

ความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพ  
ของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด

EMPLOYEES' SATISFACTION IN HEALTH PROMOTION SERVICES :  
A CASE STUDY OF UNILEVER THAI HOLDINGS. Co, Ltd



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**EMPLOYEES' SATISFACTION IN HEALTH PROMOTION SERVICES :  
A CASE STUDY OF UNILEVER THAI HOLDINGS. Co, Ltd**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
IN BUSINESS MANAGEMENT  
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**2015**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2015**

**ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการ  
สร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท  
ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด

EMPLOYEES' SATISFACTION IN HEALTH  
PROMOTION SERVICES : A CASE STUDY OF  
UNILEVER THAI HOLDINGS. Co, Ltd

นักศึกษา

นางสาวเขาวภา อยู่ประพัฒน์

รหัสนักศึกษา

56611175

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วอนชนก ไชยสุนทร

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ	ลายมือชื่อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วอนชนก ไชยสุนทร	
อาจารย์ ดร.ชลิตา ศรีนวล	
รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 เวลา 16.00 – 16.30 น.

สถานที่สอบ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ ชั้น 4 ห้อง AMC 401

วิทยาลัยรับรองแล้ว



(รองศาสตราจารย์ ดร.อำนวยการ แสงโนรี)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

วันที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด
นักศึกษา	นางสาวเยวภา อยู่ประพัฒน์
รหัสนักศึกษา	56611175
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2558
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วอนชนก ไชยสุนทร

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีความมุ่งหมายจะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพที่พนักงานได้รับจากบริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด เนื่องจากการเล็งเห็นถึงความสำคัญด้านสุขภาพอนามัยของพนักงาน ที่จะส่งผลถึงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ได้ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด เฉพาะที่ปฏิบัติงานที่โรงงานมีนบุรี จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี ทำงานในแผนกผลิต โดยไม่ได้ทำงานเป็นกะ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และมีอายุงาน 2-4 ปี มีพฤติกรรมการเข้าใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ และใช้ระยะเวลาในการเข้าใช้แต่ละครั้งเป็นเวลา 1-2 ชั่วโมง จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริการจากแนวคิด SERVQUAL Model พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) อยู่ในระดับมาก ในขณะที่มีระดับความพึงพอใจปานกลางสำหรับ ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และ ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน พบว่าอายุงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการทั้ง 5 ด้าน ในขณะที่ส่วนใหญ่เพศและอายุงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการในด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านการให้ความมั่นใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**Title** Employees' Satisfaction in Health Promotion Services :  
A Case Study of Unilever Thai Holdings. Co, Ltd

**Student** Miss Yaowapa Yooprapat

**Student ID.** 56611175

**Degree** Master of Business Administration

**Program** Business Administration

**Year** 2015

**Advisor** Assistant Professor Dr.Wornchanok Chaiyasoonthorn

### ABSTRACT

The objective of this study is to understand in the level of employees' satisfaction in health promotion services which given from Unilever Thai Holdings Co, Ltd. As realized that the employee's health will affect to the efficiency of their work. There were 300 samples from employee of Unilever Thai Holding Co, Ltd. which worked at Minburi factory only. The purposive sampling was used to select samples. The statistics used the data is the value percentage, average, S.D. and Chi-Square test.

The result of this study showed that most questionnaires respondents were female, age between 20-30 years old, who were operational staff in production department with 2-4 year service and not worked is shift system. They mostly used 1-2 times a week and spent 1-2 hours per time. The study of employees' satisfaction in health promotion services were evaluated according to the concept of SERVQUAL Model.

The study results that the overall of satisfaction in reliability dimension were at high level while other 4 dimensions; tangibles, responsiveness, assurance and empathy were at moderate level. The year service relates to the satisfaction toward all 5 dimensions. Most of age and year service relate to tangibles dimension, reliability dimension responsiveness dimension and assurance dimension.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วอนชนก ไชยสุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาสละเวลาเพื่อให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่อง และให้ความรู้ต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นอย่างดี ข้าพเจ้ารู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ขอขอบคุณพนักงานบริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้อนุเคราะห์ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนๆ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกคน รวมทั้งเจ้าหน้าที่วิทยาลัยการบริหารและจัดการทุกท่านที่มอบกำลังใจและความช่วยเหลือต่างๆ

สำหรับคุณค่าและประโยชน์อันใดที่เกิดจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอมอบแต่บิดามารดาและครอบครัว ตลอดจนคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ทำให้การค้นคว้าอิสระนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เยาวภา อยู่ประพัฒน์

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	I
ABSTRACT .....	II
กิตติกรรมประกาศ .....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	3
1.5 นิยามศัพท์.....	4
1.6 สมมุติฐานของการศึกษา.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ.....	8
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพ.....	13
2.5 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	18
3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
3.2 เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
3.3 ประชากรและขนาดตัวอย่าง.....	19
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	20
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	20

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และ IV ของอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	22
4.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	22
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการส่งเสริม สุขภาพของพนักงาน บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมีนบุรี).....	26
4.3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ในการบริการจากสวัสดิการด้านการส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมีนบุรี).....	29
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	38
5.1 สรุป.....	38
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	40
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	41
บรรณานุกรม.....	42
ภาคผนวก.....	44
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	44
ประวัติผู้เขียน.....	49

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงขนาดตัวอย่างการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม.....	20
4.1 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	23
4.2 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	23
4.3 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแผนก.....	24
4.4 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรูปแบบการทำงาน.....	24
4.5 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับงาน.....	24
4.6 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน.....	25
4.7 จำนวน ร้อยละของความถี่ในการเข้าใช้บริการ.....	25
4.8 จำนวน ร้อยละของระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ.....	26
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles).....	26
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability).....	27
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ ด้านการตอบสนอง (Responsiveness).....	28
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance).....	28
4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการ ด้านการเอาใจใส่ (Empathy).....	29
4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความความพึงพอใจในการบริการ จากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านความเป็นรูปธรรม.....	33
4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความความพึงพอใจในการบริการ จากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านความน่าเชื่อถือ.....	34
4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความความพึงพอใจในการบริการ จากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านการตอบสนอง.....	35
4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความความพึงพอใจในการบริการ จากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านการให้ความมั่นใจ.....	36

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และ VI อ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18	
ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการบริการ จากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านการเอาใจใส่.....	37



# สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 วจรแห่งสุขภาวะ .....	2
2.1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาระดับความความพึงพอใจในการบริการจาก สวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมีนบุรี) .....	3



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

เป็นที่ยอมรับกันดีว่าทรัพยากรบุคคล เป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินกิจการของทุกองค์การ กลุ่มบริษัทยูนิลีเวอร์ ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ผลิตและจำหน่ายเครื่องอุปโภคบริโภคที่ใหญ่ที่สุดและเก่าแก่ที่สุดของโลก ก็เป็นอีกหนึ่งบริษัทที่ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีแนวความคิดที่ว่า การประสบความสำเร็จขององค์การจะเกิดขึ้นไม่ได้ ถ้าไม่มีคนที่พร้อม มีใจรัก บริษัท และมุ่งมั่น ไปให้ถึงเป้าหมายเดียวกัน การดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์การ จึงถือเป็นงานหลักของแผนกทรัพยากรบุคคลและยังรวมไปถึงผู้บริหารทุกระดับอีกด้วย

สิ่งหนึ่งที่เป็นเครื่องพิสูจน์ถึงความสำเร็จของการบริหารงานบุคคลของกลุ่มบริษัทยูนิลีเวอร์ในประเทศไทยได้นั้นคือการได้รับคัดเลือกให้ได้รับรางวัลในด้านการบริหารงานบุคคล เช่น รางวัลบริษัทยอดเยี่ยมในการบริหารบุคลากรแห่งประเทศไทยประจำปี 2554 (Best Employers in Thailand 2011) โดย บริษัท เอออน ฮิววิต (Aon Hewitt) ซึ่งบริษัทที่ปรึกษาทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลชั้นนำระดับโลก ร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, รางวัลสุดยอดบริษัทในฝัน ประจำปี 2555 (The Most Admired Company 2012) โดยบริษัทจ๊อบส์ ดีบี (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นเว็บไซต์หางานชั้นนำในประเทศไทย

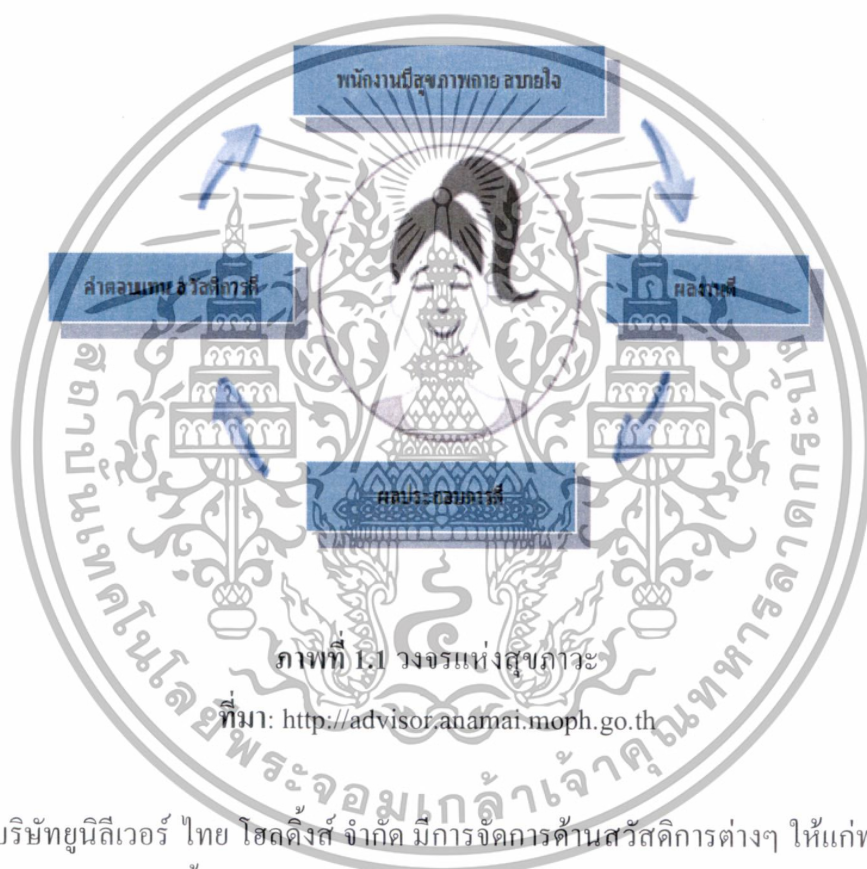
รางวัลต่างๆที่ได้รับนี้ แสดงให้เห็นถึงการสอดคล้องกันกับการสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การยูนิลีเวอร์ ที่ชี้ชัดว่า บริษัทสามารถสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีสวัสดิการต่างๆ เพื่อให้คนมีความผูกพันกับองค์การมากขึ้น ท่ามกลางการทำงานหนัก และขาดสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (Work-Life Balance) โดยมีเป้าหมายในการทำให้บุคลากรในองค์การ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และพร้อมปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดูแลสุขภาพของคนในองค์การ เป็นอีกหนึ่งสวัสดิการที่องค์การส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ และมีแนวโน้มที่จะพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ จากแนวความคิดที่ว่า ช่วงที่มีสุขภาพดี มีความสุข ภายสบายใจ ย่อมปฏิบัติงานได้ดีกว่า ช่วงที่เจ็บป่วย มีความทุกข์กาย ทุกข์ใจ การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นจะส่งผลให้การประกอบการของบริษัทดีขึ้น สามารถแบ่งปันผลกำไรมาตอบ

