

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการ
ของสมาชิกลูกเสือสามัญรุ่นใหญ่ภาคใต้



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๗๙๐.๑๕

ด. ๑๕๑๑

๑.๕

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการ
ของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ

๕-๘ ก.ย. ๒๕๔๗



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม ๒๕๔๗

ธนภัทร น้อยศิริ (2547). ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิก
ศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ. ปรินญาณพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์เจียมศักดิ์ พานิชชัยกุล, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์.

การศึกษาครั้งนี้เพื่อทราบความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิก
ศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย 224 คน เพศหญิง 140 คน
รวม 364 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม
ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น 0.87 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่แล้วหาค่าร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ
ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่
อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.93
40.25 และ 41.15 ตามลำดับ

ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ ที่สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คือ จำนวนค่าบำรุงที่เก็บจากสมาชิก มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 49.45

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรผู้ให้บริการ
มีบุคลิกภาพที่ดี และบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ 59.89 และ
56.59 ตามลำดับ

ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สมาชิกมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมากคือ บริเวณศูนย์ฝึกกีฬา มีความสวยงาม มีความร่มรื่น สถานที่จัดกิจกรรม
นันทนาการ มีความสะดวกสบาย และมีสถานที่พักผ่อนหลังจากการออกกำลังกาย
คิดเป็นร้อยละ 67.30 66.20 และ 63.18 ตามลำดับ

SATISFACTION ON RECREATION ACTIVITIES SERVICE
OF THE MEMBER IN CHALERMPRAKIET SPORT CENTRE



Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Science degree in Recreation Management
at Srinakharinwirot University

May 2004

Tanapat Noisiri. (2004). *Satisfaction on Recreation Activity Service of the Member in Chalermprakiet Sport Centre*. Master thesis, M. Sc. (Recreation Management) Bangkok : Graduate school, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Asst. Prof. Jiamsak Panitchaikul, Asst. Prof. Chairaje Saiphant.

This study aimed to investigate satisfaction on recreation activity service of member in Chalermprakiet Sport Centre. The subjects comprised 224 male and 140 female members, through stratified random sampling. Questionnaire with reliability of 0.87 was administered and then data were analyzed by frequency and percentage.

The results revealed that :

Satisfaction on recreation activity service on recreation activity provision and service, service personnel, and place, tools and accommodations as perceived by the member in Chalermprakiet Sport Centre was at a moderate level (48.93%, 40.25%, and 41.15%, respectively).

That of satisfaction on recreation activity provision and service as perceived at a high level by the member included appropriate member fee (49.45%).

That of satisfaction on service personnel as perceived at a high level by the member included personnel's good personality, and knowledge and ability (59.89% and 56.59%, respectively).

That of satisfaction on place, tools and accommodations as perceived at a high level by the member included beautiful and pleasant cool sport centre area, convenient place for recreation activity and resting area after exercise (67.30%, 66.20%, and 63.18%, respectively).

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการ
ของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ

ของ
นายธนภัทร น้อยศิริ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

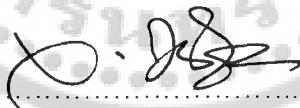


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร หะวานนท์)

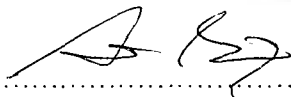
วันที่ 19 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เจียมศักดิ์ พานิชชัยกุล)



.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารมณีน นาวิกกาญจน์)



.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์สุภารัตน์ วรทอง)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เจียมศักดิ์ พานิชชัยกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธ์ุ ประธานและกรรมการ ควบคุมปริญญานิพนธ์ ตลอดจน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารมณ นาวากาญจน์ และ รองศาสตราจารย์สุภารัตน์ วรทอง กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และข้อแก้ไขต่างๆ จนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณรชฏ คุณรัตนพร ต่วนเพ็ชร ที่ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลจนสำเร็จเป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมรรถชัย น้อยศิริ นางสาวดี น้อยศิริ นายธนพันธ์ น้อยศิริ บิดา – มารดา พี่ชาย ที่คอยให้กำลังใจและทุนทรัพย์ในการเรียนและ ทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ธนภัทร น้อยศิริ

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	3
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
การจัดดำเนินการของศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ	5
ความหมายของความพึงพอใจ	7
ความหมายของนันทนาการ	8
ขอบข่ายกิจกรรมนันทนาการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
งานวิจัยในต่างประเทศ	31
งานวิจัยในประเทศ	33
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	41
กำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	41
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	43

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
5 บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	89
บทย่อ.....	89
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	89
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	89
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	90
อภิปรายผล	93
ข้อเสนอแนะ	95
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	96
บรรณานุกรม.....	97
ภาคผนวก	102
ประวัติย่อผู้วิจัย	110

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
2	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพศชาย ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการ ให้บริการ (N = 224).....	46
3	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพศชาย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (N = 224).....	48
4	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพศชาย ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 224).....	50
5	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพศหญิง ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและ การให้บริการ (N = 140).....	52
6	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพศหญิง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (N = 140).....	54
7	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพศหญิง ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 140).....	56
8	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพศชาย อายุ 8 – 18 ปี ด้านการจัดกิจกรรม นันทนาการและการให้บริการ (N = 124).....	58
9	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพศชาย อายุ 8 – 18 ปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (N = 124).....	60
10	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพศชาย อายุ 8 – 18 ปี ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 124).....	62

บัญชีตาราง (ต่อ)

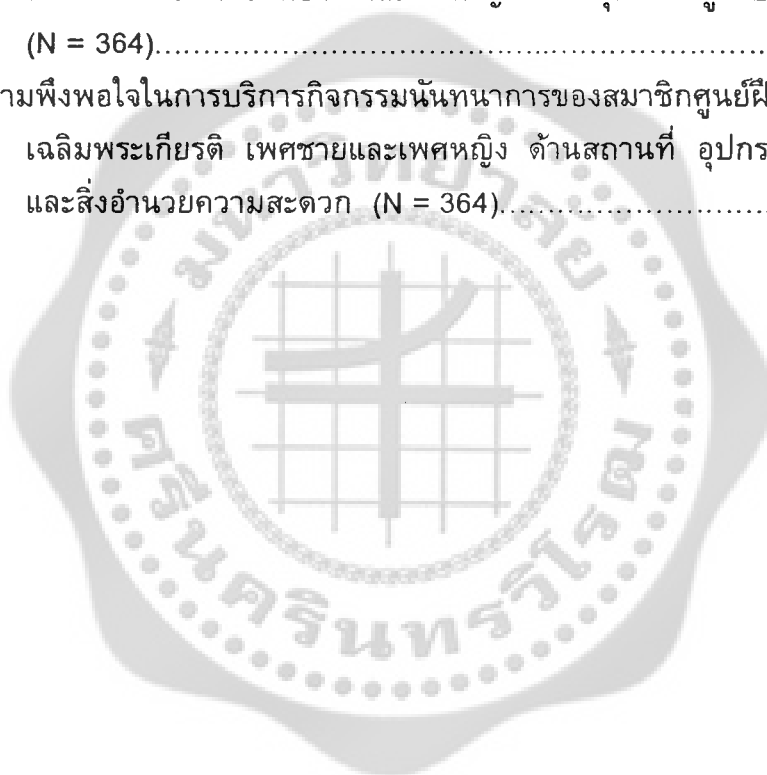
ตาราง		หน้า
11	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพศหญิง อายุ 8 – 18 ปี ด้านการจัดกิจกรรม นันทนาการและการให้บริการ (N = 80).....	64
12	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพศหญิง อายุ 8 – 18 ปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (N = 80).....	66
13	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพศหญิง อายุ 8 – 18 ปี ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 80).....	68
14	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพศชาย อายุ 18 ปี ขึ้นไป ด้านการจัดกิจกรรม นันทนาการและการให้บริการ (N = 100).....	70
15	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพศชาย อายุ 18 ปีขึ้นไป ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (N = 100).....	72
16	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพศชาย อายุ 18 ปีขึ้นไป ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 100).....	74
17	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพศหญิง อายุ 18 ปีขึ้นไป ด้านการจัดกิจกรรม นันทนาการและการให้บริการ (N = 60).....	76
18	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพศหญิง อายุ 18 ปีขึ้นไป ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (N = 60).....	78
19	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพศหญิง อายุ 18 ปี ขึ้นไป ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 60).....	80

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

20	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพชชายุ และเพชหญิง ด้านการจัดกิจกรรม นันทนาการและการให้บริการ (N = 364).....	82
21	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพชชายุ และเพชหญิง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (N = 364).....	84
22	ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติ เพชชายุและเพชหญิง ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 364).....	86



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

มนุษย์จะดำรงชีวิตอยู่ได้นั้น จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยพื้นฐานทั้ง 4 ได้แก่ อาหาร ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย นอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐานทั้ง 4 แล้ว การพักผ่อนก็ยังเป็นสิ่งจำเป็นที่มนุษย์และสิ่งมีชีวิตทั้งหลายจะขาดเสียมิได้ ซึ่งจรรยาธานีรัตน์ (2519 : 69) ได้กล่าวไว้ว่า สรรพสิ่งที่มีชีวิตทั้งหลายย่อมต้องการ การกินอยู่ ขยับถ่าย สืบพันธุ์ และการพักผ่อน มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีชีวิต ซึ่งต้องการสิ่งจำเป็นเหล่านี้ เช่นเดียวกับสัตว์ประเภทอื่นๆ ด้วย มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความฉลาด มีความรอบรู้กว่าสัตว์โลกชนิดอื่นๆ จึงรู้จักประดิษฐ์คิดค้นวิธีการต่างๆ ที่จะสามารถช่วยให้ตนเองมีความสุข มีความสะดวกสบายมากขึ้น เช่น ประดิษฐ์เครื่องจักรกล เครื่องผ่อนแรง เครื่องไฟฟ้า และเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้ตนเองได้มีเวลาพักผ่อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า การพักผ่อนหย่อนใจ หรือนันทนาการนั้น ช่วยให้บุคคลมีชีวิตชีวา จิตใจเบิกบาน ร่างแข็งแรงมีสุขภาพทางกายและทางจิตดีเสมอ ทำให้มองโลกในแง่ดี มีความสุขกับชีวิต และช่วยให้สังคมดีตามไปด้วย จึงเห็นได้ว่าการพักผ่อนหย่อนใจ หรือนันทนาการเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกชีวิต

การนันทนาการ เป็นการประกอบกิจกรรมที่เป็นเครื่องตอบสนองความต้องการ ความสนใจ และความพึงพอใจของบุคคล หรือของกลุ่มชนในเวลาว่าง มีขอบข่ายเนื้อหา กว้างขวาง ซึ่งเหมาะสมกับสภาพการของสังคมในปัจจุบัน อันจะส่งเสริมสนับสนุนให้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและต่อสังคม ตามสภาพความเหมาะสม ซึ่งเอนก หงษ์ทองคำ (2542 : 18) ได้จำแนกขอบข่ายของกิจกรรมนันทนาการออกเป็น 11 ประเภท ซึ่งประกอบไปด้วย ศิลปและหัตถกรรม การเดินร่ำ การละคร เกมและกีฬา งานอดิเรก การดนตรี และเพลง นันทนาการกลางแจ้ง การอ่านการเขียนและการพูด นันทนาการทางสังคม กิจกรรมพิเศษ และงานบริการอาสาสมัคร ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีขอบข่ายกว้างขวางมาก ยากที่จะจำแนกให้แน่ชัดลงไป เพราะกิจกรรมใดๆ ที่บุคคลได้เลือกเฟ้นแล้วนั้น ย่อมเป็นความพึงพอใจของบุคคลนั้นๆ ตามกิจกรรมที่เขาได้เลือกและได้กระทำในกิจกรรมนั้นๆ แต่ละบุคคลย่อมเลือกกิจกรรมนันทนาการไม่เหมือนกัน กิจกรรมเดียวกันอาจเป็นกิจกรรมนันทนาการสำหรับบุคคลหนึ่ง แต่อาจจะไม่เป็นกิจกรรมนันทนาการสำหรับบุคคลหนึ่งก็ได้ ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความสนใจ ความชอบ และความพอใจของแต่ละบุคคล การที่จะจำกัดลงไปว่ากิจกรรมนั้นเป็นกิจกรรมนันทนาการหรือไม่ย่อมเป็นการยาก ต้องยึดถือหลัก

ความพึงพอใจ ความสนใจ และความต้องการของผู้ที่เข้าร่วมในกิจกรรมนั้นๆ นอกจากนี้ เครื่องอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ สถานที่ โปรแกรม ผู้นำและขนบธรรมเนียมประเพณี ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่เป็นแรงจูงใจ ให้เขาได้ตัดสินใจว่า กิจกรรมใดควรเลือก เพื่อความสุข ความพึงพอใจ อันก่อให้เกิดสุขภาพพลานามัยที่ดี

องค์การทางนันทนาการ ตามที่จรินทร์ ธานีรัตน์ (2519 : 16) ได้ให้ความหมาย ไว้ว่า เป็นองค์การที่หมายถึง องค์การ สมาคม สโมสร หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดและ ดำเนินการทางนันทนาการสำหรับเด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป เพื่อเป็นการให้บริการ ด้านความต้องการของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมนันทนาการในองค์การหรือหน่วยงานนั้น ซึ่งแบ่งได้ เป็น 4 องค์การ คือ องค์การของรัฐบาล องค์การอาสาสมัคร องค์การเอกชน และองค์การ นันทนาการด้านการค้า องค์การทางนันทนาการของรัฐบาลมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหา กิจกรรมนันทนาการให้แก่ประชาชน โดยได้รับเงินช่วยเหลือจากรัฐบาล รัฐบาลท้องถิ่น เทศบาลจังหวัด อำเภอ และหน่วยงานของรัฐบาลต่างๆ ซึ่งต้องจัดหาสถานที่ เครื่องอำนวยความสะดวก กิจกรรมและผู้นำไว้คอยให้บริการแก่ผู้ที่มาขอใช้บริการ หนึ่งในองค์การ นันทนาการของรัฐนั้น ได้แก่ศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งเป็นศูนย์กลางเพื่อการพักผ่อน หย่อนใจของเด็กเยาวชนและประชาชนทั่วไป โดยได้ส่งเสริมทางด้านกีฬาและกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้มีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ มีกิจกรรมและสนามกีฬาต่างๆ อาทิ สนามกีฬาในร่ม สนามกีฬากลางแจ้ง ห้องฝึกกีฬาในร่ม สระว่ายน้ำ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า นอกจากนี้ยังเป็นลานอเนกประสงค์ ซึ่งใช้ประกอบกิจกรรมและบริการได้หลายชนิดกีฬา การให้บริการตามที่จิตยาพร เสมอใจ (2545 : 66) ได้กล่าวไว้ว่า การที่จะช่วยให้การบริการ มีประสิทธิภาพดีขึ้น คือ การพิจารณาและปรับโครงสร้างของการบริการซึ่งจะวิเคราะห์ถึง วิธีการ ระยะเวลา และขั้นตอนทั้งหมดของกระบวนการให้บริการ จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิก ศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพิจารณาและปรับโครงสร้าง เพื่อจัดบริการกิจกรรมนันทนาการ ได้ตามที่สมาชิกสนใจ ตลอดจนการพัฒนาการบริการ ด้านอื่นๆ ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจ เพื่อให้สมาชิกได้รับประโยชน์สูงสุด

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อทราบความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิก
ศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ

ผู้วิจัย : อาจารย์ ดร. วิมลวรรณ วัฒนศิริกุล
ตำแหน่ง : อาจารย์
สถานศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ อีกทั้งยังเป็นข้อมูลและแนวทางให้ศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรตินำไปประกอบการพิจารณาปรับโครงสร้างการบริการ เพื่อให้สมาชิกได้รับประโยชน์สูงสุด รวมถึงเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า สำหรับผู้ที่ทำการวิจัย และผู้ที่สนใจเกี่ยวกับการบริการกิจกรรมนันทนาการต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นสมาชิกของศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ เป็นชาย 3,722 คน เป็นหญิง 2,305 คน รวมทั้งสิ้น 6,027 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) จากประชากร 6,027 คน จะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 364 คน
2. จากกลุ่มตัวอย่าง 364 คน นำมาเทียบสัดส่วนกับประชากรเพศชาย และเพศหญิง จะได้กลุ่มตัวอย่างเพศชาย 224 คน เป็นเพศหญิง 140 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)
3. จากกลุ่มตัวอย่างในข้อ 2 ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศชาย หญิง อายุ 8 – 18 ปี และ 18 ปีขึ้นไป

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ ตามที่ได้คาดหวังไว้ ในด้านการจัดกิจกรรมและการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
การบริการ หมายถึง กระบวนการในการจัดดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจแก่สมาชิกที่มาใช้บริการ

กิจกรรมนันทนาการ หมายถึง กิจกรรมที่ทางศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ จัดให้มีการบริการแก่สมาชิกตามวัน เวลาที่ทำการ

ศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ หมายถึง สถานที่ดำเนินการจัดบริการ กิจกรรมนันทนาการ ที่อยู่ในสังกัดกองการกีฬา สำนักสวัสดิการ กรุงเทพมหานคร ซึ่งตั้งอยู่ในแขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

สมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 8 ปีขึ้นไป ที่สมัครเป็นสมาชิกของศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ เพื่อประกอบกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง หรือหลายกิจกรรม ในเวลาว่างที่ทางศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติจัดขึ้น

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

เพศ	ชาย
	หญิง
อายุ	8 - 18 ปี
	18 ปีขึ้นไป

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการ

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิก
ศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ดังนี้

การจัดดำเนินการของศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของนันทนาการ

ขอบข่ายกิจกรรมนันทนาการ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

งานวิจัยในประเทศ

การจัดดำเนินการของศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ

ศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ ตั้งอยู่บริเวณริมถนนประชาอุทิศ แขวงบางมด
เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ บนพื้นที่จำนวน 53 ไร่ เดิมชื่อศูนย์เยาวชนบางมด สังกัดกองนันทนาการ
สำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร ดำเนินการก่อสร้างตามโครงการเฉลิมพระเกียรติ
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสทรงเจริญพระชนมพรรษา ครบ 5 รอบ
โดยทำการก่อสร้างในพื้นที่เดิมของศูนย์เยาวชนราชบุรีบูรณะ ใช้ชื่อโครงการก่อสร้าง
ศูนย์เยาวชนบางมด และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น "ศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติ" เมื่อวันที่ 12
กุมภาพันธ์ 2531 และได้เปลี่ยนเป็น "ศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ" สังกัดฝ่ายส่งเสริมกีฬา
กองการกีฬา สำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2541 โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการพักผ่อนหย่อนใจของเด็ก เยาวชน ประชาชนและ
ประชาชนทั่วไป และส่งเสริมกีฬาสำหรับเยาวชน และประชาชน ให้มีสุขภาพพลานามัย
สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ

กิจกรรมที่จัดบริการ

ด้านกีฬาได้แก่ สนามฟุตบอล 1 สนาม ซึ่งประกอบไปด้วยลู่วิ่ง 400 เมตร
8 ลู่ สนามกีฬาประเภทลู่วิ่งและลานอื่นๆ รวมทั้งที่นั่งผู้ชมได้ 8,000 คน

สนามกีฬาในร่ม ได้แก่ สนามบาสเกตบอล ยูโด มวย วอลเลย์บอล เทเบิลเทนนิส แบดมินตัน ยิมนาสติก ซึ่งในแต่ละอาคารฝึกจะมีที่นั่งที่ผู้ชมได้ 200 - 300 คน และยังมีห้องลีลาศ ห้องเสริมสร้างสมรรถภาพ

สระว่ายน้ำ ขนาด 20 X 50 เมตร ซึ่งผู้ชมได้ 400 คน

นอกจากนี้ ยังมีลานอเนกประสงค์ซึ่งใช้เป็นที่ฝึกซ้อมกีฬา เช่น บาสเกตบอล วอลเลย์บอล ตะกร้อ ลานกระป๋อง - กระบอง เปตอง เทควันโด ลานแอโรบิก

ประเภทสมาชิก

รับสมัครเยาวชนชาย - หญิง ที่มีอายุตั้งแต่ 8 - 18 ปี และเสียค่าสมัคร ปีละ 10 บาท

เวลาทำการ

วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 10.00 - 21.00 น.

วันหยุดราชการ เวลา 13.00 - 21.00 น.

