



รายงานการวิจัยสหกิจศึกษา

วิจัยความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่มีต่อการใช้บริการของสนามฟุตบอล

ซีเค สเตเดียม ปี 2561

The study of the CK stadium's customer satisfaction in 2018

โดย

นางสาวหทัย ประวัติโต 5804600139

นายกิตติโชค กรพิทักษ์ 5804600148

นายศุภมงคล พรวรสุรัตน์ 5804640029

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา ภาควิชาการโฆษณา คณะนิเทศศาสตร์

มหาวิทยาลัยสยาม ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560

ชื่อรายงาน : วิจัยความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่มีต่อการใช้บริการของ
สนามฟุตบอลซีเค สเตเดียม ปี 2561

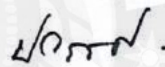
ชื่อนักศึกษา : นางสาวหทัยา ประวัติโต
: นายศุภมงคล พรสวรรค์
: นายกิตติโชค กรพิทักษ์

ภาควิชา : การโฆษณา

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ปวรรศ จันทรเพ็ญ

อนุมัติให้รายงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจภาควิชาโฆษณา
ประจำภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษาที่ 2560

คณะกรรมการการสอบรายงาน



.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์ปวรรศ จันทรเพ็ญ)



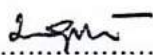
.....พนักงานที่ปรึกษา

(คุณอัมรา พัฒนมาศ)



.....ประธานกรรมการ

(อาจารย์สมเกียรติ ศรีเพ็ชร)



.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิ้มปะวัฒนะ)

ชื่อรายงาน : วิจัยความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่มีต่อการใช้บริการของสนาม
ฟุตบอลซีเค สเตเดียม ปี 2561

ชื่อนักศึกษา : นางสาวหทัยา ประวัติโต
: นายศุภมงคล พรสวัสดิ์
: นายกิตติโชค กรพิทักษ์

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ปวรพร จันทรเพ็ญ

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

ภาควิชา : การโฆษณา

คณะ : นิเทศศาสตร์

ภาคการศึกษา/ ปีการศึกษา : 3/2560

บทคัดย่อ

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเรื่อง“วิจัยความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่มีต่อการใช้บริการของสนามฟุตบอลซีเค สเตเดียม ปี 2561” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักฟุตบอลที่มีผลต่อการใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาในการพัฒนาแก้ไขและปรับปรุง การวิจัยครั้งนี้จะนำข้อมูล ความคิดเห็นของนักฟุตบอลในด้านความพึงพอใจความต้องการที่มีต่อการบริการ เพื่อทราบ ถึงปัญหาและเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้

บริษัท ซีเค แอนด์ มาตถุณ กรุ๊ป จำกัด ประกอบธุรกิจด้านการให้เช่าสนามฟุตบอล ฟุตซอล และมีการให้บริการถ่ายทอดสดการแข่งขัน การถ่ายภาพนิ่ง

คณะผู้จัดทำได้รับมอบหมายให้ทำการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และใช้กลุ่มเป็นตัวอย่างคือ นักฟุตบอลที่เข้ามาบริการในสนาม จำนวน 200ชุด

ผลวิจัยพบว่านักฟุตบอลมีความพึงพอใจ คุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก แต่นักฟุตบอล พึงพอใจในด้านค่าบริการต่ำที่สุด เพราะนักฟุตบอลส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้ บริการเป็นนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ผลวิจัยที่ได้นี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางประกอบ การพัฒนาแก้ไขปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ / ความคิดเห็น

ผู้ตรวจ

.....

Project Title : The Satisfaction Analysis at Football CK Stadium 2018

By : Miss.Hattaya Prawatto
: Mr.Suphamongkhon Ponvasurat
: Mr.Kittichok konpituk

Advisor : Mr.Pawat Chanpen

Degree : Bachelor of Communication Arts

Bachelor of : Siam University

Major : Communication Arts

Faculty : Advertising

Semester/Academic year : 3 /2018

Abstracts

This report conducts "The Satisfaction Analysis at Football CK Stadium 2018". This is the evaluation by the service users, with the objectives to study the level of satisfaction of customers who use the soccer field services field services and evaluate customers' feedback for service improvement. This study collected information, comments and feedbacks from the customers who used the soccer field services. CK and Mathrun Group Company Ltd., operates the rental service of the soccer field, futsal, soccer competition, video recording, and still photography. The student decided to do a qualitative research by using 200 questionnaires to collect data from service users.

The study found that service quality obtained the most satisfaction level, but most customers were dissatisfied with the rental fee, as most of them are students with having an average income lower than 10,000 BHT/month. The results based on the feedbacks of customers will be used as guidance for service development in the future.

Keywords: satisfaction, dissatisfaction, feedbacks


Approved by

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติรายงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท ซีเค แอนด์ มาตถณ กรุ๊ป จำกัด ตั้งแต่ วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2561 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีค่ามากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษานับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. คุณวิวิธพิล กานต์กมลภูมิต เจ้าของสถานประกอบการ
2. คุณอนุชา ชมฉาย พนักงานที่ปรึกษา
3. อาจารย์ปวรรศ จันทรเพ็ญ อาจารย์ที่ปรึกษา

และบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้คำแนะนำกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

นางสาวหทัย ประวัติโต

นายกิตติโชค กรพิทักษ์

นายศุภมงคล พรสวรรค์

31 สิงหาคม 2561

สารบัญ

จดหมายนำส่งรายงาน.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทคัดย่อ.....	ค
Abstract.....	ง
บทที่1 บทนำ	
1.1ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์รายงานวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตรายงาน.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
บทที่2 ทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	4
2.2งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	13
2.4 สรุปแนวคิดและทฤษฎี.....	14
บทที่3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
3.1 ชื่อและที่ตั้งสถานที่ประกอบการ.....	15
3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร.....	16
3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร.....	16
3.4 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	17
3.5 ระเบียบวิจัย.....	17
3.6 ประชากรที่ศึกษา.....	18

สารบัญ(ต่อ)

3.7 ตัวแปรที่ศึกษา.....	18
3.8 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	18
3.9 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
3.10 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
บทที่4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	21
บทที่5 สรุปผลการดำเนินงาน	
5.1 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจ.....	29
5.2 ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	29
5.3 สรุปผลการวิจัย.....	30
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับรายงานจัดทำรายงานการวิจัยสหกิจ.....	30
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก ก.	
ประวัติผู้จัดทำ	

สารบัญตาราง

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอายุ.....	21
ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอาชีพ.....	22
ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	23
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่มาใช้บริการ สนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม.....	25
ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการสนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม.....	27



สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่ 3.1 ตราสัญลักษณ์สนาม ซีเค สเตเดียม (CK Stadium).....	15
รูปภาพที่ 3.2 แผนที่สนาม ซีเค สเตเดียม (CK Stadium).....	15
ภาพที่ 4.1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอายุ.....	22
ภาพที่ 4.2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอาชีพ.....	23
ภาพที่ 4.3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	24
ภาพที่ 4.5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการสนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม.....	27



บทที่ 1

บทนำ

1.1ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังให้ความสำคัญกับกีฬาทุกประเภท ทั้งเพื่อพัฒนาศักยภาพนักกีฬาเพื่อก้าวสู่ในระดับโลกและเพื่อออกกำลังกาย เพราะการออกกำลังกายช่วยเสริมสร้างความแข็งแรงให้กับร่างกาย ยุคปัจจุบันคนรุ่นใหม่ใส่ใจกับการออกกำลังกายจนเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน โดยกีฬาที่ได้รับความนิยมมากคือกีฬาฟุตบอล จากคนวัยทำงาน และวัยเรียน มากที่สุด กระแสฟุตบอลในประเทศไทยทั้ง ไทยลีก และกระแสนบอลจากต่างประเทศ คนในประเทศไทยจึงนิยมเล่นกีฬาฟุตบอลเป็นหลัก จึงทำให้ปัจจุบันคนในประเทศไทยเล่นกีฬาฟุตบอลมากขึ้น

จังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็น เป็นจังหวัดหนึ่งที่ทำให้ความสนใจในการเล่นกีฬาฟุตบอลมาก ซึ่งจะเห็นได้จากในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีทีมฟุตบอลอาชีพ เอสซีจี เมืองทอง ยูไนเต็ด แอร์ฟอร์ซ เซ็นทรัล แบงค็อก ยูไนเต็ด บางกอกกล๊าส การท่าเรือ โปลิส เทโร ซึ่งแต่ละสโมสรก็จะมีแมวมองเข้ามาชมฝีไม้ลายมือ ในสนามหญ้าเทียม เพื่อที่จะชักชวนเข้ามาพัฒนาศักยภาพของนักฟุตบอลเพื่อนำไปสู่ทีมกีฬาฟุตบอลอาชีพ และยังมีการแข่งขันฟุตบอล ตามสนามฟุตบอลหญ้าเทียมต่างๆ ภายในจังหวัดกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสนาม ซีเค สเตเดียม ที่มีการจัดการแข่งขันอยู่ตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนสนใจหันมาเล่นกีฬาฟุตบอลมากขึ้น เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้เล่นฟุตบอลรวมไปถึงนักกีฬา ที่ต้องการออกกำลังกายและเพื่อฝึกซ้อม จึงเกิดธุรกิจการเปิดกิจการให้เช่าสนามฟุตบอลหญ้าเทียม เป็นจำนวนมาก และทำให้มีปัญหาจากการแย่งผู้ให้บริการ ระหว่างกันด้วยการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด การจัดโปรโมชั่น และการประชาสัมพันธ์ ซึ่งต้องมี จุดเด่นเป็นของตนเอง

จากเหตุผล ดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและปัญหาในการใช้บริการสนามกีฬาหญ้าเทียมซึ่งเป็นสนามกีฬาฟุตบอลที่กำลังได้รับความนิยม เพื่อให้ได้ข้อมูล เบื้องต้นเพื่อเป็นแนวทางการในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าและก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการรับบริการ เพื่อรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มฐานลูกค้า

1.2 วัตถุประสงค์รายงานวิจัย

1.2.1 เพื่อทราบความพึงพอใจ ของนักฟุตบอลที่เข้ามาใช้บริการในสนาม ชีเค สเตเดียม

1.2.2 เพื่อทราบความคิดเห็น ของนักฟุตบอลที่เข้ามาใช้บริการในสนาม ชีเค สเตเดียม

1.2.3 เพื่อทราบแนวทางในการนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของสนาม ชีเค สเตเดียม

1.3 ขอบเขตรายงาน

ศึกษานักฟุตบอลที่มารับบริการสนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม ที่มารับบริการตั้งแต่ช่วงเวลา 14.00 น – 23.00 น ของทุกๆวันยกเว้นวันอาทิตย์

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

- การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาในประเด็น ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักฟุตบอล ในด้านสภาพแวดล้อม ทางกายภาพของสนาม , ด้านบริการอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านผู้มารับบริการและนักฟุตบอล

- สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักฟุตบอลที่เข้ามาใช้บริการในสนาม ชีเค สเตเดียม เพศชาย

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ได้ทราบความพึงพอใจ จากนักฟุตบอลที่เข้ามาใช้บริการในสนาม ชีเค สเตเดียม

1.4.2 ได้ทราบความคิดเห็น จากนักฟุตบอลที่เข้ามาใช้บริการสนาม ชีเค สเตเดียม

1.4.3 ได้นำข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุง คุณภาพของสนาม ชีเค สเตเดียม

1.5 นิยามศัพท์

ธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียม หมายถึง สถานที่ให้บริการกิจกรรมออกก าลังกายด้วย กีฬา ฟุตบอล ที่สนามฟุตบอลมีพื้นสนามเป็นหญ้าเทียม และต้องทำการเช่าพื้นที่เพื่อมีสิทธิ์ในการใช้

สนามฟุตบอลหญ้าเทียม หมายถึง สนามกีฬาฟุตบอลที่ประยุกต์จากสนามหญ้าจริงโดยการ ปูพื้นด้วยหญ้าเทียมแทน มีบริการครบวงจร ทั้งด้านเครื่องดื่ม อุปกรณ์กีฬา เสื้อกีฬา รองเท้ากีฬา รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำในการเล่นได้อย่างถูกต้องตามกติกา การใช้บริการ คิดเป็นชั่วโมง ปิดไฟ 1000 บาท เปิดไฟ 1200 บาท

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมที่มีต่อการให้บริการให้คำปรึกษาคำแนะนำและความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านอุปกรณ์ ด้านราคาด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

นักฟุตบอลหลากชนิด คือนักกีฬาที่เล่นกีฬาฟุตบอลชนิดใดชนิดหนึ่ง ชนิดหลัก ๆ ของกีฬาฟุตบอลคือ ฟุตบอล อเมริกันฟุตบอล ตะเนเดียนฟุตบอล ฟุตบอลออสเตรเลีย รักบี้ลีก สมาคมรักบี้ และเกลิกฟุตบอล มีการประมาณการว่ามีนักฟุตบอล 250 ล้านคนทั่วโลก และนักฟุตบอลจำนวนมากเล่นฟุตบอลชนิดอื่นที่ไม่ใช่ฟุตบอล



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม เพื่อที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนาสนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม ให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นรวมทั้งแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาสาระออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. กรอบแนวคิดการวิจัย
4. สรุปแนวคิดและทฤษฎี

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ

นัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภรัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวีน (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากการตรวจสอบเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Shelly อ้างโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะที่วิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็

ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสถานะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่างๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นในกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ขณะที่ ปรีชากร (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ

งาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น

ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะดึกเรียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความดึกเรียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และ ทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นคว้าวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อาศัย ยารักษาโรค

ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروยด์

ซิกมันด์ فروยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ชาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1.ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2.ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3.ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรพิมล คงนิม การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการ จาก บริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นรับบริการที่ได้รับบริการจาก บริษัท เอ็ม.เอช.อี. - ดีแมก (ที) จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศ ได้แก่เพศชายจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 และเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 อายุ ได้แก่ อายุต่ำกว่า 20 ปีลงมาจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 อายุ 20-30 ปี จำนวน 77 คนคิดเป็นร้อยละ 51.3 อายุ 31-40 ขึ้นไปจำนวน 57 คนคิดเป็นร้อยละ 38.0 อายุ 40 ปี ขึ้นไปจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่า หรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 15.3 ระดับอนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ระดับ ปริญญาตรีจำนวน 110 คนคิดเป็นร้อยละ 73.3 ระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 17 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.3 ตำแหน่งงาน ได้แก่ พนักงาน จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 หัวหน้างาน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ระยะเวลาในการทำงาน ได้แก่ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 1-5 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 6-10 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 มากกว่า 10 ปี 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 รายได้ต่ำกว่า 10,000 – 20,000 บาทจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รายได้มากกว่า 20,000 จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3

เมธาวิ บัวบกหวานและคณะ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาล เพ็ญอำเภอฟะนิง จังหวัดอุดรธานี

ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงคิดเป็น 66.5 เปอร์เซ็นต์ส่วน ใหญ่ ประกอบอาชีพรับจ้างคิดเป็น 26.5 เปอร์เซ็นต์ การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาคิดเป็น 37.5 เปอร์เซ็นต์ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็น 49.5 เปอร์เซ็นต์ 2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลเพ็ญผล การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลเพ็ญสามารถสรุปได้ดังนี้ ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของปัจจัยด้านคุณภาพการรักษาอยู่ในระดับ 23.54 เปอร์เซ็นต์ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของปัจจัยด้านการให้บริการ 22.59 เปอร์เซ็นต์ ระดับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของปัจจัยด้านเวลา 18.03 เปอร์เซ็นต์ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้ บริการของปัจจัยด้านวัสดุ อุปกรณ์ในการรักษา 19.55 เปอร์เซ็นต์และระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้ บริการปัจจัยด้านสถานที่ 23.00 เปอร์เซ็นต์

กรชกร ขวติ (2544) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล พบว่า

1. ผู้ปกครองนักเรียนจำแนกตามระดับการศึกษา การประกอบอาชีพและขนาดโรงเรียน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาลโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบริหาร ด้านปกครองนักเรียน ด้านวิชาการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม

2. ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาลโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ปกครองนักเรียนที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาลโดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านปกครองนักเรียน ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ปกครองนักเรียนที่ประกอบอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาด้านบริหารมากกว่ากลุ่มที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้ปกครองนักเรียนที่มีนักเรียนในโรงเรียนขนาดแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

พรรษา หงษ์ภักดี (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อครูผู้สอนโรงเรียนอนุบาลนครพนม สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครพนม พบว่า

1. ผู้ปกครองนักเรียนโดยรวมและจำแนกตามสถานภาพมีความพึงพอใจต่อครูผู้สอนโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีรายข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละด้านมีดังนี้ ยิ้มแย้มแจ่มใส น่าคบหาสมาคมด้วย มีวุฒิทางการศึกษาตามที่ทางราชการกำหนด ส่งเสริมให้นักเรียนมีความเมตตา กรุณา ซื่อสัตย์สุภาพ อ่อนโยนและสนับสนุนกิจกรรมและวัฒนธรรม ประเพณีที่ดีของชุมชน

2. ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อครูผู้สอนโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

มนัส พลายุ้ม (2540) ได้ศึกษาเรื่องความพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ปกครองนักเรียนมีความพอใจต่อการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านวิชาการ ซึ่งผู้ปกครองมีความพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพอใจต่อการบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการและด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ผู้ปกครองนักเรียนมีความพอใจไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านวิชาการและด้านปกครองนักเรียน ที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผู้ปกครองนักเรียนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพอใจต่อการบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวิชาการ ด้านปกครองนักเรียน ด้านบริการและด้านสัมพันธ์กับชุมชน ผู้ปกครองนักเรียนมีความพอใจไม่แตกต่างกัน

4. ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกัน มีความพอใจต่อการบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวิชาการ ด้านปกครองนักเรียน ด้านบริการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ผู้ปกครองนักเรียนมีความพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อิสริยา พจนาริ (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองและผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเลย พบว่า คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยรวม ผู้ปกครองและผู้ทรงคุณวุฒิมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเลย โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านธุรการ ด้านปกครองนักเรียน ด้านการบริหารทั่วไปและด้านโรงเรียนกับชุมชน ด้านบริการ ด้านวิชาการ และด้านการบริหารอาคารสถานที่ และมีรายชื่อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีความเฉลี่ยมากที่สุด 2 ลำดับ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการบริหารทั่วไป แผนปฏิบัติการประจำปีของโรงเรียนสนองนโยบายหน่วยเหนือ การจัดองค์กรของโรงเรียนมีความชัดเจน เหมาะสมและการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ประชุม อบรม สัมมนา การศึกษาต่อ ฯลฯ และมีการเบิกจ่ายเงินตามระเบียบของทางราชการ

ด้านธุรการ มีสถานที่ (ห้องธุรการ) ที่ติดต่อได้สะดวก และมีการออกใบเสร็จรับเงินเมื่อมีการรับเงินทุกประเภท

ด้านวิชาการ การจัดกิจกรรมตามหลักสูตร เช่น ลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด ผู้บำเพ็ญประโยชน์มีความเหมาะสม และการเข้าสอนของครูตามตารางสอนทุกวิชา

ด้านปกครองนักเรียน ส่งเสริมให้มีคณะกรรมการนักเรียนและส่งเสริมให้นักเรียนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เช่น การกีฬา การดนตรี ฯลฯ

ด้านบริการ การให้บริการด้านสาธารณูปโภค เช่น การไฟฟ้า การประปา โทรศัพท์ ไปรษณีย์ การจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ เพียงพอและสะอาดและมีครูโภชนาการหรือผู้รับผิดชอบควบคุมดูแล การให้บริการด้านโภชนาการ และมีห้องพยาบาลและมีครูอนามัยดำเนินการด้านสุขภาพอนามัย

ด้านโรงเรียนกับชุมชน เผยแพร่เกียรติประวัติทางด้านกีฬา และมีการกำหนดอุดมการณ์ เช่น ปรัชญา คำขวัญ คติธรรม สัญลักษณ์ เพื่อเสริมสร้างคุณธรรม

ด้านการบริหารอาคารสถานที่ มีความร่มรื่น ตกแต่งสวยงามและมีบรรยากาศดีและอาคารเรียนอยู่ในสภาพเรียบร้อยใช้การได้ดี มีความปลอดภัย

บรูซ (Bruce, 1972, p. 6026 – A) ได้วิจัยเรื่อง บทบาทของครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษาในด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนและครูโรงเรียนประถมศึกษาในเขตตอนกลางของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ผลการวิจัยดังนี้

1.ครูและประชาชน ต้องการให้ครูใหญ่ทำงานร่วมกับชุมชนเพื่อช่วยแก้ปัญหาสุขภาพอนามัย ปัญหาयरุ่น และการสร้างเสริมโปรแกรมนันทนาการของชุมชน

2.ครูและประชาชนต้องการให้ครูใหญ่มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและการศาสนาของชุมชน

3.ครูและประชาชนต้องการให้ครูใหญ่จัดการประชุมร่วมกันระหว่างครูและผู้ปกครองเพื่อผลในการศึกษาของผู้เรียน

4. ครูและประชาชนต้องการให้ครูใหญ่มีที่อยู่อาศัยในบริเวณโรงเรียนที่ครูใหญ่ปฏิบัติงานอยู่

เบเคอร์รา (Becerra, 1974, p. 6887 – A) ได้ศึกษาถึงบทบาทของผู้บริหารการศึกษาและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของชุมชน ผลปรากฏว่า การตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาใด ๆ ที่เกี่ยวกับสถานศึกษานั้น ๆ ผู้บริหารและผู้แทนชุมชนต้องร่วมมือกันและทำความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการทางการศึกษาตามบทบาทหน้าที่และนโยบายที่ได้ตกลงกันไว้และผู้บริหารจะต้องเข้าใจตลอดทั้งต้องสนใจเกี่ยวกับความแตกต่างของชุมชน

แม็คคาเบ (McCabe, 1974, p. 4171 – A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของวิทยาลัยในรัฐเวจเจีย ในปี ค.ศ.1974 พบว่า สมาชิกของชุมชนและมหาวิทยาลัยต่างมีความเชื่อว่าความร่วมมือในด้านปฏิบัติและการพึ่งพาอาศัยกันเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาชุมชน ถ้ามีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากเท่าไร โอกาสแห่งความสำเร็จของกลุ่มที่มีส่วนร่วมก็มีมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