แทนพนักงานทั้งในรูปของโบนัส การปรับปรุงสภาพแวดล้อม เครื่องมือเครื่องจักร และพัฒนาคน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในองค์กร ให้มีความรู้ความสามารถดีขึ้น ทำให้พนักงานในองค์กรมีขวัญ และกำลังใจ จงรักภักดี ต่อองค์กร ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เต็มกำลังความสามารถ องค์กรเข้าสู่วงจรแห่งสุขภาวะอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน อยู่ในวัฏจักรแห่งความเจริญ ดังแสดงในภาพที่ 1.1

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น การธำรงรักษาและสร้างเสริมสุขภาพของคนในองค์กรจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จ ความเจริญเติบโตก้าวหน้าของทั้งองค์กร รวมถึงคนในองค์กร และยังเป็น การช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาลจากกองทุนทดแทน กองทุนประกันสังคม และงบประมาณด้านการประกันสุขภาพของบริษัทย่อมลดลงด้วยเช่นกัน



ภาพที่ 1.1 วงจรแห่งสุขภาวะ

ที่มา: <http://advisor.anamai.moph.go.th>

บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด มีการจัดการด้านสวัสดิการต่างๆ ให้แก่พนักงานในหลากหลายรูปแบบ รวมทั้งการจัดบริการด้านการสร้างเสริมสุขภาพให้แก่พนักงาน เช่น การจัดสร้างสนามกีฬาเอนกประสงค์ ห้องออกกำลังกาย พร้อมเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ ให้บริการแก่พนักงานทุกระดับชั้น เป็นต้น เนื่องจากมีการเล็งเห็นถึงความสำคัญด้านสุขภาพอนามัยของพนักงาน ที่จะส่งผลถึงประสิทธิภาพการทำงาน โดยตรง และยังอาจส่งผลให้บริษัทสามารถลดงบประมาณด้านการประกันสุขภาพลงได้อีกด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ที่พนักงานได้รับจากบริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ในการใช้เป็นแนวทางพัฒนาสวัสดิการของบริษัทได้ในอนาคตต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงานบริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมินบุรี)
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงานบริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมินบุรี)
3. เพื่อสำรวจปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของพนักงาน บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ (โรงงานมินบุรี) ในเรื่องบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพที่ได้รับจากบริษัท

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงานบริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมินบุรี)
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงานบริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมินบุรี)
3. ได้ทราบถึงอุปสรรค และข้อเสนอแนะของพนักงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำไปพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาให้ตรงกับความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป อีกทั้งผู้ประกอบการอื่นๆ ที่สนใจสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนจัดการสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพให้กับแรงงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพโดยเจาะจงเฉพาะสนามกีฬาเอนกประสงค์และห้องออกกำลังกายของบริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมินบุรี) ทำการสำรวจ และเก็บข้อมูลโดยการใ้แบบสอบถาม (Questionnaire)

### 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด เฉพาะที่ปฏิบัติงานที่โรงงานมินบุรีเท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในระยะเวลาในการศึกษา 3 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2558 ถึงเดือนกรกฎาคม 2558

## 1.5 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่ได้รับการบริการ โดยในที่นี้หมายถึงความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการด้านการเสริมสร้างสุขภาพของพนักงานบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมินบุรี)

สวัสดิการ หมายถึง ประโยชน์ที่พนักงานในองค์กรได้รับ นอกเหนือจากค่าจ้าง อาจเป็นทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงินก็ได้ โดยในที่นี้ หมายถึง สวัสดิการด้านการเสริมสร้างสุขภาพที่พนักงานบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ (โรงงานมินบุรี) ได้รับ

พนักงาน ในที่นี้หมายถึง พนักงานของบริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด เฉพาะที่ปฏิบัติงานที่โรงงานมินบุรีเท่านั้น

## 1.6 สมมติฐานของการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

สมมติฐานที่ 4 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

สมมติฐานที่ 5 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านการเอาใจใส่ (Empathy)

## บทที่ 2

# แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน ด้านการบริการการสร้างเสริมสุขภาพ ในสถานประกอบการครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คาร์ณี กงเอียด (2554:9) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ ไว้ว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของบุคลากร คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจ ถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ การวัดคุณภาพในการบริการ การที่ผู้รับบริการจะมาใช้บริการ ย่อมสร้างความคาดหวังขึ้นมาในใจ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละคน

แบบจำลอง SERVQUAL โดย Parasuraman et al. (1985) (อ้างใน ณัฐพัชร์ ถ้อยประดิษฐ์ พงษ์, 2549) เป็นเครื่องมือศึกษาช่องว่างผลการดำเนินงานของธุรกิจ และความคาดหวังของลูกค้า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของงานบริการ ซึ่งสามารถสรุปเป็นมิติคุณภาพในการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการ ประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้แก่ผู้รับบริการ ว่าการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึงความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ กิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับ โลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ/ไม่พอใจ สนใจ/ไม่สนใจ เป็นต้น (วิมลสิทธิ หรือ ยางกุล, 2549: 64) สอดคล้องกับ สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2524: 127) ที่กล่าวว่าเมื่อบุคคลมีความต้องการเกิดขึ้น ความต้องการนั้นจะส่งผลให้เกิดแรงขับ ซึ่งหมายถึง ความต้องการนั้นเริ่มมีทิศทาง และผลักดันให้ร่างกายมีการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อ ไปสู่เป้าหมายนั้น และเมื่อความต้องการนำไปสู่ความปรารถนา บุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจ และเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไป เป็นไปตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow (1970) ที่กล่าวว่า มนุษย์เป็นผู้ที่มีความต้องการอยู่เสมอ และเป็นการยากที่มนุษย์จะมีความพึงพอใจสูงสุด เพราะเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่เมื่อมีความต้องการอย่างหนึ่งและได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว จะมีความต้องการอย่างอื่นเข้าแทนที่เป็นเช่นนี้เรื่อยไป นั่นคือ เมื่อเกิดความปรารถนาขึ้นก็จะมีแรงขับเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายก็จะเกิดความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542: 278-279) กล่าวว่า

1. ความพึงพอใจเป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่างๆ

2. ความพึงพอใจเป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่างๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการแจ้งขึ้นเพื่อสิทธิของผู้อื่น เมื่อผู้รู้เห็นนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี และสำเร็จจนเกิดเป็นความภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่างๆตามที่หวังไว้

อุทัยพรรณ สุกใจ (2545:7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขต่อสภาพแวดล้อมในสภาพต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

### 2.2.1 ความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง (สมิต สัจฉกร, 2542: 18) ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก

### 2.2.2 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะใด ซึ่ง บุญเรียง ขจรศิลป์ (2543) ได้เสนอไว้ว่า เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถวัดสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่ต้องการวัด โดยกำหนดหัวข้อให้เลือก ซึ่งโดยทั่วไปกำหนดไว้ที่ 5 หัวข้อ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด เมื่อวัดความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ครบทุกประเด็น ก็นำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ย

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น มีหลายรูปแบบดังนี้

1. แบบสอบถาม โดยปกติจะประกอบไปด้วยคำถามหลายๆ คำถาม หรือข้อความหลายข้อความ เพื่อให้เลือกตอบหรือให้คะแนนตามระดับสเกลที่กำหนดไว้
2. การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นที่มีประสิทธิผลสูงมากในการเก็บข้อมูลด้านความพึงพอใจ หากผู้ทำการสำรวจเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมเป็นอย่างดีหรือมีประสบการณ์ ข้อได้เปรียบคือผู้ทำการสำรวจจะทราบถึงความคิดเห็นอื่นๆ ของผู้ตอบที่กำลังพูดถึงและอาจจะสอบถามคำถามปลายเปิดเพิ่มเติมได้ นอกจากนี้ยังสามารถประเมินได้จากน้ำเสียงของผู้ตอบ

3. การสัมภาษณ์ส่วนบุคคลแบบรายตัวและแบบนัดหมายเป็นทางการ ใช้วิธีบันทึกหรือถามตอบแบบปากเปล่า การสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการจะต้องสอบถามด้วยคำถามเฉพาะเจาะจงและเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดเอาไว้

4. การสัมภาษณ์แบบเข้าพบสอบถาม อย่างไม่เป็นทางการและไม่มีการกะเกณฑ์ไว้ล่วงหน้า เป็นการแสดงความคิดเห็นค่อนข้างสูง ผู้ตอบมีอิสระในการตอบ และผู้ถามสามารถตั้งคำถามแบบเฉพาะเจาะจงแทรกกระหว่างดำเนินการสัมภาษณ์ได้

5. การสัมภาษณ์กลุ่มเฉพาะ เป็นการเชิญกลุ่มผู้ตอบประมาณ 5-10 คน เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนและพรรณนา อธิบายความพึงพอใจ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงควรสรรหาผู้ตอบที่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งผู้ที่ดำเนินกิจกรรมควรเป็นคนภายนอกองค์การ เพื่อหลีกเลี่ยงแนวโน้มการมีอคติต่อคำตอบได้ กรณีผู้สัมภาษณ์เป็นบุคคลภายในองค์การ

การศึกษาครั้งนี้ จะดำเนินการวัดความพึงพอใจโดยการให้แบบสอบถาม เนื่องจากมีความสะดวก และสามารถให้ผู้ตอบคำถามเลือกตอบหรือให้คะแนนตามระดับสเกลที่กำหนดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ

### 2.3.1 ความหมายของการจัดสวัสดิการ

อุทัย หิรัญโต (2543: 200-201) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการ (Welfare) ไว้ว่าเป็นบริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์การธุรกิจจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์การนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อที่จะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจและสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลต่อปัญหาทั้งส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ระวัง เนตร โพธิ์แก้ว (2542: 191-192) ที่กล่าวว่า สวัสดิการคือ ผลประโยชน์และบริการต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน ทั้งในขณะที่บุคลากรยังปฏิบัติงานอยู่ หยุดพักชั่วคราว และในระหว่างพ้นจากงานเพื่อบำรุงขวัญของบุคลากรให้บุคลากรได้ทำงานอย่างมีความสุข มีความพอใจกับงาน สวัสดิการอาจเป็นการให้เงินหรือให้เป็นบริการ ความสะดวกต่างๆ ก็ได้ แต่จะต้องเป็นการให้พิเศษเพิ่มเติมจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติ สวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้อาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย ความสะดวกสบายต่างๆ การศึกษาและข่าวสารประกอบความรู้ ความมั่นคงในทางการเงิน การพักผ่อนหรือสันทนาการ การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แนะนำเมื่อมีปัญหา ปรัชญาทั้งในด้านส่วนตัว และครอบครัว โดยการให้ผลประโยชน์หรือความสนใจในส่วนที่เกี่ยวกับชุมชนหรือสังคมทั่วไป

