

ความต้องการสวัสดิการของพนักงานของบริษัทโรบินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น
Welfare Needs of Robinson Public Company Limited's Employess,
Khon Kaen Branch

บทความวิจัย

ศุภโชค ศรีปรู¹

Suphachok Sripru

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Bachelor of Public Administration Program

Faculty of Humanities and Social Science, Khon Kaen University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานของบริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น เก็บข้อมูลจากพนักงานประจำของบริษัท จำนวน 79 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานของบริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น มีความต้องการสวัสดิการในแต่ละด้านดังนี้ 1) สวัสดิการด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.16, S.D. = 0.85) 2) สวัสดิการด้านสุขภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14, S.D. = 0.88) 3) สวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = 0.87) 4) สวัสดิการด้านความมั่นคง (ทางการเงิน) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.90, S.D. = 0.98) 5) สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.79, S.D. = 1.12) 6) สวัสดิการด้านโบนัสและเงินสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.62, S.D. = 1.17) 7) สวัสดิการด้านการบริการ ให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.55, S.D. = 1.05) 8) สวัสดิการด้านนันทนาการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.23, S.D. = 1.14) 9) สวัสดิการด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.87, S.D. = 0.96)

คำสำคัญ: ความต้องการ สวัสดิการ พนักงาน

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
E-mail: suphachok.sripru@kkumail.com

วันที่รับบทความ:

วันที่แก้ไขบทความ:

วันที่ตอบรับบทความ:

Abstract

The objective of this research was to study the welfare needs of employees of Robinson Public Company Limited, Khon Kaen branch. Collected data from 79 full-time employees of Robinson Public Company Limited, Khon Kaen branch. The questionnaire was used as a study tool. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. The results of the research found that 1) employees' needs for safety welfare were at the high level ($\bar{X}$ = 4.16, S.D. = 0.85) 2) Employees' needs for health benefits were at the high level ($\bar{X}$ = 4.14, S.D. = 0.88) 3) Employees have a need for educational benefits at a high level ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = 0.87) 4) Employees had needs security (financial) benefits were at a high level ($\bar{X}$ = 3.90, S.D. = 0.98) 5) Employees' need for economic welfare was at a high level ($\bar{X}$ = 3.79, S.D. = 1.12) 6) Employees' needs for bonus and welfare benefits were at a high level ($\bar{X}$ = 3.62, S.D. = 1.17) 7) Employees had consulting service welfare needs at a high level ($\bar{X}$ = 3.55, S.D. = 1.05) 8) Employees' need for recreational benefits was at a middle level ($\bar{X}$ = 3.23, S.D. = 1.14) 9) Employees have other welfare needs at a high level ($\bar{X}$ = 3.87, S.D. = 0.96)

Keywords: Needs, Welfare, Employees

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร นอกจากกระบวนการสรรหาคัดเลือก

ที่มีความสำคัญ เพื่อให้ได้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะการสร้างความสุขในการทำงาน และมีความจงรักภักดีต่อองค์กรให้แก่พนักงาน เป็นอีกสิ่งที่สำคัญที่ช่วยสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากการเกิดความพึงพอใจของพนักงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ละองค์กรจึงควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานในด้านบวกแก่พนักงานทั้งทางกายและใจ การสร้างความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความสุข ความกระตือรือร้น และความมุ่งมั่นในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพในการทำงาน การมอบสวัสดิการและผลประโยชน์อื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือนที่บริษัทมอบให้มีความคุ้มค่าและเป็นธรรมเป็นหนึ่งสิ่งที่สามารถสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจให้แก่พนักงาน จนนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี (พิมพ์ลิขิต ทองรอด, 2555)

ปัจจุบันประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ปรับตัวเข้ากับสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างมีความสุข เพื่อที่จะนำการเปลี่ยนแปลงชีวิตการทำงานไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี (สุจิตรา แนนใหม่ และชญา สุตเวหา, 2562)

บริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2522 โดยเริ่มจากการค้าปลีกสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ และได้มีการขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง ต่อมาในปี พ.ศ.2538 ได้ประสบปัญหาในการดำเนินธุรกิจ จึงได้เปิดทางให้กลุ่มเซ็นทรัล โดยบริษัทเซ็นทรัลรีเทลคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เข้ามาถือหุ้นใหญ่ และในปี พ.ศ.2563 กลุ่มเซ็นทรัลได้เริ่มมีการควบรวมกิจการ บริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน) ให้เป็นส่วนหนึ่งของ บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด ทำให้โครงสร้าง นโยบาย การกำกับดูแลอยู่ภายใต้ บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด

ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ในประเทศไทยปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคมเป็นอย่างมาก ทำให้เกิดสภาวะเศรษฐกิจที่อ่อนแอลงอย่างเห็นได้ชัด ทำให้ธุรกิจและประชาชนได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งจากสถานการณ์การแพร่ระบาดที่มีความรุนแรงมากขึ้นทุกวัน และมาตรการต่าง ๆ จากรัฐบาลที่ผ่านมา เช่น การสั่งปิดกิจการต่าง ๆ การจำกัดการเดินทาง การปรับเปลี่ยนเวลาเปิด-ปิดห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจค้าปลีกของบริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น เห็นได้จากการที่มีจำนวนลูกค้าเข้าใช้บริการน้อยลงมากกว่าร้อยละ 50 ทำให้ต้องมีการปรับตัว ให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันได้ และพนักงานได้รับผลกระทบต่อการทำงานและการใช้ชีวิต ทำให้เกิดความเครียดซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กิจกรรมสันทนาการก็ไม่สามารถจัดได้อีกด้วย

ดังนั้น การจัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลให้กับบุคลากรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยสวัสดิการเป็นค่าตอบแทนที่ทางหน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรในฐานะที่เป็นสมาชิกส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อช่วยให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร เงินสวัสดิการสำหรับการปฏิบัติงาน (จิรพัฒน์ อ่อนเกตุพล, 2562)

จากที่กล่าวมาในข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานของบริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปสู่การพัฒนาการจัดสวัสดิการให้พนักงานได้รับสวัสดิการที่สอดคล้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการสร้างแรงจูงใจ และการสร้างความพึงพอใจต่อการทำงานที่เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานของบริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น

ขอบเขตการวิจัย

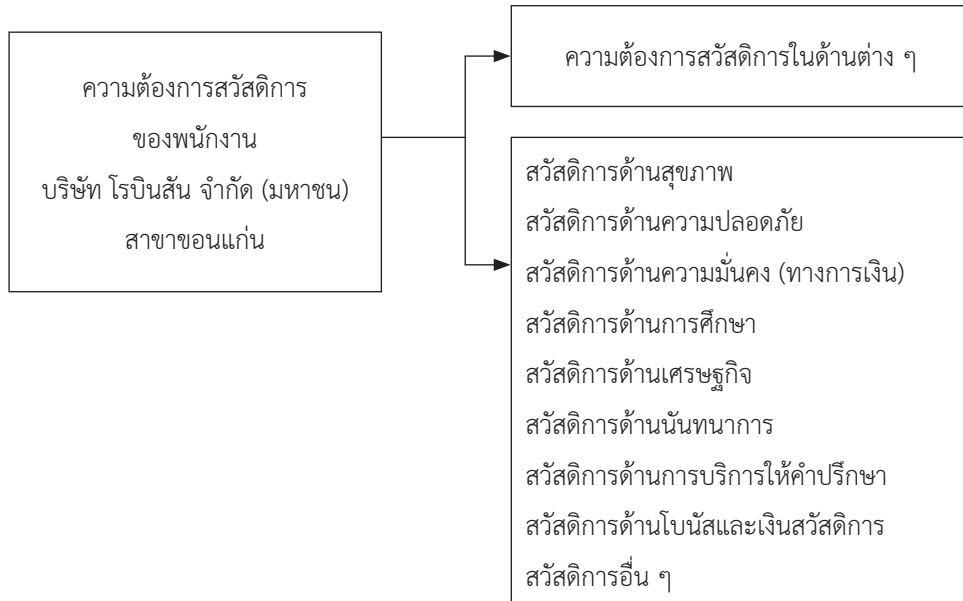
ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความต้องการสวัสดิการของพนักงานบริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น ได้แก่ 1) สวัสดิการด้านสุขภาพ 2) สวัสดิการด้านความปลอดภัย 3) สวัสดิการด้านความมั่นคง (ทางการเงิน) 4) สวัสดิการด้านการศึกษา 5) สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ 6) สวัสดิการด้านนันทนาการ 7) สวัสดิการด้านการบริการให้คำปรึกษา 8) สวัสดิการด้านโบนัสและเงินสวัสดิการ 9) สวัสดิการอื่น ๆ ขอบเขตด้านระยะเวลา ศึกษาระหว่างวันที่ 12 กรกฎาคม ถึง 29 ตุลาคม 2564

ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานบริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น และผลการศึกษาค้นคว้านี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายการจัดสวัสดิการให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการ อาทิ กิ่งพร ทองใบ (2553) ชนิตา รัตนชล (2562) โดยสรุปสวัสดิการจำแนกเป็น 1) สวัสดิการด้านสุขภาพ 2) สวัสดิการด้านความปลอดภัย 3) สวัสดิการด้านความมั่นคง (ทางการเงิน) 4) สวัสดิการด้านการศึกษา 5) สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ 6) สวัสดิการด้านนันทนาการ 7) สวัสดิการด้านการบริการให้คำปรึกษา 8) สวัสดิการด้านโบนัสและเงินสวัสดิการ 9) สวัสดิการอื่น ๆ รูปดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียด
ดังนี้

1. ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานประจำ
ของบริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น
จำนวน 91 คน โดยไม่รวมผู้จัดการสาขา แบ่งออกเป็น 8 ฝ่าย
ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรของพนักงานประจำของบริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น

ฝ่าย	จำนวน (คน)
ฝ่ายเลขานุการและธุรการ	2
ฝ่ายขายสินค้า 1 (S/L1)	14
ฝ่ายขายสินค้า 2 (H/L 2)	24
ฝ่ายการตลาด (Marketing)	27
ฝ่ายขายสินค้า (Admin)	14
ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบุคคล (SR ESC)	1
ฝ่ายการเงิน (Cash room)	3
ฝ่ายป้องกันการสูญเสีย (Loss Prevention: LP)	6
รวมทั้งสิ้น	91

ทั้งนี้ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานประจำของบริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น ได้ 79 คน คิดเป็นร้อยละ 86.81

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่มีทั้งคำถามปลายเปิดและปลายปิด เกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานของบริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน และอายุงานในบริษัท ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความต้องการสวัสดิการของพนักงาน เป็นคำถามการวัดระดับความคิดเห็นในความต้องการสวัสดิการของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 5 หมายถึง ระดับความต้องการสวัสดิการมากที่สุด 4 หมายถึง ระดับความต้องการสวัสดิการมาก 3 หมายถึง ระดับความต้องการสวัสดิการปานกลาง 2 หมายถึง ระดับความต้องการสวัสดิการน้อย และ 1 หมายถึง ระดับความต้องการสวัสดิการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานบริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยก่อนนำไปใช้ด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามหรือสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC : Index of item Objective Congruence) ของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.99

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามออนไลน์ไปยังประชากรที่จะใช้ศึกษา และติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากพนักงานประจำของบริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น เพื่อทอดแบบสอบถามพร้อมชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยแก่พนักงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจเดียวกันในการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บข้อมูล

3. ติดตามผลและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

4. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และนำเสนอผลการวิจัยต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน และอายุงานในบริษัทใช้การวิเคราะห์ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการของพนักงาน ใช้วิธีการจัดกลุ่ม และหาค่าความถี่ แล้วทำการสรุปยอดออกมาเป็นค่าร้อยละ