หลักฐานการสมัครประกอบด้วย รูปถ่ายหน้าตรงขนาด 1 นิ้ว 2 รูป สำเนาทะเบียนบ้าน และบัตรประชาชน หรือบัตรข้าราชการ สำหรับผู้ที่สมัครสมาชิกว่ายน้ำ ต้องมีใบรับรองแพทย์

นอกจากนี้ทางศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติยังได้จัดแบ่งพื้นที่ภายในอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก 2 ชั้น ซึ่งแบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ สำหรับกิจกรรมอื่นๆ และเป็นสถานที่ประกอบการดังนี้

ชั้นที่ 1 พื้นที่ทำการของเจ้าหน้าที่ และเป็นห้องประชาสัมพันธ์

ชั้นที่ 2 เป็นห้องทำการของหัวหน้า

อาคารอเนกประสงค์ 4 ชั้น อีก 1 หลัง ใช้พื้นที่ประกอบการดังนี้

ชั้นที่ 1 ห้องนาฏศิลป์ ห้องศิลป์ ห้องปั้น ห้องคหกรรม

ชั้นที่ 2 ห้องสมุด ห้องประชุม

ชั้นที่ 3 ห้องประชุม

ชั้นที่ 4 ห้องดนตรี

บุคลากรที่ให้บริการประกอบด้วย

เจ้าหน้าที่บริหารงานศูนย์เยาวชน 6

นักวิชาการศูนย์เยาวชน 5 แผนกศิลปะ แผนกนาฏศิลป์ แผนกพลศึกษา และ มีนักสังคมสงเคราะห์

เจ้าพนักงานศูนย์เยาวชน 4 ประจำห้องสมุด

เจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชน 3 แผนกคหกรรม
 ลูกจ้างประจำ นักการภารโรงและพนักงานขับรถ
 ลูกจ้างชั่วคราว แผนกพลศึกษา
 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการผลักดันให้บุคคลทำงานสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่วางใจไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ซึ่งมีเอกสารและงานวิจัยที่ผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ คือ

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2493 (2505 : 664) กล่าวว่า "พึง" เป็นคำกริยาช่วย ความหมายว่า "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ ชอบใจ กิตติมา ปรีดีติลล (2529 : 321 - 322) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ไว้ว่าความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน ที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่นั้นได้รับการตอบสนองความต้องการ

สเตรสส์ และเซเลส (สกล วรรณพงษ์. 2526 : 9 ; อ้างอิงจาก Strause and Sayles. n.d.) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่นั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

วูม (เปล่งศรี อิงคนันท์. 2526 : 23 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1964 : 99) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่กับทัศนคติในการทำงาน ความหมายอาจใช้แทนกันได้ เพราะว่าความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานมีความหมายคล้ายคลึงกันมากกับทัศนคติที่ดีและทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงาน ส่วนคำขวัญในการทำงานนั้น วูมกล่าวว่ามีความหมายที่แคบกว่าความพึงพอใจในการทำงานและทัศนคติในการทำงาน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่หมายถึง ความรู้สึกสูงสุดของบุคคลที่มีต่อหน้าที่ที่บุคคลกระทำอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองอย่างดีต่อความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของเขา อันเป็นผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ แต่อย่างไรก็ตาม สภาพความพึงพอใจนี้จะไม่คงที่ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสิ่งแวดล้อมและกาลเวลา การศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลจึงเป็นสิ่งที่ควรติดตามอยู่เสมอ เพราะเป็นการส่งเสริมผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้สูงขึ้น

ความหมายของนันทนาการ

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2519 : 17 - 18) ได้กล่าวถึงที่มาและความหมายของนันทนาการไว้ดังนี้

เดิมทีเดิยคำว่า "Recreation" นั้น กระทรวงศึกษาธิการได้บัญญัติศัพท์ขึ้นใช้ว่า "สันทนาการ" และได้ใช้คำนี้มานานจนแพร่หลายกันทั่วไป แต่เมื่อเปรียบเทียบกับรากฐานเดิมที่เป็นภาษาอังกฤษเรียกว่า "Recreation" นั้นความหมายไม่ตรงกัน ต่อมาในประมาณปี 2507 - 2508 ท่านเจ้าคุณพระยาอนุนามราชชนได้บัญญัติเป็นภาษาไทยขึ้นมาใหม่ว่า "นันทนาการ" ซึ่งท่านอธิบายว่า "นันทน" หมายว่า "ร่าเริงสนุกสนาน" มาทำการสนธิกับ "อาการ" (นันทน + อาการ) หมายถึงลักษณะอาการแห่งความสนุกสนานร่าเริง หรือการทำให้สนุกสนานร่าเริงระทึกใจนั่นเอง แต่ความหมายนี้ก็หาได้ตรงกับความหมาย "Recreation" ที่เดิยไม่ อย่างไรก็ตามคำว่า "นันทนาการ" นั้นยังไม่มีที่นิยมใช้กันแต่อย่างใด คงใช้คำ "สันทนาการ" กันอยู่ทั่วไปอย่างกว้างขวาง จนกระทั่งกระทรวงศึกษาธิการได้ปรับปรุงหลักสูตรชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายปี พ.ศ. 2518 โดยการบังคับให้เรียนวิชาพลศึกษา และสุขศึกษา ในหลักสูตร และในหลักสูตรมีการบังคับให้เรียนเนื้อหา นันทนาการให้เรียกด้วย คำนี้จึงเริ่มใช้กันเป็นครั้งแรก

ในชั้นแรกคำว่า "Recreation" นั้น เราใช้คำว่า "การพักผ่อนหย่อนใจ" และรู้จักกันทั่วไปในคำว่า "งานอดิเรก" หรือ Hobby (ก่อนคำว่าสันทนาการ) ซึ่งความหมายนี้ก็ไม่ได้ให้ความหมายถูกต้อง หรือคลุมความหมายกว้างขวางเท่ากับคำเดิม เพราะความหมายเดิมนั้นหมายถึงกิจกรรมที่จำเป็นต่อมนุษย์ทุกคน และเป็นกิจกรรมของมนุษย์ (Human activity) หรือกิจกรรมที่มนุษย์กระทำที่แสดงออกตามธรรมชาติของแต่ละบุคคลตามความชอบตามความพอใจของผู้นั้นในเวลาว่างไม่ถือเป็นงานการด้านอาชีพ จึงเห็นความหมายนี้มากกว่าและกว้างกว่าการพักผ่อนหย่อนใจ และงานอดิเรกธรรมดาๆ

เพื่อให้เข้าใจกับคำว่า "นันทนาการ" (Recreation) ได้ดีขึ้น เห็นควรต้องทำความเข้าใจกับคำว่า "การเล่น" (Play) และเวลาว่าง (Leisure) ซึ่งคำเหล่านี้มีความหมายสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ขอให้ดูความหมายคำที่เกี่ยวกับนันทนาการจากความคิดเห็นของบุคคลต่าง ๆ กันดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 435) ให้ความหมายนันทนาการ หมายถึงกิจกรรมที่ทำตามสมัครใจในยามว่าง เพื่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินและผ่อนคลาย ความตึงเครียด การสราญใจ

สุรเชษฐ์ เชษฐมาส (2526 : 4) ได้ให้ความหมายของนันทนาการไว้ว่า ต้องเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลดีต่อร่างกาย จิตใจ หรืออารมณ์ ต่อผู้เข้าร่วมโครงการกิจกรรม

ที่ทำในเวลาว่าง และด้วยความสมัครใจของผู้กระทำเอง กิจกรรมนั้นจะต้องเป็นที่พึงประสงค์ ไม่เป็นไปในทางอบายมุข

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2519 : 14) ได้ให้ความหมายของนันทนาการไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมที่กระทำในเวลาว่าง โดยใช้ความสมัครใจเป็นหลัก ไม่มีการบังคับ และได้รับความพึงพอใจ และความเพลิดเพลินจากกิจกรรมนั้นเป็นหลักสำคัญ

สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 17 -18) ได้ให้ความหมายนันทนาการไว้ 4 ความหมาย ดังนี้

1. นันทนาการ หมายถึง การทำให้สดชื่น หรือการสร้างพลังขึ้นมาใหม่
2. นันทนาการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งมีรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย
3. นันทนาการ หมายถึง กระบวนการพัฒนาประสบการณ์หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลหรือสังคม
4. นันทนาการ หมายถึง สวัสดิการสังคม ซึ่งรัฐบาลจะต้องมีหน้าที่จัดการให้บริการแก่ชุมชนเพื่อสร้างบรรยากาศของเมืองให้น่าอยู่

ตามความหมายของนันทนาการ 4 ประการดังกล่าว นันทนาการ ประกอบด้วย กิจกรรมที่กระทำในช่วงเวลาว่าง ทำด้วยความสมัครใจ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ ความสุขใจ อันมีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิต รัฐบาลต้องมีหน้าที่จัดนันทนาการให้แก่ประชาชน เช่น สวนสาธารณะ สนามกีฬา สนามเด็กเล่น สวนสุขภาพ ศูนย์ฝึกงานฝีมือ ศูนย์ศิลปหัตถกรรม ฯลฯ เพื่อให้ประชาชนได้ทำกิจกรรมได้ทำกิจกรรมอันมีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิต

บัตเลอร์ (Butler. 1967 : 3 - 4) ได้ให้ความหมายของคำว่านันทนาการ หมายถึง กิจกรรมที่กระทำในเวลาว่าง ซึ่งเป็นเรื่องที่ตรงกันข้ามกับการทำงาน นันทนาการแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน จะแปรผันไปตามรสนิยม เวลา อายุ และความต้องการของแต่ละบุคคล

ขอบข่ายของกิจกรรมนันทนาการ

กิจกรรมนันทนาการมีขอบข่ายอย่างกว้างขวาง ตามที่เอนก หงษ์ทองคำ (2542 : 18 - 19) กล่าวไว้ สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1. ศิลปและหัตถกรรม (Art and Crafts) เป็นงานประเภทสร้างสรรค์ แบ่งได้ดังนี้ การปั้น การแกะสลัก การวาดเขียน การจักสาน การเย็บปักถักร้อย การประดิษฐ์ เป็นต้น
2. การเต้นรำ (Dances) เป็นกิจกรรมเพื่อการแสดงออก (Performance) แบ่งได้ดังนี้ การเต้นรำพื้นเมือง กิจกรรมเข้าจังหวะ การเต้นรำสร้างสรรค์ การเต้นรำงานสังคม เป็นต้น
3. การละคร (Drama) เป็นกิจกรรมแสดงเป็นเรื่อง มีบท (Script) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ และอาจมีองค์ประกอบอื่นๆ ในการละครเพื่อให้มีความสมบูรณ์ เช่น การเต้นรำ การดนตรี เป็นต้น

4. เกมและกีฬา (Games and Sports) เป็นกิจกรรมเพื่อการแสดงออกอีกชนิดหนึ่งที่มีวิธีการเล่น การแข่งขันที่มีกฎ ระเบียบ และกติกา มีชนิดกีฬาและเกมมากมาย เช่น กีฬากลางแจ้ง กีฬาในร่ม กีฬาทางน้ำ กีฬาส่วนบุคคล กีฬาเป็นทีม เป็นต้น

5. งานอดิเรก (Hobbies) เป็นกิจกรรมเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ให้ความเพลิดเพลิน ประกอบด้วยกิจกรรมประเภทการสะสม การประดิษฐ์สร้างสรรค์ และประเภทการศึกษา

