

คำถามที่ 2 ท่านคาดหวังว่าชีวิตของท่านมีความมั่นคงเพียงใดในอนาคตภายหลังเกษียณจากการทำงาน (ให้คะแนนจาก 1 ถึง 10 ตามเกณฑ์ข้างต้น) ระบุเหตุผลที่ท่านให้คะแนนดังกล่าว

ผลการประเมินตนเองของพนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการ 55 คน ปรากฏผลคะแนนเฉลี่ยที่ได้คือ 6.41 ซึ่งพิจารณาได้ว่า พนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการรับรู้ความมั่นคงในชีวิตในปัจจุบันในระดับค่อนข้างต่ำ

สำหรับการประเมิน ณ ปัจจุบันว่า ภายหลังเกษียณจากการทำงานแล้ว แต่ละคนคิดว่าตนเองจะมีความมั่นคงในชีวิตเพียงใด ผลคะแนนเฉลี่ยที่ได้คือ 7.83 ซึ่งพิจารณาได้ว่า พนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการคาดหวังว่าตนมีความมั่นคงในชีวิตภายหลังเกษียณ ในระดับมาก

โดยสรุป จากค่าคะแนนเฉลี่ยข้างต้นชี้ว่า พนักงานโรงแรมระดับปฏิบัติการเห็นว่า ปัจจุบันตนมีความมั่นคงในชีวิตค่อนข้างต่ำ และคิดว่าเมื่อเกษียณแล้ว ตนยังมีความมั่นคงในชีวิตมากขึ้น คืออยู่ในระดับมาก ในบทสรุป ซึ่งจะได้อธิบายต่อไป จะเป็นตีความข้อมูลดังกล่าว