

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงาน  
บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)

SATISFACTION OF EMPLOYEES TOWARDS MEDICAL WELFARE  
SERVICES : A CASE OF AIRPORTS OF THAILAND PUBLIC  
CO.,LTD



กพ.  
ร/บ7ด  
2559

เลขหมู่ 144973  
เลขทะเบียน ๒.9 ต.พ. 2560  
วันเดือนปี

b. 12825256  
i.

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
คณะการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
พ.ศ. 2559

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**SATISFACTION OF EMPLOYEES TOWARDS MEDICAL WELFARE  
SERVICES : A CASE OF AIRPORTS OF THAILAND PUBLIC  
CO.,LTD**



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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้  
2016



**COPYRIGHT 2016**

**FACULTY ADMINISTRATION AND MANAGEMENT**

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

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการการรักษา  
พยาบาลของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด  
(มหาชน)

SATISFACTION OF EMPLOYEES TOWARDS  
MEDICAL WELFARE SERVICES : A CASE OF  
AIRPORTS OF THAILAND PUBLIC CO.,LTD

ชื่อนักศึกษา

นางสาววิษุภา ฤวย

รหัสประจำตัว

57611020

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลิตา ศรีนวล

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ	ลายมือชื่อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลิตา ศรีนวล	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑาจุฬา สุวัฒน์ะคิด	
อาจารย์ ดร.ปรเมศร์ อัสวเรืองพิภพ	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2559 เวลา 17.00 – 18.30 น.

สถานที่สอบ คณะการบริหารและจัดการ ชั้น 4 ห้อง FAM 401

คณะรับรองแล้ว



(รองศาสตราจารย์ ดร.อำนวยการ แสงโนรี)

คณบดีคณะการบริหารและจัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานที่ การศึกษา เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559 ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการการรักษาพยาบาล  
ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)  
Satisfaction of Employees towards Medical Welfare Services :  
A Case of Airports of Thailand Public Co.,Ltd

ชื่อนักศึกษา นางสาววิมล ถวาย  
รหัสนักศึกษา 57611020  
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขา บริหารธุรกิจ  
ภาคเรียนที่ 1/2558  
ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลิตา ศรีนวล

### บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมธุรกิจการบินในปัจจุบันมีการแข่งขันกันมากขึ้น ทางภาครัฐก็ได้มีนโยบาย  
เสริมสร้างให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศของภูมิภาค ทั้งนี้การพัฒนาท่าอากาศยาน  
ไทยจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้ประเทศไทยมีท่าอากาศยานที่ทันสมัย พร้อมทั้งจะรองรับ  
การขยายตัวทางคมนาคมขนส่งทางอากาศของภูมิภาคเอเชียที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี ซึ่งท่าอากาศยานแห่ง  
ประเทศไทย หรือ ทอท. มีท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบ 6 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยาน  
สุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยาน  
ภูเก็ต และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ซึ่งท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งนี้ ให้บริการเที่ยวบิน  
ภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลัก มีรายได้  
จากการดำเนินงาน 2 ส่วนที่สำคัญ คือ รายได้จากกิจการการบินและรายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการ  
บิน ซึ่งในปี 2557 พบว่ามีอัตรากำไรสุทธิลดลง แต่จำนวนพนักงานที่ทำงานกลับมีแนวโน้มเพิ่ม  
สูงขึ้นทุกปี แสดงให้เห็นว่า แม้กำไรสุทธิจะมีอัตราที่ลดลง แต่การคงอยู่ของพนักงานก็เลือกที่จะ  
ทำงานให้กับองค์กรไม่ได้ลดลงตามไปด้วย ความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับจาก  
องค์กรจึงถือเป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจในการทำงาน และจากข้อมูลพบว่าสวัสดิการ การ  
รักษาพยาบาล มีพนักงานใช้บริการมากที่สุด บริษัทการทำอากาศยานไทยจึงตระหนักว่า แรงงาน  
เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในการดำเนินกิจการขององค์กรที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ  
หากแรงงานไม่ได้รับค่าจ้างและสวัสดิการที่เหมาะสมแล้วอาจจะเป็นเหตุให้เกิดปัญหาต่อองค์กร  
ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการการ  
รักษาพยาบาลกรณี บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานและศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการการรักษายาบาลของพนักงานกรณี บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งในการคัดเลือกตัวอย่างจะใช้การเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ในแต่ละหน่วยงาน จำนวน 8 หน่วยงาน และทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 400 ชุด มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ร้อยละ และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยวิธี t-test , F-test , One-Way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ในช่วง 26 - 35 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี มีพฤติกรรมเลือกการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน หลักเกณฑ์ด้านบริการดี ในกรณีเจ็บป่วย มีการใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยมากกว่า 1,500 บาท ส่วนใหญ่ทราบจากหนังสือเวียน/จดหมายข่าว

โรงพยาบาลในสวัสดิการที่เลือกใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการสวัสดิการรักษายาบาลของทอท. มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน มีความพึงพอใจในระดับมาก และด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน มีความพึงพอใจในระดับมาก



<b>Title</b>	Satisfaction of Employees towards Medical Welfare Services : A Case of Airports of Thailand Public Co.,Ltd
<b>Student</b>	Ms. Rawissada Thawai
<b>Student ID</b>	57611020
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Major</b>	Business Administration
<b>Year</b>	2016
<b>Advisor</b>	Assistant Professor Dr. Chalita Srinuan

## ABSTRACT

The aviation business is more competitive than the past. The public sector also has policies promoting Thailand to be the center of air transportation in this region. Thus, the developments of Thai airports are very important in order to create modern airports that can meet the increasing demands for the air transportation in Asia. Airports of Thailand Public Company Limited (AOT) are responsible for six airports: Suvarnabhumi Airport, Don Muang Airport, Chiang Mai Airport, Hat Yai Airport, Phuket Airport, and Mae Fah Luang Airport (Chiang Rai). These six airports provide domestic and international flights. Suvarnabhumi Airport is the main airport. The main sources of income are aviation and non-aviation businesses. In 2014, it was found that the net profit was reduced, but the number of employees was increasing every year. This showed that the employee still chose to work for the organization, even though the net profit was lowered. Hence, the satisfaction towards the organization's wages and welfares are considered as the motivations. According to the data, it was found that medical welfare was the most frequently used welfare. Therefore, AOT considered that workers were the essential resources for the success of the organization. If the workers do not have appropriate wages and welfares, then this may cause problems to the organization. Accordingly, the researcher was interested in examining the satisfactions of the employees towards the medical welfare of AOT.

The purposes of the study are to examine the employee satisfaction and to compare their satisfactions towards to medical welfare in the case study of the head office of AOT. The samples

were the employees of AOT. The samples were selected with the stratified sampling method from eight departments. The data were collected with 400 questionnaires. The data was analyzed with percentage and mean. The hypotheses were tested with t-test, f-test, and One-Way ANOVA.

It was found that most respondents were female, 26 – 35 years, married and Bachelors' degree graduates with the monthly income of 20,001 – 30,000 baht and working experiences of five to ten years. They have behaviors of using the services of private hospitals by considering good services in the case of sickness. Their frequency of using the service is lower than three times per year. The average expense is over 1,500 baht. Most of them knew the service from circular/newsletters.

For the hospitals under the welfare, the general satisfaction reached the highest level. The satisfaction towards the medical fee was high. Those towards the monetary and non-monetary benefits were high.



## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระครั้งนี้ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลิตา ศรีนวล อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ศึกษา ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความกรุณาของอาจารย์ ที่คอยแนะนำ ให้คำปรึกษา และช่วยเหลือในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆตลอดการดำเนินการงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่านที่ได้มอบความรู้ทั้งทางวิชาการ และการดำเนินชีวิต ซึ่งเป็นสิ่งที่มีค่ายิ่ง รวมถึงเจ้าหน้าที่ประจำสาขาทุกท่านที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานในทุกๆ เรื่องมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้มอบกำลังใจอันมีค่าให้กับผู้ศึกษามาโดยตลอด ขอขอบคุณทุกความห่วงใยจากเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท MBA ทุกคน ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทางใหม่ๆ ในการทำงานและให้กำลังใจมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอมอบแด่คุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัว เพื่อนอันเป็นที่รัก และครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

รวิษญา ถวาย

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	I
ABSTRACT .....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ .....	VI
สารบัญตาราง .....	VIII
สารบัญภาพ .....	XII
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	5
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
1.4 ขอบเขตการศึกษา .....	5
1.5 สมมติฐานของการศึกษา .....	7
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ .....	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค .....	14
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ .....	20
2.5 สวัสดิการพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน).....	23
2.6 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	29
2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย .....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	33
3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
3.2 ประชากรและขนาดตัวอย่าง .....	37
3.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล .....	37

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	41
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	41
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการการรักษาพยาบาล .....	44
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาล.....	47
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	50
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	81
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	81
5.2 อภิปรายผลการศึกษา .....	85
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	87
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	88
บรรณานุกรม.....	89
ภาคผนวก .....	91
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	92
ประวัติผู้เขียน .....	97

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล .....	41
4.2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการการรักษาพยาบาล.....	44
4.3 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาล ด้านโรงพยาบาลและการให้บริการ.....	47
4.4 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาล ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงินและไม่ใช่เป็นตัวเงิน .....	48
4.5 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของของความพึงพอใจโดยรวมในสวัสดิการ การรักษาพยาบาล.....	49
4.6 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาล จำแนกตามเพศ.....	51
4.7 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levence's test.....	53
4.8 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาล จำแนกตามอายุ.....	55
4.9 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาล ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน จำแนกตามอายุ.....	56
4.10 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาล ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ไม่ใช่เป็นตัวเงิน จำแนกตามอายุ.....	58
4.11 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้ Levence's test.....	60
4.12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด .....	61
4.13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาล จำแนกตามสถานภาพการสมรส .....	63
4.14 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levence's test .....	66
4.15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	67

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาล ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงินและด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ไม่ใช่เป็นตัวเงิน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 68
4.17	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาล ด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 69
4.18	แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้ Levence's test ..... 71
4.19	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านการให้บริการรักษา พยาบาลของทอท. และด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน..... 72
4.20	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการ ที่ท่านเลือกใช้บริการและด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน..... 73
4.21	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน..... 74
4.22	แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มพฤติกรรมการใช้บริการ สวัสดิการโดยใช้ Levence's test..... 76
4.23	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาล จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการ..... 77
4.24	แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 79

# สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 รายได้จากการดำเนินงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).....	2
1.2 จำนวนบุคลากรที่ทำงานเต็มเวลาที่ว่าจ้างโดยบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน).....	3
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	32



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมธุรกิจการบินในปัจจุบันมีการแข่งขันกันมากขึ้น สายการบินและสนามบินทั่วโลก ได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรและปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดต้นทุน โดยพยายามสร้างจุดเด่นของการให้บริการด้วยการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้ามากขึ้น นอกจากนี้สายการบินหลายแห่งได้ปรับการดำเนินงานกลยุทธ์เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน โดยสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบได้จัดตั้งสายการบินย่อยในรูปแบบต่างๆ เพื่อครอบคลุมในกลุ่มของผู้โดยสารทั้งตลาดระดับสูง และตลาดต้นทุนต่ำ ในขณะที่ภาวะเศรษฐกิจและการค้าของโลกยังมีแนวโน้มเติบโตขึ้น จึงส่งผลให้ธุรกิจการบินจะมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มมากขึ้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2557)

ปัจจุบันภาครัฐได้มีนโยบายที่จะเสริมสร้างให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศของภูมิภาค ทั้งนี้การพัฒนาท่าอากาศยานไทย จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้ประเทศไทยมีท่าอากาศยานที่ทันสมัย พร้อมทั้งจะรองรับการขยายตัวทางคมนาคมขนส่งทางอากาศของภูมิภาคเอเชียที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยมุ่งหวังให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบินที่สำคัญในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ รวมทั้งเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่ผู้เดินทางและการขนส่งสินค้าจากทั่วโลกในอนาคต อย่างไรก็ตาม จากศักยภาพของปริมาณการเดินทางและการขนส่งสินค้าทางอากาศของโลก ที่จะมีโอกาสขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างมากในอนาคต สนามบินจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อรองรับแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจการบินของโลก และร่วมเป็นหนึ่งใน การเป็นศูนย์กลางหรือฮับของการบินพาณิชย์แห่งภูมิภาคเอเชียต่อไปในอนาคต (กรมการบินพลเรือน, 2558)

กิจการของท่าอากาศยานไทย เริ่มจากปี 2454 ซึ่งรัฐได้มีการเลือกพื้นที่ดอนเมืองเพื่อเป็นสนามบิน และเมื่อวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2457 คำเนิการบินเป็นปฐมฤกษ์ซึ่งในขณะนั้นกรมการบินทหารบกเป็นผู้ดูแล สนามบินดอนเมือง ในระยะต่อมาได้มีการปรับปรุงสนามบินดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานสากล ใช้ชื่อว่า “ท่าอากาศยานดอนเมือง” และปี 2498 ได้เปลี่ยนมาใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า “ท่าอากาศยานกรุงเทพ” โดย อยู่ในความดูแลของกองทัพอากาศ ภายหลังรัฐสภาได้ตราพระราชบัญญัติว่าด้วยการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 กำหนดให้จัดตั้งการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย หรือ ทอท. โดยมีวัตถุประสงค์ในการประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งการดำเนินกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน ทอท.

ประกอบธุรกิจท่าอากาศยานของประเทศไทยโดยธุรกิจหลักประกอบด้วย การจัดการ การดำเนินงาน และการพัฒนาท่าอากาศยาน โดยมีท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบ 6 แห่ง ประกอบด้วย ท่า

อากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ซึ่งท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งนี้ ให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศ ซึ่งได้เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ.2549 เพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีความสามารถในการรองรับผู้โดยสาร 86 ล้านคน ต่อปี สามารถรองรับการขนถ่ายสินค้าได้ 3 ล้านตันต่อปีและสามารถรองรับเที่ยวบินได้ 84 เที่ยวบินต่อชั่วโมง (บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2557)

รายได้จากการดำเนินงานของ ทอท.ประกอบด้วยรายได้จาก 2 ส่วนที่สำคัญ คือ รายได้จากกิจการการบินและรายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมสนามบิน รายได้ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน ส่วนรายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบินเป็นรายได้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับจราจรทางอากาศโดยตรง จะแสดงให้เห็น (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 รายได้จากการดำเนินงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)  
สิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2557

รายการ	2557	2556	เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้จากการขายหรือการให้บริการ	37,585.46	36,810.40	775.06	(2.11)
รายได้เกี่ยวกับกิจการการบิน	21,893.08	21,979.58	(86.50)	0.39
รายได้ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน	15,692.38	14,830.82	861.56	5.81
รายได้อื่น	2,185.27	4,861.86	(2,676.59)	(55.05)
รวมรายได้	39,770.73	41,672.26	(1,901.53)	(4.56)
หัก ค่าใช้จ่ายรวม	24,501.76	20,445.99	4,055.77	19.84
กำไรก่อนภาษีเงินได้	15,268.97	21,226.27	(5,957.30)	(28.07)
หัก ค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้	3,006.77	4,869.48	(1,862.71)	(38.25)
กำไรสุทธิสำหรับปี	12,262.20	16,356.79	(4,094.59)	(25.03)
กำไรสุทธิต่อหุ้น (บาท)	8.55	11.44	(2.89)	(25.26)

ที่มา : รายงานประจำปี, 2557

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่ากำไรสุทธิสำหรับปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2557 จำนวน 12,220.37 ล้านบาท มีอัตราลดลง เมื่อเทียบกับปี 2556 ถึง 4,126.98 ล้านบาท หรือ ร้อยละ 25.25 และในขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณาถึงข้อมูลจำนวนพนักงานที่ทำงานในบริษัทการทำอากาศยานไทยพบว่าในปี 2557 มีจำนวนพนักงานที่ทำงาน ณ สำนักงานใหญ่ และทำอากาศยานทั้ง 6 แห่ง (ไม่รวมแรงงานจัดจ้างภายนอกหรือ Outsource Worker) มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ดังในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนบุคลากรที่ทำงานเต็มเวลาที่ว่าจ้างโดยบริษัทการทำอากาศยานไทยให้ทำงาน ณ สำนักงานใหญ่ และทำอากาศยานทั้ง 6 แห่ง