6. การดนตรีและเพลง (Music) เป็นกิจกรรมสร้างสรรค์ให้ความสุข ความสนุกสนาน องค์ประกอบของการดนตรีและเพลง คือ การแต่งเพลง การร้องเพลง การเล่นดนตรี การฟังเพลง การเต้นประกอบเพลง เป็นต้น

7. นันทนาการกลางแจ้ง (Outdoor Recreation) เป็นกิจกรรมเพื่อการพักผ่อน เพื่อการศึกษา เพื่อสุขภาพทั้งทางกาย อารมณ์และจิตใจ ประกอบกิจกรรมดังนี้ การท่องเที่ยว การอยู่ค่ายพักแรม กีฬากลางแจ้ง การปลูกต้นไม้ และธรรมชาติศึกษา เป็นต้น

8. การอ่าน การเขียนและการพูด (Reading, Writing and Speaking) เป็นกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเพลิดเพลิน ความสนุกสนาน และความสัมพันธ์อันดีในสังคม

9. นันทนาการทางสังคม (Social Recreation) เป็นกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในสังคมของบุคคลและกลุ่มที่ยังไม่รู้จักกันให้รู้จักกัน บุคคลและกลุ่มที่รู้จักกันแล้วให้มีความสัมพันธ์อันดีมากยิ่งขึ้น กิจกรรมที่ส่งเสริมวัตถุประสงค์ดังกล่าวคือ งานฉลอง โอกาสต่างๆ อาทิ วันเกิด วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ งานเลี้ยงสังสรรค์ งานแต่งงาน เป็นต้น

10. กิจกรรมพิเศษ (Special Events) เป็นกิจกรรมที่เกิดหรือจัดขึ้นเป็นครั้งคราวในโอกาสพิเศษ เทศกาล เพื่อให้บุคคลและกลุ่มเข้ามาร่วมด้วยความสมัครใจ เพื่อความสนุกสนาน กิจกรรมเหล่านี้ได้แก่ กิจกรรมตามเทศกาลและประเพณี การแสดง การแสดงสินค้า เป็นต้น

11. งานบริการอาสาสมัคร (Voluntary Services) ในสังคมที่มีความสมบูรณ์จะต้องมีกิจกรรมอาสาสมัครเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออาสาสมัคร ไม่หวังค่าตอบแทน เจตนาช่วยสังคม กิจกรรมเหล่านี้ได้แก่ กิจกรรมชมรม สมาคมอาสาสมัครต่างๆ ลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการได้เขียนและแปลเอกสารหนังสือจากต่างประเทศหลายคนเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจและแนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในที่นี้ซึ่งเลือกของประสาธน์ หอมพูล และทิพวรรณ หอมพูล (2537 : 27) ที่กล่าวถึงเรื่องนี้ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง การลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือ

บางส่วนความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความสุขสบายที่ได้จากสถานที่ทำงานความสุขจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน

เมื่อพิจารณาจากความหมายต่างๆ ประกอบกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจแล้ว พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของเขาได้

ปัจจัยพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานมีดังต่อไปนี้

1. การให้เกียรติ
2. เป็นงานที่ทำด้วยความสามารถ
3. การมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน
4. มีการทำงานเป็นระบบกลุ่ม และมีการประสานงานภายในกลุ่มเป็นอย่างดี
5. มีความอิสระในการทำงาน และการวินิจฉัยแก้ปัญหาต่างๆ
6. มีความมั่นคงในอาชีพหรืองานที่ทำอยู่
7. มีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ซึ่งได้รับการพิจารณาอย่างเสมอภาคและยุติธรรม
8. ได้รับการยกย่องตามสถานภาพของการทำงาน
9. มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี
10. มีอำนาจและความรับผิดชอบในการทำงานที่ดี

แนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

จากแนวคิดเบื้องต้นของความพึงพอใจในการทำงาน จะเห็นว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการที่บุคคลมีอยู่ มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความต้องการอันเป็นปัจจัยที่มีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นมากมาย แต่ในที่นี้จะได้นำเอาแนวความคิดของท่านที่เกี่ยวข้องกับสิ่งซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจมากกล่าวดังนี้

1. แนวความคิดของมาสโลว์ (Maslow) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ เป็นแนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการเหล่านี้หากได้รับการตอบสนองก็จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์แบ่งเป็น 5 ชั้น คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการแห่งชีวิตทั่วไป เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ฯลฯ ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการทำให้

มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ ทางพุทธศาสนาได้ยอมรับหลักการของความต้องการเช่นนี้ เช่น ปัจจัย 4 ในการดำรงชีวิต อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค แต่อย่างไรก็ตามในทางชีววิทยายังมีความต้องการอื่นๆ อีกที่มีความจำเป็นแก่ชีวิตมนุษย์ เช่น กามารมณ์เพื่อการสืบพันธุ์ ความกระหายน้ำ การพักผ่อน การนอน เป็นต้น ในด้านการบริหารธุรกิจ อาจแบ่งออกดังนี้

ก. ความต้องการทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการ อาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ความต้องการทางเพศ การพักผ่อน การออกกำลังกาย ฯลฯ

ข. ความต้องการทั่วไปเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน เช่น ต้องการแสงสว่างที่เพียงพอในการทำงาน การถ่ายเทอากาศ ความสะอาดที่จำเป็น ความปลอดภัยระหว่างที่ปฏิบัติงาน ถ้าความต้องการขั้นแรกนี้ไม่ได้รับการบำบัด ความต้องการขั้นต่อไปก็จะไม่เกิดขึ้นดังนั้น องค์การธุรกิจทุกแห่งจะตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการจ่ายค่าแรงเงินเดือน และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

1.2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Safety Needs or Need for Security) มนุษย์ทุกคนต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนในการดำรงชีวิต ความล้มเหลวในชีวิตมนุษย์ อาจเกิดขึ้นได้ทุกขณะ เช่น การสูญเสียตำแหน่งการงาน ขาดทรัพย์สินเงินทอง มนุษย์จึงเกิดความต้องการความมั่นคงปลอดภัย และหลักประกันในชีวิตที่แตกต่างกันออกไป เช่น การมีอาชีพที่มั่นคง และแน่นอน มีการออมทรัพย์หรือสะสมทรัพย์ ตลอดจนมีการกระทำต่างๆ เพื่อให้ห่างจากภัยอันตราย ความเจ็บปวด โรคภัยไข้เจ็บ เป็นต้น อาจแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจและด้านอารมณ์

ความต้องการความปลอดภัยในด้านเศรษฐกิจ จะเห็นได้ชัดจากการที่คนเรามีการออมทรัพย์ มีการประกันชีวิต หรือประกันสุขภาพ ตลอดจนพยายามหางานที่มีความมั่นคงในการว่าจ้าง หรือมีความมั่นคงในสวัสดิการของลูกจ้าง ฝ่ายบริหารขององค์การธุรกิจอาจจะช่วยบำบัดความต้องการในขั้นนี้ โดยจัดวางวิธีการให้เงินเดือนอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานที่แน่นอน จัดสวัสดิการนอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น มีการรักษาพยาบาลคนงาน มีแผนการจ่ายบำนาญ

สำหรับความต้องการความปลอดภัยทางด้านอารมณ์นั้น ได้แก่ ความต้องการเชื่อมั่นในการรักษาความสัมพันธ์ที่นอกเหนือไปจากการทำงาน เช่น สัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และการรักษาความสัมพันธ์กับองค์การ ฝ่ายการจัดการของบริษัทอาจจะช่วยให้ความต้องการขั้นนี้ได้รับการบำบัด โดยการออกกฎหรือนโยบายของบริษัทที่เข้าใจได้ง่าย มีโปรแกรมการติดต่อสื่อสารในบริษัทที่ได้ผล มีผู้บังคับบัญชาที่ได้รับการฝึกฝนอบรมมาเป็นอย่างดี

1.3 ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วม (Belonging and Love Needs) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมในวันหนึ่งๆ เราต้องมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น น้อยคนนักที่จะช่วยชีวิตหรือทำงานอย่างโดดเดี่ยว เราจะต้องเป็นสมาชิกของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มสังคม กลุ่มในการทำงาน การผูกพันสมาคมกับบุคคลอื่นจึงเป็นลักษณะและความต้องการอย่างหนึ่งของมนุษย์ มนุษย์ปรารถนาที่จะได้รับความรักและความเอาใจใส่บุคคลผู้ใกล้ชิดหรือผู้ที่รู้จักมักคุ้น มนุษย์มักไม่ประพฤติปฏิบัติตนนอกกลุ่มนอกทางที่สังคมโดยทั่วไปปฏิบัติอันจะเป็นสาเหตุให้ถูกตัดจากการสมาคม มนุษย์มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และจะต้องละเว้น การกระทำอันขัดกับระเบียบปฏิบัติของกลุ่ม

ฝ่ายบริหารของบริษัทสามารถจะช่วยให้พนักงานได้รับการบำบัดความต้องการ โดยการส่งเสริมมิตรภาพและการร่วมมือกันในสถานการณ์ทำงาน โดยมีการแนะนำชี้แจงหรือปฐมนิเทศน์คนงานใหม่ มีการยอมรับฐานะของคนงานและรับฟังปัญหาของพนักงาน โดยพยายามที่จะทำความเข้าใจ และช่วยเหลือในการขบปัญหาเหล่านั้นให้คนงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์

1.4 ความต้องการความยกย่องนับถือ (Esteem Needs) มนุษย์ทุกคนต้องการให้ผู้อื่นเอาใจใส่ เห็นความสำคัญของตน ยกย่องและให้เกียรติ เรามักจะคิดถึงตัวเองในด้านดีไว้ก่อน และปรารถนาให้ผู้อื่นคิดถึงตัวเราในแง่ดีด้วย จะเห็นได้ง่ายๆ เช่น เด็กซึ่งเคยเป็นลูกคนเดียวของบิดามารดา เมื่อมีน้องเพิ่มขึ้นมาอีกคนหนึ่งในกลุ่มครอบครัว บิดามารดาหันไปให้ความสำคัญแก่น้องคนใหม่ เด็กผู้นั้นจะหาทางทำให้ตนมีความสำคัญขึ้นมาในสายตาของพ่อแม่ เช่น ร้องไห้กวน หรือคอยรังแกน้อง ผู้ที่บรรลุความต้องการในขั้นนี้จะมีความรู้สึกเชื่อมั่นในตัวเอง มีกำลังใจตลอดจนรู้สึกกว่าตัวเองเป็นผู้มีประโยชน์ต่อสังคม ความต้องการการยกย่องนับถือบางครั้งทำให้บุคคลมีพฤติกรรมแปลกๆ เพื่อเรียกร้องความสนใจของบุคคลอื่น เช่น บุคคลบางคนอาจจะใช้จ่ายเกินฐานะของตนเองเพราะปรารถนา การยกย่องจากเพื่อนฝูง บุคคลในองค์กรธุรกิจเป็นจำนวนมากพยายามที่จะบำบัดความต้องการชนิดนี้ โดยการพยายามปรับปรุงตำแหน่งงานการได้รับอำนาจเพิ่มขึ้น และการที่จะมีสถานภาพ (Status) เติบโตขึ้น