ฮากานเนน (Hakanen, 1975, p.6004 – A) ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ปกครองและกลุ่มนักวิชาการเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปกครองยังขาดความรู้ที่เพียงพอเกี่ยวกับความเป็นไปของโรงเรียนและการศึกษาได้เสนอแนะให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับชุมชนให้มากขึ้น
2. การขาดข้อมูลข่าวสาร การติดต่อภายในชุมชน ทำให้ผู้ปกครองขาดความสัมพันธ์กันภายในชุมชน
3. เครื่องมือที่ใช้ติดต่อยังไม่เพียงพอ มีข้อเสนอให้มีการแจ้งนโยบายการติดต่อระหว่างโรงเรียนกับชุมชน จุดมุ่งหมาย ความรับผิดชอบ รายละเอียดเกี่ยวกับการเงิน เวลาและความจำเป็นด้านอื่น ๆ ของโรงเรียนให้ชุมชนทราบ

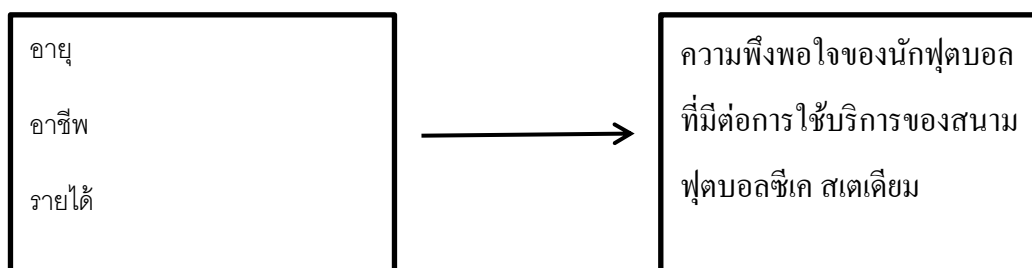
2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่มีต่อการใช้บริการของสนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อเป็น แนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ, อาชีพ, รายได้
ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่มีต่อการใช้บริการของสนามฟุตบอลซีเค สเตเดียม

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



2.4 สรุปแนวคิดและทฤษฎี

ผู้วิจัยได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่มีต่อการให้บริการของสนามฟุตบอลซีเค สเตเดียม ปี 2561 โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีทั้งหมดที่อ้างมาในข้างต้น เพื่อให้ผลการวิจัยออกมา สมบูรณ์ที่สุด และยังเป็นประโยชน์ที่จะนำไปปรับปรุงการให้บริการของสนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม ตัวอย่างเช่นจากทฤษฎีข้างต้นนำมาใช้ใน เรื่องของการวัดผลและประเมินผล เพื่อให้ทราบถึง ความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่มาใช้บริการ ซึ่งแต่ละคนก็必将มีความเห็นที่แตกต่างกันออกไป ตาม ความต้องการของแต่ละคน และสรุปผลออกมาได้เป็นค่าเฉลี่ย

บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและที่ตั้งสถานที่ประกอบการ

หน่วยงานที่ปฏิบัติการ

สนามฟุตบอล CK Stadium

ที่ตั้งสถานที่ประกอบการ

เลขที่ 126 ถนน พรหมแดน แขวง บางบอน เขต บางบอน กรุงเทพมหานคร 10150 ลักษณะ
ประกอบการ เปิดให้เข้าสนามฟุตบอลหญ้าเทียม และสนามฟุตซอล ทั้งเพื่อการแข่งขันและเพื่อ
ฝึกซ้อมรวมไปถึงการออกกำลังกาย



รูปภาพที่ 3.1 ตราสัญลักษณ์สนาม ซีเค สเตเดียม (CK Stadium)

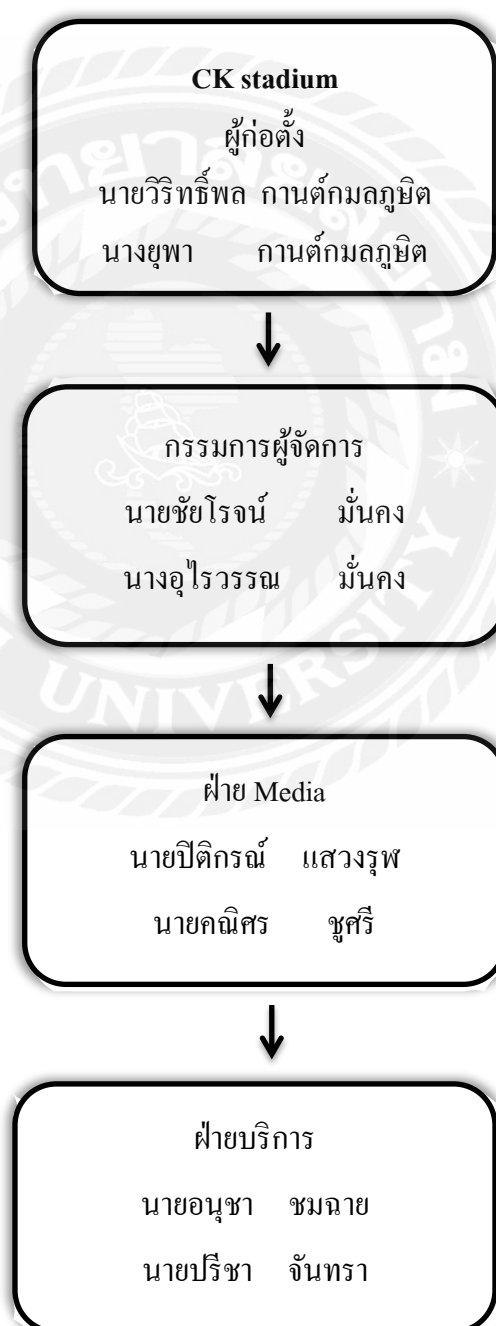


รูปภาพที่ 3.2 แผนที่สนาม ซีเค สเตเดียม (CK Stadium)