### 2.3.2 ความสำคัญของการจัดสวัสดิการ

สุราษฎร์ธานี วศินารมณ (2540: 91-93) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจัดสวัสดิการตั้งแต่ครั้งเริ่มต้นไว้ว่า ที่มาของสวัสดิการหรือที่เรียกว่าสวัสดิการแรงงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประวัติศาสตร์ของการปฏิวัติอุตสาหกรรมนั้น อาจจำแนกเป็นระยะต่างๆ ได้ คือ ในยุคต้นหรือระยะต้นศตวรรษที่ 19 สวัสดิการแรงงานที่เกิดขึ้นในระยะนี้ เกิดจากความรู้สึกของผู้ประกอบการหรือนายจ้างที่นิยมจัดสวัสดิการให้แก่ลูกจ้าง ในลักษณะที่เป็นแบบครอบครัวหรือแบบอุปถัมภ์ วัตถุประสงค์ที่จัดขึ้น เพียงเพื่อให้ลูกจ้างสามารถอยู่ได้ตามอัธยาศัย โดยไม่ได้คำนึงถึงว่าในระยะต่อมา สวัสดิการและบริการต่างๆ ที่ตนจัดให้มีขึ้นนั้นจะกลายเป็น “สิ่งล่อใจ” ให้ลูกจ้างสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในระยะต่อมา ซึ่งโดยทั่วไปเรียกว่า ยุคกลาง (ช่วงกลางศตวรรษที่ 19) เป็นยุคที่มีการค้นคว้าทดลองกันว่า สวัสดิการจะเป็นเครื่องมือที่ใช้จูงใจพนักงานให้ทำงานได้ดีขึ้นจริงหรือไม่นั้น ประกอบกับคนในยุคนี้ ต่างก็มีความเชื่อว่าคนเรา ถ้าเกิดมาอย่างไรก็ต้องเป็นอย่างนั้นจะเปลี่ยนแปลงไม่ได้ ซึ่งเป็นความเชื่อที่ไม่ถูกต้อง เพราะตามข้อเท็จจริงแล้ว คนเราเมื่อเกิดมา ถ้ามีโอกาสและได้รับการพัฒนาด้านฝีมือก็สามารถที่จะเปลี่ยนสถานภาพจากการที่เคยเป็นช่างลูกมือ มาเป็นช่างฝีมือ และสามารถก้าวไปสู่จุดของการเป็นเจ้าของกิจการได้ ดังนั้น ในปลายของยุคนี้ แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของคน จึงเปลี่ยนไปในทางตรงข้าม คือเชื่อว่าคนเรามีความสามารถที่จะพัฒนาได้เปลี่ยนแปลงได้ ต้องการความก้าวหน้า เกียรติยศ และชื่อเสียง

เมื่อก้าวเข้าสู่ยุคปลาย ศตวรรษที่ 19 และศตวรรษที่ 20 ของการปฏิวัติอุตสาหกรรมหรือที่เรียกว่า ยุค โรงงาน แนวคิดที่เกิดขึ้นในยุคนี้ที่สำคัญคือ แนวคิดที่เชื่อว่าลูกจ้างจะทำงานด้วยความสมัครใจและด้วยสิ่งจูงใจ ฉะนั้นนายจ้างในยุคนี้จึงนิยมใช้วิธีการยั่วยู่ให้ลูกจ้างทำงานหนักและมีประสิทธิภาพด้วยการจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้น นอกจากนี้ ยังให้หลักประกันอีกด้วยว่า เมื่อทำงานแล้วจะไม่มีวันอดตาย การให้สวัสดิการในยุคนี้ มีวัตถุประสงค์ของการให้โดยมุ่งที่การก่อให้เกิดความพึงพอใจในความสำเร็จของงาน ลูกจ้างจะต้องทำงานเพื่อเงินและเพื่อการยังชีพ สำหรับปัจจุบัน เมื่ออุตสาหกรรมมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนสังคมได้กลายมาเป็นสังคมอุตสาหกรรมแล้วนั้น ในยุคนี้จึงเป็นยุคที่เน้นเรื่องผลผลิตและผลิตภาพ แนวคิดสำคัญที่เกิดขึ้นคือ แนวคิดที่ว่าคนทำงาน ควรเป็นคนที่มีความคล่องตัวสูง เพื่อให้สามารถเคลื่อนไหวให้ทันกับระบบสายพาน ดังนั้น คนที่ทำงานกับระบบสายพานในระยะแรกๆ นี้จึงยังไม่จำเป็นต้องใช้คนที่มีความรู้ความชำนาญ เพราะเครื่องจักรจะเป็นกลไกในการทำงานให้ หลักของการประกอบการที่สำคัญคือการพัฒนาฝีมือของคนทำงาน ให้มีทักษะเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่ตรงตามเป้าหมายทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในยุคนี้ ก็คือ ความรู้สึกของลูกจ้างที่ส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าเป็นเพียงปัจจัยหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในกระบวนการผลิต ขาดความภูมิใจในผลผลิตที่ผลิตได้ ผู้ประกอบการในยุคนี้ จึงต้องมีความสามารถในการควบคุมดูแล ให้ลูกจ้างผลิตผลผลิต ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นจึงจำเป็นต้องใช้ทั้งทักษะทั้งด้านการบริหารและการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการประกอบธุรกิจของตน

อย่างไรก็ตามเมื่อศึกษาที่มาของแนวคิดด้านการบริหารงานบุคคลแล้วปรากฏว่าแนวคิดแบบดั้งเดิมได้ให้ความสำคัญกับคนงานเพียงแค่ว่าเป็นเครื่องมือและส่วนประกอบอย่างหนึ่งที่ไม่มีชีวิต นายจ้างคือผู้มีพระคุณ คำว่า “สวัสดิการ ความปลอดภัยในการทำงาน เงินค่าชดเชย ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราค่าจ้างกับปริมาณงาน” คือสิ่งที่นายจ้างเป็นฝ่ายบังคับให้ มิใช่ความรับผิดชอบโดยตรงที่นายจ้างต้องถือเป็นหน้าที่ แต่ตามแนวคิดสมัยใหม่ การบริหารงานเน้นที่ทฤษฎีจูงใจ นับตั้งแต่การจูงใจในเรื่องที่เป็นพื้นฐานความจำเป็นของการดำเนินชีวิต การให้ความสำคัญกับความมั่นคงทางสังคมและสิทธิส่วนตัว รวมทั้งสถานภาพของคน ฉะนั้น นายจ้างที่มีแนวคิดดังกล่าว จึงสนใจที่จะจัดให้มีบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคนงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาคนตีมีความสามารถให้อยู่ในองค์กร ได้ตลอดไป

นับจาก ค.ศ. 1930 เป็นต้นมา สวัสดิการแรงงานจึงเติบโตขึ้นโดยเฉพาะในประเทศที่มีการนำระบบความมั่นคงทางสังคมมาใช้ ซึ่งถือว่าเป็นหลักประกันที่รัฐจัดให้ เพื่อคุ้มครองและเป็นหลักประกันความมั่นคงให้แก่ผู้ทำงาน นอกจากนี้การมีองค์กรแรงงานเข้มแข็ง การแข่งขันกัน ในทางธุรกิจเพื่อดึงดูดแรงงานให้เข้ามาทำงานกับตน ระบบการควบคุมค่าจ้าง โดยให้สวัสดิการแทนการเพิ่มค่าจ้าง และการลดภาษีเงินได้ของลูกจ้าง มีผลให้สวัสดิการได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญมากขึ้น ทั้งในระดับสังคมและระดับองค์กร

### 2.3.3 หลักการจัดสวัสดิการในองค์กร

การจัดสวัสดิการมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรและเป็นส่วนหนึ่งในการชำระรักษาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการไว้ ดังนี้

เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์ (2545: 75-76) กล่าวถึงหลักการจัดการสวัสดิการ ว่าเป็นความต้องการของบุคลากรทุกคนที่หวังจะได้รับจากองค์กร โดยเฉพาะองค์กรที่ตั้งเงินเดือนไว้ให้เกณฑ์ต่ำ เช่น องค์กรภาครัฐ ที่เป็นหน่วยงานข้าราชการ มีอัตราเงินเดือนตามเกณฑ์ที่กำหนด เมื่อเทียบกับภาคเอกชนแล้ว จะต่ำกว่ามาก แต่ก็ยังมีบุคคลจำนวนมากประสงค์ที่จะเข้ารับราชการ เพราะแม้ว่าเงินเดือนที่ได้รับจะไม่มากนัก แต่เมื่อพิจารณาจากสวัสดิการที่รัฐจัดให้แล้ว กลับสนใจที่จะเข้ารับราชการมากกว่า เมื่อเทียบระหว่างเอกชนด้วยตนเอง องค์กรที่ให้สวัสดิการดี จะมีโอกาสสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพได้ดีกว่าองค์กรที่ให้สวัสดิการไม่มากนัก สวัสดิการที่อยู่ในความสนใจของบุคลากร เช่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ทั้งตัวเองและครอบครัว
2. ค่าเรียนบุตร
3. ค่าอาหารกลางวัน
4. ค่าเดินทาง เบี้ยเลี้ยง ที่พัก
5. ค่าชดเชยอุบัติเหตุอันเนื่องจากการปฏิบัติงาน
6. ค่าประกันชีวิต
7. ค่าประกันอุบัติเหตุ
8. เงินบำเหน็จ บำนาญ
9. เงินปันผล
10. เงิน โบนัส (Bonus)
11. ที่อยู่อาศัย
12. ค่าสาธารณูปโภค
13. ค่าภาษีสังคม (บวช แต่งงาน งานศพ ฯลฯ)
14. ค่าประกันสังคม ฯลฯ

กล่าวโดยรวมแล้ว องค์กรหรือหน่วยงาน สามารถจัดสวัสดิการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์กรหรือหน่วยงาน ได้มากมาย ไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการด้านการลา การรักษาพยาบาล ความมั่นคง ความปลอดภัย ซึ่งสวัสดิการนั้นจะต้องจัดให้แก่ทั้งตัวพนักงานหรือที่ปฏิบัติงานและอาจต้องครอบคลุมไปถึงครอบครัวพนักงานนั้นด้วย จึงจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อีกทางหนึ่งด้วย

### 2.3.4 ประเภทของการจัดสวัสดิการ

เบญจวรรณ ประจวบลาภ (2546: 17) ได้อธิบายถึงประเภทของการจัดสวัสดิการไว้ว่ามี 7 ประเภท ประกอบด้วย

1. สวัสดิการประเภทสุขภาพอนามัย คือ สวัสดิการที่องค์กรให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลเจ็บป่วยในขณะที่เป็นบุคลากร โดยช่วยเหลือค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาล และอาจครอบคลุมถึงครอบครัวบุคลากรด้วย
2. สวัสดิการประเภทความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต คือ สวัสดิการที่จัดให้เพื่อช่วยบุคลากรให้มีความมั่นคงในชีวิตของบุคลากรและครอบครัว เช่น การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ รวมถึงการช่วยเหลือความเป็นอยู่เมื่อบุคลากรประสบภัยพิบัติ ไฟไหม้บ้าน น้ำท่วม หรือเกิดความเดือดร้อนจากภัยธรรมชาติ องค์กรจะเข้ามาดูแลช่วยเหลือ
3. สวัสดิการประเภทเศรษฐกิจ คือ สวัสดิการที่องค์กรจัดให้เพื่อช่วยเหลือแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายที่มีผลกระทบต่อภาวะการณ์ครองชีพของบุคลากร เช่น การจัดสวัสดิการการเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปะลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร เงินช่วยเหลืองานศพบุคลากรหรือครอบครัวของบุคลากร เงินช่วยค่าน้ำมันรถ และเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ

4. สวัสดิการประเภทจงใจ คือ สวัสดิการที่จัดไว้เพื่อจงใจพนักงาน หรือบุคลากรมาร่วมทำงานกับองค์กร ซึ่งถือเป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานของบุคลากร โดยองค์กรจะจัดไว้ในรูปของเงินหรือวัตถุ ตามความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งบางองค์กรจงใจพนักงานด้วยการให้เงินโบนัส ให้รถยนต์ การได้เลื่อนตำแหน่งแก่พนักงานที่มีผลงานดี

5. สวัสดิการประเภทการศึกษา คือ สวัสดิการที่จัดไว้เพื่อการส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการทำงานมากขึ้น เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน การจัดอบรมสัมมนาทั้งในประเทศและต่างประเทศ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับบุคลากร เป็นต้น

6. สวัสดิการประเภทสันทนาการ คือ สวัสดิการที่จัดไว้ให้บุคลากรได้มีการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน การส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อให้มีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกาย และจิตใจ เช่น การจัดท่องเที่ยวประจำปี การจัดให้มีห้องพักผ่อน ห้องออกกำลังกาย ชมรมกีฬา เป็นต้น

7. สวัสดิการประเภทสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ให้แก่บุคลากรหรือพนักงาน มีห้องทำงานสะดวกและถูกสุขลักษณะที่ดี การมีอุปกรณ์ทำงานที่พร้อม บรรยากาศในการทำงานดี บุคลากรจะมีสุขภาพจิตดี และช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลงานออกมาดีเพิ่มมากขึ้น

ไพกออร์ท และไมเออร์ (Pigors; & Myers, 1981: 631-639) ได้แบ่งประเภทของการจัดสวัสดิการออกเป็น 6 ด้าน คือ

1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ซึ่งรวมถึงการจ่ายเงินช่วยเหลือบุตร ภรรยา ของข้าราชการหรือพนักงาน ค่าเช่าบ้าน เงินทุนช่วยเหลือ เงินกู้ เป็นต้น เพื่อบรรเทาความเดือนร้อนบางประการ เช่น เพื่อรักษาพยาบาลตนเองและครอบครัว เพื่อการสมรส การจ่ายเสื้อผ้าหรือเครื่องแบบให้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดตั้งสหกรณ์ การยานพาหนะสำหรับรับส่ง การจัดสรรที่ดินและอาคารเช่าซื้อ เป็นต้น ซึ่งเป็นบริการที่ให้นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับเป็นประจำอยู่แล้ว

2. สวัสดิการด้านการศึกษา เช่น การให้มีห้องสมุดทางวิชาการ การให้ทุนการศึกษา เพื่อให้มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาต่อ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือในด้านการศึกษาของบุตรด้วย

3. สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์ บริการประเภทนี้ มีขอบเขตกว้างขวางมาก โดยรวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือทางกฎหมาย การรับฟังเรื่องราวพิจารณาร้องทุกข์ และบริการอื่นๆ เช่น การจัดสถานที่ทำงาน โรงอาหาร ห้องน้ำห้องส้วมให้ถูกสุขลักษณะและอนามัย

4. สวัสดิการด้านการสร้างความมั่นคง ได้แก่ ผลประโยชน์ หรือบริการตอบแทนที่สร้างความมั่นคง ตามควรแก่อัตราในการดำรงชีวิต เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ เงินทดแทน การประกันประเภทต่างๆ เงินทุนสงเคราะห์ประเภทต่างๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีกรณีนำไปใช้

5. สวัสดิการด้านสันตนาการ เช่น จัดให้มีสโมสร มีการแข่งกีฬา มีห้องพักผ่อนหย่อนใจนอกเวลาทำงาน

6. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย มีการตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกปี ให้บริการด้านการแพทย์และพยาบาล การจ่ายยา การอนุญาตให้ลาป่วยเพื่อพักรักษาตัว การจัดผู้ช่วยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพ

### 2.4.1 ความหมายของการสร้างเสริมสุขภาพ

ปัจจัยและวิถีชีวิตที่ส่งผลต่อสุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพเป็นกลวิธีหนึ่งในการป้องกันรักษา และฟื้นฟูโรค ซึ่งการสร้างเสริมสุขภาพต้องทำทั้ง 4 ด้านคือ ร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณ ด้วยวิธีการที่ถูกต้อง และเหมาะสมต่อสภาพร่างกายของแต่ละคน โดยมีองค์ประกอบของการสร้างเสริมสุขภาพหลายด้านเช่น การออกกำลังกาย โภชนาการ และพฤติกรรมเสี่ยงต่อสุขภาพ ฯลฯ กลยุทธ์การสร้างเสริมสุขภาพการเฝ้าระวังสุขภาพ

การสร้างเสริมสุขภาพตามกฎบัตรออตตาวา (Ottawa Charter) จากการประชุมการสร้างเสริมสุขภาพโลกในปี 2529 (1986) ให้คำนิยาม ว่าการสร้างเสริมสุขภาพ คือ กระบวนการส่งเสริมให้ประชาชนเพิ่มสมรรถนะในการควบคุมปัจจัยกำหนดสุขภาพและพัฒนาสุขภาพของตนเอง (Health promotion is the process of enabling people to increase control over and to improve their health)

### 2.4.2 กลยุทธ์การสร้างเสริมสุขภาพ

2.4.2.1 สร้างนโยบายสาธารณะ (Build Healthy Public Policy) ได้แก่การที่สังคมมีนโยบาย เพื่อให้คนในสังคมมีสุขภาพดี เช่นการมีกฎระเบียบ หรือกฎหมายห้ามสูบบุหรี่ในที่สาธารณะ เป็นต้น

2.4.2.2 สร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ (Create Supportive Environment) สิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อสุขภาพ นอกจากการหลีกเลี่ยง หรือปกป้องตนเอง หรือปกป้องสังคมให้พ้นจากสิ่งแวดล้อมที่ไม่ดีแล้ว ยังรวมถึงการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมเพื่อไม่สร้างปัญหาต่อสุขภาพ

2.4.2.3 เพิ่มความสามารถของชุมชน (Strengthen Community Action) การส่งเสริมสุขภาพ ไม่สามารถทำให้สำเร็จได้โดยแพทย์ และพยาบาล หรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเท่านั้น ยังต้องการการมีส่วนร่วมของชุมชนอีกด้วย

2.4.2.4 พัฒนาทักษะส่วนบุคคล (Develop Personal Skills) การทำให้คนมีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจในการควบคุมปัจจัยก่อโรค คือ ต้องมีกระบวนการในการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้คนรู้จัก และมีความสามารถในการดูแลสุขภาพตนเอง

2.4.2.5 ปรับระบบบริการสุขภาพ (Reorient Healthy Services) เป็นการปรับระบบการบริการทางการแพทย์ ให้หนีไปจากการให้บริการรักษาเป็นหลักแต่เพียงอย่างเดียว

### 2.4.3 การสร้างเสริมสุขภาพคนทำงาน ในสถานประกอบการ

เป็นกระบวนการต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน สุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดีของประชากร คนงานทั้งหมด โดยการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สังคมจิตวิทยา องค์กร และเศรษฐกิจ การเสริมสร้างพลังอำนาจแก่ปัจเจกบุคคล และความเจริญเติบโตแก่บุคคลเหล่านั้น

การเปลี่ยนแปลงของประเทศ จากเกษตรกรรมมาสู่ภาคอุตสาหกรรมมากขึ้น ทำให้มีจำนวนผู้ทำงานในสถานประกอบการมากขึ้น ทั้งในภาคการผลิต และภาคบริการ ส่งผลให้ปัญหาด้านสุขภาพของประชาชน ในวัยแรงงานเปลี่ยนรูปแบบไปจาก สภาพปัญหาในอดีต ซึ่งพบว่ามีปัญหาส่วนใหญ่คือ โรคติดเชื้อ เช่น คุชชิ่งโรค โรคฝีดาษ มาลาเรีย วัณโรค และโรคเรื้อน เป็นต้น แต่ในสภาพการณ์ปัจจุบัน พบว่า ปัญหาสุขภาพมีสาเหตุมาจากพฤติกรรม และสิ่งแวดล้อม เช่น โรคหัวใจ และหลอดเลือด โรคที่มีสาเหตุมาจากการสูบบุหรี่ โรคมะเร็ง และโรคที่เกิดจากการทำงาน เป็นต้น

การดูแลสุขภาพของพนักงานในสถานประกอบการในปัจจุบัน ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นทางด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัย ซึ่งถูกจำกัดอยู่ที่การป้องกัน และการควบคุมความเสี่ยงจากการประกอบอาชีพเป็นหลัก จึงยังไม่อาจครอบคลุม ไปถึงการแก้ไข หรือพัฒนาปัจจัยอื่น ที่มีอิทธิพลต่อสุขภาพได้ทั้งหมด ด้วยเหตุนี้ในปี พ.ศ.2538 คณะกรรมการร่วมด้านอาชีวอนามัยระหว่างองค์กรแรงงานสากล และองค์การอนามัยโลก จึงได้กำหนดประเด็นที่สำคัญ เพื่อให้ครอบคลุมการดูแลสุขภาพของประชาชนแรงงานไว้ 3 ประการ ได้แก่

1. การส่งเสริมและธำรงรักษาสุขภาพ และความสามารถในการทำงานของคนงาน
2. การปรับปรุงสภาพแวดล้อม และการทำงานให้ดีขึ้น
3. การพัฒนาองค์กร และวัฒนธรรมขององค์กร

ในปี พ.ศ.2540 องค์การอนามัยโลก (World Health Organization) ได้จัดทำเอกสารคำแนะนำแนวทางสู่สถานสุขภาพ โดยกำหนดกลยุทธ์ของการพัฒนา แนวทางการสร้างเสริมสุขภาพของประชาชนวัยแรงงาน ว่าจะต้องนำแนวทางปฏิบัติ ของกฎบัตรอตตาวา ใช้ประสานเข้ากับงานอาชีวอนามัย และความปลอดภัยแบบดั้งเดิม อีกทั้งเน้นให้เห็นความสำคัญ ของการจัดการทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาองค์กรต่อการสร้างเสริมสุขภาพ ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงลักษณะการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงาน แบบแผนการจ้างงาน วิธีทำงาน การจัดรูปองค์การ และวัฒนธรรมองค์การ การทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลากร รวมถึงการบริหารจัดการ ล้วนส่งผลถึงสุขภาพของพนักงาน