1.5 ความต้องการความสมหวังในตัวเอง (Need for Self Actualization) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนชอบ หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่เขาเป็นอยู่ขณะนั้น เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งความต้องการขั้นต้นจะต้องได้รับการบำบัดเสียก่อนจึงจะเกิดความต้องการขั้นนี้ขึ้น

ตามแนวคิดของมาสโลว์ แม้ว่ามนุษย์จะมีความต้องการเป็นพื้นฐาน แต่ละคนแต่ละหมู่คณะย่อมจะมีความต้องการแตกต่างกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโอกาสที่จะได้รับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ดังนี้

1. คนงานที่ไม่มีฝีมือ พวกนี้มักจะพอใจที่จะทำงานประเภทที่มีโอกาสเป็นตัวของตัวเองบ้าง เพราะโอกาสที่จะเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งมียาก จะเน้นความพอใจใน ด้านหลักประกันในเวลางาน และสภาพการทำงาน

2. คนงานที่มีฝีมือ พวกนี้มักจะพอใจในชนิดของงานที่ทำ

3. เสมียนพนักงานพอใจในชนิดของงานที่ทำ

4. พนักงานที่ทำงานด้านบริการ มีความพึงพอใจในการได้เข้าสังคม มีโอกาส สัมผัสกับคนจำนวนมากๆ ทำงานแล้วมีความสุข เพลิดเพลิน

5. นักบัญชี บุคคลประเภทนี้โอกาสที่จะเป็นผู้เริ่มคิดใหม่ๆ ขึ้นมาๆ ได้ในการ ทำงาน จึงพอใจในการได้รับความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งมากกว่าต้องการอย่างอื่น

6. วิศวกร เป็นบุคคลประเภทที่คิดค้นสร้างสิ่งใหม่ๆ ขึ้นมาได้ ความพึงพอใจ ในการทำงาน คือ หวังจะได้รับความสำเร็จในการทำงานใหม่

7. ผู้บริหารทุกระดับ ต้องการหรือพึงพอใจในด้านหลักประกันในการทำงาน

2. แนวคิดของคูเปอร์ (Cooper) ตามแนวคิดทฤษฎีนี้ถือว่า ความต้องการในการ ทำงานดังกล่าวข้างล่างเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งจูงใจนั้นจะ เกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้น ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการ สิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตน ความต้องการตามแนวคิดของคูเปอร์ แบ่งออกเป็น 7 อย่าง คือ

2.1 ทำงานที่เขาสนใจ

2.2 มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน

2.3 มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม

2.4 มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2.5 สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม

2.6 ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ

2.7 การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม การปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

3. แนวคิดของบาร์นาร์ด (Barnard) บาร์นาร์ด กล่าวว่า สิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้น ให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

3.1 สิ่งจูงใจเป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ

3.2 โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่าง ไปจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว และโอกาสที่จะได้รับ ตำแหน่งมีอำนาจมากกว่าเดิม

3.3 สภาพแวดล้อมอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน วัสดุสิ่งของต่างๆ เกี่ยวกับบุคคลให้อยู่ในสภาพที่พอใจทุกคน

3.4 ความดึงดูดในสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเอง ในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน

3.5 การปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัยและตรงกับทัศนคติของบุคลากร

3.6 การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ช่วยให้ผู้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่

3.7 สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดบุคลากรสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นจะได้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมือในการทำงาน

4. แนวคิดของซาเลซนิค (Zaleznik) ซาเลซนิค ได้จำแนกทฤษฎีการให้รางวัลเพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

4.1 รางวัลภายนอก (External Reward) ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สภาพภาพของงานที่น่าสนใจ การจัดองค์การและการจัดการ สภาพของการปฏิบัติงานและนโยบายต่างๆ ของหน่วยงาน

4.2 รางวัลภายใน (Internal Reward) เป็นรางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากกลุ่มผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น ได้แก่ ความเป็นมิตร ความรัก ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

5. แนวคิดของกิลเมอร์ (Gilmer) กิลเมอร์ได้จำแนกองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ

5.1 ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และได้รับความเป็นธรรม

5.2 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เช่น การมีโอกาสนับขึ้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินการจากความสามารถในงานที่ทำ

5.3 พพอใจในการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจในงานที่ทำ และความพึงพอใจในการจัดการ

5.4 ค่าจ้าง (Wages) มีความรู้สึกพอใจในค่าจ้าง และรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้น

5.5 ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัด

5.6 การบังคับบัญชา (Supervision) มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

5.7 ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นๆ ได้อย่างมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นๆ

5.8 การคมนาคมและการสื่อสาร (Communication) มีส่วนช่วยก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานมากน้อยต่างกันได้

5.9 สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง ฮ่องกงน้ำ ชั่วโง่ง การทำงานมีส่วนช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยต่างกันได้

5.10 สิ่งตอบแทน (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัยก็มีส่วนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

6. แนวคิดของกิเซลลี (Ghiselli) กิเซลลี ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจมีอยู่ 5 ประการ คือ

6.1 ระดับอาชีพ (Occupational Level) หากอาชีพนั้นๆ ต้องอยู่ในสถานสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้นๆ

6.2 สถานะทางสังคม (Caste) สภาพการทำงานต่างๆ ต้องอยู่ในสถานะที่ดีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน การได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น

6.3 อายุ (Age) ตามความเห็นของกิเซลลี ผู้มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าผู้สูงอายุ โดยเฉพาะผู้มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี

6.4 สิ่งจูงใจที่เป็นจริง (Financial Incentive) ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ

6.5 คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา (Quality of Supervision) ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้าและคนงานและการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของงาน

7. แนวความคิดของไมเออร์ส (Myers) ไมเออร์ส ได้เสนอความคิดเกี่ยวกับการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงาน โดยเน้นเรื่องการวางเป้าหมายให้ได้ผล นั่นคือ

7.1 งานจะต้องมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานจึงจะมีความหมายสำหรับผู้คน

7.2 งานนั้นจะต้องวางแผนและวัดความสำเร็จได้โดยใช้ระบบการทำงานและควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

7.3 เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายใน เป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะดังนี้

- 7.3.1 ผู้ทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
- 7.3.2 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำงานทราบโดยตรง
- 7.3.3 งานนั้นเป็นงานที่พึงปรารถนา
- 7.3.4 งานนั้นมีลักษณะท้าทาย
- 7.3.5 งานนั้นสามารถทำให้เสร็จได้

8. แนวความคิดของอีแวนส์ (Evans) อีแวนส์ ได้กล่าวถึงแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยเน้นถึงความสำคัญของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน เช่นเดียวกับไมเออร์ เขาได้สร้างแบบจำลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า

8.1 แรงจูงใจในการทำงานใดๆ นั้น ขึ้นอยู่กับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และแนวทางในการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงจะก่อให้เกิดแรงในการทำงานมากขึ้น

8.2 แม้ว่าจะมีแรงจูงใจในการทำงาน แต่ถ้ามีตัวถ่วงในการทำงาน เช่น จากความรู้ความสามารถในการทำงาน ขาดอิสรภาพ ก็จะทำให้กิจกรรมนั้นหยุดชงักได้ ถ้าไม่มีตัวถ่วง แต่ไม่มีแรงจูงใจ กิจกรรมนั้นก็จะดำเนินไปด้วยก็ไม่ได้ อาจจะกระทำเป็นช่วงๆ หรือไม่มีความสม่ำเสมอ

8.3 ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จะเกิดขึ้นได้เพราะมีความสม่ำเสมอในการทำงาน ประกอบกันแนวทางในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ องค์ประกอบทั้งสองประการนี้หากขาดประการหนึ่งประการใด ความสำเร็จจะลดน้อยลง

9. แนวความคิดของวอล์คเกอร์และเกรส (Walker and Grest) วอล์คเกอร์และเกรส ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของคน ได้สรุปผลวิจัยไว้ว่า

9.1 ผู้ทำงานมีความรู้สึกว่าความพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลงานเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกัน โอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการและถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจต่องานก็ต้องให้เกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อโอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงินและสวัสดิการ

9.2 ชั่วโมงการทำงาน และสภาพทำงานที่ดี มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ แต่ไม่ผลทำให้งานดีเด่นได้

9.3 ความสุขจากการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในงาน

9.4 หัวหน้างานหรือผู้ทำงานรับผิดชอบคนอื่น เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

9.5 ความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดของผลิตผล ก็เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

10. แนวความคิดของนิวคัมเมอร์ (Newcomer) นิวคัมเมอร์ ได้ใช้วิธีจูงใจให้คนเกิดความพอใจในการทำงานโดยดูความต้องการของคนงานเป็นหลัก เขามีวิธีที่ต่างออกไปจากเรื่องการให้เงิน ค่าจ้างอย่างเพียงพอ ความมั่นคงในการทำงาน และสภาพการทำงานที่ดี แต่ยังมีวิธีการจูงใจเชิงจิตวิทยาเพิ่มเติม คือ

10.1 สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ร่วมงาน เช่น สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หาทางช่วยเหลือความผิดพลาดมากกว่าการลงโทษ สนใจในความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้ร่วมงาน งานที่มอบหมายต้องแน่ใจว่าชัดเจน และเป็นที่เข้าใจได้ง่าย

10.2 ให้คนงานรู้ความก้าวหน้าของเขา ทราบบทบาทและความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนทราบเกี่ยวกับโอกาสสำหรับความก้าวหน้าของตนเอง

10.3 ควรกำหนดให้มีการพักผ่อนชั่วระยะเวลาหนึ่งเพื่อเป็นการลดความเบื่อ และยังเป็นการพักผ่อนให้หายเหนื่อยของร่างกาย นับว่าได้ผลดีทั้งทางด้านขวัญและผลผลิต

11. แนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) เฮิร์ซเบิร์ก ได้ศึกษาถึงความองค์ประกอบของความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงาน เขาได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานว่ามีอยู่ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivator) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่จะช่วยป้องกันกันมิให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งปัจจัยทั้งสองจะช่วยสนับสนุนให้คนทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานยิ่งขึ้น ซึ่งเราเรียกปัจจัยทั้งสองนี้ว่า เป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two Factor Theory) สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงาน มีดังนี้