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.42 มีอายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.24 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 64.56 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 39.24 มีระดับรายได้ 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 81.01 มีตำแหน่งพนักงาน (Staff) คิดเป็นร้อยละ 84.81 อยู่ในฝ่ายขายสินค้า 1 (DIV S/L 1) และฝ่ายขายสินค้า 2 (DIV H/L 2) เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 24.05 และมีอายุงานในองค์กร 6 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 54.43

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการของพนักงานโดยภาพรวมทั้ง 9 ด้าน พบว่า 2.1) สวัสดิการด้านความปลอดภัย ภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.85) 2.2) สวัสดิการด้านสุขภาพ

ภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.88) 2.3) สวัสดิการด้านการศึกษา ภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.87) 2.4) สวัสดิการด้านความมั่นคง (ทางการเงิน) ภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.98) 2.5) สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 1.12) 2.6) สวัสดิการด้านโบนัสและเงินสวัสดิการ ภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 1.17) 2.7) สวัสดิการด้านการบริการให้คำปรึกษา ภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 1.05) 2.8) สวัสดิการด้านนันทนาการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 1.14) 2.9) สวัสดิการด้านอื่น ๆ ภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.96) สรุปดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการของพนักงาน

สวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. สวัสดิการด้านสุขภาพ	4.14	0.88	มาก	2
2. สวัสดิการด้านความปลอดภัย	4.16	0.85	มาก	1
3. สวัสดิการด้านความมั่นคง (ทางการเงิน)	3.90	0.98	มาก	4
4. สวัสดิการด้านการศึกษา	4.00	0.87	มาก	3
5. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ	3.79	1.12	มาก	6
6. สวัสดิการด้านนันทนาการ	3.23	1.14	ปานกลาง	9
7. สวัสดิการด้านการบริการให้คำปรึกษา	3.55	1.05	มาก	8
8. สวัสดิการด้านโบนัสและเงินสวัสดิการ	3.62	1.17	มาก	7
9. สวัสดิการด้านอื่น ๆ	3.87	0.96	มาก	5

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการของพนักงาน พบว่า มีความต้องการสวัสดิการในการเพิ่มหรือจัดให้มีโบนัสและเบี้ยขยันทุกปี เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 26.58 รองลงมาควรมีการจัดทุนการศึกษาหรือเงินช่วยเหลือเพื่อการศึกษาจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.13 และน้อยที่สุดจัดให้มีกองทุนกู้ยืมฉุกเฉินจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.27

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการของพนักงาน ดังนี้

1. สวัสดิการด้านความปลอดภัย ภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.85) เพราะพนักงานมีความต้องการ การอบรมและรณรงค์ในการให้ความสำคัญและใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพราะสถานที่ทำงานเป็นห้างสรรพสินค้า มีพนักงานและบุคคลภายนอกจำนวนมาก อีกทั้งการจัดเก็บสินค้าและการดูแลซ่อมบำรุงอาคาร ที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน เพื่อไม่ให้กระทบต่อบุคคลอื่นในสถานที่ทำงาน สอดคล้องกับภัทราภรณ์ ฮงหวล (2558) ที่ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กระทรวงสาธารณสุข: กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางบัวทอง ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรกระทรวงสาธารณสุขกรณีศึกษาโรงพยาบาลบางบัวทอง มีความคิดเห็นด้านความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. สวัสดิการด้านสุขภาพ ภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.88) เพราะในปัจจุบันพนักงานเริ่มให้ความสนใจในการดูแลสุขภาพ อีกทั้งยังมีการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ที่มีความรุนแรงทำให้เกิดการตระหนักถึงการดูแลสุขภาพ รวมถึงความต้องการให้มีการจัดตรวจสุขภาพประจำปี