ประโยชน์ของการสร้างเสริมสุขภาพในสถานประกอบการ

สรุปได้ว่า การดูแลสุขภาพของคนทำงาน ไม่ได้เฉพาะเจาะจงเพียงแค่การดูแลในเรื่องโรคภัยไข้เจ็บและการบาดเจ็บจากการทำงาน หรืองานอาชีพอนามัยแบบดั้งเดิมเท่านั้น แต่จะมุ่งให้คนทำงาน สามารถทำงานได้ดี ปลอดภัย มีความสุขกาย สบายใจในการทำงาน มีร่างกายที่แข็งแรง จิตใจที่แจ่มใสด้วย

## 2.5 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาวดี บุญธรรม (2557) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย และด้านบริหารจัดการและค่านิยม โดยมียกกลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทย จำนวน 400 คน เป็นชาย 190 คน และหญิง 210 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทยที่มีต่อการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.03 รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทยที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย และด้านบริหารจัดการและค่านิยม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.87, 44.11 และ 43.20 ตามลำดับ จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด แสดงว่าโดยส่วนใหญ่พึงพอใจที่ได้มาใช้บริการของศูนย์ อย่างไรก็ตาม ยังมีบางประเด็นที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เช่น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์การออกกำลังกาย, ความปลอดภัยของสถานที่จัดกิจกรรม เป็นต้น

ศิริวิชญ์ จันทรมิตร (2556) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการศูนย์ฟิตเนสเซ็นเตอร์ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พบว่า ความถี่ในการใช้บริการ มากสุด คือ จำนวน 3-4 วันต่อสัปดาห์ รองลงมา จำนวน 5-6 วันต่อสัปดาห์ โดยใช้บริการช่วงเวลา 16:00-18:00 น. วันที่ใช้บริการ มากสุด คือ วันจันทร์ – วันศุกร์ รองลงมา วันเสาร์ – วันอาทิตย์ มีระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 61 - 90 นาที จำนวนปีใช้บริการ มากสุด คือ จำนวน 1 – 2 ปี โดยลักษณะการให้บริการจะมากับเพื่อน มากสุด อุปกรณ์ที่ใช้บริการ มากสุด คือ ดัมเบล รองลงมา ลูกเอนไฟฟ้า และ บาร์เบล,

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

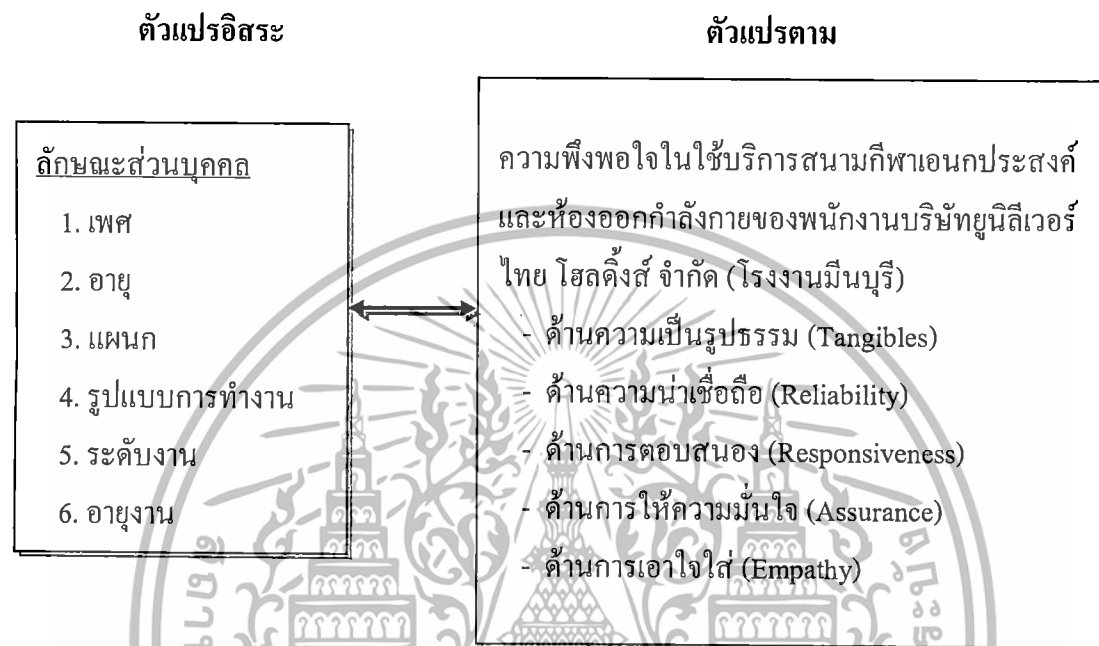
เครื่องแมชชีนเพรส โดยผู้ให้บริการไม่ได้เป็นสมาชิกศูนย์ฟิตเนสเซ็นเตอร์ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่มากกว่าเป็นสมาชิกศูนย์ฟิตเนสเซ็นเตอร์ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ส่วนในเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฟิตเนสเซ็นเตอร์ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่นั้น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์ฟิตเนสเซ็นเตอร์ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ในระดับมาก สูงสุดอันดับหนึ่งด้านการบริการ รองลงมาด้านความปลอดภัย และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านอุปกรณ์สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยด้านอุปกรณ์สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจสูงสุด ความสวยงามและบรรยากาศโดยรอบศูนย์ฟิตเนสฯ ด้านความปลอดภัยมีความพึงพอใจสูงสุด คือความปลอดภัยในการเดินทางมาใช้บริการศูนย์ฟิตเนสฯ และด้านการบริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าใช้บริการ และมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มความสำคัญกับคุณภาพในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ในอุปกรณ์และเครื่องมือในการออกกำลังกาย ตลอดจนควรให้ความสำคัญกับสถานที่ให้บริการให้มีความเหมาะสม สถานที่ที่มีความสะอาดสวยงาม มีความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการและมีขนาดพื้นที่สะดวกต่อการให้บริการ มีการจัดสภาพแวดล้อมในศูนย์ให้บริการที่ดีเป็นส่วน มีสถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอกับจำนวนลูกค้า และมีป้ายบอกข้อมูลและประชาสัมพันธ์รูปแบบการให้บริการตลอดจนมีพื้นที่จอดรถอย่างเพียงพอ เป็นต้น

กฤษฎมณีเทศ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ และเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ตรงกับความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ให้บริการ โดยการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ออกกำลังกายในช่วงเวลาเย็น (17.00 น. – 19.00 น.) มีจำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 59.14 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (05.00 น. – 11.00 น.) มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 นอกจากนี้ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการออกกำลังกาย 6 - 7 วัน / สัปดาห์ มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.68 รองลงมาคือ 3 - 5 วัน / สัปดาห์ มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 29.46 ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการออกกำลังกาย 30 - 60 นาที / ครั้ง มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 46.49 รองลงมาคือ มากกว่า 60 นาที มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 39.19 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่นิยมออกกำลังกายด้วยการวิ่งมากที่สุด มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 31.93 รองลงมาคือ การเดิน มีจำนวน 141 คน และเล่นฟุตบอล มีจำนวน 97 คน ส่วนใหญ่มีลักษณะการออกกำลังกายคือ ไปกับเพื่อน มีจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 64.60 รองลงมาคือ ไปคนเดียว มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.46 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้เหตุผลในการออกกำลังกายคือ เพื่อต้องการมีสุขภาพแข็งแรง ซึ่งมีจำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 36.95 รองลงมาคือ ออกกำลังกายเพื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสนุกสนาน มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 20.02 และส่วนใหญ่ไม่เป็นสมาชิกของศูนย์กีฬา ซึ่งมีจำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 92.97

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัย (ภาพที่ 2.1)



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาระดับความความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โสลดิงส์ จำกัด (โรงงานมีนบุรี)

## บทที่ 3

# วิธีดำเนินการวิจัย

### 3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยการใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และนำเสนอในลักษณะการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ในการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมินบุรี) เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

### 3.2 เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. แผนก
4. รูปแบบการทำงาน
5. ระดับงาน
6. อายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมินบุรี) ซึ่งสร้างจากแนวความคิด SERVQUAL Model โดย Parasuraman et al (1985) กำหนดออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)
3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)
4. ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)
5. ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.3 ประชากรและขนาดตัวอย่าง

#### 3.3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ได้แก่พนักงานบริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมีนบุรี) ทั้งหมดจำนวน 1,118 คน (แผนกทรัพยากรบุคคล บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด, ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2558) โดยแบ่งตามแผนก ดังนี้

1. แผนกผลิต	895 คน
2. แผนกวิศวกรรม	118 คน
3. แผนกสนับสนุน	105 คน
รวม	1,118 คน

#### 3.3.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ทำการคำนวณขนาดตัวอย่างตามแนวคิดของ Taro Yamane (1973) ในกรณีทราบจำนวนของประชากร โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ซึ่งคำนวณได้จากสูตรดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

- $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- $N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด
- $e$  = อัตราส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

$$n = \frac{1,118}{1 + 1,118 (0.05)^2}$$

$$n = 295 \text{ คน}$$

จากการคำนวณข้างต้น จำนวนประชากรเท่ากับ 1,118 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จึงเท่ากับ 295 ตัวอย่าง และเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของข้อมูลมากยิ่งขึ้นจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็น 300 ตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) (กัลยา วาณิชบัญชา, 2545) โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานอยู่ในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยไปเก็บแบบสอบถาม แยกตามแผนก ได้ขนาดตัวอย่าง (ตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 แสดงขนาดตัวอย่างการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

แผนก	ประชากร	ขนาดตัวอย่างการเก็บข้อมูล
แผนกผลิต	895	238
แผนกวิศวกรรม	118	29
แผนกสนับสนุน	105	33
รวม	1,118	300

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดวิธีวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package for Social Science; SPSS for Windows) เพื่อประมวลผลค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

#### 3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

3.5.1.1 นำข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.1.2 ระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน โดยการใช้มาตรวัดทัศนคติของลิเคิร์ต (The Likert's Scale) มีเกณฑ์กำหนดการให้คะแนนดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 5
ความพึงพอใจมาก	ให้คะแนนเท่ากับ 4
ความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 3
ความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 1

ผลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เทียบกับลำดับชั้นของคะแนน ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5-1)}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณ สามารถกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับของความพึงพอใจได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### 3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน โดยใช้สถิติ Chi-Square ( $\chi^2$  - test) ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจในการบริการ

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมีนบุรี) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน แบ่งผลการศึกษออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ (โรงงานมีนบุรี)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานจำนวน 5 ข้อ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)
2. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)
3. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านการตอบสนอง (Responsiveness)
4. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านความมั่นใจ (Assurance)
5. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านการเอาใจใส่ (Empathy)

#### 4.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

##### 4.1.1 เพศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 และเป็นเพศชายจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 (ตารางที่ 4.1)

**ตารางที่ 4.1** จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	159	53.0
ชาย	141	47.0
รวม	300	100.0

#### 4.1.2 อายุ

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวนมากที่สุด คือ 219 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ถัดมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 32 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 10.7 ส่วนอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด ที่ 12 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.2)

**ตารางที่ 4.2** จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	12	4.0
20-30 ปี	219	73.0
31-40 ปี	37	12.3
41-50 ปี	32	10.7
รวม	300	100.0