ที่ตั้ง	2557	2556	2555	2554	2553
สำนักงานใหญ่	2,890	2,760	2,661	2,578	2,145
ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	2,522	2,527	2,579	2,568	2,625
ทำอากาศยานดอนเมือง	793	670	467	281	480
ทำอากาศยานเชียงใหม่	247	242	192	189	173
ทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	173	171	140	137	108
ทำอากาศยานภูเก็ต	372	256	289	281	222
ทำอากาศยานหาดใหญ่	210	208	176	175	142
รวม	7,207	6,834	6,504	6,209	5,895

ที่มา : รายงานประจำปี, 2557

จากสถิติจำนวนพนักงานตั้งแต่ปี 2553 - 2557 พบว่า มีอัตราแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ซึ่งในปี 2557 นั้นมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 7,207 คน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.73 จากข้อมูลการเพิ่มขึ้นของจำนวนพนักงานแสดงให้เห็นว่า แม้กำไรสุทธิจะมีอัตราที่ลดลงแต่การคงอยู่ของพนักงานเดิมและพนักงานใหม่เลือกที่จะทำงานให้กับองค์กร ไม่ได้ลดลงตามไปด้วย ความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กรถือเป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งบริษัทการทำอากาศยานไทยมีการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานเป็นการสร้างขวัญกำลังใจและเป็นส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
2. สวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร
3. สวัสดิการเกี่ยวกับการช่วยเหลือบุตร
4. เงินกู้สวัสดิการธนาคารออมสิน
5. เงินกู้สวัสดิการเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน

6. เงินกู้เพื่อการเคหะสงเคราะห์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

7. การช่วยเหลือกรณีประสบภัย

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. การช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต
9. สวัสดิการเกี่ยวกับค่าทำศพ
10. เงินตอบแทนความชอบในการทำงาน
11. เงินทดแทน
12. สวัสดิการกรณีทุพพลภาพอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน
13. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน
14. ทุนการศึกษาบุตร

จากข้อมูลสวัสดิการพบว่าสวัสดิการการรักษาพยาบาลที่มีพนักงานใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ร้อยละ 44.3 รองลงมาคือ สวัสดิการเงินกู้เพื่อการเคหะสงเคราะห์ ร้อยละ 30.1 และสวัสดิการอื่นๆ ร้อยละ 25.6 (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2557)

บริษัทท่าอากาศยานไทยตระหนักว่าแรงงานเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในการดำเนินกิจการขององค์กรที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เนื่องจากแรงงานเป็นผู้ใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการผลิตและการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่จะให้แรงงานทำงานให้มีประสิทธิภาพและเลือกที่จะอยู่ในองค์กรให้นานที่สุด และในขณะเดียวกันมีความเชื่อว่าสวัสดิการพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและมีประสิทธิภาพ หากแรงงานไม่ได้รับค่าจ้างและสวัสดิการที่เหมาะสมแล้วอาจจะเป็นเหตุให้เกิดปัญหาต่อองค์กร เช่น ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ มีการขาดงาน ซึ่งทำให้แรงงานไม่สามารถที่จะอยู่กับองค์กรได้จนต้องลาออกจากสถานประกอบการไป หากองค์กรมีพนักงานที่มีความพึงพอใจในสวัสดิการสูงก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรอีกด้วย

จากสถานการณ์ข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการการรักษาพยาบาล กรณี สำนักงานใหญ่บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) เนื่องจากเป็นสวัสดิการการรักษาพยาบาลที่มีพนักงานใช้บริการมากที่สุดและเป็นข้อมูลในการนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนด ส่งเสริมการจัดการสวัสดิการให้แก่พนักงาน อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานได้ตรงตามความจริง ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการการรักษาพยาบาลกรณี บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการของพนักงานกรณี บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงานมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสวัสดิการของบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะด้านสวัสดิการของพนักงานกรณี บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการการรักษาพยาบาล และปัจจัยด้านความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการการรักษาพยาบาล ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

### 1.4.1 ประชากรในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวน 2,980 คน (รายงานประจำปี, 2557)

## 1.4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านตัวแปรการศึกษาไว้ดังนี้

### 1.4.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ

#### 1.) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพการสมรส
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

#### 2.) ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการสวัสดิการการรักษาพยาบาล

- โรงพยาบาลที่พำนักเลือกใช้บริการสวัสดิการการรักษาพยาบาล
- หลักเกณฑ์ในการเลือกโรงพยาบาล
- ประเภทของสวัสดิการการรักษาพยาบาลที่พำนักเคยใช้บริการ
- จำนวนครั้งต่อปีที่ใช้บริการสวัสดิการการรักษาพยาบาล
- ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการรักษาพยาบาล
- แหล่งข้อมูลข่าวสารสวัสดิการการรักษาพยาบาล

### 1.4.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการการ

รักษาพยาบาลของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)

## 1.4.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 – เดือนมกราคม พ.ศ. 2559

## 1.5 สมมติฐานของการศึกษา

1. พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการการรักษาพยาบาล แตกต่างกัน

2. พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการการรักษาพยาบาล แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาล แตกต่างกัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมเนื้อหาของทฤษฎีและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาไว้หลายแนวคิด โดยศึกษาจากตำรา เอกสาร วารสาร รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดที่จะใช้เป็นแนวในการศึกษาได้ครอบคลุมและชัดเจนขึ้น ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ
- 2.5 สวัสดิการพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)
- 2.6 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ชัยวัฒน์ สมประสงศ์ (2521) อธิบายว่าประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึงวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร ทั้งนี้เพราะคำว่า “Demo” หมายถึง “People” ซึ่งแปลว่า “ประชาชน” หรือ “ประชากร” ส่วนคำว่า “Graphy” หมายถึง “Writing Up” หรือ “Description” ซึ่งแปลว่า “ลักษณะ” ดังนั้น เมื่อแยกพิจารณาจากรากศัพท์คำว่า “Demography” น่าจะมีความหมายตามที่กล่าวข้างต้น คือ วิชาที่เกี่ยวกับประชากรนั่นเอง

ยุบล เขากา (2542) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากรนี้เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความ เป็นเหตุเป็นผลกล่าวคือพฤติกรรมพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตาม แรงบังคับจากภายนอก มากระตุ้น เป็นความเชื่อที่ว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกันกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ Defleur and Bell-Rokeach (1996) ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับ ลักษณะต่าง ๆ

ของบุคคล หรือลักษณะทางประชากรซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่ม ๆ ได้คือ บุคคลที่มี พฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้นบุคคลที่อยู่ในลำดับชั้นทางสังคมเดียวกันจะ

เลือกรับและตอบสนองต่อข่าวสารในแบบเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจาก แนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎีเอส-อาร์ (S-R Theory) ในสมัยก่อน และได้นำมาประยุกต์ใช้ อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่าผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน จะมีความสนใจต่อข่าวสารที่แตกต่างกัน

ปรเม สตะเวทิน (2546) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะของตน ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละคน คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสาร อย่างไรก็ตามในการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง กันนั้น จำนวนของผู้รับสารก็มีปริมาณแตกต่างกันด้วย การวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีจำนวนน้อยคนนั้นมักไม่ค่อยมีปัญหา หรือมีปัญหาน้อยกว่าการวิเคราะห์ ผู้รับสารที่มีจำนวนมาก เนื่องจากการวิเคราะห์คนที่มีจำนวนน้อยเราสามารถวิเคราะห์ผู้รับสารทุกคนได้ แต่ในการวิเคราะห์คนจำนวนมากเราไม่สามารถวิเคราะห์ผู้รับสารแต่ละคนได้ เพราะมีผู้รับสารจำนวนมากเกินไป นอกจากนี้ ผู้ส่งสารยังไม่รู้จักผู้รับสารแต่ละคนด้วย ดังนั้นวิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมากก็คือการจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจการศึกษา สถานภาพสมรส เป็นต้น ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อ การรับรู้การตีความ และการเข้าใจในการสื่อสารทั้งสิ้น โดยวิเคราะห์จากปัจจัยดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกันคือเพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายมีไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกัน ในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมคนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวังมองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกันลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆมากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิดค่านิยมทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้ที่มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดีแต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจ ในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมาก หรือน้อยสอดคล้อง

ฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สง่า ถู้นรงค์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ จากการตรวจเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

คอตเลอร์ (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้คือระดับความรู้สึกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่รับรู้จากสินค้าหรือบริการความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นระดับความพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งจะสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจใน 3 ระดับดังนี้

1. ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความความหวัง ถูกค่าจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ
2. ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ถูกค่าจะเกิดความรู้สึกพอใจ
3. ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ถูกค่าจะเกิดความรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก

ทอฟฟินและแมคคอร์มิก (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

อเดย์ (1965) ได้ศึกษาโดยการสอบถามผู้รับบริการว่า สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและหากได้สิ่งนั้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจมีอะไรบ้าง จากคำตอบที่ได้นำมาจัดกลุ่มได้ 6 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 ความสะดวกที่ได้รับการบริการ(Convenience) ตัวแปรในกลุ่มนี้ได้แก่

#### 1.1 ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรอรับบริการไม่นาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

#### 1.2 ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 1.3 ลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ

กลุ่มที่ 2 การประสานงานของการบริการ(Coordination) ตัวแปรในกลุ่มนี้ได้แก่

- 2.1 การได้รับบริการทั้งหมดตามความต้องการ
- 2.2 การสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ

กลุ่มที่ 3 อหิยาศัยและความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ตัวแปรในกลุ่มนี้ได้แก่

- 3.1 คำพูดเชิงบวก
- 3.2 บุคลิกภาพน่าเลื่อมใส
- 3.3 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 3.4 ความเอาใจใส่ต่อเวลา

กลุ่มที่ 4 ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ตัวแปรในกลุ่มนี้ได้แก่

- 4.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่างๆเกี่ยวกับการรับบริการ
- 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้

กลุ่มที่ 5 คุณภาพของบริการ (Quality of service) ตัวแปรในกลุ่มนี้ได้แก่

- 5.2 ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
- 5.3 คุณภาพของผลิตภัณฑ์

กลุ่มที่ 6 ราคาค่าใช้จ่าย (Cost) ตัวแปรในกลุ่มนี้ได้แก่

- 6.1 ราคายุติธรรม
- 6.2 สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

มณีวรรณ ต้นไทย(2533) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
5. ด้านระยะเวลาของการดำเนินการ

ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น เมื่อบุคคลมีความความต้องการเกิดขึ้นความต้องการนั้นจะส่งผลให้เกิดแรงขับ ซึ่งหมายถึง ความต้องการนั้นเริ่มมีทิศทาง และผลักดันให้ร่างกายมีการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อไปสู่เป้าหมายนั้น และเมื่อความต้องการนำไปสู่ความปรารถนา บุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจ และเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไป เป็นไปตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow ที่กล่าวว่า มนุษย์

เป็นผู้ที่มีความต้องการอยู่เสมอ และเป็นการยากที่มนุษย์ที่จะมีความพึงพอใจสูงสุด เพราะเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่เมื่อมีความต้องการอย่างหนึ่งและได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว จะไม่ว่ากรรมใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีความต้องการอย่างอื่นเข้าแทนที่เป็นเช่นนี้เรื่อยไปนั่นคือ เมื่อเกิดความปรารถนาขึ้น ก็จะมีแรงขับเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายก็จะเกิดความพึงพอใจ

ดังนั้นทฤษฎีความพึงพอใจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในหมายถึง การได้รับการตอบสนองความมั่นคงในปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือ กระตุ้นในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดกำลังใจ เต็มใจที่จะปฏิบัติงาน มีความสุขในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ผลงานมีประสิทธิภาพ

## ความพึงพอใจในการบริการ

Locke (1986) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงานและประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง” Porter และคณะ ให้นิยามว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อ งานและประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับ ผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ

Crammy (1945) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนอง ทางอารมณ์และความรู้สึกต่องานอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบส่วนต่างของ ผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับ ผลตอบแทนที่ปรารถนาหรือคาดว่าจะได้รับ

ปราณี คุณเจริญไพศาล (2545) กล่าวว่า ในธุรกิจบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าจะได้รับอิทธิพลจากคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ให้บริการและลูกค้า เช่น พนักงานสุภาพ และให้เกียรติลูกค้า พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ อ่อนน้อม พนักงานให้ความเป็นมิตร พนักงานให้ความเอาใจใส่และยอมให้เวลาเพื่อทำความรู้จัก ลูกค้าซึ่งหมายถึง ท่าทางและท่าทีของพนักงานบริการที่แสดงต่อลูกค้าซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความ พึงพอใจของลูกค้าและพฤติกรรมการเป็นลูกค้าประจำ ดังนี้

1. ความพึงพอใจมีความสำคัญเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมิน ความรู้สึกความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนัก ถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการ บริการหากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับลักษณะของการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์

เครื่องใช้ บุคลิกภาพของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการ บริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วย ความเชื่อมั่น และความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ปฏิบัติการบริการ เป็นเรื่องที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้าการสร้าง ความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน ย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ นำมาซึ่งคุณภาพของการบริการซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะอารมณ์ แสดงออกถึงความรู้สึกใน ทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวัง ที่บุคคลตั้งไว้ ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะอารมณ์ แสดงออกถึง ความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน ที่ได้รับจาก งานในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ

## 2.3 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

นัศรยาพร นาคทิพย์ (2550) พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึงผู้บริโภคจะเป็นผู้กำหนดรูปลักษณะ (Feature) และคุณประโยชน์ (Benefit) ของสินค้าหรือบริการ (Goods or Services) ที่นักการตลาดต้องทำการวิเคราะห์ว่าควรจะให้สินค้าหรือบริการมีรูปลักษณะแบบใด ราคาเท่าไร ต้องจัดจำหน่ายที่ใด และต้องทำการส่งเสริมอย่างไรให้ตรงกับความต้องการ ความสามารถในการซื้อ และพฤติกรรมของผู้บริโภค เนื่องจากผู้บริโภคในปัจจุบันมีอิสระในการเลือกซื้อมากขึ้น การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคจะทำให้เข้าใจถึงความต้องการของผู้บริโภคได้ ดังนั้นก่อนที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภค เราควรทำความเข้าใจถึงความหมายและความสำคัญของพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อทำความเข้าใจถึงลักษณะและขอบเขตของพฤติกรรมผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การศึกษาถึงพฤติกรรมการตัดสินใจ และการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า ทั้งนี้เพราะหากสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้ จะมีผลทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ และใช้คำถาม 6Ws และ 1H เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมของผู้บริโภค

## องค์ประกอบของพฤติกรรม

พฤติกรรมของมนุษย์ มีองค์ประกอบ 7 ประการ

1. ความมุ่งหมาย (Goal) คือ ความต้องการที่ทำให้เกิดกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น ความต้องการบางอย่างสามารถตอบสนองได้ทันที แต่บางอย่างต้องใช้เวลานานจึงจะบรรลุความต้องการได้

2. ความพร้อม (Readiness) คือ ระดับวุฒิภาวะหรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ

3. สถานการณ์ (Situation) คือ เหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการ

4. การแปลความหมาย (Interpretation) คือ ก่อนที่จะทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไป มนุษย์จะพิจารณาสถานการณ์ก่อน แล้วจึงตัดสินใจเลือกวิธีการที่เกิดความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการ

5. การตอบสนอง (Response) คือ การกระทำกิจกรรมเพื่อสนองตอบความต้องการโดยวิธีการที่ได้เลือกแล้วในขั้นแปลความหมาย

6. ผลที่ได้รับหรือผลที่ตามมา (Consequence) คือ เมื่อทำกิจกรรมแล้วย่อมได้รับผลการกระทำนั้น ผลที่ได้รับอาจเป็นไปตามที่คาดคิดหรืออาจตรงข้ามก็ได้

7. ปฏิกิริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting) คือ ในกรณีที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ มนุษย์ก็อาจจะย้อนกลับไปแปลความหมายของสถานการณ์ และเลือกวิธีการใหม่

## การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analysis consumer behavior)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรม การซื้อและการใช้ของผู้บริโภค คำถามที่ใช้ค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภค คือ 6Ws และ 1H ซึ่งประกอบด้วย Who? What? Why? Who participate? When? Where? และ How? เพื่อค้นหาตอบ 7 ประการ หรือ 7Os โดยซึ่งประกอบด้วย Occupants, Objects, Objectives, Organizations, Occasions, Outlets and Operations โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who) ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) ทางด้านประชากรศาสตร์ ภูมิศาสตร์ จิตวิทยาหรือจิตวิเคราะห์ พฤติกรรมศาสตร์เพื่อนำกลยุทธ์การตลาด (4Ps) ประกอบด้วยกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่ายและการสื่อสารทางการตลาดที่เหมาะสมและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What) สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects) สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการจากผลิตภัณฑ์ก็คือต้องการคุณสมบัติหรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ (Product component) และความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Competitive Differentiation)

3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why) วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objectives) ผู้บริโภคซื้อสินค้าเพื่อสนองความต้องการของเขาด้านร่างกายและด้านจิตวิทยาซึ่งต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อคือ ปัจจัยภายในหรือปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม ปัจจัยเฉพาะบุคคล

4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participate) บทบาทของกลุ่มต่างๆ (Organizations) มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย ผู้ริเริ่ม ผู้มีอิทธิพล ผู้ตัดสินใจซื้อ ผู้ซื้อ ผู้ใช้

5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When) โอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่น ช่วงเดือนใดของปีหรือช่วงฤดูกาลของปี ช่วงวันใดของเดือน ช่วงเวลาใดของวัน โอกาสพิเศษหรือเทศกาลวันสำคัญ

6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where) เพื่อทราบถึงแหล่งหรือช่องทางที่ผู้บริโภคซื้อ (outlet) นักการตลาดจะต้องศึกษาเพื่อหาช่องทางการจัดจำหน่าย

7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How) เพื่อทราบถึงขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operation) ประกอบด้วย การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก ตัดสินใจซื้อ ความรู้สึกภายหลังการซื้อ

## โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model)

แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model) เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดความต้องการสิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's Back Box) ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่างๆ ของผู้ซื้อ แล้วก็จะมีการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's Purchase Decision) จุดเริ่มต้นของแบบจำลองนี้อยู่ที่มีสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ให้เกิดความต้องการก่อน แล้วทำให้เกิดการตอบสนอง (Response) ดังนั้น โมเดลนี้ จึงอาจเรียกว่า S-R Theory โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สิ่งกระตุ้น (Stimulus) สิ่งกระตุ้นอาจเกิดขึ้นเองจากภายในร่างกาย (Inside Stimulus) และสิ่งกระตุ้นจากภายนอก (Outside Stimulus) นักการตลาดจะต้องสนใจและจัดสิ่งกระตุ้นภายนอกเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ สิ่งกระตุ้นถือว่าเป็นเหตุจูงใจให้เกิดการซื้อสินค้า (Buying Motive) ซึ่งอาจใช้เหตุจูงใจซื้อด้านเหตุผล และใช้เหตุจูงใจให้ซื้อด้านจิตวิทยา (อารมณ์) ก็ได้ สิ่งกระตุ้นภายนอกประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์โดยไม่ผ่านการอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์ หรือการนำข้อมูลไปใช้ในการค้าไม่ว่าในรูปแบบใดก็ตาม อาจก่อให้เกิดความเสียหายได้ และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1 สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing Stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นที่นักการตลาดสามารถควบคุมและต้องจัดให้มีขึ้น เป็นสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับการส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ซึ่งประกอบด้วย

1.1.1 สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ออกแบบผลิตภัณฑ์ให้สวยงามเพื่อกระตุ้นความต้องการ

1.1.2 สิ่งกระตุ้นด้านราคา เช่น การกำหนดราคาสินค้าให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ โดยพิจารณาถูกค่าเป้าหมาย

1.1.3 สิ่งกระตุ้นด้านการจัดช่องทางการจำหน่าย เช่น จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ให้ทั่วถึงเพื่อให้ความสะดวกแก่ผู้บริโภคถือว่าเป็นการกระตุ้นความต้องการซื้อ

1.1.4 สิ่งกระตุ้นด้านการสื่อสารทางการตลาด เช่น การโฆษณาสม่ำเสมอ การใช้ความพยายามของพนักงานขาย การลด แลก แจก แถม การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลทั่วไปเหล่านี้ถือว่าเป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการซื้อ

1.2 สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ (Other Stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการผู้บริโภคที่อยู่ภายนอกองค์การซึ่งบริษัทควบคุมไม่ได้ สิ่งกระตุ้นเหล่านี้ได้แก่

1.2.1 สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ (Economic) เช่น ภาวะเศรษฐกิจ รายได้ของผู้บริโภคเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความต้องการของบุคคล

1.2.2 สิ่งกระตุ้นทางเทคโนโลยี (Technological) เช่น เทคโนโลยีใหม่ด้านฟากตอนเงินอัตโนมัติสามารถกระตุ้นความต้องการให้ใช้บริการของธนาคารมากขึ้น

1.2.3 สิ่งกระตุ้นทางกฎหมายและการเมือง (Law and Political) เช่น กฎหมายเพิ่มลดภาษีสินค้าใดสินค้าหนึ่งจะมีอิทธิพลต่อการเพิ่มหรือลดความต้องการ

1.2.4 สิ่งกระตุ้นทางวัฒนธรรม (Cultural) เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณีไทยในเทศกาลต่าง ๆ จะมีผลกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการซื้อสินค้าในเทศกาลนั้น

2. กล่องดำหรือความรู้ตึกนึ่กคิดของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box) ความรู้ตึกนึ่กคิดของผู้ซื้อเปรียบเสมือนกล่องดำ (Black Box) ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถทราบได้ จึงต้องพยายามค้นหาความรู้ตึก นึ่กคิดของผู้ซื้อ ความรู้ตึกนึ่กคิดของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะของผู้ซื้อและกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

2.1 ลักษณะของผู้ซื้อ (Buyer Characteristics) ลักษณะของผู้ซื้อที่มีอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา ซึ่งรายละเอียดในแต่ละลักษณะจะกล่าวถึงในหัวข้อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค

2.2 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ (Buyer Decision Process) ประกอบด้วยขั้นตอน คือ การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละกระบวนการจะกล่าวถึงในหัวข้อกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรรมใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ (Buyer's Purchase Decisions) ผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

3.1 การเลือกผลิตภัณฑ์ (Product Choice) เช่น การเลือกผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มพร้อมดื่มมีทางเลือกคือ น้ำอัดลม น้ำผลไม้ ชา กาแฟ ฯลฯ สมมติว่า ผู้บริโภคเลือกน้ำผลไม้

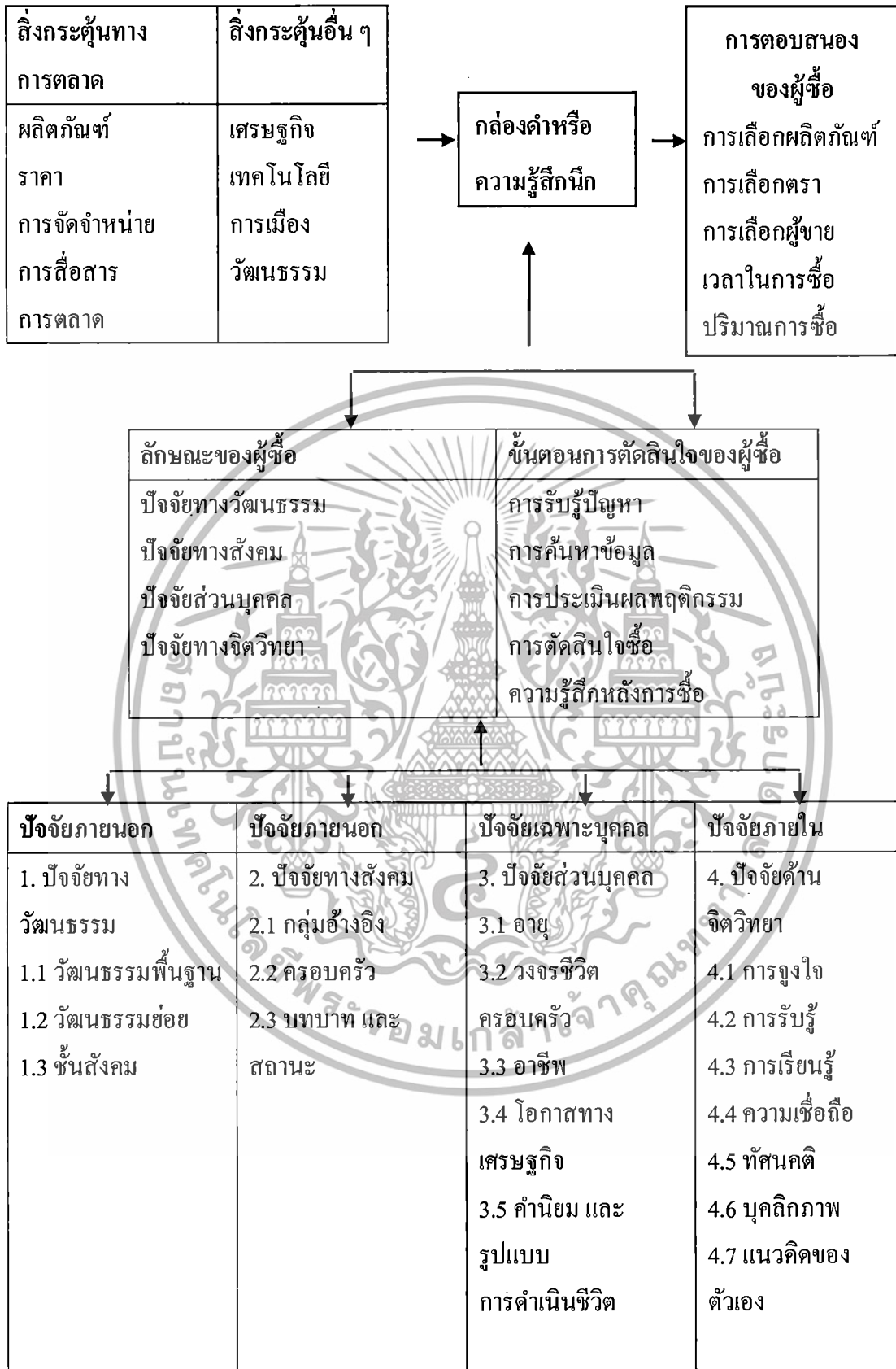
3.2 การเลือกตราสินค้า (Brand Choice) เช่น ถ้าผู้บริโภคเลือกน้ำผลไม้ จะเลือกยี่ห้อ 7up โกโก้ ฯลฯ

3.3 การเลือกผู้ขาย (Dealer Choice) เช่น ผู้บริโภคจะเลือกจากห้างสรรพสินค้าใด หรือร้านค้าใกล้บ้านร้านใด

3.4 การเลือกเวลาในการซื้อ (Purchase Timing) เช่น ผู้บริโภคจะเลือกเวลาเช้า กลางวันหรือเย็น ในการซื้อนมสดกล่อง

3.5 การเลือกปริมาณการซื้อ (Amount) เช่น ผู้บริโภคจะเลือกกว่าจะซื้อหนึ่งกล่อง ครึ่งโหล หรือหนึ่งโหล





ภาพที่ 1 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

ที่มา: (ศิริวรรณ และคณะ, 2550)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ

วิทย์ ยี่วรพันธ์ (2544) ให้ความหมาย “สวัสดิการแรงงาน” หมายถึงการอยู่ดีกินดีของ ลูกจ้าง เป็นภาระทางศีลธรรมของธุรกิจอุตสาหกรรมและเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการบริหารงาน บุคคล สวัสดิการแรงงานเป็นประโยชน์แก่คนงานในฐานะผู้รับ เป็นประโยชน์แก่นายจ้างในฐานะ ที่เป็น มูลเหตุจูงใจให้มีการผลิตที่ดีขึ้น และเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาสังคมเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหา แรงงาน

วิจิตร ระวิวงศ์ (2532) ให้ความหมาย “สวัสดิการแรงงาน” หมายถึงการดำเนินการใด ๆ ไม่ว่าจะโดยนายจ้าง รัฐบาล หรือ สหภาพแรงงาน ที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างคนงานในกิจการ อุตสาหกรรม หัตถกรรม พาณิชยกรรม การขนส่งและบริการ ซึ่งเป็นการประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่ภาค เกษตรกรรมสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุกทั้งทางกายและทางใจ มีสุขภาพ อนามัยที่ดีมีความปลอดภัยในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้า และมีความมั่นคงในการ ดำรงชีวิตไม่ เฉพาะแต่เพียงตัวเขาเท่านั้น หากแต่รวมถึงครอบครัวด้วย

อุทัย หิรัญโต (2531) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า เป็นบริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่ หน่วยงานราชการหรือองค์การธุรกิจจัดให้มีขึ้น เพื่อให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนิน ชีวิตหรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อ เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลต่อปัญหาทั้งในส่วนตัวและ ครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงาน และตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด

ทฤษฎีสวัสดิการแรงงาน สวัสดิการแรงงาน ไม่ว่าจะเป็น ในภาคอุตสาหกรรมหรือภาค เกษตรกรรม มีที่มาจากปรัชญาและแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสวัสดิการแรงงาน ซึ่งเป็นลักษณะ การให้หรือวิธีการจัดสวัสดิการแรงงานแตกต่างกันออกไปตามปรัชญาและแนวความคิดนั้น ๆ ทฤษฎีสวัสดิการแรงงาน ต่าง ๆ ตามที่ M.V. Moothy (1989) กล่าวไว้มีดังนี้

1. สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของการบังคับควบคุม (The Policing Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้มีแนวความคิดที่เชื่อว่าคนส่วนใหญ่ในโลกมีแนวโน้มที่จะเป็นคนเลวมากกว่า คนดีหรือ ชอบที่จะเอาเปรียบผู้อื่น โดยเฉพาะคนรวยก็มักจะเอาเปรียบคนจน เปรียบเสมือน นายจ้างที่ เอาเปรียบลูกจ้างด้วยวิธีต่าง ๆ ทำให้ลูกจ้างหมดกำลังใจและไม่พอใจในการทำงานขึ้นได้ ถ้า ปราศจากการกำหนดมาตรฐานการให้ความมั่นคงจากรัฐ (State security) ดังนั้นการกำหนดเป็น กฎหมายในการคุ้มครองแรงงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ความเชื่อดังกล่าวจึงเป็น มูลเหตุให้มีกฎข้อบังคับการใช้แรงงานให้เกิดความเป็นธรรมขึ้นในสังคม ป้องกันการกดขี่ลูกจ้าง จากนายจ้างและการที่จะให้กฎหมายบังคับใช้ได้ผลดี โดยการตรวจตราจากเจ้าหน้าที่อย่างรัดกุม และใกล้ชิด อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตเกี่ยวกับแนวความคิดนี้ว่า ผู้ที่มีหน้าที่ตรวจตราดูแลให้ นายจ้าง ปฏิบัติตามกฎหมายควรแนะนำ ชี้แจง หรือชักชวนให้นายจ้างปฏิบัติตามกฎหมาย เพราะการ

ชักชวนเป็นเทคนิคที่จะทำให้นายจ้างปฏิบัติตาม โดยเต็มใจไม่รู้สึกรู้ว่าถูกบังคับ การตรวจตรา ก็ถือได้ว่าเป็นการแทรกแซงทางกฎหมายของการอยู่ร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้างอีกทางหนึ่ง เป็นสาเหตุให้นายจ้างไม่พอใจและพยายามหลบเลี่ยงในที่สุด ตลอดจนการจัดสวัสดิการแรงงานบางอย่างนายจ้างต้องเต็มใจจัดให้เองกฎหมายไม่สามารถบังคับได้เช่น ในการจัดสวัสดิการสันตนาการให้แก่ลูกจ้างการให้ค่าปรับหรือเมื่อลูกจ้างมีปัญหา เป็นต้น

2. สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของความเชื่อทางศาสนา (The Religious Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้มีได้สนับสนุนให้มีกฎหมายบังคับในเรื่องการจัดสวัสดิการแรงงาน แต่เชื่อว่านายจ้างจัดสวัสดิการแรงงานให้แก่ลูกจ้างก็เนื่องจากนายจ้างเป็นผู้มีศีลธรรม ยึดถือใน ศาสนาว่าทำดีย่อมได้ดีหรือหวังผลในชาติหน้า การจัดสวัสดิการแรงงานให้ลูกจ้างมีความเป็นอยู่ที่ดีในชาตินี้ ผลตอบแทนก็คงจะกลับคืนมาในชาติหน้าด้วย ทฤษฎีนี้เชื่อว่าศาสนาเป็นพื้นฐานในการที่นายจ้างจัดสวัสดิการแรงงานในแต่ละสังคม การจัดโดยหวังผลเป็นส่วนบุญเป็นการให้ตามความพอใจของนายจ้างจึงอาจขาดหลักการที่ดีไป

3. สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของความรักเพื่อนมนุษย์ (The Philanthropic Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้เชื่อว่ามนุษย์ทั่วไปย่อมรักเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มีความต้องการที่จะช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ที่ตกทุกข์ได้ยาก นายจ้างที่เชื่อในทฤษฎีนี้ก็จะจัดสวัสดิการแรงงานให้ลูกจ้าง อย่างดีและไม่หวังสิ่งตอบแทน ดังนั้น ทฤษฎีนี้จึงเป็นเรื่องของความสมัครใจของนายจ้าง ซึ่งเป็นไปได้น้อยกว่าและกว้างขวางน้อยกว่าการบังคับด้วยกฎหมาย

4. สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของการปฏิบัติแบบบิดาต่อบุตร (The Paternalistic Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้มีแนวความคิดที่ว่า นายจ้างและลูกจ้างเปรียบเสมือนบิดากับ บุตร บิดาเป็นผู้เลี้ยงดูบุตรที่อยู่ในฐานะช่วยตนเองไม่ได้เต็มที่ ทฤษฎีนี้อาจเรียกว่า เป็นการ จัดสวัสดิการแรงงานแบบเครือญาติถือว่าลูกจ้างและนายจ้างอยู่ในครอบครัวอุตสาหกรรมเดียวกัน มีผลประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้น สมาชิกในครอบครัวที่อาวุโสกว่าจะมีบทบาทเป็นผู้จัดการด้าน สวัสดิการดูแลความเป็นอยู่ของผู้ที่เยาว์วัยกว่า นายจ้างเปรียบเสมือนบิดาหรือผู้ที่อาวุโสที่สุดในโรงงานของตน ลูกจ้างเปรียบเสมือนบุตรในความดูแลปกครองของบิดานั้นเองการจัดสวัสดิการ แรงงานจึงเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายจัดการชั้นสูงจะเป็นผู้ริเริ่ม ทฤษฎีนี้จึงไม่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดที่ว่า สวัสดิการแรงงานควรมาจากการบังคับ หรือต้องมีกฎหมาย แต่ถือว่าควรเป็นความสำนึกในหน้าที่ของนายจ้างที่จะทำตนเป็น “บิดาที่ดี” ต่อลูกจ้าง หรือ “บุตร” ของตนหรือไม่

5. สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของการปลอบใจการเรียกร้อง (The Placating Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าลูกจ้างมีความสำนึกในสิทธิและผลประโยชน์ของตน และสามารถรวมตัวเป็นกลุ่มแล้ว เมื่อถึงเวลาหนึ่งลูกจ้างจะรวมตัวกันเรียกร้องค่าจ้างที่สูงขึ้น และสวัสดิการ แรงงานที่ดีกว่าค่า ซึ่งนายจ้างไม่อาจจะเลยต่อการเรียกร้องนั้นได้ ดังนั้น ความสนใจที่จะให้สวัสดิการแรงงาน

แก่ลูกจ้างก็จะเข้าไปในลักษณะที่ปลอบใจการเรียกร้องซึ่งขาดความจริงใจ ความเชื่อดังกล่าวแสดงว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า การจัดสวัสดิการแรงงานขึ้นอยู่กับความกลัวของนายจ้าง ถ้านายจ้างกลัวว่าลูกจ้างจะก่อเรื่องขึ้นมากก็ไม่ว่ากรรมใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะจัดสวัสดิการแรงงานเป็นการปิดปากถ้านายจ้างไม่กลัว ลูกจ้างก็อาจจะถูกละเลยได้ ทฤษฎีนี้มีได้เกี่ยวข้องกับทำให้มีกฎหมายบังคับให้จัดสวัสดิการแรงงานโดยตรง แต่เป็นการสนับสนุนโดยทางอ้อม เพราะถ้านายจ้างทุกคนปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานก็จะเป็นการป้องกันหรือลดการเรียกร้องได้ทางหนึ่ง

6. สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของการประชาสัมพันธ (The Public Relations Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าการจัดสวัสดิการแรงงานให้แก่ลูกจ้างในกิจการของนายจ้างดีเพียงใด ก็จะเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียง หรือเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธให้แก่กิจการของนายจ้างขึ้นเพียงนั้น เป็นการสร้างความนิยมให้แก่ลูกจ้างตลอดจนสังคมภายนอกที่จะมองดูโรงงานอย่างชื่นชม อาจจะทำให้ประชาชนนิยมซื้อหรือใช้สินค้าที่ผลิตขึ้นจากโรงงานแห่งนั้น อย่างไรก็ตามการจัดสวัสดิการแรงงานแบบนี้อาจขาดความจริงใจ และมีได้ตั้งอยู่บนรากฐานความต้องการของบรรดาลูกจ้างก็ไม่ได้ เพราะนายจ้างมุ่งด้าน โฆษณาทำชื่อเสียงให้ตนเองมากกว่า ทฤษฎีนี้จึงไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการบังคับให้มีสวัสดิการแรงงาน

บีช เทเนล (1980) ให้ความหมายสวัสดิการไว้ว่า คือประโยชน์ต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นไปในรูปของเงินรายได้นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติที่หน่วยงานจัดให้อยู่แล้ว เพื่อเป็นการช่วยเหลือในเรื่องเจ็บป่วย อุบัติเหตุ การออกจากงานอย่าง กระชั้นหันไม่ว่าจะเป็นการให้ความสะดวกสบายต่างๆ เช่น การให้ลาพักผ่อนได้โดยได้รับเงินตามสมควร และการจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายในและบริเวณรอบๆ ที่ทำงาน ให้สะดวกสบายที่สุด อีกทั้งยังแบ่งประเภทสวัสดิการออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. การช่วยเหลือด้านการเงินให้แก่พนักงานที่ไม่สามารถช่วยตนเองได้มากนัก เช่น เงินสะสม เงินค่ารักษาพยาบาล และอื่นๆ
2. ผลประโยชน์ที่ได้รับในเวลาที่ไม่ได้ทำงาน ได้แก่ วันหยุด วันลา รางวัล หรือสิ่งของพิเศษที่ไม่เกี่ยวกับกรปฏิบัติงาน เช่น เงินโบนัส ซึ่งจ่ายตามอายุงานหรือ จ่ายให้ทุกคนเท่าเทียมกัน และเงินช่วยเหลือบุตร เป็นต้น
3. เงินช่วยเหลือในการจัดกิจกรรมสันทนาการ การกีฬา การอำนวยความสะดวก การบริการทางการแพทย์ ห้องสมุด ห้องอาหาร และบริการอื่นๆ เช่น การจัดจำหน่ายสินค้าไว้ในราคาถูก เป็นต้น

จตุรรัตน์ เหมชัย (2547) ได้แบ่งประเภท ของการจัดสวัสดิการและค่าตอบแทน ได้ 2 ประเภท คือ

1. สวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด หมายถึง สวัสดิการที่จัดขึ้น โดยมีระเบียบข้อบังคับกำหนดให้ฝ่ายนายจ้างต้องจัดสวัสดิการขึ้นต่ำให้แก่ ลูกจ้าง เช่น จัดให้มีวันหยุด เป็นต้น

2. สวัสดิการนอกเหนือจากกฎหมาย กำหนด หมายถึง สวัสดิการที่จัดให้บุคลากรมากกว่า ที่

กฎหมายหรือระเบียบ ข้อบังคับกำหนด ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นทั้ง ทางด้าน เอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ร่างกายและจิตใจ สวัสดิการประเภทนี้อาจ จำแนกเป็น

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



วันเดียวกับที่สมาชิกจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนให้แก่สมาชิกแต่ละรายตามจำนวนปีที่ทำงาน ดังต่อไปนี้

1. ผู้ที่มีจำนวนปีที่ทำงานไม่เกิน 10 ปี จ่ายไว้ในอัตราร้อยละ 9 ของค่าจ้าง
2. ผู้ที่มีจำนวนปีที่ทำงานเกินกว่า 10 ปี แต่ไม่เกิน 20 ปี จ่ายไว้ในอัตราร้อยละ 10 ของค่าจ้าง
3. ผู้ที่มีจำนวนปีที่ทำงานเกินกว่า 20 ปี แต่ไม่เกิน 25 ปี จ่ายไว้ในอัตราร้อยละ 12 ของค่าจ้าง
4. ผู้ที่มีจำนวนปีที่ทำงานเกินกว่า 25 ปีขึ้นไป จ่ายไว้ในอัตราร้อยละ 15 ของค่าจ้าง

โดยพนักงานสามารถเลือกที่จะจ่ายเงินสะสมเป็นรายเดือนในอัตราร้อยละ 2 - 15 ของเงินเดือน ตามอายุงานของพนักงาน ซึ่งจะได้รับเงินดังกล่าวเมื่อเสียชีวิต ถาออกจากความเป็นสมาชิกกองทุน พ้นสภาพจากการเป็นของบริษัทไม่ว่าเหตุอันใด เกษียณอายุ โอนไปเป็นสมาชิกของกองทุนอื่น หรือ ถูกเลิกจ้าง โดยไม่มีความผิดตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และชำระ ให้เป็นเงินก้อนในครั้งเดียว ในปี 2558 มีงบประมาณเงินสำรองจ่ายตามแผนสวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ จำนวน 255,239,256.36 บาท ซึ่งครอบคลุมเพียงพอต่อจำนวนพนักงานทั้งหมดที่ได้รับสิทธิตามแผนงานฯ ดังกล่าว

ทอท.ปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ตามกฎหมายว่าด้วยพนักงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ตามพระราชบัญญัติพนักงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานและแรงงานสัมพันธ์ในภาครัฐวิสาหกิจเป็นการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ ซึ่งไม่น้อยกว่ามาตรฐานขั้นต่ำตามกฎหมาย คุ้มครองแรงงาน โดยพระราชบัญญัติดังกล่าวสนับสนุนให้ลูกจ้างมีสิทธิร่วมตัวกันจัดตั้งสหภาพแรงงานได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณา ช่วยเหลือสมาชิกตามคำร้องทุกข์ แสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้างของลูกจ้าง รวมไปถึงการเจรจาต่อรองให้มีการ ปรับปรุงแก้ไขสภาพการจ้าง โดยการยื่นข้อเรียกร้องเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ผ่านกระบวนการทางด้านแรงงานสัมพันธ์ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ทำอาภาศยานไทย ให้ความคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้างให้กับพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็สมาชิกสหภาพแรงงาน รัฐวิสาหกิจ บริษัท ทำอาภาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ “สร.ทอท.” หรือ ไม่ก็ตาม โดยสร.ทอท. มีสมาชิกจำนวน 3,459 คน คิดเป็นร้อยละ 59.31 ของพนักงานและลูกจ้างทั้งหมด (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2557)

นอกจากนี้ทำอาภาศยานไทย ยังถือปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2549 เพื่อใช้เป็นมาตรการในการ ส่งเสริมและขจัดแรงงานที่ถูกบังคับในทุกรูปแบบ ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างในรัฐวิสาหกิจ ที่จะต้องปฏิบัติตาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหมวดที่เกี่ยวกับการใช้แรงงานไม่ว่าจะเป็นการใช้แรงงานโดยทั่วไป หรือ การใช้แรงงานหญิง ที่มีการกำหนดไว้ชัดเจนเกี่ยวกับกำหนดเวลาทำงานปกติของลูกจ้าง รวมถึงข้อห้ามที่กำหนดสำหรับนายจ้างในการใช้แรงงานหญิงทำงาน ตามประเภทและช่วงเวลาที่เหมาะสม อีกทั้ง ทำอาภาศยานไทย ยังใช้มาตรการนี้ครอบคลุมไปถึงผู้รับจ้างเหมาบริการที่มารับจ้างทำงาน

ให้กับ ทำอาภาศยานไทย โดยจะกำหนดไว้ในข้อกำหนดรายละเอียดของงานจ้างที่ผู้รับจ้างจะต้องไม่ว่ากรรมใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถือปฏิบัติด้วย จึงทำให้มั่นใจได้ว่าไม่มีการบังคับแรงงาน การจ้างแรงงานเด็ก การขัดขวางการรวมกลุ่มของพนักงานหรือการเจรจาต่อรอง

การดูแลพนักงานท่าอากาศยานไทย มีแผนงานด้านการแพทย์ในการดูแลพนักงานและลูกจ้างท่าอากาศยานไทย เป็นประจำทุกปี โดยมุ่งเน้นทั้งในเชิงรณรงค์และป้องกัน ผ่านการสร้างนิสัยในการดูแลสุขภาพ ประกอบด้วย การตรวจสุขภาพประจำปี (การตรวจเลือดและเอกซเรย์ทรวงอก) การจัดการบรรยาย ความรู้ทางเวชศาสตร์เพื่อรณรงค์ป้องกัน โรคทั่วไป ส่งเสริมสุขภาพร่างกายให้มีสุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง ปราศจากโรคภัย ตลอดจน ส่งเสริมบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานในองค์กร การให้ข้อมูลด้านโภชนาการที่ถูกต้องและกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพ อาทิ โครงการ อบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและกู้ชีวิต ช้อแนะนำเกี่ยวกับการออกกำลังกาย แนะนำเกี่ยวกับสุขยอคของวิธีลดน้ำหนักที่ดีที่สุด และโครงการลดพุง ไร้โรคสำหรับพนักงานให้ได้ผล

เมื่อปี 2556 มีการเปลี่ยนแปลงสวัสดิการของพนักงานเพื่อคุณภาพชีวิตครอบครัวที่ดีขึ้น โดยอนุญาตให้พนักงานเพศชายมีสิทธิ ลางานไปช่วยเหลือภรรยาที่คลอดบุตรได้ 15 วันทำการ สำหรับกรณีที่มีความจำเป็นต้องการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานหรือ การโยกย้ายการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานและลูกจ้างในองค์กร จะมีการแจ้งให้ทราบโดยการออกคำสั่งประกาศให้พนักงาน ได้รับรู้ รับทราบ แต่ไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลาบอกกล่าวล่วงหน้าที่น่าจะแน่นอนว่าจะต้องบอกกล่าวล่วงหน้าอย่างน้อยภายในหนึ่งหรือสองสัปดาห์ ในกรณีของการเลิกจ้างท่าอากาศยานไทย มีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

1. กรณีที่เป็นการจ้างโดยมีกำหนดระยะเวลาจ้างที่แน่นอน เมื่อครบกำหนดการจ้างตามสัญญาจ้าง สามารถเลิกจ้างได้เลย โดยไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้า (ทั้งนี้เป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 580)
2. กรณีที่เป็นการจ้างโดยไม่มีกำหนดระยะเวลา (ยกเว้นการเกษียณอายุ) หากมีความจำเป็นต้องเลิกจ้าง ต้องมีการบอกกล่าวล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน หรือ 1 งวดการจ่ายค่าจ้าง (ทั้งนี้เป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 582) ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ท่าอากาศยานไทย ยังได้กำหนดให้มีการพิจารณาดำเนินการจ้างแรงงานท้องถิ่นบริเวณพื้นที่เชื่อมต่อกับท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าอากาศยานไทย เพื่อเป็นการสร้างงานและกระจายรายได้ให้กับชุมชนที่อยู่ในพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นพนักงาน ลูกจ้างประจำมีสิทธิได้รับค่ารักษาพยาบาลสำหรับตนเองและครอบครัว (คู่สมรส บิดา มารดา และบุตรที่ยังไม่ได้บรรลุนิติภาวะจำนวน 3 คน)

สำหรับผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นลูกจ้างทดลองงานและลูกจ้างชั่วคราวมีสิทธิได้รับค่ารักษาพยาบาลสำหรับตนเองและครอบครัว (คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่ได้บรรลุนิติภาวะจำนวน 3 คน)  
หลักเกณฑ์การช่วยเหลือ