อย่างสม่ำเสมอทุกปี และยกเลิกการสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลของพนักงาน เนื่องจากในปัจจุบันทางบริษัทได้ยกเลิกการรักษาที่โรงพยาบาลเอกชน โดยไม่ต้องสำรองจ่ายของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานที่ได้รับผลกระทบจากสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง อีกทั้งค่าครองชีพที่สูงขึ้น รายได้ที่ลดลงจากส่วนแบ่งยอดขายที่ลดลงจากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) พนักงานจึงไม่มีความสามารถที่จะสำรองจ่ายได้ สอดคล้องกับภัทราภรณ์ ฮงหวล (2558) ที่ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กระทรวงสาธารณสุข: กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางบัวทอง ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางบัวทอง มีความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานมีความต้องการตรวจสอบสุขภาพประจำปี และความต้องการค่ารักษาพยาบาลทั้งโรงพยาบาลรัฐและเอกชนอยู่ในระดับมากที่สุด

3. สวัสดิการด้านการศึกษา ภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.87) เพราะพนักงานมีความต้องการการอบรมพัฒนาทักษะความรู้ และความสามารถในการทำงาน การสนับสนุนทุนการศึกษา การเสริมทักษะภาษาที่สาม ทั้งนี้ เพราะลักษณะการทำงานในห้างสรรพสินค้าต้องพบกับลูกค้าที่หลากหลาย ซึ่งอาจมีชาวต่างชาติด้วย ดังนั้น การเสริมทักษะภาษาที่สามจึงมีความสำคัญต่อการทำงานของพนักงาน และการเพิ่มทักษะความรู้ และความสามารถในการทำงาน ช่วยให้พนักงานสามารถเติบโตในอาชีพได้ สอดคล้องกับ กรณ์ภัสสร อุปการติ (2556) ที่ทำการวิจัยเรื่องการจัดสวัสดิการพนักงานของโรงงานขึ้นรูปพลาสติกที่ดำเนินธุรกิจภายในครอบครัว ผลการวิจัย พบว่า ความรู้และการศึกษาถือเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานทุกคนพึงแสวงหา แต่สำหรับพนักงานบางคนที่ไม่มีโอกาสได้เรียน ส่งผลกระทบให้เกิดปัญหา

ระหว่างการทำงาน ในมุมมองของนายจ้าง พนักงานที่สามารถอ่านเขียนได้ ย่อมดีกว่าพนักงานที่อ่านไม่ออกและเขียนไม่ได้ เพื่อลดภาระและปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน

4. สวัสดิการด้านความมั่นคง (ทางการเงิน) ภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.98) เพราะพนักงานโดยส่วนใหญ่จะมีระดับเงินเดือนที่ไม่สูง ซึ่งต้องอาศัยส่วนแบ่งจากยอดขายที่ไม่มีความแน่นอนส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกที่ไม่มั่นคงทางการเงิน จึงต้องการให้บริษัทสนับสนุน ช่วยเหลือให้พนักงานมีความมั่นคงและก้าวหน้า สอดคล้องกับบริตตัน ภาสตา (2559) ที่ระบุว่า ความมั่นคงในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดความปลอดภัยว่าจะมีงานทำ มีรายได้แน่นอน มีผลตอบแทนอันเกิดจากรายได้สวัสดิการที่สามารถดำรงชีพได้รับการปกครองอย่างเป็นธรรม มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ เพื่อให้ตนเอง และครอบครัวดำรงชีพอย่างปกติสุขช่วยเหลือตนเองได้โดยไม่เกิดภาระต่อสังคม

5. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 1.12) เพราะพนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการด้านเศรษฐกิจ ทั้งนี้เพราะสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง ค่าครองชีพสูงขึ้น และค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ทำให้พนักงานต้องการสวัสดิการที่ช่วยเหลือจากบริษัท เพื่อการใช้จ่ายที่จำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ชนิตา รัตนชล (2562) ที่ระบุว่าความต้องการสวัสดิการของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับศศิธร วงษ์ศิริ (2560) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบการใช้สวัสดิการและคุณภาพชีวิตของพนักงาน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมองว่าสวัสดิการส่วนใหญ่ด้านเงินกู้ยืม มีให้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต และช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน

6. สวัสดิการด้านโบนัสและเงินสวัสดิการ ภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 1.17) เพราะสวัสดิการด้านโบนัสและเงินสวัสดิการมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และเป็นการทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงและการมีรายได้เพิ่มขึ้นสอดคล้องกับภัทรภรณ์ สุงหวล (2558) ที่ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กระทรวงสาธารณสุข: กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางบัวทอง ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีความต้องการเงินโบนัสประจำปี รางวัลพนักงานดีเด่น และเบี้ยขยัน

7. สวัสดิการด้านการบริการให้คำปรึกษา ภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 1.05) เพราะพนักงานมีความต้องการบริการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิต บริการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย และบริการให้คำปรึกษาทางการเงิน เนื่องจากสภาพสังคมและสภาพการทำงานในปัจจุบันที่มีการแข่งขันที่สูง ส่งผลให้เกิดความเครียด พนักงานต้องการคำปรึกษาช่วยเหลือทางออกในด้านต่าง ๆ สอดคล้องกับ วันทนา เนาว์วัน และอารมณีย์ ประเสริฐ (2563) ที่ทำวิจัยเรื่องการจัดการความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลการวิจัย พบว่า ความเครียดเป็นภาวะปกติที่บุคคลต้องเผชิญและเป็นกระบวนการหนึ่งของชีวิตที่เกิดขึ้นเพื่อช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ และเมื่อบุคคลเผชิญกับสภาวะเครียดก็จะผ่านเข้าสู่กระบวนการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความคิดและพฤติกรรม อันจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพของบุคคลโดยตรง เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคลำไส้อักเสบ โรคภูมิแพ้ และโรคมะเร็ง เป็นต้น ดังนั้นการมีบริการให้คำปรึกษาจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่หน่วยงานควรให้ความสำคัญ

8. สวัสดิการด้านนันทนาการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 1.14) ทั้งนี้พนักงานมีความต้องการให้จัดงานเลี้ยงฉลองประจำปี โดยสวัสดิการด้านนันทนาการเป็นด้านที่มีความต้องการน้อยที่สุดและให้ความสำคัญกับรายได้พิเศษสอดคล้องกับภัทรภรณ์ สูงพล (2558) ที่ระบุผลการวิจัยว่าบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษา โรงพยาบาลบางบัวทอง มีระดับความคิดเห็นในด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกับผลการศึกษาวิจัยของชนิดา รัตนชล (2562) ได้กล่าวถึงความต้องการสวัสดิการตามเจเนอเรชั่นของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ความต้องการสวัสดิการของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านนันทนาการอยู่ในระดับมาก

9. สวัสดิการด้านอื่น ๆ ภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.96) เพราะพนักงานของบริษัทโรบินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่นมีความต้องการสถานที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอ อาจเพราะสถานที่ทำงานเป็นห้างสรรพสินค้า ทำให้พนักงานต้องใช้ที่จอดรถร่วมกับลูกค้า และประตูทางเข้าพนักงานและที่จอดรถอยู่คนละจุดซึ่งต้องใช้เวลาในการเดินทางเข้าสถานที่ทำงาน นอกจากนี้ยังมีความต้องการเวลาพิเศษเพื่อพักผ่อนระหว่างวัน อาจเพราะปริมาณงานที่ค่อนข้างเยอะของพนักงานแต่ละคน ส่งผลให้เกิดความเครียดและเหนื่อยล้า จึงต้องการเวลาพักผ่อนระหว่างวันที่เพียงพอเพื่อช่วยลดความเครียดและเหนื่อยล้า ซึ่งอาจช่วยให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ชนิดา รัตนชล (2562) ที่ระบุว่านอกเหนือจากเงินเดือนแล้ว หากองค์กรไหนมีค่าตอบแทนพิเศษตามวาระสมควรก็ถือเป็นอีกสวัสดิการหนึ่งที่ส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น สนับสนุนค่าเดินทางสำหรับคนที่พักอยู่ไกลจากบริษัท สนับสนุนค่าเดินทางสำหรับคนใช้ระบบขนส่งสาธารณะ สนับสนุน