#### 4.1.3 แผนก

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในแผนกผลิต จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 รองลงมาคือ แผนกสนับสนุน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และ แผนกวิศวกรรม จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 (ตารางที่ 4.3)

#### 4.1.4 รูปแบบการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรูปแบบการทำงานแบบไม่ได้ทำงานเป็นกะ มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 และแบบทำงานเป็นกะ มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 (ตารางที่ 4.4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.3** จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแผนก

แผนก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แผนกผลิต	238	79.3
แผนกสนับสนุน	33	11.0
แผนกวิศวกรรม	29	9.7
รวม	300	100.0

**ตารางที่ 4.4** จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรูปแบบการทำงาน

รูปแบบการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้ทำงานเป็นแบบกะ	228	76.0
ทำงานเป็นแบบกะ	72	24.0
รวม	300	100.0

#### 4.1.5 ระดับงาน

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างพบว่า เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ จำนวนทั้งสิ้น 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 และระดับหัวหน้างาน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 (ตารางที่ 4.5)

**ตารางที่ 4.5** จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับงาน

ระดับงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ	174	58.0
ระดับหัวหน้างาน	126	42.0
รวม	300	100.0

#### 4.1.6 อายุงาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 2-4 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 รองลงมาคือมากกว่า 10 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมาคือ 5-7 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และท้ายสุดคือ 8-10 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 (ตารางที่ 4.6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.6** จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	63	21.0
2-4 ปี	135	45.0
5-7 ปี	33	11.0
8-10 ปี	9	3.0
มากกว่า 10 ปี	60	20.0
รวม	300	100.0

#### 4.1.7 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบว่า มาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวนทั้งสิ้น 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 และมาใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์น้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 (ตารางที่ 4.7)

**ตารางที่ 4.7** จำนวน ร้อยละของความถี่ในการเข้าใช้บริการ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	135	45.0
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	156	52.0
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	9	3.0
รวม	300	100.0

#### 4.1.8 ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบว่า ใช้ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง จำนวนทั้งสิ้น 237 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 (ตารางที่ 4.8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละของระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ

ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง	63	21.0
1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง	237	79.0
รวม	300	100.0

#### 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมินบุรี)

##### 4.2.1 ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.32 แต่เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า มีความพึงพอใจในขั้นตอนการเข้าใช้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนในระดับมาก และในระดับปานกลาง ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องแต่งตัว สะอาด และมีจำนวนเพียงพอ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย และมีการแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ แก่ผู้ใช้งานอยู่เสมอ (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)

ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ขั้นตอนการเข้าใช้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	3.94	0.631	มาก
ห้องน้ำ ห้องแต่งตัว สะอาด และมีจำนวนเพียงพอ	3.31	0.629	ปานกลาง
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย	3.22	0.415	ปานกลาง
มีการแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ แก่ผู้ใช้งานอยู่เสมอ	2.81	0.926	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32	0.389	ปานกลาง

##### 4.2.2 ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) อยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.65 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า มีความพึงพอใจในเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับมาก ในเรื่องช่วงเวลาที่เปิดให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน เงื่อนไขในการให้บริการ เป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน เนื้อหา/หลักสูตรของกิจกรรมที่จัดขึ้น เช่น โยคะ แอโรบิก ลีลาศ มีความถูกต้องตามมาตรฐาน และการมีการจัดกิจกรรมตรงตามตารางที่กำหนดไว้เสมอ แต่ในเรื่องบุคลากรที่ให้บริการ มีความรู้ความสามารถน่าเชื่อถือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.10)

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ เป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน	3.84	0.505	มาก
เงื่อนไขในการให้บริการ เป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน	3.76	0.551	มาก
เนื้อหา/หลักสูตรของกิจกรรมที่จัดขึ้น เช่น โยคะ แอโรบิก ลีลาศ มีความถูกต้องตามมาตรฐาน	3.65	0.655	มาก
มีการจัดกิจกรรม ตรงตามตารางที่กำหนดไว้เสมอ	3.63	0.703	มาก
บุคลากรที่ให้บริการ มีความรู้ความสามารถน่าเชื่อถือ	3.38	0.691	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65	0.509	มาก

#### 4.2.3 ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการตอบสนอง (Responsiveness) อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.98 ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกรายการ ได้แก่ อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการตรงตามความต้องการ การได้รับการดูแลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีการตอบสนองความต้องการเพิ่มเติมอยู่เสมอ มีการเปิดให้บริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากช่วงเวลาปกติ เมื่อมีการร้องขอ และอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.11)

#### 4.2.4 ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.14 ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกรายการเช่นกัน ได้แก่ มีมาตรฐานที่เหมาะสม มีวิธีการรักษาความปลอดภัยให้แก่ทรัพย์สินของผู้มารับบริการ สถานที่ที่ให้บริการ ในระดับที่เหมาะสม อุปกรณ์/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ประโยชน์เฉพาะในวงจำกัดเท่านั้น เมื่อผู้ใช้งานนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสาร หรือมีการนำเอกสารนี้ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสาร ถือว่าผิดกฎหมาย และต้องแจ้งถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องมือที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดี มีความปลอดภัย พร้อมต่อการใช้งาน และมีผู้เชี่ยวชาญให้การดูแลตลอดเวลาที่ให้บริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ ตรงตามความต้องการของท่าน	3.23	0.734	ปานกลาง
ท่าน ได้รับการดูแลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่มาใช้บริการ	3.12	0.921	ปานกลาง
มีการตอบสนองความต้องการเพิ่มเติมอยู่เสมอ เช่น มีการจัดหาอุปกรณ์/เครื่องมือใหม่ๆ มาให้บริการเพิ่ม	3.02	1.069	ปานกลาง
มีการเปิดให้บริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากช่วงเวลาปกติ เมื่อมีการร้องขอ	2.80	0.850	ปานกลาง
อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	2.75	0.818	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98	0.614	ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
มีวิธีการรักษาความปลอดภัยให้แก่ทรัพย์สินของผู้มารับบริการ (เช่น ล็อกเกอร์เก็บของ) ในระดับที่เหมาะสม	3.28	0.602	ปานกลาง
สถานที่ที่ให้บริการ มีมาตรฐานที่เหมาะสม	3.27	0.615	ปานกลาง
อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดี มีความปลอดภัย พร้อมต่อการใช้งาน	3.15	0.818	ปานกลาง
มีผู้เชี่ยวชาญให้การดูแลตลอดเวลาที่ให้บริการ	2.85	1.073	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.14	0.567	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.5 ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการเอาใจใส่ (Empathy)

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการเอาใจใส่ (Empathy) อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 2.98 ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละรายการก็พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกรายการเช่นกัน ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดีแสดงการเอาใจใส่อย่างแท้จริง การมีการจัดกิจกรรมพิเศษหลากหลายตรงตามความต้องการ การมีความจริงใจในการยอมรับข้อบกพร่องเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด และการมีการสอบถามความต้องการเพิ่มเติมจากผู้ใช้บริการเสมอ ตามลำดับ (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการเอาใจใส่ (Empathy)

ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี แสดงการเอาใจใส่อย่างแท้จริง	3.05	0.818	ปานกลาง
มีการจัดกิจกรรมพิเศษหลากหลาย ตรงตามความต้องการ	3.00	0.801	ปานกลาง
มีความจริงใจในการยอมรับข้อบกพร่องเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด	3.01	0.743	ปานกลาง
มีการสอบถามความต้องการเพิ่มเติมจากผู้ใช้บริการเสมอ	2.87	0.822	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98	0.739	ปานกลาง

#### 4.3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมินบุรี)

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมินบุรี) ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และ ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square tests) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หากมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความน่าจะเป็นของนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 จะยอมรับ สมมติฐานรอง (H1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ได้ผลการศึกษาซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ดังต่อไปนี้

#### 4.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการบริการ จากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) พบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในเรื่องสถานที่ที่กว้างขวาง สะดวกสบายและมีขั้นตอนการเข้าใช้บริการที่ไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน ในขณะที่อายุ เพศ และระดับงานมีความสัมพันธ์กับการมีขั้นตอนการเข้าใช้บริการที่ไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน รูปแบบการทำงานมีความสัมพันธ์กับห้องน้ำห้องแต่งตัวสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ และการมีการแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ แก่ผู้ใช้งานอยู่เสมอ และอายุงานมีความสัมพันธ์กับทั้ง 4 รายการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย ห้องน้ำ ห้องแต่งตัว สะอาด และมีจำนวนเพียงพอ ขั้นตอนการเข้าใช้บริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน และมีการแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ แก่ผู้ใช้งานอยู่เสมอ (ตารางที่ 4.14)

#### 4.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการบริการ จากสวัสดิการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมตรงตามตารางที่กำหนดไว้เสมอ อายุและเพศมีความสัมพันธ์กับบุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถน่าเชื่อถือ ระดับงานมีความสัมพันธ์กับเนื้อหาของกิจกรรมที่จัดขึ้นมีความถูกต้องตามมาตรฐาน ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน และเงื่อนไขในการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน และอายุงานมีความสัมพันธ์กับบุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถน่าเชื่อถือ เนื้อหาของกิจกรรมที่จัดขึ้นมีความถูกต้องตามมาตรฐาน ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน และเงื่อนไขในการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน (ตารางที่ 4.15)

#### 4.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการบริการ จากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านการตอบสนอง (Responsiveness)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านการตอบสนอง (Responsiveness) พบว่าเพศมีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสัมพันธ์กับการตอบสนองความต้องการเพิ่มเติมอยู่เสมอ เช่น มีการจัดหาอุปกรณ์/เครื่องมือใหม่ๆ มาให้บริการเพิ่มและการได้รับการดูแลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่ใช้บริการ อายุมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองความต้องการเพิ่มเติมอยู่เสมอ เช่น มีการจัดหาอุปกรณ์/เครื่องมือใหม่ๆ มาให้บริการเพิ่ม การได้รับการดูแลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่ใช้บริการอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีการเปิดให้บริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากช่วงเวลาปกติเมื่อมีการร้องขอ รูปแบบการทำงานมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองความต้องการเพิ่มเติมอยู่เสมอ เช่น มีการจัดหาอุปกรณ์/เครื่องมือใหม่ๆ มาให้บริการเพิ่ม ระดับงานมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองความต้องการเพิ่มเติมอยู่เสมอ เช่น มีการจัดหาอุปกรณ์/เครื่องมือใหม่ๆ มาให้บริการเพิ่ม การได้รับการดูแลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่ใช้บริการอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ และอายุงานมีความสัมพันธ์กับทั้ง 5 รายการ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการเพิ่มเติมอยู่เสมอ เช่น มีการจัดหาอุปกรณ์/เครื่องมือใหม่ๆ มาให้บริการเพิ่ม การได้รับการดูแลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่ใช้บริการอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการตรงตามความต้องการและมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ และมีการเปิดให้บริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากช่วงเวลาปกติเมื่อมีการร้องขอ (ตารางที่ 4.16)