### 1.1 ค่ารักษาพยาบาล (สำหรับสถานพยาบาลของทางราชการ)

#### 1.1.1 ผู้ปฏิบัติงาน (พนักงานและลูกจ้างประจำ)

ให้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล ได้เท่าที่จ่ายจริง ทั้งประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

##### 1.1.1.1 ประเภทผู้ป่วยนอก

1. ค่ารักษาพยาบาล ส่วนที่เบิกได้ ทอท.จะจ่ายให้ตามที่กระทรวงการคลังกำหนด สำหรับส่วนที่เบิกไม่ได้ ให้สิทธิเบิกได้ไม่เกิน 1,200.-บาท ต่อครั้ง
2. ค่าหัตถการหรือค่าตอบแทนแพทย์ผ่าตัด ส่วนที่เบิกได้ ทอท.จะจ่ายให้ตามที่กระทรวงการคลังกำหนด สำหรับส่วนที่เบิกไม่ได้ให้สิทธิเบิกได้ครั้งหนึ่งแต่ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อครั้ง

##### 1.1.1.2 ประเภทผู้ป่วยใน

1. ค่าห้องพักอาหารให้เบิกได้เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 1,700 บาทต่อวัน
  2. ค่าหัตถการหรือค่าตอบแทนแพทย์ผ่าตัด รวมทั้งค่าใช้จ่ายใดๆ
- ในส่วนที่เบิกได้ ทอท.จะจ่ายให้ตามที่กระทรวงการคลังกำหนด สำหรับส่วนที่เบิกไม่ได้ ให้สิทธิเบิกได้ครั้งหนึ่งไม่เกิน 15,000บาท ต่อครั้ง

##### 1.1.1.3 การตรวจสุขภาพประจำปี

ให้สิทธิเบิกได้ตามอัตราที่กระทรวงการคลังกำหนด

#### 1.1.2 บุคคลในครอบครัวของพนักงานและลูกจ้างประจำ

ให้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล ได้เท่าที่จ่ายจริงทั้งประเภทผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

##### 1.1.2.1 ประเภทผู้ป่วยนอก

1. ค่ารักษาพยาบาล ส่วนที่เบิกได้ ทอท. จะจ่ายให้ตามที่กระทรวงการคลังกำหนด สำหรับส่วนที่เบิกไม่ได้ ให้สิทธิเบิกได้ไม่เกิน 1,200บาท ต่อครั้ง
2. ค่าหัตถการหรือค่าตอบแทนแพทย์ผ่าตัด ส่วนที่เบิกได้ ทอท. จะจ่ายให้ตามที่กระทรวงการคลังกำหนด สำหรับส่วนที่เบิกไม่ได้ ให้สิทธิเบิกได้ครั้งหนึ่งแต่ไม่เกิน 5,000 บาท ต่อครั้ง

##### 1.1.2.2 ประเภทผู้ป่วยใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งหากนำไปใช้

1. ค่าห้องและค่าอาหาร ให้เบิกได้เท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน 800 บาทต่อวัน

2. ค่าหัตถการหรือค่าตอบแทนแพทย์ผ่าตัด รวมทั้งค่าใช้จ่ายใด ๆ ในส่วนที่เบิกได้ ทอท. จะจ่ายให้ตามที่กระทรวงการคลังกำหนด สำหรับส่วนที่เบิกไม่ได้ ให้สิทธิเบิกได้ครั้งหนึ่งไม่เกิน 6,000 บาท ต่อครั้ง

#### 1.2 ค่ารักษาพยาบาล (สำหรับสถานพยาบาลของเอกชน)

##### 1.2.1 ผู้ปฏิบัติงาน (พนักงานและลูกจ้างประจำ)

##### 1.2.1.1 ประเภทผู้ป่วยนอก

เบิกได้เท่าที่จ่ายจริง ไม่เกิน 1,200 บาท/วัน โดยในการเข้ารับการรักษาพยาบาล ประเภทผู้ป่วยนอกสำหรับสถานพยาบาลของทางราชการและสถานพยาบาลของเอกชน รวมกันต้องไม่เกิน 30 ครั้งต่อปี หากเกินจากนี้ ให้สิทธิสำหรับสถานพยาบาลของทางราชการเท่านั้น ทั้งนี้ รวมการตรวจสุขภาพประจำปี เกี่ยวกับมะเร็งเต้านม/ปากมดลูก ให้สิทธิเบิกได้ 1,200 บาท/ครั้ง/ปี และการรักษาโรคภายในสตรี, โรคเอดส์ และกามโรค จำนวน 1,200 บาท/ครั้ง โดยให้นับรวมในจำนวนการรักษาพยาบาล 30 ครั้ง/ปี ด้วย

##### 1.2.1.2 ประเภทผู้ป่วยใน

1. ค่าห้องพักและอาหาร (สูงสุด 31 วันต่อครั้ง) ไม่เกิน 1,700 บาท ต่อวัน
2. ค่าห้องพักผู้ป่วยหนัก (สูงสุด 7 วันต่อครั้ง) ไม่เกิน 2,400 บาทต่อวัน
3. ค่าใช้จ่ายทั่วไป สูงสุดครั้งละ ไม่เกิน 15,000 บาท
4. ค่ารักษาพยาบาลฉุกเฉินสูงสุดครั้งละ ไม่เกิน 2,500 บาท ต่อวัน
5. ค่าผ่าตัด (จ่ายตามตารางอัตราค่าธรรมเนียมการผ่าตัด)
6. ค่าแพทย์เยี่ยมไข้ ไม่เกิน 500 บาทต่อวัน
7. ค่าปรึกษาแพทย์พิเศษ ไม่เกิน 2,500 บาทต่อครั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.6 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรพร นาคพูน (2550) ศึกษาระดับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันของพนักงานบริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของระดับความพึงพอใจของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานฝ่ายผลิตจำนวน 190 คน จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและวัดระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ 4 ด้านคือ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านสังคมและนันทนาการ ด้านเศรษฐกิจและด้านการศึกษาของพนักงาน นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีสถานภาพการสมรส และเป็นโสดจำนวนใกล้เคียงกัน การศึกษาระดับ ม.3-ม.6 มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ โดยมีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย เรื่องปริมาณของอาหารคุณภาพของอาหารและความสะอาดของโรงอาหาร และด้านเศรษฐกิจ เรื่องสวัสดิการร้านค้าอยู่ในระดับน้อย จากการศึกษาพบว่าสถานภาพทั่วไปด้านเพศ อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งปัจจุบันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพทั่วไปด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน

วรรณพร ภูยาธร (2550) ศึกษาความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการพนักงานของพนักงานบริษัท ไล่อ่อน (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวนทั้งหมด 242 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้ One Way ANOVA สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิจัยทางลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โสด อายุ 26-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อายุการทำงาน 6-15 ปี ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินโดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสวัสดิการของบริษัท ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสวัสดิการของบริษัท ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับมาก ส่วนการทดสอบสมมติฐานพบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันระดับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.005 ส่วนตำแหน่งงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตเห็นาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อายุการทำงานและระดับเงินเดือนแตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินจะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัญญาภา เครื่องมั่นคงภักดิ์ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดสวัสดิการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง รวม 6 ด้านคือด้านการให้กู้เงิน ด้านการเคหะสงเคราะห์ ด้านการสงเคราะห์ข้าราชการ ด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ ด้านการกีฬาและนันทนาการ และด้านสวัสดิการอื่นๆ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวนทั้งหมด 398 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า อาจารย์ ข้าราชการ และลูกจ้างมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติราชการในมหาวิทยาลัย ตำแหน่งหน้าที่ และการใช้บริการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับเงินเดือน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มลธิรา อินชกุลชัย (2551) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อการจัดสวัสดิการของธนาคาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างเงินเดือน 10 และสวัสดิการ ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินต่อการจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ และปัญหาการได้รับสวัสดิการจากธนาคารออมสิน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ 25 สาขา โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 190 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการของธนาคารออมสินอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการในด้านวันทำงาน เวลาทำงาน วันหยุด และวันลามากที่สุด รองลงมาได้แก่ สวัสดิการในหน่วยงาน สวัสดิการด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน สวัสดิการเงินกู้ต่างๆ และสวัสดิการทางการเงินพนักงาน ส่วนสวัสดิการครอบครัวได้รับความพึงพอใจในระดับน้อย ในด้านปัญหาของการได้รับสวัสดิการของพนักงานนั้นเป็นเรื่องของปัญหาเงินเดือนที่ได้รับ ไม่มีความสัมพันธ์กับค่าครองชีพ ความไม่เท่าเทียมในการรับสวัสดิการ และต้องทำงานในวันหยุดล่วงเวลา

สาทร่าย วงศ์วัชรอำพน (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการกู้ยืมเงินบ้านานู ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิสหประชาคริสตจักรในประเทศไทยในเขตจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกกองทุนบ้านานู ในเขต จังหวัด เชียงใหม่ จำนวน 310 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จัก สมาชิก ด้านความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรรมใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไพโรจน์ ญัตติอักษรวงศ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของบริษัท อุตสาหกรรมผ้าเคลือบพลาสติกไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมผ้าเคลือบพลาสติกไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 2 โรงงาน จำนวน 250 คน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานด้วยค่า t-test F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และวิเคราะห์ เปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยค่า LSD ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26- 35 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาและต่ำกว่า มีสถานภาพสมรส มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 8,001-10,000 บาท และมีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของบริษัท ผ้าเคลือบพลาสติกไทย จำกัด (มหาชน) ด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าสวัสดิการที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดของด้านนี้คือ การให้บริการที่พักอาศัยโดยไม่ต้องเสียค่าเช่า การบริการน้ำประปาและ ไฟฟ้าฟรี ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของบริษัท ผ้าเคลือบพลาสติกไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสุขภาพอนามัย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าสวัสดิการที่มี คะแนนเฉลี่ยสูงสุดของด้านนี้คือ การทำประกันสังคมให้กับพนักงานทุกคน ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของบริษัทผ้าเคลือบพลาสติกไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสหภาพการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าสวัสดิการที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดของด้านนี้คือ การจัดงานประจำปี ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของ บริษัท ผ้าเคลือบพลาสติกไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการศึกษาและการพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าสวัสดิการที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดของด้านนี้คือ การจัดอบรมให้พนักงานในแต่ละระดับ จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของบริษัท อุตสาหกรรมผ้าเคลือบพลาสติกไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตาม เพศ สถานภาพ การศึกษา รายได้พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ สถานภาพ การศึกษา รายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ และอายุการทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ชลทีร์ เติศบรรเจิดสิน (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการกรณีศึกษาฝ่ายอำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ โดยใช้สถิติเชิงอนุมานด้วยค่า t-test F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่สุ่มทั้งสิ้น 61 คน ประกอบด้วย เพศชายจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.7 และเพศหญิงจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.3 เป็นผู้ที่มิได้อยู่ในช่วง 31-40 ปี มากที่สุดคือ 30 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 49.2 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดคือ 44 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 72.1 เป็นผู้ที่มีสถานภาพโสด มากที่สุดคือ 32 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 52.5 เป็นผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี มากที่สุด จำนวน 32 รายหรือคิดเป็นร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

52.5 เป็นผู้ที่ มีเงินเดือนมากกว่า 40,000 บาท มากที่สุด 19 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 31.1 เป็นผู้ที่ มีระดับ/ตำแหน่ง 5-6 มากที่สุดคือ 25 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 41.0 และเป็นผู้ที่ไม่มีบุตรในความดูแล มากที่สุด 40 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 65.6 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสวัสดิการ ที่พนักงานฝ่ายอำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้รับจากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในด้านค่ารักษาพยาบาลมากที่สุดเป็นอันดับแรก ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาบุตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง, สวัสดิการเกี่ยวกับการช่วยเหลือบุตร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เงินกู้สวัสดิการธนาคารออมสินมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เงินกู้สวัสดิการ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เงินกู้เพื่อการเคหะสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง การช่วยเหลือกรณีประสบภัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง การช่วยเหลือ กรณีเสียชีวิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สวัสดิการเกี่ยวกับค่าทำศพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าชดเชยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เงินทดแทน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สวัสดิการกรณีทุพพลภาพอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเช่าบ้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทุนการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ท่าอากาศยานไทยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในส่วนของความพึงพอใจของ สวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

## 2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปตัวแปรที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาครั้งนี้ ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยวิธีการแจกแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อให้ตัวแปรที่ทำการวิเคราะห์วัดผลสามารถวัดได้อย่างถูกต้อง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวน 2,980 คน (รายงานประจำปี, 2557)

##### 3.1.2 ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ จาก พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 2,980 คน การกำหนดขนาดประชากรตัวอย่างกรณีทราบจำนวนนี้ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ 5%

จะได้ขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 368 คน แทนค่าสูตร

เมื่อ  $N =$  จำนวนประชากรทั้งหมด  
 $n =$  ขนาด (จำนวน) จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง  
 $e =$  ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับร้อยละ 5)

แทนค่าสูตร

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

$$= \frac{2,980}{1 + 2,980(0.05)^2}$$

$$= 367.63 \text{ หรือ } 368 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้น จำนวนตัวอย่างน้อยที่สุดที่ต้องสำรวจจำนวนเท่ากับ 368 ตัวอย่าง สํารองเพิ่มกรณีเก็บแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีกร้อยละ 8.7 เท่ากับ 32 คน ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) ซึ่งในการคัดเลือกตัวอย่างจะใช้การเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ในแต่ละหน่วยงาน จำนวนตามหน่วยงาน โดยใช้สูตรดังนี้

จำนวนตัวอย่างทั้งหมด  $\times$  จำนวนประชากรในแต่ละหน่วยงาน

จำนวนประชากรทั้งหมด

จะได้ขนาดตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ แยกตามหน่วยงานได้ หน่วยงาน ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนพนักงานจำแนกตามสายงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)  
สำนักงานใหญ่

หน่วยงานที่ศึกษา	จำนวนตัวอย่าง	
	ประชากร	ตัวอย่าง
สายงานกฎหมายและเลขานุการบริษัท	256	34
สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	314	42
สายงานยุทธศาสตร์	431	58
สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ	558	75
สายงานบัญชีและการเงิน	454	61
สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด	340	46
สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง	295	40
สายงานมาตรฐานอากาศยานและการบิน	332	44
รวม	2980	400

ที่มา: ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2557 บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)

### ขั้นตอนที่ 2

การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ยินดี  
ตอบแบบสอบถาม โดยอยู่ในสายงานที่กำหนดและเคยใช้บริการสวัสดิการการรักษาพยาบาล  
รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการ  
ดำเนินการสร้าง ดังนี้

#### 3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีลักษณะ  
เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายเฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน รวมจำนวน 6 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) โดยให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว และเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Questionnaires)

ส่วนที่ 2 ด้านพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงานกรณี บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นปลายปิด ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ท่านเข้ามาใช้บริการการรักษาพยาบาล จำนวนครั้งที่ท่านเข้ามาใช้บริการการรักษาพยาบาล เวลาที่ท่านใช้บริการในการรักษาพยาบาล สาเหตุสำคัญที่ท่านเลือกใช้บริการการรักษาพยาบาล ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารในการรักษาพยาบาลจากสื่อใดมากที่สุด โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 3 ด้านความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงานกรณี บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นปลายปิด ได้แก่ การให้บริการ ตรวจสอบสุขภาพประจำปีเป็นประจำทุกปี มีสถานพยาบาลให้บริการด้าน การแพทย์ภายในองค์กร มีการส่งตัวผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล มีการอนุญาตให้ลาป่วยเพื่อพักรักษาตัว สามารถเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีเงินช่วยเหลือค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของเอกชน การให้บริการตรวจรักษาทาง ทันตกรรม การจัดหา และจ่ายยาตามใบสั่งแพทย์ และการให้คำแนะนำการใช้ยาโดยเภสัชกร การรักษาทางด้าน กายภาพบำบัด โดยใช้เครื่องมือทางกายภาพบำบัด จัดให้มีการรับบริจาคโลหิตภายในองค์กร โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ คือ

คะแนน 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ได้มีการดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อให้งานวิจัยนี้อยู่ในขอบเขตที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ จึงได้กำหนดขอบเขตโดยจะทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และทำการสุ่มตัวอย่างจาก พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบด้วย รายงานประจำปีบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) กรมการบินพลเรือน กองทัพอากาศ เป็นต้น