ค่าใช้จ่ายในการรักษาตัวเลี้ยง ค่าล่วงเวลาสำหรับคนที่มาทำงานเร็วกว่าเวลาเช้างาน หรือจะเป็นค่าตอบแทนด้านความเครียดสำหรับตำแหน่งที่มีความกดดันและเครียดเป็นพิเศษ ตลอดจนเงินชดเชยในกรณีพนักงานเสียชีวิต ขณะยังเป็นพนักงานของบริษัท โดยคู่สมรสจะได้รับเงินชดเชยบางส่วนของเงินเดือนพนักงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับเชิงนโยบาย

1.1 สวัสดิการที่มีความต้องการมากที่สุด คือ สวัสดิการด้านความปลอดภัย รองลงมา สวัสดิการด้านสุขภาพ และน้อยที่สุด สวัสดิการด้านนันทนาการ ดังนั้นบริษัทควรจัดสวัสดิการที่สามารถส่งเสริมและช่วยเหลือให้เกิดความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิต เช่น การดูแลอุปกรณ์ การวางแผน การใช้อาคารและพื้นที่ใช้สอยให้สามารถตอบสนองต่อการดำเนินงานตามเป้าหมาย มีการตรวจตราและดูแลด้านความปลอดภัยในอุปกรณ์การทำงาน และดูแลความปลอดภัยในตัวบุคคล

1.2 บริษัทควรมีการจัดสวัสดิการด้านนันทนาการของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และสำรวจความเป็นอยู่ของพนักงานและสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงาน ซึ่งอาจส่งผลดีต่อบริษัททั้งทางตรงและทางอ้อมในการพัฒนาเติบโต และเป็นไปตามเป้าหมาย เช่น การจัดกิจกรรมสร้างความสามัคคีในองค์กรผ่านการแข่งขันกีฬาโดยที่จัดขึ้นทุก ๆ ปี และมีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ตามโอกาสสำคัญ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความต้องการสวัสดิการแบบยืดหยุ่นของพนักงานบริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบสวัสดิการของบริษัท โรบินสัน จำกัด (มหาชน) สาขาขอนแก่น กับหน่วยงานอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรณ์ภัสสร อุปการดี. (2556). การจัดสวัสดิการพนักงานของโรงงานขึ้นรูปพลาสติกที่ดำเนินธุรกิจภายในครอบครัว. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กิ่งพร ทองใบ. (2553). ระบบค่าตอบแทนสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- จิรพัฒน์ อ่อนเกตุพล. (2562). ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาล หัวหิน. วารสารหัวหินสุขใจไกลกังวล. 4(2): 74-91.
- ชนิดา รัตนชล. (2562). ความต้องการสวัสดิการตามเจเนอเรชันของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ปรินญามหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พิมพ์ลิขิต ทองรอด. (2555). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษา บริษัท อินเด็กซ์ครีเอทีฟวิลเลจ. วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์, 1(2): 63-102.
- ภัทรภรณ์ ฮุทพล. (2558). ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กระทรวงสาธารณสุข: กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางบัวทอง. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 26(1): 51-62.
- วันทนา เนาว์วันและอารมณ เอี่ยมประเสริฐ. (2563). การจัดการความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 22(1): 223-232.
- รติรัตน์ ภาสตา. (2559). ความมั่นคงในการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงานเงินรายได้สายสนับสนุนวิชาการภายหลังมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสังคม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศศิธร วงษ์ศิริ. (2560). รูปแบบการใช้สวัสดิการและคุณภาพของพนักงานธนาคาร. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุจิตรา แนนใหม่ และชญา สุตเวหา. (2562). ความต้องการสวัสดิการของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี. วารสารวิจัยและพัฒนามาตรฐานวิจัยและพัฒนามาตรฐานในพระบรมราชูปถัมภ์, 14(3): 255-261.