#### 4.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการบริการ จากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านกรให้ความมั่นใจ (Assurance)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านกรให้ความมั่นใจ (Assurance) พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการมีวิธีการรักษาความปลอดภัยให้แก่ทรัพย์สินของผู้มารับบริการในระดับที่เหมาะสมและการมีผู้เชี่ยวชาญให้การดูแลตลอดเวลาที่ใช้บริการ อายุและแผนกมีความสัมพันธ์กับมีผู้เชี่ยวชาญให้การดูแลตลอดเวลาที่ใช้บริการ ระดับงานมีความสัมพันธ์กับการมีวิธีการรักษาความปลอดภัยให้แก่ทรัพย์สินของผู้มารับบริการในระดับที่เหมาะสม และอายุงานมีความสัมพันธ์กับทั้ง 4 รายการ ได้แก่ อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีมีความปลอดภัยพร้อมต่อการใช้งาน สถานที่ที่ให้บริการ มีมาตรฐานที่เหมาะสม การมีวิธีการรักษาความปลอดภัยให้แก่ทรัพย์สินของผู้มารับบริการในระดับที่เหมาะสมและการมีผู้เชี่ยวชาญให้การดูแลตลอดเวลาที่ใช้บริการ (ตารางที่ 4.17)

#### 4.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการบริการ จากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านการเอาใจใส่ (Empathy)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านการเอาใจใส่ (Empathy) พบว่า อายุและอายุงาน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีความสัมพันธ์กับทั้ง 4 รายการ ได้แก่ การมีการสอบถามความต้องการเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการ  
เสมอ การมีการจัดกิจกรรมพิเศษหลากหลาย ตรงตามความต้องการ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษย-  
สัมพันธ์ดี แสดงการเอาใจใส่อย่างแท้จริง และการมีความจริงใจในการยอมรับข้อบกพร่องเมื่อ  
ปฏิบัติงานผิดพลาด (ตารางที่ 4.18)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีก้นำไปใช้

**ตารางที่ 4.14** ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างสุขภาพด้านความเป็นรูปธรรม

ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)	ลักษณะส่วนบุคคล											
	เพศ		อายุ		แผนก		รูปแบบการทำงาน		ระดับงาน		อายุงาน	
	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig
สถานที่ให้บริการกว้างขวาง	6.345	.012*	2.744	.254	3.103	.212	0.497	.481	2.609	.106	27.356	.000*
สะดวกสบาย	5.149	.076	7.005	.136	5.244	.263	10.001	.007*	2.638	.267	16.672	.034*
ห้องน้ำ ห้องแต่งตัว สะอาด และมีจำนวนเพียงพอ	11.795	.008*	59.086	.000*	15.076	.020*	5.837	.120	9.304	.026*	107.019	.000*
ขั้นตอนการเข้าใช้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	6.336	.096	3.473	.748	5.886	.436	12.062	.007*	5.864	.118	52.752	.000*

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.15** ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการศึกษาและความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ลักษณะส่วนบุคคล											
	เพศ		อายุ		แผนก		รูปแบบการทำงาน		ระดับงาน		อายุงาน	
	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig
บุคลากรที่ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ	9.256	.026	25.054	.000*	13.774	.032*	0.750	.861	5.469	.140	101.184	.000*
มีการจัดกิจกรรม ตรงตามตารางที่ กำหนดไว้เสมอ	14.938	.001*	3.511	.476	4.311	.366	3.453	.178	3.579	.167	12.485	.131
เนื้อหา/หลักสูตรของกิจกรรมที่จัดขึ้น เช่น โยคะ แอโรบิค ลีลาศ มีความถูกต้อง ตามมาตรฐาน	7.684	.053	10.489	.106	5.413	.492	5.911	.116	7.998	.046*	45.358	.000*
ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ เป็นไปตามที่ กำหนดไว้อย่างชัดเจน	12.154	.002*	4.965	.291	9.017	.061	5.378	.068	11.315	.003*	21.233	.007*
เงื่อนไขในการให้บริการ เป็นไปตามที่ กำหนดไว้อย่างชัดเจน	3.219	.200	6.619	.157	2.807	.591	4.914	.086	6.553	.038*	36.078	.000*

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างสุขภาพด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	ลักษณะส่วนบุคคล											
	เพศ		อายุ		แผนก		รูปแบบการทำงาน		ระดับงาน		อายุงาน	
	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig
มีการตอบสนองความต้องการเพิ่มเติมอยู่เสมอ เช่น มีการจัดหาอุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ มาให้บริการเพิ่ม	13.826	.008*	27.007	.001*	7.924	.441	12.604	.013*	14.972	.005*	67.383	.000*
ท่านได้รับการดูแลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่มาใช้บริการ	12.324	.015*	49.931	.000*	10.609	.225	6.762	.149	18.288	.001*	87.635	.000*
อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ ตรงตามความต้องการของท่าน	3.010	.222	8.443	.077	2.781	.595	4.482	.106	5.885	.053	27.542	.001*
อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	11.039	.012	29.379	.000*	8.029	.236	5.518	.138	7.902	.048*	72.038	.000*
มีการเปิดให้บริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากช่วงเวลาปกติ เมื่อมีการร้องขอ	4.839	.184	55.659	.000*	6.229	.398	4.262	.235	6.272	.099	99.602	.000*

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.17** ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านการให้ความมั่นใจ

ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	ลักษณะส่วนบุคคล											
	เพศ		อายุ		สถานภาพ		รูปแบบการทำงาน		ระดับงาน		อายุงาน	
	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig
อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดี มีความปลอดภัย พร้อมต่อการใช้งาน	1.968	.374	7.158	.128	2.507	.643	4.511	.105	3.483	.175	46.974	.000*
สถานที่ให้บริการ มีมาตรฐานที่เหมาะสม	1.673	.433	12.608	.013	1.546	.819	5.397	.067	4.557	.102	30.735	.000*
มีวิธีการรักษาความปลอดภัยให้แก่ทรัพย์สินของผู้มารับบริการ (เช่น ล็อคเกอร์เก็บของ) ในระดับที่เหมาะสม	12.207	.002*	7.539	.110	2.974	.562	5.282	.071	12.494	.002*	34.098	.000*
มีผู้เชี่ยวชาญให้การดูแลตลอดเวลาที่ใช้บริการ	26.492	.000*	40.237	.000*	13.811	.032*	4.324	.229	4.007	.261	68.402	.000*

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 4.18** ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพด้านการเอาใจใส่

ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)	ลักษณะส่วนบุคคล											
	เพศ		อายุ		แผนก		รูปแบบการทำงาน		ระดับงาน		อายุงาน	
	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig	Chi-Square	Sig
มีการสอบถามความต้องการเพิ่มเติมจาก ผู้ให้บริการเสมอ	5.960	.114	71.930	.000*	9.229	.161	1.171	.760	4.155	.245	108.743	.000*
มีการจัดกิจกรรมพิเศษหลากหลาย ตรง ตามความต้องการ	1.815	.612	86.447	.000*	7.544	.273	2.199	.532	7.175	.067	111.558	.000*
พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ แสดงการเอาใจใส่อย่างแท้จริง	7.785	.051	58.217	.000*	5.949	.429	4.655	.199	8.224	.042	100.681	.000*
มีความจริงใจในการยอมรับข้อบกพร่อง เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด	3.873	.144	40.863	.000*	4.524	.340	.980	.613	3.628	.163	75.721	.000*

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## บทที่ 5

# สรุปและข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุป

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงานบริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมีนบุรี) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด เฉพาะที่ปฏิบัติงานที่โรงงานมีนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 300 คน

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี ทำงานในแผนกผลิต โดยไม่ได้ทำงานเป็นกะ เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ และมีอายุงาน 2-4 ปี มีพฤติกรรมในการเข้าใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ และใช้ระยะเวลาในการเข้าใช้แต่ละครั้งเป็นเวลา 1-2 ชั่วโมง

ผลการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมีนบุรี) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดย 3 อันดับแรก คือขั้นตอนการเข้าใช้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ได้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ห้องน้ำห้องแต่งตัวสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ และสถานที่ให้บริการกว้างขวางสะดวกสบาย ได้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดย 3 อันดับแรก คือ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน เงื่อนไขในการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน และเนื้อหา/หลักสูตรของกิจกรรมที่จัดขึ้นมีความถูกต้องตามมาตรฐานตามลำดับ ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกรายการ โดย 3 อันดับแรก คืออุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการตรงตามความต้องการ การได้รับดูแลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่มาใช้บริการ และมีการตอบสนองความต้องการเพิ่มเติมอยู่เสมอ เช่นเดียวกับด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกรายการ โดย 3 อันดับแรก คือการมีวิธีการรักษาความปลอดภัยให้แก่ทรัพย์สินของผู้มารับบริการในระดับที่เหมาะสม สถานที่ที่ให้บริการมีมาตรฐานที่เหมาะสม และอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีมีความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ขึ้นด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปลอดภัย พร้อมต่อการใช้งานตามลำดับ สุดท้ายในด้านเอาใจใส่ (Empathy) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกรายการเช่นกัน โดย 3 อันดับแรก คือพนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี แสดงการเอาใจใส่อย่างแท้จริง มีความจริงใจในการยอมรับข้อบกพร่องเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด และมีการจัดกิจกรรมพิเศษหลากหลายตรงตามความต้องการ

ผลการศึกษาทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมีนบุรี) ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในเรื่องสถานที่ที่กว้างขวาง สะดวกสบายและมีขั้นตอนการเข้าใช้บริการที่ไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน ในขณะที่อายุ แขนงและระดับงานมีความสัมพันธ์กับการมีขั้นตอนการเข้าใช้บริการที่ไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน รูปแบบการทำงานมีความสัมพันธ์กับห้องน้ำห้องแต่งตัวสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ และการมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ แก่ผู้ใช้งานอยู่เสมอ และอายุงานมีความสัมพันธ์กับทั้ง 4 รายการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย ห้องน้ำ ห้องแต่งตัวสะอาด และมีจำนวนเพียงพอ ขั้นตอนการเข้าใช้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ แก่ผู้ใช้งานอยู่เสมอ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการจัดกิจกรรมตรงตามตารางที่กำหนดไว้เสมอ อายุและแผนกมีความสัมพันธ์กับบุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถน่าเชื่อถือ ระดับงานมีความสัมพันธ์กับเนื้อหาของกิจกรรมที่จัดขึ้นมีความถูกต้องตามมาตรฐาน ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน และเงื่อนไขในการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน และอายุงานมีความสัมพันธ์กับบุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถน่าเชื่อถือ เนื้อหาของกิจกรรมที่จัดขึ้นมีความถูกต้องตามมาตรฐาน ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน และเงื่อนไขในการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองความต้องการเพิ่มเติมอยู่เสมอและการได้รับการดูแลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่ใช้บริการ อายุมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองความต้องการเพิ่มเติมอยู่เสมอ การได้รับการดูแลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่ใช้บริการอุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีการเปิดให้บริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากเวลาปกติเมื่อมีการร้องขอ รูปแบบการทำงานมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองความต้องการเพิ่มเติมอยู่เสมอ ระดับงานมีความสัมพันธ์กับการตอบสนองความต้องการเพิ่มเติมอยู่เสมอ การได้รับการดูแลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่ใช้บริการ อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ และอายุงานมีความสัมพันธ์กับทั้ง 5 รายการ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการเพิ่มเติมอยู่เสมอ การได้รับการดูแลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่ใช้บริการ อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการตรงตามความต้องการและมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ และมีการเปิดให้บริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากเวลาปกติเมื่อมีการร้องขอ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการมีวิธีการรักษาความปลอดภัยให้แก่ทรัพย์สิน เอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า ไม่นอูญ่าแต่หน้าไปเซบรี่เซชันด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สินของผู้มารับบริการในระดับที่เหมาะสมและการมีผู้เชี่ยวชาญให้การดูแลตลอดเวลาที่ใช้บริการ อายุและแผนกมีความสัมพันธ์กับมีผู้เชี่ยวชาญให้การดูแลตลอดเวลาที่ใช้บริการ ระดับงานมีความสัมพันธ์กับการมีวิธีการรักษาความปลอดภัยให้แก่ทรัพย์สินสินของผู้มารับบริการในระดับที่เหมาะสม และอายุงานมีความสัมพันธ์กับทั้ง 4 รายการ ได้แก่ อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดีมีความปลอดภัยพร้อมต่อการใช้งาน สถานที่ที่ให้บริการ มีมาตรฐานที่เหมาะสม การมีวิธีการรักษาความปลอดภัยให้แก่ทรัพย์สินสินของผู้มารับบริการในระดับที่เหมาะสมและการมีผู้เชี่ยวชาญให้การดูแลตลอดเวลาที่ใช้บริการ ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) พบว่า อายุและอายุงานมีความสัมพันธ์กับทั้ง 4 รายการ ได้แก่ การมีการสอบถามความต้องการเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการเสมอ การมีการจัดกิจกรรมพิเศษหลากหลาย ตรงตามความต้องการ พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี แสดงการเอาใจใส่อย่างแท้จริง และการมีความจริงใจในการยอมรับข้อบกพร่องเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการประมวลผลการศึกษา ได้นำข้อมูลมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะเพื่อแนวทางให้ผู้บริหารนำไปพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาให้ตรงกับความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมินบุรี) พบว่ามีเพียงความพึงพอใจในการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) เท่านั้น ที่กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนระดับความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนในอีก 4 ด้านที่เหลือพบว่า ได้คะแนนระดับความพึงพอใจที่ระดับปานกลางเท่านั้น ทำให้ทราบว่าผู้ให้บริการจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพในการบริการในอีก 4 ด้าน อันได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) เช่นการปรับปรุงสถานที่ในเรื่องระบบปรับอากาศ และมีการติดตั้งป้ายสำหรับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนมากขึ้น ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) เช่นการจัดหาอุปกรณ์/เครื่องมือใหม่ๆมาเพิ่มเติมพร้อมคำแนะนำในการใช้งาน เป็นต้น ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) เช่นจัดหาผู้เชี่ยวชาญ/ครูฝึก เพื่อให้คำแนะนำให้การออกกำลังได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) เช่นเพิ่มความหลากหลายในการจัดกิจกรรมพิเศษให้ทันสมัยตรงตามความต้องการยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่บริษัทได้จัดสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพให้แก่พนักงาน

2. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานในแผนกผลิตที่ไม่ได้ทำงานเป็นกะ ในขณะที่พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ทำงานเป็นกะ เนื่องจากเวลาในการให้บริการของห้องออกกำลังกายไม่สัมพันธ์กับเวลาทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะ ดังนั้นบริษัทจึงควรปรับขยายเวลาการบริการห้องออกกำลังกาย เพื่อรองรับกับพนักงานที่หลากหลายมาก

ขึ้น อีกทั้งเพิ่มในส่วนของการประชาสัมพันธ์ และการณรงค์การออกกำลังกายเพื่อเสริมสร้างสุขภาพให้มากยิ่งขึ้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ผลการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการพบว่าส่วนใหญ่มีการเข้าใช้บริการค่อนข้างน้อย คือต่ำกว่า 1 ครั้ง และ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งความถี่ในการใช้บริการอาจมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางเท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจการบริการ เพื่อให้ทราบถึงปัญหา และข้อเสนอแนะในโอกาสต่อไป อีกทั้งควรศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพอย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น โดยการศึกษาเจาะลึกในด้านรูปแบบ/ชนิดในการบริหารร่างกายที่พนักงานมีความชื่นชอบและเลือกใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดสวัสดิการของบริษัทให้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพกับการบริการจากสวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น การบริการห้องพยาบาลของบริษัทเพื่อพัฒนาและปรับปรุงสวัสดิการของพนักงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

กฤษณ มณีเทศ. 2554. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลนคร

เชียงใหม่. เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คารณี คงเอียด. 2554. คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชม

งคลธัญบุรี.

ณัฐพัชร ลือประดิษฐ์พงษ์. 2549. คู่มือสำรวจความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: ประชุมทอง พรินต์ติ้ง กรุ๊ป จำกัด.

เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์. 2545. แนวคิดและกลยุทธ์ในการปรับระบบองค์กร. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์

เบญจวรรณ ประจบลาภ. 2546. แนวทางการจัดสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กรุงเทพฯ: ส.ม. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2543. วิจัยวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. 2546. คู่มือปฏิบัติ...วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ: Be Bright Books.

ภณิกา ชัยปัญญา. 2541. ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการ

ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. เชียงใหม่: คณะ

เกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภาวดี บุญธรรม. 2557. ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬา

แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์

วิมลสิทธิ์ หริยางกุล. 2549. พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวิชญ์ จันทรมิตร. 2556. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฟิตเนสเซ็นเตอร์

สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่. เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2524. จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ชัยศิริการพิมพ์.

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. 2542. การบริหารบุคคลและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.

กรุงเทพฯ: ภาควิชาการบริหารการศึกษาและอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมิต ศัชณุกร. 2542. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.

สำนักที่ปรึกษา กรมอนามัย. 2556. การสร้างเสริมสุขภาพคนทำงาน ในสถานประกอบการ

[Online]. Available from:

<http://advisor.anamai.moph.go.th/main.php?filename=factory1>

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ. 2540. สถิติการในองค์การ: แนวคิดและวิธีการบริหาร. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพริ้นติ้ง.

อุทัย หิรัญโต. 2543. การบริหารประยุกต์. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อุทัยพรรณ สุดใจ. 2545. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Maslow, Abraham Harold. 1970. Motivation and Personality. 2nd ed. New York: Harper & Row

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1985. **A conceptual model of service quality and its implications for future research.** Journal of Marketing, Vol. 49, No. 1,



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงาน บริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมีนบุรี)

**คำชี้แจง** แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาการศึกษาศาสตร์ จัดทำโดยนางสาวเยาวภา อยู่ประพัฒน์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพของพนักงานบริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมีนบุรี)
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลของท่านเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 20-30 ปี  3) 31-40 ปี

- 4) 41-50 ปี  5) มากกว่า 50 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 3. แผนก

- 1) แผนกผลิต       2) แผนกวิศวกรรม       3) แผนกสนับสนุน

## 4. รูปแบบการทำงาน

- 1) ทำงานเป็นแบบกะ       2) ไม่ได้ทำงานเป็นแบบกะ (Day Work)

## 5. ระดับงาน

- 1) ระดับปฏิบัติการ       2) ระดับหัวหน้างาน       3) ระดับผู้จัดการ

## 6. อายุงาน

- 1) ต่ำกว่า 2 ปี       2) 2-4 ปี       3) 5-7 ปี  
 4) 8-10 ปี       5) มากกว่า 10 ปี

## 7. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ต่อสัปดาห์

- 1) ต่ำกว่า 1 ครั้ง       2) 1-2 ครั้ง       3) 3-4 ครั้ง  
 4) มากกว่า 4 ครั้ง

## 8. ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการ ต่อครั้ง

- 1) ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง       2) 1-2 ชั่วโมง       3) 3-4 ชั่วโมง

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจในการบริการจากสวัสดิการด้านการสร้างเสริมสุขภาพ (สนามกีฬา เอนกประสงค์ และห้องออกกำลังกาย) ของพนักงานบริษัทยูนิลีเวอร์ ไทย โซลดิ้งส์ จำกัด (โรงงานมีนบุรี)

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือข้อเท็จจริงมากที่สุด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)</b>					
1.1 สถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย					
1.2 ห้องน้ำ ห้องแต่งตัว สะอาด และมีจำนวนเพียงพอ					
1.3 ขั้นตอนการเข้าใช้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1.4 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ใช้งานอยู่เสมอ					
<b>2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)</b>					
2.1 บุคลากรที่ให้บริการ มีความรู้ความสามารถน่าเชื่อถือ					
2.2 มีการจัดกิจกรรม ตรงตามตารางที่กำหนดไว้เสมอ					
2.3 เนื้อหา/หลักสูตรของกิจกรรมที่จัดขึ้น เช่น โยคะ แอโรบิก ลีลาศ มีความถูกต้องตามมาตรฐาน					
2.4 ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ เป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน					
2.5 เงื่อนไขในการให้บริการ เป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน					
<b>3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)</b>					
3.1 มีการตอบสนองความต้องการเพิ่มเติมอยู่เสมอ เช่น มีการจัดหาอุปกรณ์/เครื่องมือใหม่ๆ มาให้บริการเพิ่ม					
3.2 ท่านได้รับการดูแลเป็นอย่างดีทุกครั้งที่มาใช้บริการ					
3.3 อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการ ตรงตามความต้องการของท่าน					
3.4 อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					
3.5 มีการเปิดให้บริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากช่วงเวลปกติ เมื่อมีการร้องขอ					
<b>4. ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)</b>					
4.1 อุปกรณ์/เครื่องมือที่ให้บริการอยู่ในสภาพที่ดี มีความปลอดภัยพร้อมต่อการใช้งาน					
4.2 สถานที่ที่ให้บริการ มีมาตรฐานที่เหมาะสม					
4.3 มีวิธีการรักษาความปลอดภัยให้แก่ทรัพย์สินของผู้มารับบริการ (เช่น ล็อกเกอร์เก็บของ) ในระดับที่เหมาะสม					
4.4 มีผู้เชี่ยวชาญให้การดูแลตลอดเวลาที่ใช้บริการ					
<b>5. ด้านการเอาใจใส่ (Empathy)</b>					
5.1 มีการสอบถามความต้องการเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการเสมอ					
5.2 มีการจัดกิจกรรมพิเศษหลากหลาย ตรงตามความต้องการ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5.3 พนักงานผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี แสดงการเอาใจใส่อย่างแท้จริง					
5.4 มีความจริงใจในการยอมรับข้อบกพร่องเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด					

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

\*\*\*ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม\*\*\*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล นางสาวเขวภา อยู่ประพัฒน์  
วัน-เดือน-ปีเกิด 31 มกราคม พ.ศ. 2522  
สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร  
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 1/91 ซอยคุ้มเกล้า 35 ถนนคุ้มเกล้า แขวงลำปลาทิว  
เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520  
โทรศัพท์ 081 838 2505

## ประวัติการศึกษา

E-mail: took\_ka\_toon@hotmail.com

พ.ศ. 2540 คณะอุตสาหกรรมเกษตร  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร  
ลาดกระบัง

## ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2545 ถึงปัจจุบัน ตำแหน่งผู้จัดการสนับสนุน  
แผนกวางแผน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้