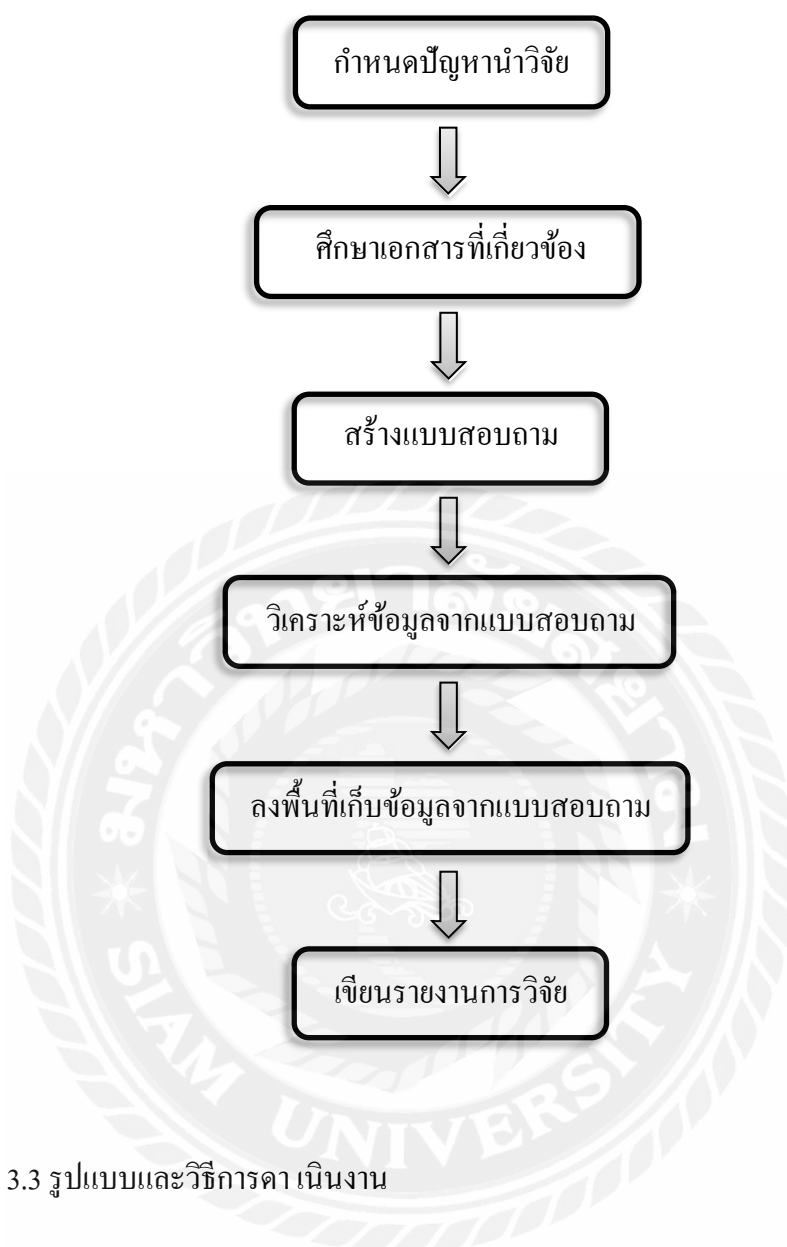
3.2 ลักษณะการประกอบการผลดีต่อการให้บริการหลักขององค์กร

เป็นสถานที่ให้บริการเช่าสนามฟุตบอลหญ้าเทียม และสนามฟุตบอลที่ได้มาตรฐาน มีบริการจัดหาทีมในกรณีที่ลูกค้ามีสมาชิกไม่เพียงพอ รวมทั้งมีการจัดการแข่งขัน พร้อมการถ่ายภาพนิ่ง และการถ่ายถอดสด ให้แก่ลูกค้า มีบริการคลับเฮ้าส์ไว้บริการ อาหารและเครื่องดื่ม และมีโต๊ะสนุ๊กเกอร์บริการ 24 ชั่วโมง โดยมี นาย วิวิทย์พล กานต์กมลภูษิต เป็นผู้ก่อตั้ง

3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร



3.4 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน



รูปภาพที่ 3.3 รูปแบบและวิธีการดำเนินงาน

3.5 ระเบียบวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่มีต่อการใช้บริการของสนามฟุตบอลซีเค สเตเดียม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและรับฟังข้อเสนอแนะในการให้บริการของสนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ศึกษา
2. ตัวแปรที่ศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ เป็นนักฟุตบอลที่ใช้สนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม ในการวิจัยครั้งนี้ สํารวจโดยแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน

3.7 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะของสนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม ความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่มาใช้บริการตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและรับฟังข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ อายุ,อาชีพ,รายได้ (นักฟุตบอลที่ใช้สนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม)
2. ลักษณะการใช้บริการของสนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ สนามฟุตบอล ช่วงเวลาที่ใช้และ จุดประสงค์ในการใช้
3. ปัญหาและข้อเสนอแนะของการใช้บริการสนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม ได้แก่ ปัญหา ข้อเสนอแนะ ในการให้บริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่ใช้สนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม ดังนี้

ความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ได้แก่ บริการเช่าสนามฟุตบอล ค่าบริการ คุณภาพของสนามฟุตบอล คุณภาพความสว่างของไฟในสนาม มีร้านสะดวกซื้อไว้ให้บริการ การบริการจัดหาทีม กรณีที่จำนวนคนไม่พอ มีการการตัดสินใจเพื่อการแข่งขัน ห้องน้ำสะอาด มีที่จอดรถที่เพียงพอ

3.8 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเป็นแบบสอบถาม เพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่มีต่อการใช้บริการสนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม 3 ตอน ดังนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของนักฟุตบอลผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับอายุ อาชีพ และ รายได้
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม ประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของตัวผู้ให้บริการใน คือ ด้านความต้องการส่วนบุคคล ด้านความตั้งใจที่จะใช้ ระดับความจงใจ ประสิทธิภาพในการสนาม ราคา โดยแบ่งระดับการให้คะแนนความพึงพอใจ

ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยมาก

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าตัวแปร โดยแบ่งระดับทัศนคติเป็น 5 ระดับดังนี้

- 4.500 – 5.000 หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด
 - 3.500 – 4.499 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
 - 2.500 – 3.499 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
 - 1.500 – 2.490 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
 - 1.000 – 1.499 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
- แบบสอบถามข้อเสนอแนะ เพื่อพิจารณาที่พบและสิ่ง ที่ควรปรับปรุง

3.9 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.4.1 ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล เอกสาร หนังสือ วารสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทัศนคติในการตัดสินใจ
- 3.4.2 สรุปกรอบแนวคิดหรือขอบเขตในการวิจัย
- 3.4.3 สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดหรือขอบเขตในการวิจัย
- 3.4.4 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัย เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาตามกรอบแนวคิด
- 3.4.5 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัย
- 3.4.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปดำเนินการสอบถาม
- 3.4.7 เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง
- 3.4.8 เมื่อได้รับแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่ สมบูรณ์มาเรียงลำดับคะแนนแต่ละข้อและ บันทึกข้อมูลใน คอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS

3.10 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการดำเนินงานการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจาก คอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS

3.5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

3.5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอล ชีเก สเตเดียม

3.5.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. ร้อยละ (Percentage) โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ของคำตอบ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{N}$$

N

เมื่อ X แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum fx$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง คะแนนกับความถี่ของคะแนน

N แทน จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

สรุป

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้รับความร่วมมือดีมากมีความพึงพอใจเป็นอย่างยิ่งได้รับข้อมูลครบตามที่ ต้องการ จากการที่ได้ทำการสำรวจตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนสิงหาคม นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาท การประมวลผลและจัดทำรายงานผลการศึกษต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่มาใช้บริการสนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียมเพื่อที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนา สนามฟุตบอลให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับมาครบถ้วน โดยสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Pact Age For Social Sciences) มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยในการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลได้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับรายได้และระดับการศึกษา
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม ประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม ประกอบด้วย ค่าบริการเหมาะสม คุณภาพของสนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม คุณภาพของพื้นที่สนามรับแรงกระแทกได้อย่างปลอดภัย คุณภาพความสว่างของไฟในสนาม มีที่นั่งพักผ่อนบริเวณรอบสนาม เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน มีการคัดสรรเพื่อการแข่งขัน บริเวณสนามมีร้านสะดวกซื้อ ไว้ให้บริการราคาเหมาะสม การบริการจัดหาทีม จัดคู่ทีม กรณีที่จำนวนคนไม่พอ ห้องน้ำสะอาด มีที่จอดรถเพียงพอ
3. แบบสอบถามข้อเสนอแนะ เพื่อพิจารณาปัญหาที่พบและสิ่งที่ควรปรับปรุง