ก. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ มี 5 ประการ คือ

1. การได้รับความสำเร็จในการทำงาน
2. การยอมรับนับถือจากสังคมหรือกลุ่มเดียวกัน
3. ลักษณะของงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ
4. ความรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้าในการทำงานโดยได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

ข. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ มี 11 ประการ คือ

1. เงินเดือนน้อยไม่สมมูลกับงาน
2. โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่น้อย
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอย่างผิวเผิน
4. ฐานะของอาชีพ มีระดับการศึกษาน้อย
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาน้อยมากทำให้เกิดการห่างเหิน
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับต่ำ ทำให้เกิดความร่วมมือในการ

ทำงาน

7. การนิเทศงานมีน้อย ทำให้การทำงานผิดพลาด

8. นโยบายการบริหารงานของบริษัทไม่ชัดเจน
9. สภาพการทำงานไม่มีทำให้สุขภาพกายและใจดี
10. ความมั่นคงปลอดภัยมีน้อย
11. ชีวิตส่วนตัวไม่ราบรื่น เช่น การแตกแยกระหว่างสามีภรรยา

ความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานมักมาจากองค์ประกอบ 1 ประการดังกล่าวข้างต้น นอกจากนั้นยังมีความรู้สึกที่สร้างความไม่พึงพอใจในงานจากเหตุอีก 2 ประการ คือ ความรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานและความรู้สึกว่าไม่ได้รับผลตอบแทนจากผลงานที่เขาปฏิบัติในทิศทางตรงกันข้ามเสมอ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ก็จะนำจิตของพนักงานเจ้าหน้าที่ไปในทางเสริมสร้างความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำอยู่ ตรงกันข้ามองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความความไม่พึงพอใจในงาน ก็จะโน้มนำจิตใจของการทำงานไปในทางเสื่อม คือ เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำมากขึ้นๆ เรื่อยๆ ไป ดังนั้น จึงเป็นการดีของผู้บริหารที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่คนงานให้มาก เพื่อประสิทธิภาพของงาน หากได้พิจารณาถึงแนวคิดของ เอิร์ชเบิร์กแล้ว จะเห็นปัจจัยคู่ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยค้ำจุน ก็คือความต้องการในเรื่องราวต่างๆ ของมนุษย์นั่นเอง และเมื่อพิจารณา โดยพิจารณาโดยละเอียด จะเห็นว่าปัจจัยค้ำจุนเป็นความต้องการที่เทียบได้กับความต้องการระดับต้นๆ ตามแนวคิดของมาสโลว์ ส่วนปัจจัยกระตุ้นเทียบได้กับความต้องการในระดับสูงขึ้น

ลักษณะสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคนอื่นๆ (2540 : 33 - 34) ได้กล่าวถึงลักษณะสิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแบ่งได้เป็นสองประเภท คือ

ประเภทที่หนึ่ง เป็นสิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) ได้แก่ ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ สรุปความคิดที่เกี่ยวข้องกับเงินที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานของคน ดังนี้

1. เงินทำหน้าที่เป็นสิ่งที่บังคับโดยทั่วไป เพราะเงินต้องใช้บำบัดความต้องการในสิ่งจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ แต่อย่างไรก็ดี เงินจะมีความหมายต่อเมื่อภาวะที่คนถูกบังคับให้อยู่ในภาวะแวดล้อมที่ต้องการใช้เงิน เงินจึงทำหน้าที่ในการบังคับให้คนดิ้นรนขวนขวายทำงานมากขึ้น
2. เงินเป็นเครื่องลดความกังวลใจ
3. เงินเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งของความอยู่ดีกินดี แต่มิได้หมายความว่าถ้าหากมีการจ่ายเงินให้อย่างงดงามแล้วจะเป็นเครื่องก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานได้สูงสุดเสมอ
4. ผู้ทำงานที่มีความเป็นธรรม ย่อมจะทำงานให้มากขึ้นเมื่อได้รับค่าจ้างมากขึ้น เพื่อให้คุ้มกับค่าเงินที่ได้รับ

ปัจจัยที่สองเป็นสิ่งที่จูงใจที่ไม่เป็นเงิน (Nonfinancial Incentive) เป็นสิ่งที่จูงใจในฐานะที่มนุษย์มีความต้องการทางสังคม เช่น การเลื่อนตำแหน่งฐานะ การยกย่องชมเชยการแข่งขัน รางวัลการให้ผลลัพธ์ในการทำงาน การให้ทำงานที่เหมาะสม การทำให้รู้สึกว่าการงานมีความสำคัญ การลดความจำเจ หรือความน่าเบื่อ เป็นต้น การสร้างหรือจัดให้มีสิ่งจูงใจทางสังคมจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะจูงใจให้คนทำงานมากขึ้นและมีความพอใจในการทำงาน

ผลการวิจัยในประเทศไทยที่สรุปไว้เกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้แก่

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
2. ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน เช่น ครูสังกัดกรมสามัญศึกษา ครูสังกัดกรมอาชีวศึกษา และศึกษานิเทศก์ ต้องการความสำเร็จในการทำงานสูง แต่อาจารย์ในคณะแพทยศาสตร์ต้องการความมั่นคงในงานสูง
3. เพศ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในสภาพการทำงาน แต่ในงานวิจัยหลายเรื่องก็ได้ผลวิจัยที่ขัดแย้งกัน กล่าวคือ พบว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานระดับสูง
4. อายุ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน
5. การศึกษามีผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
6. สถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
7. ตำแหน่งหน้าที่ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
8. รายได้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน
9. อายุงาน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน
10. ระดับชั้นยศ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน
11. บรรยาการองค์การ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน
12. ผู้มีตำแหน่งบังคับบัญชา มีระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน และการยอมรับ สูงกว่าผู้ที่มีตำแหน่งลอยที่ไม่ได้อยู่ในตำแหน่งบังคับบัญชา

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการทำงาน

นักจิตวิทยา นักวิจัย และนักบริหาร ได้ให้ความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการทำงาน และได้พยายามสร้างทฤษฎีขึ้นมาอธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถสรุปขึ้นมาเป็น 2 ทฤษฎี ดังที่ อาร์ เพชรผุด (2530 : 58-59) ได้รวบรวมได้ คือ

1. ความพอใจนำไปสู่การทำงานหรือความพอใจสัมพันธ์กับการทำงาน (Satisfaction → Performance)

จากการศึกษาของ เอลตัน มาโย (Elton Mayo) และคณะ รวมทั้งนักจิตวิทยา กลุ่มต่าง ๆ พยายามสรุปให้เห็นว่า ความพึงพอใจจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานที่เขารับผิดชอบอยู่ เขาจะสามารถทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีผลผลิตเพิ่มขึ้นและทำให้มีกำไรเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นจากกำลังขวัญในการทำงาน คนที่มีกำลังขวัญดีกำลังขวัญสูง บุคคลนั้นจะมีความสุข และเมื่อมีความสุขก็จะทำงานมีประสิทธิภาพ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) และคณะได้นำเอาความพึงพอใจ (Satisfaction) มาอธิบายในรูปตัวแปรในการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfiers) กับกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfiers)

กลุ่มที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานในองค์การ ได้แก่ การนิเทศงาน สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ค่าจ้างแรงงาน และนโยบายขององค์การ หรือนโยบายของบริษัท ส่วนกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ ลักษณะงานที่จะก่อให้เกิดความสัมฤทธิ์ผล การยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น และความภาคภูมิใจของผู้นำ

จากทฤษฎีนี้ก็อาจสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับการทำงาน ถ้าคนงานมีความพึงพอใจเขาจะทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และผลผลิตก็จะเพิ่มขึ้นซึ่งเป็นผลที่จะติดตามมา

2. ผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance → Satisfaction) ได้มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรก จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมา ซึ่งกลับตรงกันข้ามกับทฤษฎีแรก คือ

ผลการทำงานหรือผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจ (Performance Satisfaction) ในกลุ่มนี้มีบุคคลสำคัญที่มีแนวความคิดแบบหลังนี้ คือ พอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler) บุคคลทั้งสองเน้นให้เห็นว่า ยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ อีกมากมาย ตลอดจนผลงานที่ปรากฏจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากแนวความคิดตามทฤษฎีที่สองนี้เน้นให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นเป็นผลมาจากความสามารถและลักษณะนิสัยเฉพาะตัวของบุคคล ประกอบกับการฝึกอบรมตามกระบวนการที่ถูกต้อง นอกจากนี้ประสิทธิภาพในการทำงานยังเกี่ยวข้องกับสิ่งตอบแทนและค่าจ้าง ดังนั้นการบริหารค่าจ้างแรงงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง การบริหารค่าแรงงานที่ดีจะทำให้คนงานรับรู้ว่ายุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม

นอกจากนี้ อารี เพชรสุต (2530 : 62) ได้กล่าวว่า ลักษณะของบุคคลเป็นองค์ประกอบอันหนึ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบส่วนบุคคลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่

1. ลักษณะส่วนตัว เช่น อายุ เพศ และการศึกษาที่มีส่วนที่จะทำให้บุคคลพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน คนอายุมากจะมีความพึงพอใจมากกว่าบุคคลอายุน้อย ผู้หญิงมีความพึงพอใจในงานที่ตนทำมากกว่าผู้ชาย อาจจะเป็นเพราะผู้หญิงมีโอกาสน้อยกว่าและ

มีสถานภาพด้อยกว่า คนงานที่มีการศึกษาสูงหรือดีกรีสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนงานที่มีการศึกษาดำ

2. ความสามารถ (Abolition)

ความสามารถของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ ถ้าตรงกับความต้องการที่จะใช้ในการทำงานแล้ว จะทำให้บุคคลนั้นมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ความสามารถที่มีอยู่แต่ใช้ในการทำงานไม่ได้

3. ลักษณะบุคลิกภาพ (Personality Characteristics).

ลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง คนที่มีบุคลิกภาพที่เข้มแข็ง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation)

เสนาะ ตีเขาวี สุปราณี ศรีจิตราภิมุข และนิยะดา ชุณหวงค์ (2527 : 268-269) กล่าวถึง ความคาดหวัง (Expectation) ว่าเป็นความต้องการที่ได้รับจากการถ่วงน้ำหนักจากโอกาสที่จะได้รับความสมหวังในสิ่งที่หวัง

ความคาดหวังมีสาเหตุมาจากความต้องการ กล่าวคือ บุคคลหวังว่าจะได้รับอะไรจากองค์การเมื่อเขามีความต้องการเช่นนั้น เขาย่อมหวังอย่างเต็มเปี่ยมที่จะได้รับตามความคาดหวังของเขา ความต้องการนั้นถ้าถ่วงน้ำหนักโดยโอกาสของความสมหวัง ก็จะเป็นความคาดหวัง คือ

ความคาดหวัง = ความต้องการ x ในโอกาสที่จะได้รับสิ่งที่ต้องการ

ถ้าเขาได้ตามที่เขาคาดหวังไว้ เขาก็จะเกิดความพอใจ (Satisfaction) ถ้าเขาไม่ได้ตามที่เขาหวังเขาย่อมจะเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction)

ความผิดหวังและความสมหวังก็ขึ้นอยู่กับความหวังที่บุคคลตั้งเอาไว้ก่อน เพราะฉะนั้นการทราบว่าคุณคาดหวังจะได้รับอะไรจากองค์การอย่างแน่ชัด และพยายามจัดสิ่งที่ต้องการให้คนยอมจะเกิดความพึงพอใจ

กิติมา ปรีดีดิลก (2529 : 322) กล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวกับพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ว่า หากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เขาเกิดความพึงพอใจ ซึ่งมาสโลว์ได้แบ่งความต้องการพื้นฐานออกเป็น 5 ชั้น คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs)
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากสังคม (Esteem Needs)
5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self – Actualization)

อาจจะกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลที่ทำงานมีความคล้ายคลึงกับความพึงพอใจของนักเรียนในการศึกษาเล่าเรียน บุคคลที่ทำงานจะทำงานอย่างเต็มใจ เต็มความสามารถและ

มีความสุข ก็เพราะว่าบุคคลเหล่านั้นมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารและงานที่ตนกระทำอยู่ เช่นเดียวกับนักเรียนที่ต้องมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบและกระบวนการสอน (คุณสมบัติของครู วิธีสอน กิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล) ของครู จึงจะประสบความสำเร็จในการเรียน ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและครูในโรงเรียนที่จะสร้างความสุขในการเรียนให้กับนักเรียน เพื่อให้นักเรียนมีความพึงพอใจ มีความรักและความกระตือรือร้นในการเล่าเรียน โดยการปรับปรุงองค์ประกอบและกระบวนการสอน (คุณสมบัติของครู วิธีสอน กิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล) ของครู มีการยกย่องให้กำลังใจแก่นักเรียนที่กระทำความดีมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียน ส่งเสริมให้นักเรียนมีความเจริญก้าวหน้า การสร้างสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับอาคารสถานที่ที่เหมาะสม น่ายุ่ เปิดโอกาสให้นักเรียนได้แสดงความคิดเห็น รวมทั้งรับฟังและให้ความช่วยเหลือเมื่อนักเรียนมีปัญหาทุกข์ร้อน ปัจจัยความพึงพอใจนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลให้นักเรียนประสบผลสำเร็จในการศึกษาเล่าเรียน

วิธีสร้างความพึงพอใจในการเรียน

มีการศึกษาในด้านความสัมพันธ์เชิงเหตุผลและผลระหว่างสภาพทางจิตใจกับผลการเรียนจุดที่น่าสนใจจุดหนึ่ง คือการสร้างสภาพจิตใจในการเรียนให้แก่เด็กทุกคน ซึ่งในเรื่องนี้มี ผู้ให้แนวคิดไว้หลายท่าน ดังนี้

สกินเนอร์ (วันทยา วงศ์ศิลปกรมย์. 2533 : 9 ; อ้างอิงจาก Skinner. 1971 : 1 - 63, 96 - 120) มีความเห็นว่า การปรับพฤติกรรมของคนไม่อาจทำได้โดยเทคโนโลยีทางกายภาพและชีวภาพ (Physical and Biological Technology) เท่านั้นแต่ต้องอาศัยเทคโนโลยีของพฤติกรรม ซึ่งเขาหมายถึงเสรีภาพ และความภาคภูมิ (Freedom and Dignity) จุดหมายปลายทางที่แท้จริงของการศึกษา คือ การทำให้คนมีความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomous Man) มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน เสรีภาพและความภาคภูมิเป็นครรลองของการไปสู่ความเป็นคนดังกล่าวนั้น

เสรีภาพมีความหมายตรงข้ามกับการควบคุม แต่เสรีภาพในความหมายของสกินเนอร์ ไม่ได้หมายถึงความเป็นอิสระจากความควบคุมหรือความเป็นอิสระจากสิ่งแวดล้อม แต่หมายถึงความเป็นอิสระจากความควบคุมบางชนิดที่มีลักษณะแข็งกร้าว (Aversive) คือ ไม่ได้หมายถึงการทำลายหรือหนีจากสิ่งแวดล้อม แต่เป็นการวิเคราะห์และเปลี่ยนหรือปรับรูปแบบใหม่ (Redesign) ให้สิ่งแวดล้อมนั้น โดยทำให้อำนาจการควบคุมอ่อนตัวลงจนบุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนไม่ได้ถูกควบคุมหรือต้องแสดงพฤติกรรมใด ๆ ที่เนื่องมาจากความกดดันภายนอกบางอย่าง บุคคลควรได้รับการยกย่องยอมรับ (Credit) ในผลสำเร็จของการกระทำ การเป็นที่ยกย่องยอมรับเป็นความภาคภูมิ ความภาคภูมิเป็นคุณค่าของมนุษย์ แต่การกระทำที่ควรจะได้รับยกย่องยอมรับมากเท่าไร จะต้องเป็นการกระทำที่ปลอดจากการบังคับ (Force) หรือสิ่งควบคุม

(Controlling Stimuli) ใด ๆ มากเท่านั้น นั่นคือ สัดส่วนปริมาณของการยกย่องยอมรับที่ให้แก่การกระทำ จะเป็นส่วนกลับกับความเด่นหรือความสำคัญของสาเหตุที่จูงใจให้เขากระทำ

สกินเนอร์ได้อ้างคำกล่าวของจีน - แจคส์ รูซโซ (Jean - Jacques Rousseau) ที่แสดงความคิดในแนวเดียวกันจากหนังสือ “เอมิล” (Emile) โดยให้ข้อคิดแก่ครูว่า จงทำให้เด็กเกิดความเชื่อว่า เขาอยู่ในความควบคุมของตัวเอง แม้ว่าผู้ควบคุมแท้จริงคือครู ไม่มีวิธีการใดดีไปกว่าการให้เขาได้แสดงด้วยความรู้สึกว่า เขามีอิสระเสรีภาพ ด้วยวิธีนี้คนจะมีกำลังใจด้วยตัวเอง ครูควรปล่อยให้เด็กได้ทำเฉพาะในสิ่งที่เขาอายุทำ แต่เขาควรจะทำเฉพาะสิ่งที่ครูต้องการทำเท่านั้น

แนวคิดของสกินเนอร์ สรุปได้ว่า เสรีภาพนำบุคคลไปสู่ความภาคภูมิใจและความภาคภูมิใจนำบุคคลไปสู่ความเป็นตัวของตัวเอง เป็นผู้มีควมรับผิดชอบต่อการคิด ตัดสินใจ การกระทำและผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง และนั่นคือเป้าหมายปลายทางที่แท้จริงของการศึกษาสิ่งที่สกินเนอร์ต้องการเน้นคือ การปรับแก้พฤติกรรมของคนต้องแก้ด้วยเทคโนโลยีของพฤติกรรมเท่านั้นจึงจะสำเร็จ ส่วนการใช้เทคโนโลยีของพฤติกรรมนี้กับใคร อย่างไร ด้วยวิธีไหน ถือเป็นเรื่องของการตัดสินใจ ใช้ศาสตร์ ซึ่งต้องอาศัยภูมิปัญญา (Wisdom) ของผู้ใช้เท่านั้น

บลูม (วันทยา วงศ์ศิลปกริรมย์. 2533 : 12 ; อ้างอิงจาก Bloom. 1976 : 72-74) มีความเห็นว่า ถ้าสามารถจัดให้นักเรียนได้ทำกิจกรรมตามที่ตนเองต้องการ ก็น่าจะคาดหวังได้แน่นอนว่านักเรียนทุกคนได้เตรียมใจสำหรับกิจกรรมที่ตนเองเลือกนั้นด้วยความกระตือรือร้นพร้อมทั้งความมั่นใจ เราสามารถสังเกตเห็นความแตกต่างของความพร้อมด้านจิตใจได้ชัดเจนจากการปฏิบัติของนักเรียนต่องานที่เป็นวิชาบังคับกับวิชาเลือกหรือจากสิ่งนอกโรงเรียนที่นักเรียนอยากเรียน เช่น การขับรถยนต์ ดนตรีบางชนิด เกม หรืออะไรบางอย่างที่นักเรียนอาสาสมัครและตัดสินใจได้โดยเสรีในการเรียน การมีความกระตือรือร้น มีความพึงพอใจและความสนใจเมื่อเริ่มเรียน จะทำให้นักเรียนเรียนได้เร็วและประสบความสำเร็จสูง อย่างไรก็ตามบลูมเห็นว่าวิธีนี้ค่อนข้างเป็นอุดมคติที่จัดได้ลำบาก

ในการศึกษาถึงเรื่องความพึงพอใจ มีสิ่งที่จะต้องให้ความสนใจศึกษาอีก 2 ประการคือเรื่องความต้องการและการจูงใจ ซึ่งเกี่ยวพันและมีผลต่อเนื้องกันอย่างใกล้ชิด

บีช (อรุณ รักธรรม. 2527 : 261 ; อ้างอิงจาก Beach. n.d.) กล่าวว่า การจูงใจหมายถึงการเต็มใจที่จะให้พลังเพื่อประสงค์ความสำเร็จในเป้าหมาย หรือรางวัลเป็นสิ่งสำคัญของการกระทำของมนุษย์ และเป็นสิ่งยั่วยุให้คนไปถึงซึ่งวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาเกี่ยวกับรางวัลที่จะได้รับ

เบอเรลสัน และสโตเนอร์ (ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ. 2528 : 54 ; อ้างอิงจาก Berreanson and Striner. n.d.) กล่าวว่า การจูงใจหรือแรงจูงใจนั้น หมายความว่าถึง ภาวะในร่างกายที่ทำให้เกิดพลังและพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่จุดหมาย อาจเป็นภาวะรู้สำนึกหรือภาวะไม่รู้สำนึกก็ได้

ส่วนความต้องการของมนุษย์นั้น มาสโลว์ (เทพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. 2529 : 24 ; อ้างอิงจาก Maslow. n.d.) กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์มีขั้นตอน ถ้าความต้องการขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการขั้นที่สูงกว่าจะเกิดขึ้น ความต้องการนี้แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) คือความต้องการพื้นฐานเกี่ยวกับ ความหิว กระหาย ความง่วง ความปรารถนาทางเพศเป็นส่วนหนึ่งของ แรงงานขั้นของมนุษย์ เพื่อให้ตนเองมีความอยู่รอด