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ดังนี้

1. ใช้โปรแกรม SPSS และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เช่น การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติอนุมาน ประกอบด้วย

2.1 ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน

2.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยที่  $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$S_1^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$S_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$n_1$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$n_2$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	องศาอิสระ (Degree Of Freedom)

2.1.2 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยที่ } df = \frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} \right]^2 + \left[ \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$S_1^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$S_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$n_1$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$n_2$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	องศาอิสระ (Degree Of Freedom)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่ม โดยใช้สถิติ F-test ซึ่งจะพิจารณาผลการทดสอบค่าความแปรปรวนดังนี้

### 2.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

Source of variation	SS	df	MS	F
Between groups	$SS_B$	$K - 1$	$SS_B / K - 1$	$MS_B / MS_W$
Within groups	$SS_W$	$N - K$	$SS_W / N - K$	
Total	$SS_B + SS_W$	$N - 1$		

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	$MS_B$	แทน	ค่าประมาณการของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	$MS_W$	แทน	ค่าประมาณการของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	$SS_B$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	$SS_W$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระได้แก่ ระหว่างกลุ่มและภายในกลุ่ม

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\text{เมื่อ } n_i \neq n_j \quad \text{LSD} = t_{1-\alpha/2, n-k} \sqrt{MS_E} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$

$$\text{ถ้า } n_i = n_j \quad \text{LSD} = t_{1-\alpha/2, n-k} \sqrt{\frac{2MS_E}{n_i}}$$

โดยที่  $df_w = n-k$

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง  
กลุ่มที่ I และกลุ่มที่ j

MSE แทน ค่า Mean square error ( $MS_w$ )

k แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

$\alpha$  แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

$n_i$  แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i

$n_j$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ j



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงาน กรณี สำนักงานใหญ่ บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ซึ่งได้ทำการรวบรวมข้อมูลจาก ประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาซึ่งสามารถแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

N=400

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	227	56.70
ชาย	173	43.30
อายุ		
26-35 ปี	145	36.20
18-25 ปี	94	23.50
36-45 ปี	91	22.80
มากกว่า45 ปีขึ้นไป	70	17.50
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	271	67.80
ต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า	78	19.50
ปริญญาโท	51	12.80

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
สมรส	204	51.00
โสด	196	49.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
20,001 - 30,000 บาท	146	36.50
10,001 - 20,000 บาท	118	29.50
20,001 - 30,000 บาท	146	36.50
30,001 - 40,000 บาท	36	9.00
40,001 - 50,000 บาท	39	9.80
50,001 บาทขึ้นไป	58	14.50
ระยะเวลาปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	88	22.00
5 - 10 ปี	107	26.80
11 - 15 ปี	87	21.80
16 - 20 ปี	34	8.50
มากกว่า 20 ปี	84	21.00
การมีโรคประจำตัว		
ไม่มี	371	92.80
มี	29	7.20
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงานและโรคประจำตัว มีดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 เป็นเพศชาย 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ในช่วง 26-35 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 รองลงมา คือช่วงอายุ 18-25 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ช่วงอายุ 36-45 ปีขึ้นไป จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 และช่วงอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 70 คนคิดเป็นร้อยละ 17.50 น้อยสุดตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมา คือ โสด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49 น้อยสุดตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ผู้ใดเห็นใบโฆษณาอื่นใดในการค้า

ไม่ว่าในรูปแบบใดก็ตาม อีเมลที่ส่งมาหาเราจะมีผลบังคับใช้ และต้องยื่นซองส่งไปรษณีย์ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 รองลงมา คือ ต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และระดับปริญญาโท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 น้อยสุดตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมา คือรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 รายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และรายได้ต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาทจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 36 คนคิดเป็นร้อยละ 9.00 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 น้อยสุดตามลำดับ

ระยะเวลาปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 - 10 ปีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 รองลงมา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 88 คนคิดเป็นร้อยละ 22 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี จำนวน 87 คิดเป็นร้อยละ 21.80 ระยะเวลาปฏิบัติงาน มากกว่า 20 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และระยะเวลาปฏิบัติงาน 16 - 20 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 น้อยสุดตามลำดับ

มีโรคประจำตัวหรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่มีโรคประจำตัว จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 92.80และมีโรคประจำตัว จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 น้อยสุดตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการการรักษาพยาบาลของ  
พนักงานกรณี บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ค่าร้อยละด้านพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับการ  
รักษาพยาบาลของพนักงานกรณี บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)  
สำนักงานใหญ่

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โรงพยาบาลที่ท่านเลือกใช้บริการ สวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล		
โรงพยาบาลรัฐบาล	283	70.75
โรงพยาบาลเอกชน	117	29.25
หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือก โรงพยาบาล		
บริการดี	146	36.50
เดินทางสะดวก	108	27.00
ทีมแพทย์มีความสามารถ	96	24.00
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	26	06.50
เครื่องมือทันสมัย	24	06.00
ประเภทของสวัสดิการเกี่ยวกับค่า รักษาพยาบาล		
กรณีเจ็บป่วย	344	86.00
ด้านทันตกรรม	25	06.25
กรณีอุบัติเหตุ	20	05.00
ด้านการคลอดบุตร	11	02.75
จำนวนครั้งที่ท่านใช้บริการสวัสดิการ		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	318	79.50
4 - 6 ครั้งต่อปี	65	16.25
มากกว่า 6 ครั้งต่อปี	17	04.25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาล		
น้อยกว่า 500 บาท	39	09.75
501 - 1,000 บาท	95	23.75
1,000 - 1,500 บาท	78	19.50
มากกว่า 1,500 บาท	188	47.00
ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารสวัสดิการจาก		
สื่อ		
หนังสือเวียน/จดหมายข่าว	152	38.00
การประชุมสัมพัทธ์ตามหน่วยงาน	126	31.50
เว็บไซต์ของบริษัท	83	20.75
บอร์ดประชาสัมพันธ์	39	09.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการการรักษาพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลที่ท่านเลือกใช้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกโรงพยาบาลในสวัสดิการ ประเภทของสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล จำนวนครั้งที่ท่านใช้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาล โดยประมาณ และท่านได้รับข้อมูลข่าวสารสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลจากสื่อใด มีดังต่อไปนี้

โรงพยาบาลที่ท่านเลือกใช้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.75 เป็นโรงพยาบาลรัฐบาล จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกโรงพยาบาลในสวัสดิการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีหลักเกณฑ์ด้านบริการดี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมา คือด้านเดินทางสะดวก จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ด้านทีมแพทย์และพยาบาลมีความสามารถ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 06.50 และด้านเครื่องมือทันสมัย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 06.00 น้อยสุดตามลำดับ

ประเภทของสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้บริการกรณีเจ็บป่วย จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมา คือด้านทันตกรรม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 06.25 กรณีอุบัติเหตุ/เจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 05.00 และด้านการคลอดบุตร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 02.75 น้อยสุดตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวนครั้งที่ท่านใช้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 รองลงมา คือ 4 - 6 ครั้งต่อปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 และมากกว่า 6 ครั้งต่อปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 04.25 น้อยสุดตามลำดับ

ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาลโดยประมาณ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยมากกว่า 1,500 บาท จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมา คือ 501 - 1,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย 1,000 - 1,500 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 500 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 09.75 น้อยสุดตามลำดับ

ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลจากสื่อใด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบจากหนังสือเวียน/จดหมายข่าว จำนวน 152 คนคิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ตามหน่วยงาน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 เว็บไซต์ของบริษัท จำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 20.75 และบอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 09.75 น้อยสุดตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงาน

กรณี บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้าน

โรงพยาบาลในสวัสดิการและด้านการให้บริการสวัสดิการของพนักงาน กรณี

สำนักงานใหญ่ บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจด้านโรงพยาบาล ในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของโรงพยาบาลที่ เลือกใช้บริการ	4.35	0.4357	มากที่สุด
ห้องตรวจและห้องปฏิบัติทางการแพทย์ เพียงพอ	3.20	0.437	ปานกลาง
ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีรถประจำทางผ่าน/โรงพยาบาลจัดรถไว้	4.41	0.455	มากที่สุด
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.22	0.680	ปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะนั่งรอรับ	3.10	0.378	ปานกลาง
รวม	3.66	0.486	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการให้บริการสวัสดิการ การรักษาพยาบาลของทอท.	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การแจ้งข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ ขั้นตอนการเบิกจ่าย/การตรวจสอบสิทธิ	0.31	0.485	ปานกลาง
การรักษาที่รวดเร็วและถูกต้อง	3.36	0.413	ปานกลาง
ความรวดเร็ว/ความพร้อมในการให้บริการ ของพนักงาน	4.37	0.578	มากที่สุด
ความชัดเจนในการให้ข้อมูลและตอบข้อ สงสัยของพนักงาน	4.34	0.495	มากที่สุด
ความพร้อมของเอกสารเพื่อการเบิก ประโยชน์ทดแทนจากสวัสดิการการรักษา ค่าพยาบาล	3.21	0.613	ปานกลาง
รวม	3.72	0.517	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงินและด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับไม่ใช่ตัวเงินของพนักงานกรณี บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากสวัสดิการการรักษาพยาบาลช่วยลดรายจ่ายของท่าน	3.30	0.466	ปานกลาง
ท่านพอใจกับสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาในกรณีเจ็บป่วย	4.20	0.643	มาก
ท่านพอใจกับสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาในกรณีอุบัติเหตุ/เจ็บป่วยการการทำงาน	4.42	0.71	มากที่สุด
ท่านพอใจกับจำนวนเงินที่ได้รับจากสวัสดิการด้านทันตกรรม	3.36	0.676	ปานกลาง
รวม	3.82	0.625	มาก
ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีการอนุญาตให้ลาป่วยเพื่อพักรักษาตัว	3.20	0.523	ปานกลาง
มีสถานพยาบาลด้านการแพทย์ให้บริการภายในองค์กร	3.00	0.572	ปานกลาง
มีการส่งตัวผู้ป่วยเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาล	4.18	0.537	มาก
จัดให้มีการบริจจาคโลหิตภายในองค์กร	3.20	0.636	ปานกลาง
การให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีทุกปี	4.33	1.573	มากที่สุด
รวม	3.58	0.768	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในสวัสดิการการรักษาพยาบาลของ  
พนักงาน กรณี สำนักงานใหญ่ บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจในสวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านโรงพยาบาล ในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการให้บริการสวัสดิการการ รักษาพยาบาลของทอท.	มาก
ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ ที่ได้รับเป็นตัวเงิน	มาก
ความพึงพอใจด้านสิทธิประโยชน์ ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงานกรณี บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลที่ได้รับ โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ และความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีรถประจำทางผ่าน/โรงพยาบาลจัดรถไว้คอยให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และ 4.41 ตามลำดับ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ห้องตรวจและห้องปฏิบัติการทางการแพทย์เพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวกขณะนั่งรอรับบริการ (หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, Internet) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 , 3.20 และ 3.10 ตามลำดับ

ในด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความรวดเร็ว/ความพร้อมในการให้บริการของพนักงานและความชัดเจนในการให้ข้อมูลและตอบข้อสงสัยของพนักงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และ 4.34 ตามลำดับ ขั้นตอนการเบิกจ่าย/การตรวจสอบสิทธิการรักษาที่รวดเร็วและถูกต้อง การแจ้งข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ ความพร้อมของเอกสารเพื่อการเบิกประโยชน์ทดแทนจากสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 , 3.31 และ 3.21 ตามลำดับ

ในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านพอใจกับสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาในกรณีอุบัติเหตุ/

เจ็บป่วยจากการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ท่านพอใจกับสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาในกรณีเจ็บป่วย มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ท่านพอใจกับจำนวนเงินที่ได้รับจากสวัสดิการด้านทันตกรรมและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลช่วยลดรายจ่ายของท่าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และ 3.30 ตามลำดับ

ในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีทุกปี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 มีการส่งตัวผู้ป่วยเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาล มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มีการอนุญาตให้ลาป่วยเพื่อพักรักษาตัว จัดให้มีการบริจาคโลหิตภายในองค์กร มีสถานพยาบาลด้านการแพทย์ให้บริการภายในองค์กร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20, 3.20 และ 3.00 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน โดยแบ่งเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.1 พนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  = พนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = พนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent t-test ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_{0\alpha}$  = ค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

$H_{1\alpha}$  = ค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตาราง

ตารางที่ 4.6 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ

เพศ	t-test for Equality of Means			
	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ	ชาย หญิง	3.12 3.28	0.543 0.623	-0.285 0.732
ความพึงพอใจในการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของ ทอท.	ชาย หญิง	3.01 3.26	0.680 0.758	-0.765 0.421
ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน	ชาย หญิง	3.01 3.17	0.672 0.712	-1.423 0.435
ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน	ชาย หญิง	3.43 3.57	0.631 0.741	-0.405 0.612

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวน ในการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.456 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Independent Sample t-test กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.732 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านของพนักงาน โรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวน ในการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.275 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Independent Sample t-test กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจในด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.421 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวน ในการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวแทน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.453 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Independent Sample t-test กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวแทน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.435 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวแทน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวน ในการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวแทน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.236 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Independent Sample t-test กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวแทน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.612 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวแทน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าทางสถิติที่ระดับ 0.05

ไม่ว่ากรรมใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.2 พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  = พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน

มีความพึงพอใจในสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน

มีความพึงพอใจในสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันและหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  = ค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตารางตารางที่ 4.7 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่าน เลือกใช้บริการ	2.241	8	391	0.112
ความพึงพอใจในการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่า รักษาพยาบาลของทอท.	0.267	8	391	0.765
ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน	0.127	8	391	0.738
ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน	1.233	8	391	0.711

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในด้าน

โรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์เป็นการค้า (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.112 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงไม่ว่ากรรมใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุใดเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

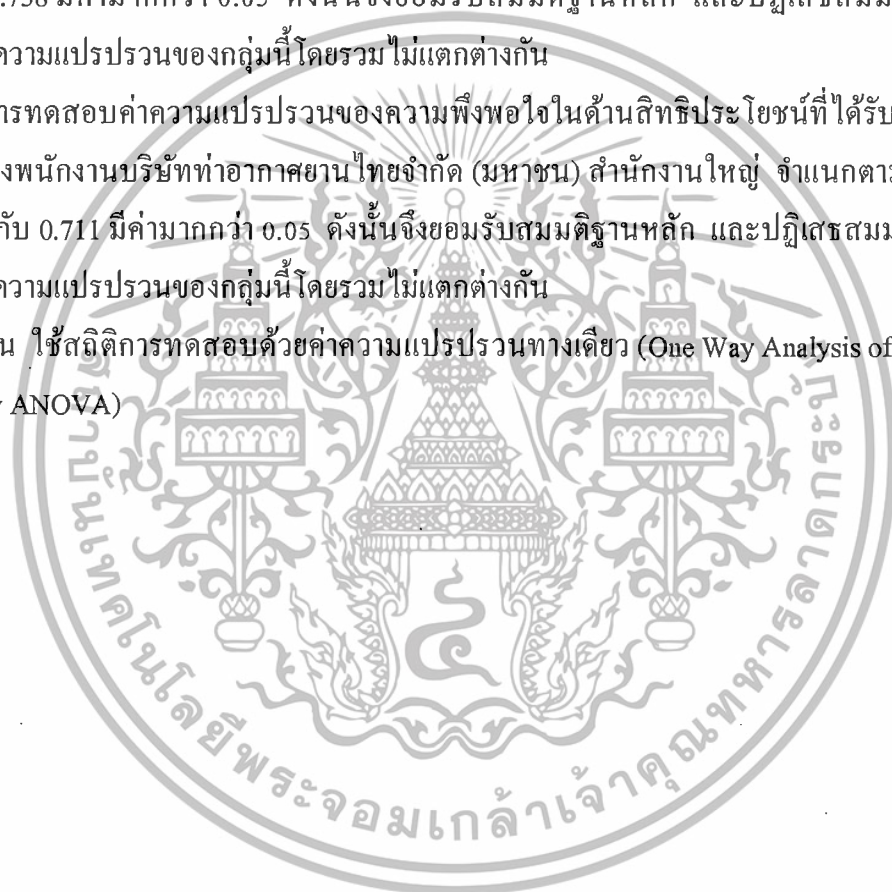
ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.765 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงินของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.738 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงินของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.711 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ใช้สถิติการทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาล  
ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ

	F	Sig. (2tailed)
ความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ	2.366	0.061
ความพึงพอใจในการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล	0.421	0.755
ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน	4.376**	0.003
ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับไม่ใช่เป็นตัวเงิน	3.544**	0.007

หมายเหตุ \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.061 มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน

กัน มีความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05.

ความพึงพอใจในการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.755 มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กัน มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล ของพนักงานบริษัททำ อากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.003 มีค่ามากกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับไม่ใช่เป็นตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยาน ไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.007 มีค่ามากกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ไม่ใช่เป็นตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้น จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่า รักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามอายุ

	อายุ	$\bar{x}$	18 - 25 ปี	26 - 35 ปี	36 - 45 ปี	มากกว่า 45 ปี
			3.30	3.22	2.96	3.00
ความพึงพอใจ	18 - 25 ปี	3.31		-0.072	-0.355**	-0.297*
ในด้านสิทธิ				(0.512)	(0.006)	(0.012)
ประโยชน์ที่	26 - 35 ปี	3.22			-0.262**	-0.225*
ได้รับเป็นตัวเงิน					(0.008)	(0.019)
	36 - 45 ปี	2.96				-0.037
						(0.729)
	45 ปีขึ้นไป	3.00				

หมายเหตุ \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.9 ผลการหาค่าความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่า รักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านสิทธิ ประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน โดยจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี กับ พนักงานที่มี อายุ 36 - 45 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มี

ความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 36 - 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงินมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 - 45 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.335

ผลการหาค่าความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน โดยจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี กับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน มากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.297

ผลการหาค่าความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน โดยจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 36 - 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 26 - 35 ปี ความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 - 45 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.262

ผลการหาค่าความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน โดยจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 26 - 35 ปี กับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน มากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.225

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับไม่ใช่เป็นตัวเงิน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามอายุ

	อายุ	$\bar{x}$	18 - 25 ปี 3.09	26 - 35 ปี 3.13	36 - 45 ปี 2.82	มากกว่า 45 ปี 2.93
ความพึงพอใจ ในด้านสิทธิ ประโยชน์ที่ ได้รับ ไม่ใช่เป็น ตัวเงิน	18 - 25 ปี	3.09		-0.038 (0.729)	-0.265* (0.027)	-0.165 (0.159)
	26 - 35 ปี	3.13			-0.303** (0.002)	-0.203* (0.032)
	36 - 45 ปี	2.82				-0.1000 (0.348)
	45 ปีขึ้นไป	2.93				

หมายเหตุ \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการหาค่าความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับไม่ใช่เป็นตัวเงิน โดยจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี กับ พนักงานที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 36 - 45 ปี อย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับไม่ใช่เป็นตัวเงินมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 - 45 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.303

ผลการหาค่าความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับไม่ใช่เป็นตัวเงิน โดยจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป อย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 26 - 35 ปี ความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับไม่ใช่เป็นตัวเงิน มากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.203

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.3 พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  = พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันและหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  = ค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตาราง

ตารางที่ 4.11 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาสูงสุดโดยใช้

Levene's test

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่าน เลือกใช้บริการ	0.604	8	391	0.533
ความพึงพอใจในการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่า รักษาพยาบาลของทอท.	0.577	8	391	0.565
ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน	0.222	8	391	0.751
ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน	1.613	8	391	0.132

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด มีค่า Sig. เท่ากับ 0.533 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด มีค่า Sig. เท่ากับ 0.565 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงินของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด มีค่า Sig. เท่ากับ 0.751 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับไม่ใช่เป็นตัวเงินของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด มีค่า Sig. เท่ากับ 0.132 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ใช้สถิติการทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการ

รักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่  
 จำแนกระดับการศึกษาสูงสุด

	F	Sig. (2tailed)
ความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่าน เลือกใช้บริการ	2.376	0.054
ความพึงพอใจในการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับ ค่ารักษาพยาบาล	0.321	0.632
ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน	0.438	0.603
ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับไม่ใช่เป็น ตัวเงิน	0.499	0.601

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการ  
 รักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ  
 โดยใช้สถิติการทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One  
 Way ANOVA) สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ของพนักงานบริษัททำ  
 อากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.054 มีค่ามากกว่า 0.05  
 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระดับ  
 การศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ  
 ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมี  
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล ของพนักงานบริษัททำ  
 อากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.632 มีค่ามากกว่า 0.05  
 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระดับ  
 การศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่า  
 รักษาพยาบาล ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน  
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.603 มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับไม่ใช่เป็นตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.601 มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับไม่ใช่เป็นตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.4 พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  = พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent t-test ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  = ค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตาราง

ตารางที่ 4.13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

	สถานภาพสมรส	t-test for Equality of Means			
		x	S.D.	t	Sig.
ความพึงพอใจในด้าน โรงพยาบาลใน สวัสดิการที่ท่าน เลือกใช้บริการ	โสด/สมรส	3.14 3.29	0.513 0.643	-0.881	0.322
ความพึงพอใจในด้าน การให้บริการ สวัสดิการเกี่ยวกับค่า รักษาพยาบาลของ ทอท.	โสด/สมรส	3.14 3.26	0.690 0.758	-0.765	0.724
ความพึงพอใจในด้าน สิทธิประโยชน์ที่ ได้รับเป็นตัวเงิน	โสด/สมรส	3.01 2.97	0.672 0.712	1.923	0.058
ความพึงพอใจในด้าน สิทธิประโยชน์ที่ ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน	โสด/สมรส	3.23 3.07	0.731 0.641	1.705	0.521

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวน ในการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกสถานภาพสมรส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.356 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือ ความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Independent Sample t-test กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.322 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นโสดหรือสมรส อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีความพึงพอใจในด้านของพนักงาน โรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ของพนักงาน บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวน ในการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาลของทอท. ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.625 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Independent Sample t-test กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจในด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาลของทอท. ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีค่า Sig. เท่ากับ 0.724 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาลของทอท. ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวน ในการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.253 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Independent Sample t-test กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.058 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวน ในการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.166 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Independent Sample t-test กรณี Equal variances assumed ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบ พบว่า ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. เท่ากับ

0.521 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.5 พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  = พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันและหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  = ค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตาราง

ตารางที่ 4.14 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้

Levence's test

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่าน เลือกใช้บริการ	2.891*	8	391	0.031
ความพึงพอใจในการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่า รักษาพยาบาลของทอท.	0.160	8	391	0.905
ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็น ตัวเงิน	3.547*	8	391	0.038
ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ ไม่ใช่ตัวเงิน	4.933**	8	391	0.001

หมายเหตุ \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในด้าน  
โรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัว  
เงิน และความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยาน  
ไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ,  
0.038 และ 0.001 มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง  
กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่า  
รักษาพยาบาลของทอท. ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.905 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ  
สมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ใช้สถิติการทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance :  
One Way ANOVA) ในหัวข้อ ความพึงพอใจในการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่า  
รักษาพยาบาลของทอท. ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ใช้สถิติ Brown-Forsythe ในหัวข้อความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่าน  
เลือกใช้บริการ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน และด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน  
ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท.ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	F	Sig. (2tailed)
ความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ	0.676	0.551

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติการทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.551 มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน และด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	แหล่งความแปรปรวน	Statistic	df1	df2	F-Prop
ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ	Brown-Forsythe	6.766**	8	291.455	0.000
ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน	Brown-Forsythe	0.897	8	291.322	0.432
ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน	Brown-Forsythe	0.912	8	329.674	0.456

หมายเหตุ \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe เนื่องจากค่าความแปรปรวนไม่เท่ากันสามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Probabillity (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ บริการ ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Probabillity (p) เท่ากับ 0.432 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น มิอนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.456 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้ บริการของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นรายคู่ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 10,000	10,001 - 20,000	20,001 - 30,000	30,001 - 40,000	40,001 - 50,000	50,001 ขึ้นไป
ความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ	ต่ำกว่า 10,000	3.04		-0.168 (0.122)	-0.219 (0.067)	-0.384** (0.001)	-0.220 (0.132)	-0.115 (0.149)
	10,001 - 20,000	3.20			-0.510 (0.993)	-0.216 (0.168)	-0.380 (0.041)	-0.110 (0.125)
	20,001 - 30,000	3.25				-0.164 (0.565)	-0.601 (0.346)	0.490 (0.358)
	30,001 - 40,000	3.42						
	40,001 - 50,000	2.82						
	50,001 ขึ้นไป	2.93						

หมายเหตุ \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 ผลการหาค่าความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีค่า Sig.

เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างเป็นเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า รายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ มากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.384

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.6 พนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  = พนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = พนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันและหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง ที่มีค่าน้อยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  = ค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตาราง

ตารางที่ 4.18 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานโดยใช้ Levene's test

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่าน เลือกใช้บริการ	5.191**	8	391	0.002
ความพึงพอใจในด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่า รักษาพยาบาลของทอท.	1.670	8	391	1.405
ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน	2.507*	8	391	0.028
ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน	1.213	8	391	0.204

หมายเหตุ \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ และความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และ 0.028 มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. และความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 1.405 และ 0.204 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ใช้สถิติการทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ในหัวข้อ ความพึงพอใจในด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ใช้สถิติ Brown-Forsythe ในหัวข้อความพึงพอใจในด้าน โรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านการให้บริการ  
สวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. และความพึงพอใจในด้านสิทธิ  
ประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด  
(มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

	F	Sig. (2tailed)
ความพึงพอใจในด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับ ค่ารักษาพยาบาลของทอท.	0.161	0.961
ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ไม่ใช่ตัวเงิน	1.675	0.122

จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านการให้บริการ  
สวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่  
ตัวเงิน ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลา  
การปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance  
: One Way ANOVA) สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจในด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. ของพนักงาน  
บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.961 ซึ่ง  
มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มี  
ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่า  
รักษาพยาบาลของทอท. ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่  
ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยาน  
ไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.122 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ  
ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการ  
ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน ของพนักงาน  
บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลใน  
สวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัว  
เงินของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนก  
ตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

	แหล่งความ แปรปรวน	Statistic	df1	df2	F-Prop
ความพึงพอใจใน โรงพยาบาลในสวัสดิการ ที่ท่านเลือกใช้บริการ	Brown-Forsythe	4.216**	8	261.465	0.005
ความพึงพอใจในด้านสิทธิ ประโยชน์ที่ได้รับ เป็นตัวเงิน	Brown-Forsythe	1.237	8	281.312	0.235

หมายเหตุ \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลใน  
สวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ของ  
พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาการ  
ปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe เนื่องจากค่าความแปรปรวนไม่เท่ากันสามารถอธิบายได้  
ดังนี้

ความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ของพนักงานบริษัททำ  
อากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01  
นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการ  
ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ของ  
พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ 0.01

ความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทย  
จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.235 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ  
สมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน  
แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ของพนักงานบริษัททำอากาศ  
ยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่าน  
เลือกใช้บริการ ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงาน  
ใหญ่เป็นรายคู่ โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

	ระยะเวลา การ ปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 5 ปี 3.05	5-10 ปี 3.18	11-15 ปี 3.27	16 – 20 ปี 3.40	มากกว่า 20 ปี 2.87
ความพึงพอใจใน ด้านสิทธิ ประโยชน์ที่ ได้รับไม่ใช่เป็น ตัวเงิน	ต่ำกว่า 5 ปี	3.05		-0.130 (0.412)	-0.220 (0.077)	-0.350* (0.021)	-0.180 (0.132)
	5-10 ปี	3.18			-0.120 (0.873)	-0.226 (0.198)	-0.310 (0.151)
	11-15 ปี	3.27				-0.134 (0.585)	-0.531 (0.336)
	16 – 20 ปี	3.40					
	มากกว่า 20 ปี	2.87					

หมายเหตุ \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการหาค่าความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่า  
รักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้าน  
โรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า  
พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16 – 20  
ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน  
ต่ำกว่า 5 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16 – 20 ปี อย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี มีความพึง  
พอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)  
สำนักงานใหญ่ ด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลา  
การปฏิบัติงาน 16 – 20 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.350

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มี  
พฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของ  
พนักงาน บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  = พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีพฤติกรรมการใช้

บริการสวัสดิการ มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน  
เอกสารนี้เป็นเอกสารของกองส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$H_0$  = พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการ มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการ มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันและหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

$H_0$  = ค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = ค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงดังตาราง

ตารางที่ 4.22 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มพฤติกรรมการใช้บริการ  
สวัสดิการโดยใช้ Levene's test

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
โรงพยาบาลที่ท่านเลือกใช้บริการสวัสดิการการรักษาพยาบาล	0.251	8	391	0.812
ประเภทของสวัสดิการการรักษาพยาบาล	0.767	8	391	0.345
จำนวนครั้งต่อปีที่ใช้บริการการรักษาพยาบาล	0.577	8	391	0.538
ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการรักษาพยาบาล	0.033	8	391	0.861

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลที่ท่านเลือกใช้บริการสวัสดิการการรักษาพยาบาล ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.812 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในด้านประเภทของสวัสดิการการรักษาพยาบาล ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.345 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในด้านจำนวนครั้งต่อปีที่ใช้บริการการรักษาพยาบาล ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.538 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการรักษาพยาบาล ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.861 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ใช้สถิติการทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance :  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับภารกิจการงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตเห็นาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
One Way ANOVA)

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการ

	F	Sig. (2tailed)
ความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลที่ท่านเลือกใช้บริการสวัสดิการรักษาค่าพยาบาล	0.346	0.644
ความพึงพอใจในด้านประเภทของสวัสดิการการรักษาค่าพยาบาล	1.381	0.701
ความพึงพอใจในด้านจำนวนครั้งต่อปีที่ใช้บริการการรักษาค่าพยาบาล	0.488	0.602
ความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการรักษาค่าพยาบาล	1.009	0.830

จากตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาค่าพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการ โดยใช้สถิติการทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลที่ท่านเลือกใช้บริการสวัสดิการการรักษาค่าพยาบาล ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.644 มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลที่ท่านเลือกใช้บริการสวัสดิการการรักษาค่าพยาบาล ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในด้านประเภทของสวัสดิการการรักษาค่าพยาบาล ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.701 มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านประเภทของสวัสดิการการรักษาค่าพยาบาล ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจในด้านจำนวนครั้งต่อปีที่ใช้บริการการรักษาพยาบาล ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.602 มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านจำนวนครั้งต่อปีที่ใช้บริการการรักษาพยาบาล ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการรักษาพยาบาล ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.830 มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการรักษาพยาบาล ของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.24 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล		
1.1 พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.2 พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.3 พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.4 พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.5 พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล		
สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงาน บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

# สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งในการคัดเลือกตัวอย่างจะใช้การเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ในแต่ละหน่วยงาน จำนวน 8 หน่วยงาน และทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 400 ตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้สรุปผลวิจัย ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 และเป็นเพศชาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 มีอายุระหว่าง 18 - 25 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51 มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80

ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.75 มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกโรงพยาบาลในสวัสดิการด้านบริการดี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 ประเภทของสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลมีการใช้บริการกรณีเจ็บป่วย จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 มีการใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาลโดยประมาณมากกว่า 1,500 บาท จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ได้รับข้อมูลข่าวสารสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลจากจากหนังสือเวียน/จดหมายข่าว จำนวน 152 คนคิดเป็นร้อยละ 38.00

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล พบว่า ด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ และความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีรถประจำทางผ่าน/โรงพยาบาลจัดรถไว้คอยให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และ 4.41 ตามลำดับ ด้านการให้บริการ

สวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นการค้า เมื่อพิจารณาข้อ พบว่า ความรวดเร็ว/ความพร้อมในการให้บริการของพนักงานและความชัดเจนไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการให้ข้อมูลและตอบข้อสงสัยของพนักงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และ 4.34 ตามลำดับ ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ท่านพอใจกับสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาในกรณีอุบัติเหตุ/เจ็บป่วยจากการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า การให้บริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีทุกปี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test สรุปได้ว่า พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One Way ANOVA สรุปได้ว่า พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test สรุปได้ว่า พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One Way ANOVA สรุปได้ว่า พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ One Way ANOVA สรุปได้ว่า พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe สรุปได้ว่า พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ One Way ANOVA สรุปได้ว่า พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe สรุปได้ว่า พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ โดยใช้สถิติ One Way ANOVA สรุปได้ว่า พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของ ทอท. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษายาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีสาระสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน กับความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษายาพยาบาลของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษายาพยาบาล ด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ด้านการให้บริการสวัสดิการการรักษายาพยาบาลทอท. ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน และด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากบริษัท

ทำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป ส่วนมากแล้วจะเกษียณอายุแล้ว ไม่ว่าจะเกษียณแล้วหรือไม่เกษียณแล้วก็ตาม ก็มักจะหันมาดูแลสุขภาพของตัวเอง และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติงานอยู่ในระดับเจ้าหน้าที่บริหาร มีการยอมรับนับถือในการทำงาน มีประสบการณ์ในการทำงาน แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย และเมื่ออายุที่เพิ่มมากขึ้น ต้องใส่ใจกับสุขภาพให้มากตามไปด้วย พนักงานที่มีอายุมากส่วนใหญ่จึงมีความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 18-25 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุ 18-25 ปี ส่วนใหญ่ยังมีร่างกายที่แข็งแรง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพโรจน์ ญัตติอักษรวงศ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของ บริษัท อุตสาหกรรมผ้าเคลือบพลาสติกไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการของ บริษัท อุตสาหกรรมผ้าเคลือบพลาสติกไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาล ด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ด้านการให้บริการสวัสดิการการรักษาพยาบาลทอท. ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวแทน และด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนสูงมักจะอยู่ในระดับผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติการระดับสูง ซึ่งจะมีเงินประจำตำแหน่งเพิ่มนอกเหนือจากค่าจ้างที่ได้รับ ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยจะได้รับเฉพาะค่าจ้างแต่เพียงอย่างเดียว และค่าตอบแทนที่ได้รับนั้น อาจยังไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวันหรือไม่เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรพร นาคพุด (2550) ที่ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันของพนักงานบริษัท โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาล ด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ ด้านการให้บริการสวัสดิการการรักษาพยาบาลทอท. ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวแทน และด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานยาวนานจะได้รับเงินเดือน เงินประจำตำแหน่งหรือเงินพิเศษอื่นๆ รวมถึงได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชามากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ดังนั้นพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ยาวนานกว่าย่อมมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณพร ภูยาธร (2550) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการพนักงานของ พนักงานบริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ไม่วารณณ์ใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ผลการศึกษาพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

พนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการการรักษาพยาบาล แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับด้านสุขภาพ ดังจะเห็นได้จากการจัดตั้งสถานพยาบาลไว้ในองค์กร เพื่อให้บริการด้านสุขภาพแก่พนักงาน ลูกจ้าง ครอบครัวของพนักงาน รวมถึงผู้เกษียณอายุ ซึ่งเป็นสวัสดิการที่ให้อย่างทั่วถึงกับพนักงานทุกคน ซึ่งการให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพ และสนับสนุนค่าใช้จ่ายต่างๆที่จะเกิดผลดีต่อการรักษาสุขภาพทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องพึงพอใจของพนักงานมีต่อสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในสวัสดิการที่ได้รับต่างๆอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ทางบริษัทควรมีการขยายสวัสดิการด้านต่างๆอย่างครอบคลุม ให้มีสิทธิประโยชน์เพื่อเอื้อต่อพนักงานมากยิ่งขึ้น รวมทั้งพิจารณาเพิ่มสิทธิประโยชน์ในสวัสดิการด้านอื่นๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ให้ทำงาน ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และเป็นการดึงดูดแรงงานรุ่นใหม่ให้มีความสนใจในตำแหน่งงานต่างๆในบริษัท

ทางบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมในด้านสุขภาพการออกกำลังกายเพิ่มเติม หรือจัดฝึกอบรมเฉพาะด้านสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจในการดูแลสุขภาพหรือสิทธิต่างๆที่ควรได้รับให้พนักงาน รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่ทางบริษัทได้จัดขึ้น ควรมีการประกาศเชิญชวนให้พนักงานร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อเป็นการลดความตึงเครียดจากการปฏิบัติงานและเพื่อให้พนักงานเหล่านี้ได้มีกิจกรรมทางสังคมร่วมกัน เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงินมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 36 - 45 ปี

ทางบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ควรมีการศึกษาความต้องการของพนักงานที่ยังมีรายได้ไม่น้อยว่ามีเรื่องเดือดร้อนหรือมีปัญหาอะไรหรือไม่ ในเรื่องของการดำเนินชีวิต อีกทั้งควรมีการแนะนำสิทธิในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลที่พนักงานจำเป็นต้องรู้ เพื่อช่วยในการดำเนินชีวิต เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีความพึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับไม่ใช่ว่าเป็นตัวเงินมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป

ทางบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ควรรักษาสวัสดิการด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท. ให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานเช่นนี้เอาไว้ และควรมีการพัฒนาในบางส่วนให้ดียิ่งขึ้น เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ควรเป็นเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย การเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน การเพิ่มเงินช่วยเหลือในการรักษาพยาบาลทั้งในโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนให้ทันตามสถานะเศรษฐกิจและสังคม

#### 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องในอนาคต

ในการศึกษาพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของพนักงานกรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) นั้น ผู้ที่สนใจจะทำการศึกษาในเรื่องที่คล้ายคลึงกัน สามารถทำการศึกษาสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป ทางผู้วิจัยมีความเห็นว่าการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ควรเพิ่มกรอบแนวความคิดในการศึกษา โดยศึกษาปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และครอบคลุมมากขึ้น รวมถึงทราบความต้องการด้านสวัสดิการที่แท้จริงของพนักงาน
2. ควรเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอื่นๆ
3. ในการศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานอาจมีปัญหาในการตอบคำถาม ซึ่งอาจได้รับคำตอบที่ได้ถูกต้อง เนื่องจากกลัวว่าคำตอบเหล่านั้นจะมีผลต่อความมั่นคงในการทำงาน ดังนั้นจึงควรหาทางป้องกันหรือสร้างความเข้าใจกับกลุ่มตัวอย่างถึงความจริงที่แท้จริง เพื่อให้ได้ผลที่ถูกต้องใกล้เคียงความเป็นจริงที่สุด

## บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544. การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหาร. ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ:

โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 6.

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550. การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 10.

กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิรพร นาคพูน. 2550. ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันของพนักงานบริษัท

โกลด์เพรส อินดัสตรี จำกัด. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จุฑารัตน์ เหมชัย. 2547. การจัดการสวัสดิการ. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และ ไซเท็กซ์.

ชลทีร์ เลิศบรรเจิดสิน. 2557. “ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการกรณีศึกษาฝ่าย

อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)”.  
กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ไพโรจน์ ฉัตติอักษรวงศ์. 2555. “ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการของ บริษัท อุตสาหกรรม

ผ้าเคลือบพลาสติก ไทย จำกัด (มหาชน)”. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มลธิรา อินชกุลชัย. 2551. ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินใน จังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อ

การจัดสวัสดิการของธนาคาร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รายงานประจำปี. 2557. บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด(มหาชน). (ระบบออนไลน์) :

<https://airportthai.co.th/main/th/753-organization-chart>

วรรณพร ภูยาทร. 2550. “ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการพนักงานของพนักงานบริษัท ไล้อัน

(ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร”. กรุงเทพฯ:

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สาทร่าย วงศ์วัชรอำพน. 2554. ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการ ให้บริการกู้ยืมเงินบำนาญ

ของหน่วยงานสวัสดิการมูลนิธิคริสตจักรในประเทศไทยใน เขตจังหวัด

เชียงใหม่. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและ ไซเท็กซ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2546. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.

เอกสารศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2550. กลยุทธ์การตลาดและการบริการเชิงกลยุทธ์โดยมุ่งที่ตลาด. ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรุงเทพฯ: บริษัท ธารจักรพิมพ์ จำกัด.

ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย.2557. อุตสาหกรรมการบิน. (ระบบออนไลน์) :

<http://www.inrit2014.com/inrit2014/Proceedings/C%206.1-6.9.pdf>

Kendler, Howard H. 1963. *Basic Psychology*. New York: Appleton-Century-Croft.

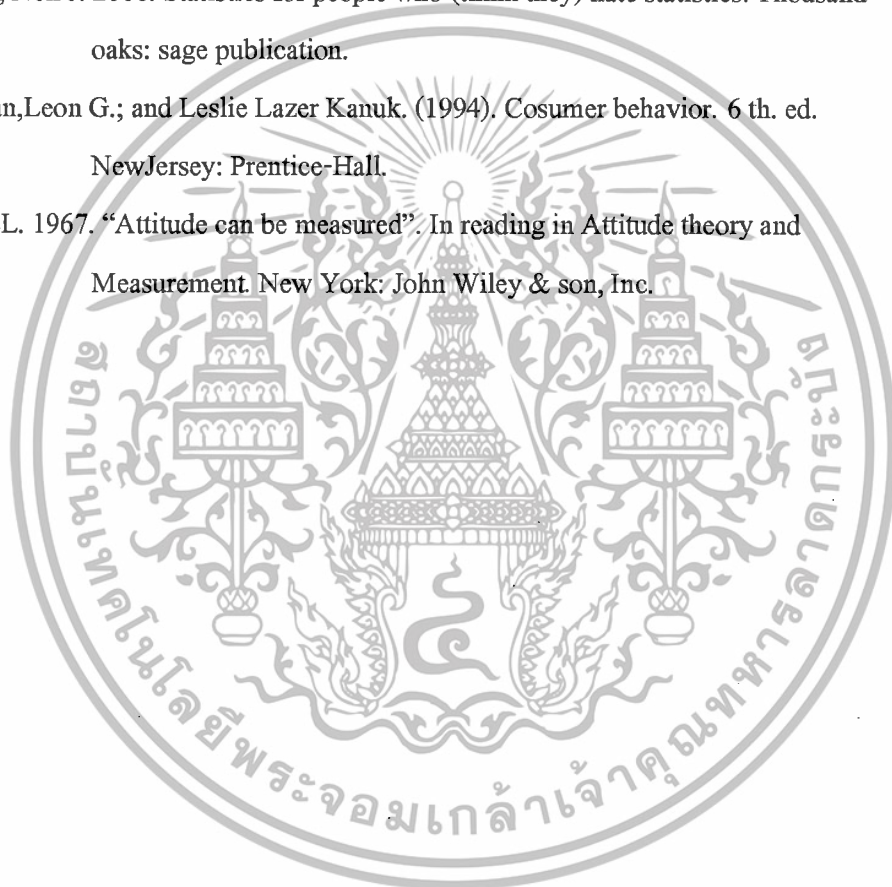
Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. Englewood Cliffs: Prentice Hall. Meyer  
Research Center by POPAL.

Loudon, David and Bitta, Albert. (1988). *Consumer Behavior : Concepts and Applications*.  
3 rd. ed. New York: McGraw Hill.

Moorthy, Neil J. 2000. *Statistics for people who (think they) hate statistics*. Thousand  
oaks: sage publication.

Schiffman, Leon G.; and Leslie Lazer Kanuk. (1994). *Consumer behavior*. 6 th. ed.  
New Jersey: Prentice-Hall.

Beach, LL. 1967. "Attitude can be measured". In *reading in Attitude theory and  
Measurement*. New York: John Wiley & son, Inc.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามโครงการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการการการรักษาพยาบาล  
ของพนักงานกรณี บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ ระดับปริญญาโท  
คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จึงขอความ  
กรุณา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านตอบคำถามทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และเพื่อ  
ประโยชน์ในการศึกษาต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่า มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. 18 - 25 ปี  2. 26 - 35 ปี  
 3. 36 - 45 ปี  4. มากกว่า 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า  2. ปริญญาตรี  
 3. ปริญญาโท  4. สูงกว่าปริญญาโท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 4. สถานภาพสมรส

1. โสด  2. สมรส/อยู่ด้วยกัน

## 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท  2. 10,001 - 20,000 บาท  
 3. 20,001 - 30,000 บาท  4. 30,001 - 40,000 บาท  
 5. 40,001 - 50,000 บาท  6. 50,001 บาทขึ้นไป

## 4. ระยะเวลาปฏิบัติงาน

1. ต่ำกว่า 5 ปี  2. 5 - 10 ปี  
 3. 11 - 15 ปี  4. 16 - 20 ปี  
 5. มากกว่า 20 ปี

## 5. ท่านมีโรคประจำตัวหรือไม่

1. มี  2. ไม่มี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสวัสดิการการรักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

## 1. โรงพยาบาลที่ท่านเลือกใช้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล

1. โรงพยาบาลรัฐบาล  2. โรงพยาบาลเอกชน

## 2. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกโรงพยาบาลในสวัสดิการของท่านคือหลักเกณฑ์ใดเป็นหลัก

1. ชื่อเสียงของโรงพยาบาล  2. เครื่องมือทันสมัย  
 3. เดินทางสะดวก  4. บริการดี  
 5. ทีมแพทย์และพยาบาลมีความสามารถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการการรักษาพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด  (5)	มาก  (4)	ปานกลาง  (3)	น้อย  (2)	น้อยที่สุด  (1)
<b>ด้านโรงพยาบาลในสวัสดิการที่ท่านเลือกใช้บริการ</b>					
1. ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ					
2. ห้องตรวจและห้องปฏิบัติทางการแพทย์เพียงพอ					
3. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ มีรถประจำทางผ่าน/โรงพยาบาลจัดรถไว้คอยให้บริการ					
4. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
5. สิ่งอำนวยความสะดวกขณะนั่งรอรับบริการ (หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, Internet)					
<b>ด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาลของทอท.</b>					
6. การแจ้งข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์สวัสดิการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาลของทอท.ให้พนักงานทราบ					
7. ขั้นตอนการเบิกจ่าย/การตรวจสอบสิทธิการรักษาที่รวดเร็วและถูกต้อง					
8. ความรวดเร็ว/ความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านการให้บริการสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลของทอท.</b>					
9. ความชัดเจนในการให้ข้อมูลและตอบข้อสงสัย ของพนักงาน					
10. ความพร้อมของเอกสารเพื่อการเบิกประ โยชน์ ทดแทนจากสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล					
<b>ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเป็นตัวเงิน</b>					
11. สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากสวัสดิการเกี่ยวกับค่า รักษาพยาบาลช่วยลดรายจ่ายของท่าน					
12. ท่านพอใจกับสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาใน กรณีเจ็บป่วย					
13. ท่านพอใจกับสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาใน กรณีอุบัติเหตุ/เจ็บป่วยจากการทำงาน					
14. ท่านพอใจกับจำนวนเงินที่ได้รับจากสวัสดิการ ด้านทันตกรรม					
<b>ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับที่ไม่ใช่ตัวเงิน</b>					
1. มีการอนุญาตให้ลาป่วยเพื่อพักรักษาตัว					
2. มีสถานพยาบาลด้านการแพทย์ให้บริการภายใน องค์กร					
3. มีการส่งตัวผู้ป่วยเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาล					
4. จัดให้มีการบริจาคโลหิตภายในองค์กร					
5. การให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีทุกปี					

**\*\*\*ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม\*\*\***

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# ประวัติการศึกษา

ชื่อ – นามสกุล นางสาววิชญา ถวาย  
วันเดือนปีเกิด 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535  
สถานที่เกิด จังหวัดนนทบุรี  
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 422/240 หมู่บ้านปรีชา ถนนสุวินทวงศ์ แขวงแสนแสบ  
เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร 10510  
โทรศัพท์ 087-0188785 E-mail : namkangsai\_jub@hotmail.com

ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี คณะการบริหารและจัดการ  
สาขาบริหารธุรกิจเกษตร  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
มิถุนายน 2558 – ปัจจุบัน

ประวัติการทำงาน บริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)  
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการระดับ 3 งานพิธีการบินและข้อมูลการบิน  
ส่วนบริการการบิน ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบิน  
ทำอากาศยานดอนเมือง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้