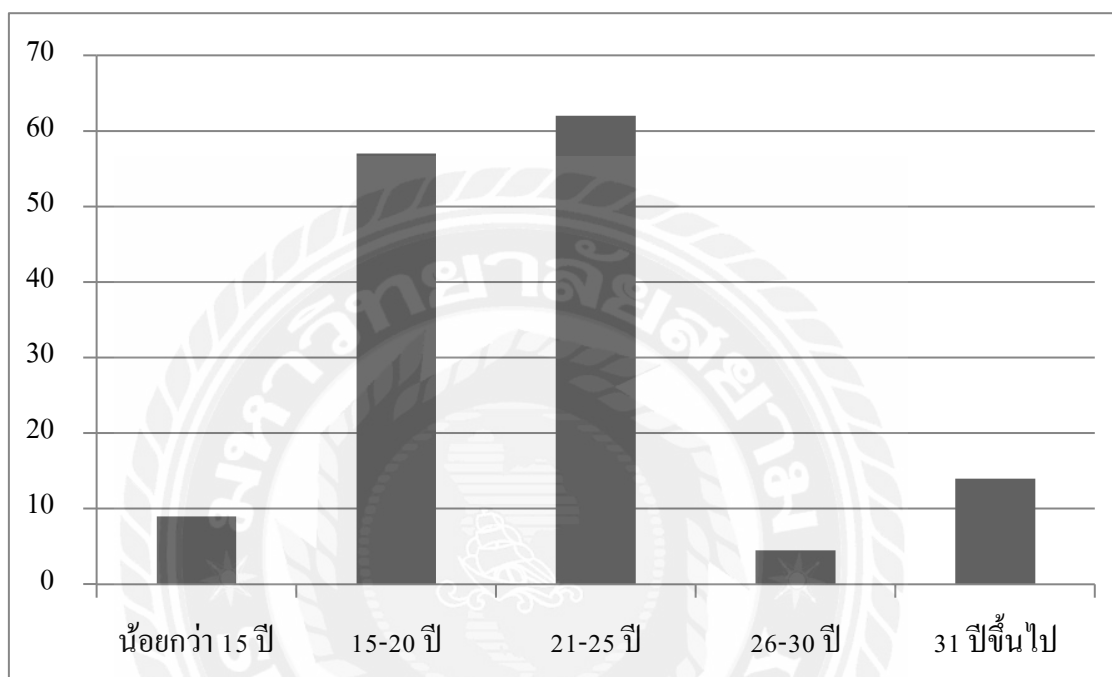
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่4.1จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
น้อยกว่า 15 ปี	9	4.5
15-20 ปี	57	28.5
21-25 ปี	62	31.5
26-30 ปี	58	29.0
31 ปี ขึ้นไป	14	7.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน น้อยกว่า 15 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็น 4.5 เปอร์เซ็นต์ 15 - 20 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็น 28.5 เปอร์เซ็นต์ 21-25 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็น 31.5 เปอร์เซ็นต์ 26-30 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็น 29.0 เปอร์เซ็นต์ 31ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็น 7.0 เปอร์เซ็นต์ ดังภาพที่ 4.1

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอายุ



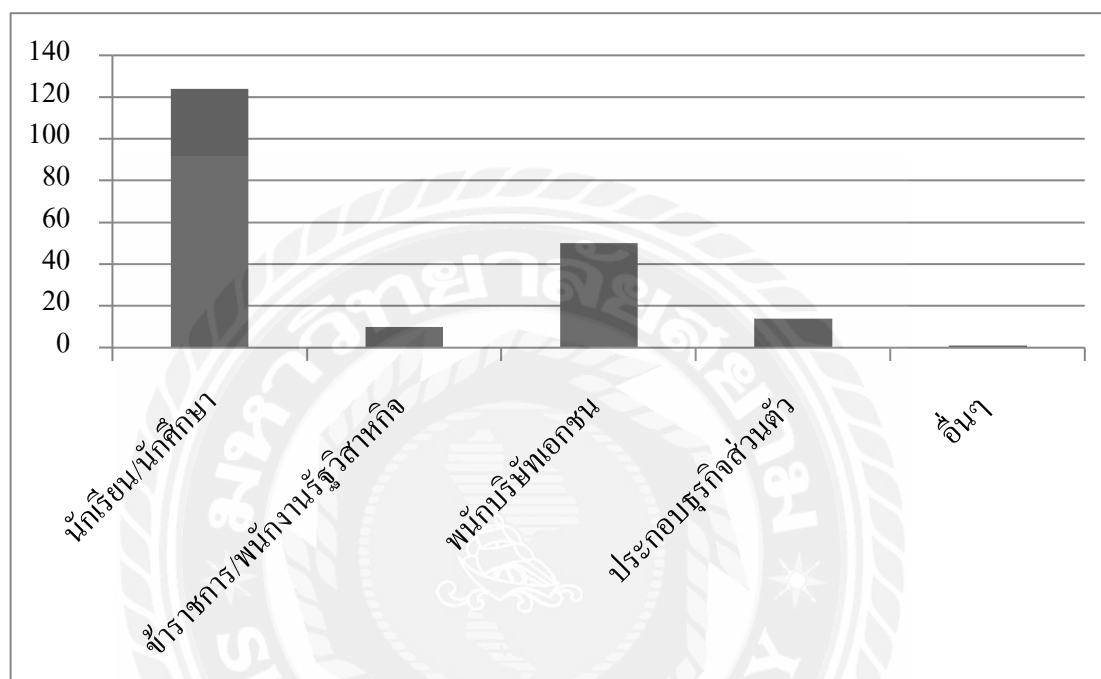
ภาพที่ 4.1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
นักเรียน/นักศึกษา	124	62.0
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	10	5.0
พนักงานบริษัทเอกชน	50	25.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	14	7.0
อื่นๆ	2	1.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 124 คน คิดเป็น 62 เปอร์เซ็นต์ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็น 5 เปอร์เซ็นต์ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 50 คน คิดเป็น 25 เปอร์เซ็นต์ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 14 คน คิดเป็น 7 เปอร์เซ็นต์ อื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็น 1 เปอร์เซ็นต์ ดังภาพที่ 4.2

จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอาชีพ

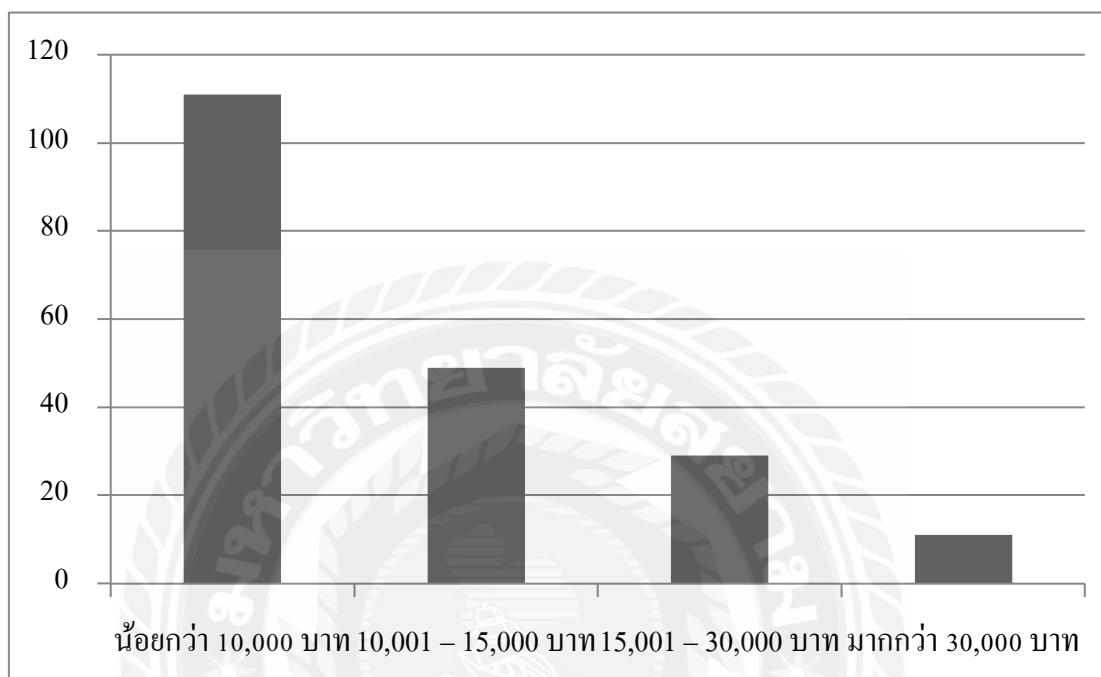


ภาพที่ 4.2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
น้อยกว่า 10,000 บาท	111	55.5
10,001 – 15,000 บาท	49	24.5
15,001 – 30,000 บาท	29	14.5
มากกว่า 30,000 บาท	11	5.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็น 55.5 เปอร์เซ็นต์ 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็น 24.5 เปอร์เซ็นต์ 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็น 14.5 เปอร์เซ็นต์ มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็น 5.5 เปอร์เซ็นต์ ดังภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่มีต่อการให้บริการของสนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการใช้บริการสนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม ประกอบด้วย ค่าบริการเหมาะสม คุณภาพของสนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม คุณภาพของพื้นที่สนาม รับแรงกระแทกได้อย่างปลอดภัย คุณภาพความสว่างของไฟในสนาม มีที่นั่งพักผ่อนบริเวณรอบสนาม เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน มีการตัดสินใจเพื่อการแข่งขัน บริเวณสนามมีร้านสะดวกซื้อ ไว้ให้บริการ ราคาเหมาะสม การบริการจัดหาทีม จัดคู่ทีม กรณีที่จำนวนคนไม่พอ ห้องน้ำสะอาด มีที่จอดรถเพียงพอ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่มาใช้บริการ สนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม

ด้านความพึงพอใจ	N=200		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1.ค่าบริการเหมาะสม	3.74	0.85	พึงพอใจมาก	10
2.คุณภาพของสนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม	4.37	0.56	พึงพอใจมาก	2
3.คุณภาพของพื้นสนามรับแรงกระแทกได้อย่างปลอดภัย	4.34	0.66	พึงพอใจมาก	3
4.คุณภาพความสว่างของไฟในสนาม	4.40	0.68	พึงพอใจมาก	1
5.มีที่นั่งพักผ่อนบริเวณรอบสนาม เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน	4.22	0.78	พึงพอใจมาก	4
6.มีกรรมการตัดสินเพื่อการแข่งขัน	4.21	0.79	พึงพอใจมาก	5
7.บริเวณสนามมีร้านสะดวกซื้อ ไว้ให้บริการราคาเหมาะสม	4.01	0.91	พึงพอใจมาก	6
8.การบริการจัดหาทีม จัดคู่ทีม กรณีที่จำนวนคนไม่พอ	4.01	0.78	พึงพอใจมาก	7
9.ห้องน้ำสะอาด	4.01	1.10	พึงพอใจมาก	8
10.มีที่จอดรถเพียงพอ	3.94	0.90	พึงพอใจมาก	9
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12	0.52	พึงพอใจมาก	

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่มาใช้บริการ สนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม มีค่าเท่ากับ 4.12 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามการมาใช้บริการสนามฟุตบอล ชีเค สเตเดียม ด้านความพึงพอใจได้พิจารณาสัดส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมซึ่งมีค่า 0.52 ซึ่งพิจารณาเป็นรายชื่อตามลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 คุณภาพความสว่างของไฟในสนาม โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.40 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.68

ลำดับที่2 คุณภาพของสนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.37 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56

ลำดับที่3 คุณภาพของพื้นที่สนามรับแรงกระแทกได้อย่างปลอดภัย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.34 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.66

ลำดับที่4 มีที่นั่งพักผ่อนบริเวณรอบสนาม เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.22 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.78

ลำดับที่5 มีการจัดการที่ดินเพื่อการแข่งขัน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.21 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.79

ลำดับที่6 บริเวณสนามมีร้านสะดวกซื้อ ไว้ให้บริการ ราคาเหมาะสม โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.01 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.79

ลำดับที่7 การบริการจัดหาทีม จัดกลุ่มทีม กรณีที่จำนวนคนไม่พอ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.01 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.78

ลำดับที่8 ห้องน้ำสะอาด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.01 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.10

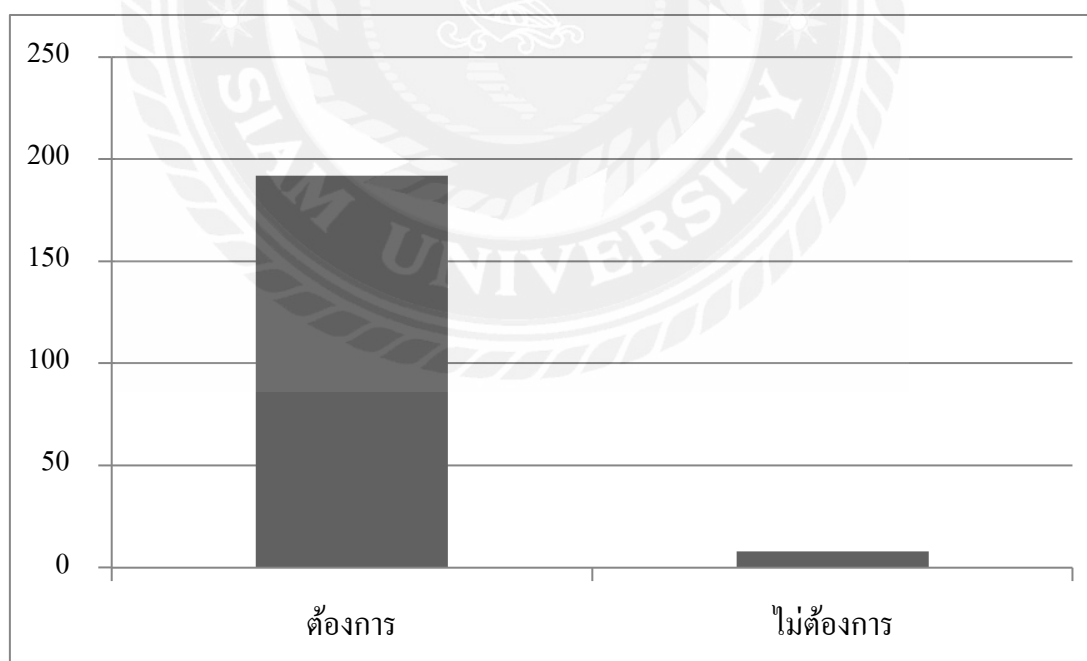
ลำดับที่9 มีที่จอดรถเพียงพอ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 3.94 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.90

ลำดับที่10 ค่าบริการเหมาะสมโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 3.74 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.85

ตารางที่4.5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการสนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม

ความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)
ต้องการ	192	94.0
ไม่ต้องการ	8	4.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.5 ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน มีความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการ จำนวน 192 คน คิดเป็น 94 เปอร์เซ็นต์ และไม่ต้องการที่จะกลับมาใช้บริการจำนวน 8 คน คิดเป็น 4 เปอร์เซ็นต์ ดังภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการสนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม

4.6 ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถาม ดังนี้

- 1.ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น
- 2.อยากให้มีโปรน้ำฟรี มีฟรีดีมาเปิดสนามแต่ละนัด
- 3.ค่าสนามแพง
- 4.บางจุดในสนามลื่น
- 5.จัดแข่งบ่อยๆ



บทที่ 5

สรุปผลการดำเนินงาน

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่มีต่อการใช้บริการของสนามฟุตบอลซีเค สเตเดียม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและรับฟังข้อเสนอแนะในการให้บริการของสนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม

5.1 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การปฏิบัติงานสหกิจที่สนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ ตั้งแต่ วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 จนถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2561 ได้รับมอบหมายในส่วนของฝ่ายโฆษณา (Advertising) ตำแหน่งโฆษณา ณ สนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม ที่เป็นฝ่ายคอยทำโฆษณา ทำคอนเทนต์ สวิทเซอร์ ถ่ายรูปเพื่อการโฆษณา และ โสไฟต์สดในการแข่งขันฟุตบอล นอกจากนี้ผู้จัดยังได้รับประสบการณ์ จากการปฏิบัติงานสหกิจ ฝึกความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การตรงต่อเวลาและความมีระเบียบมากขึ้นอีกด้วย

ในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้ใช้ความสามารถค้นคว้าและศึกษาการทำวิจัยครั้งนี้อย่างเต็มที่ โดยใช้ประสบการณ์ความรู้พื้นฐานที่ได้ศึกษานำมาใช้ปฏิบัติงานจริง รวมถึงคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา สหกิจ คณะนิเทศศาสตร์ในการทำวิจัยเพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนา ซึ่งการทำวิจัยในครั้งนี้ ได้รับคำปรึกษาจากผู้มีประสบการณ์ทางด้านการทำวิจัยในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่น่าภูมิใจอย่างมาก และสามารถนำเอาคำติชมมาปรับปรุงพัฒนาความรู้ความสามารถให้ผู้จัดทำมีประสิทธิภาพ ในด้านการวิจัยเพิ่มมากขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การมีความรอบครอบแม่นยำ ในการทำงานด้านการทำวิจัย เราต้องมีความรอบครอบในการเช็คและตรวจสอบคุณภาพของงานและแบบสอบถามให้ละเอียดทุกครั้ง เพราะ เป็นการนำเอาข้อมูลที่ได้มาใช้จริง ถ้าไม่มีความรอบครอบในการทำงาน ก็อาจจะทำให้ผลการวิจัยออกมาคลาดเคลื่อนไม่สมบูรณ์ได้

งานที่ได้รับมอบหมายเป็นการดำเนินงานจริง ต้องสามารถนำไปใช้ได้จริง และต้องทำงานร่วมกับคนหมู่มาก จึงจะต้องดำเนินงานอย่างเป็นระเบียบมีแบบแผนการทำงาน อย่างเป็นขั้นเป็นตอน ต้องมีความกระตือรือร้น ระวังระวังตัวของเครื่องมือเครื่องใช้ ที่ใช้ในการทำงานต่างๆ อย่างระมัดระวัง มีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมายจากพี่เลี้ยงให้สำเร็จ จึงต้องหมั่นพัฒนาตนเองให้มีสติและสมาธิในการทำงานเสมอ

5.3 สรุปผลการวิจัย

จากการสำรวจนักฟุตบอลที่มาใช้บริการสนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 1.คุณภาพความสว่างของไฟในสนาม 2.คุณภาพของสนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม 3.คุณภาพของพื้นสนามรับแรงกระแทกได้อย่างปลอดภัย 4.มีที่นั่งพักผ่อนบริเวณรอบสนาม เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน 5.มีกรรมการตัดสินเพื่อการแข่งขัน 6.บริเวณสนามมีร้านสะดวกซื้อ ไว้ให้บริการราคาเหมาะสม 7.การบริการจัดหาทีม จัดคู่ทีม 8.ห้องน้ำสะอาด 9.มีที่จอดรถเพียงพอ 10. ค่าบริการเหมาะสม และข้อเสนอแนะ 1.ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น 2.อยากให้มีโปรน้ำฟรี มีฟรีด้อมเปิดสนามแต่ละนัด 3.ค่าสนามแพง 4.บางจุดในสนามลื่น 5.จัดแข่งบ่อยๆ

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับรายงานจัดทำรายงานการวิจัยสหกิจ

ในการทำเล่มรายงานการวิจัยสหกิจศึกษา มักจะประสบปัญหาในเรื่องของรูปแบบการจัดหน้าของรายงานที่ทำให้เกิดปัญหาที่ต้องแก้ตลอด ดังนั้นการทำรายงานผู้วิจัยต้องใช้ความรอบครอบเพื่อให้รายงานการวิจัยสหกิจศึกษาถูกต้องตามที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด

ในการทำรายงานการวิจัยสหกิจศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักฟุตบอลที่มาใช้บริการสนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสนามฟุตบอล ซีเค สเตเดียม และนำความคิดเห็นของนักฟุตบอล เพื่อให้งานวิจัยของผู้วิจัยสามารถวัดผลได้ตรงตามความต้องการมากที่สุด เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาสนามฟุตบอลให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ศิริวรรณ เสงีรัตน์ และ คณะ. (2541). ความหมายของความพึงพอใจ. เข้าถึงได้จาก

http://thongkre99.blogspot.com//2013/07/blo-post_1289.html.

อุทัย พรรณสุตใจ. (2545). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ. เข้าถึงได้จาก

<https://www.im2market.com/2015/11/17/2049>.



ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ : นางสาวหทัยา ประวัติโต

ชื่อเล่น : พลอย

อายุ : 22 ปี

ที่อยู่ : 211 หมู่ 1 ซอยท้ายทิมแมนชั่น ถนน/แขวง/เขต จอมทอง กรุงเทพฯ 10150

เบอร์โทร : 094-8657157

การศึกษา : ปัจจุบันศึกษาอยู่ที่ มหาวิทยาลัยสยาม คณะนิเทศศาสตร์ ภาควิชาการโฆษณา

งานอดิเรก : ดูหนัง, ฟังเพลง , เล่นเกม

E-mail : pb.ploy_7779@hotmail.com



ชื่อ : นายศุภมงคล พรสวรรค์

ชื่อเล่น : บอส

อายุ : 21 ปี

ที่อยู่ : 231 ถ.บางกระดี่ เขตบางขุนเทียน แขวงแสมดำ กทม. 10150

เบอร์โทร : 085-210-8221

การศึกษา : ปัจจุบันศึกษาอยู่ที่ มหาวิทยาลัยสยาม คณะนิเทศศาสตร์ ภาควิชาการโฆษณา

งานอดิเรก : ปาร์ตี้, เล่นดนตรี, เล่นกีฬา

E-mail : bossyer43@gmail.com



ชื่อ : นายกิตติโชค กรพิทักษ์

ชื่อเล่น : แม็ค

อายุ : 21 ปี

ที่อยู่ : 1183 ถ.พระราม2ซอย43 แขวงบางมด เขตจอมทอง จ.กทม 10150

เบอร์โทร : 091-778-9904

การศึกษา : ปัจจุบันศึกษาอยู่ที่ มหาวิทยาลัยสยาม คณะนิเทศศาสตร์ ภาควิชาการโฆษณา

งานอดิเรก : ดูหนัง,เล่นเกมส่,เล่นกีฬา

E-mail : kittichok_konpituk@hotmail.com