ขั้นตอนที่ 2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เกิดภายหลัง จากความต้องการขั้นตอนที่ 1 ได้รับการตอบสนองแล้ว แบ่งเป็นความต้องการความปลอดภัย ทางด้านร่างกายและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

ขั้นตอนที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Love Belonging Needs) เมื่อความต้องการลำดับที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความรู้สึก ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มได้รับการยอมรับและมีความสำคัญต่อกลุ่มจะเกิดขึ้นคือ ความต้องการที่จะเป็นผู้ให้ความรักแก่ผู้อื่น และรับความรักจากผู้อื่นด้วย

ขั้นตอนที่ 4 ความต้องการมีชื่อเสียงและฐานะเด่นทางสังคม (Esteem Needs) คือ ความต้องการที่จะมีความมั่นใจในตนเอง และมีบุคคลอื่นยอมรับนับถือ และยกย่อง เมื่อทำงานได้สำเร็จ ความพึงพอใจในด้านนี้จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเองและรู้สึกตนเอง มีคุณค่า

ขั้นตอนที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self Actualization Needs) เมื่อความต้องการทั้ง 4 ขั้นตอน ได้รับการตอบสนองแล้วไม่นาน คนผู้นี้จะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจเกิดขึ้น หากว่าเขาไม่สามารถทำอะไรได้ตามที่ตนเองอยากจะทำ เพื่อความก้าวหน้าในการได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ได้ปฏิบัติหน้าที่ที่เหมาะสมกับ ความรู้ ความสามารถ งานนั้นมีความท้าทายให้โอกาสที่จะก้าวหน้าต่อไปและสามารถทำ สำเร็จได้ด้วยดี

จากหลาย ๆ แนวคิด จึงสรุปได้ว่า สิ่งสำคัญที่ควรพิจารณาในเรื่องของจูงใจให้เกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลนั้น แบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 การพิจารณาในเรื่องของหลักการบริหาร ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ต้องสัมผัสอยู่โดยตรง อันเป็นเรื่องของสภาพและวิธีการปฏิบัติหน้าที่ นโยบายความมั่นคง ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ การมอบหมายงาน พฤติกรรมของหัวหน้างานสิ่งเหล่านี้จะเป็นผล

ให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรดำเนินไปด้วยดีและราบรื่นและช่วยเสริมสร้างผลผลิตประสิทธิภาพขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ประการที่ 2 พิจารณาในเรื่องของสวัสดิการและสิ่งตอบแทนต่างๆ อันได้แก่ เงินเดือน และค่าจ้าง บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ที่พักอาศัย การพักผ่อนหย่อนใจ บริการด้านเพิ่มพูนความรู้ และให้ความบันเทิงต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะส่งเสริมและจูงใจให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มขึ้น

เมื่อสรุปผลการของการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องของความต้องการและการจูงใจแล้ว จะเห็นได้ว่า มีส่วนสัมพันธ์ในการส่งเสริมให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลดีขึ้น ทำให้เขาเกิดกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ก่อศรัทธาและความเชื่อมั่นต่อองค์กรที่บุคคลปฏิบัติหน้าที่อยู่ มีความสุขกาย สุขใจที่จะทำงานและสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความพึงพอใจของบุคคลอย่างแท้จริง

หลักการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่

ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่เป็นสิ่งสำคัญมากในการทำงาน เพราะหากคนปฏิบัติหน้าที่พึงพอใจในหน้าที่ที่ปฏิบัติย่อมจะเกิดผลดีต่อผลผลิตของงานในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้ปฏิบัติหน้าที่ไม่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติ ย่อมก่อให้เกิดผลเสียหายแก่องค์กรหรือหน่วยงาน นอกจากผลงานจะไม่มีประสิทธิภาพแล้วยังต้องสิ้นเปลืองเวลา เงิน และทรัพยากรอื่น ๆ อีกมาก มีผู้เสนอหลักการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ไว้ดังนี้

ภิญโญ สาร (2517 : 7) ได้กล่าวถึงสิ่งที่ผู้บริหารไม่ควรละเลยในการบริหาร เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ไว้ดังนี้

1. รายได้ เพราะรายได้ไม่เพียงพอจะทำให้ไม่มีกำลังใจในการทำงาน
2. สวัสดิการต้องเพียงพอ หมายถึง สภาพที่ทำงาน ห้องพัก ความสะอาด ตลอดจนสิทธิต่าง ๆ ในการดำรงชีวิต หรือความก้าวหน้า
3. ความภูมิใจในหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานมีชื่อเสียง คนงานก็ภูมิใจและมีกำลังใจในการทำงาน การมีส่วนร่วมในสังคมทำให้คนมีน้ำใจที่จะทำงานต่อไป

กิตติมา บริดีติลล (2529 : 332-333) ได้เสนอแนะถึงพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ไว้ดังนี้

1. การให้เกียรติในผลงานที่ได้กระทำ
2. เป็นผลงานที่ควรแก่การสนใจ ท้าทายความสามารถ
3. การทำงานเป็นกลุ่มที่มีการประสานงานกันเป็นอย่างดี
4. มีอิสระในการวินิจฉัยเพื่อการแก้ปัญหา
5. มีความมั่นคงในการทำงาน

6. มีความก้าวหน้าซึ่งได้รับพิจารณาอย่างเสมอภาคและยุติธรรม

7. มีการควบคุมที่ดี

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2522 : 133) กล่าวถึง การทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นอย่างมีความสุข ควรจะต้องปฏิบัติดังนี้

1. ทั้งเราและผู้อื่นต่างก็มีความสุข
2. ต้องยอมรับซึ่งกันและกัน
3. ต่างฝ่ายต่างได้รับประโยชน์ร่วมกัน

จากหลักการเบื้องต้นของการสร้างความพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ องค์ประกอบในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์ประกอบที่เกิดจากผู้ปฏิบัติหน้าที่เองและองค์ประกอบที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัตินั้นว่ามีความสำคัญที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและมีความเข้าใจในหลักการดังกล่าว เพื่อจะได้รับประสานประโยชน์และส่งผลอันจะนำไปสู่ความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายแห่งการปฏิบัติในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2542. 202) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ การบริการหมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยาก และสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้น โดยผู้ให้บริการทำ เพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริโภคหรือการให้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

การบริการโดยทั่วไปจึงมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลย หรือเกือบจะในเวลาเดียวกัน (คือมีการรับบริการทันทีที่มีการให้บริการ)

4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการบริการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

ดังนั้น คำว่า “ความประทับใจ” จึงมีความสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดต่อผู้รับบริการ ความประทับใจหรือความพึงพอใจในการบริการ จึงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการอย่างยิ่งและได้มีผู้ให้คำนิยามของการบริการไว้ ดังนี้

ระมิต ฝ่ายริย์ (2530 : 229) ให้นิยามไว้ว่า “การบริการ คือ กิจกรรมที่ไม่มีรูปร่างกำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์”

กุลธน ธนาพงศ์ (2532 : 836) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถรับรู้และสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2532 : 299) ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่องค์การจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำกล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการหรือการให้บริการ ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ เพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพ

มิลเลต (อูบลรัตน์ เจาะจิตต์. 2542 : 8 ; อ้างอิงจาก Millet John. n.d.) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิลเลตเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์จากสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พาราเดอร์มา เชียธอล และแบร์รี (อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. 2538 : 29-31 ; อ้างอิงจาก Paradurma, Zeithal & Barry.) ซึ่งกล่าวถึงหลักการการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - ความสม่ำเสมอ
 - ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - ความสามารถในการบริการ
 - ความสามารถในการสื่อสาร
 - ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
 - ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

- การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
- การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542 : 203) ยังได้กล่าวถึง ปัจจัยสำคัญของการบริการอย่างมีคุณภาพว่าขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ (ข้าราชการ) และสถานที่บริการ (หน่วยงานราชการ) สิ่งแรกในการที่จะสร้างความประทับใจได้ก็คือ สถานที่ราชการเพราะเป็นภาพแรกที่ประชาชนพบเห็น สถานที่ทำงานเรียบร้อย สวยงาม แสดงถึงควมมีประสิทธิภาพของหน่วยงานได้ด้วย และอีกประการหนึ่งคือ ความยิ้มแย้มและความเต็มใจของข้าราชการผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่นั่งอยู่ในเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ที่เป็นจุดแรกแห่งการสัมผัส จึงไม่ใช่ใบหน้าที่ปรากฏรอยยิ้มอย่างเปิดเผยเท่านั้นแต่ยังจะต้องเป็น “รอยยิ้มที่ยินดีต้อนรับ” ด้วย

เพราะฉะนั้น ควรจะต้องมีการสร้างจิตวิญญาณของนักบริการ (Service Mind) ขึ้นในหน่วยงาน บริการ โดยควรมีการพัฒนา ฝึกอบรม ปลุกฝัง เพราะผู้ที่มีหน้าที่อยู่ด้านหน้าของการติดต่อจากประชาชนหรือผู้ใช้บริการจะต้องเป็นข้าราชการที่มี Service Mind เป็นทุนเดิมอยู่แล้ว คือ เป็นคนที่เต็มใจในการทำงานบริการ และมีความสุขกับการให้บริการคนอื่น คุณภาพของการบริการจึงวัดได้ด้วยการบริการที่มีความประทับใจหรือความสุขใจของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น

หลักการให้บริการ

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล. (2532 : 303 – 304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่า การที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะให้บริการแก่บุคลากรของตนในเรื่องอะไรบ้างมากหรือน้อยแค่ไหนเพียงใดนั้น เป็นสิ่งที่แต่ละองค์กรยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้วมีหลักในการพิจารณาอยู่ 6 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้ว จะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มกับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ทั้งนี้เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องจะทำให้บุคลากรขององค์กรไม่เกิดความรู้สึกรับรู้และจงรักภักดีต่อองค์กรได้

3. หลักความสนองความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จะจัดนั้นจะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความ

คิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดบริการใด ๆ จึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน มิฉะนั้นแล้ว บริการที่จัดให้จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะจัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนขององค์กรอย่างเสมอหน้า เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์กรจะบริการใด ๆ ให้แก่บุคลากรนั้นจะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยเหลือตนเองได้ต่อไปในอนาคต

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ บริการใด ๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้น จะต้องสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ไม่มาก ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่บุคลากรขององค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

คริสโตเฟอร์ (Christopher. 1977 : 120) ได้ศึกษาปัญหาความต้องการและความสนใจในกิจกรรมที่สามารถเล่นได้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในภาคกลางของรัฐเทนเนสซี (Tennessee) จากการสำรวจกิจกรรมที่สามารถเล่นได้ตลอดชีพ 30 ประเภท โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ ใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้สูงอายุ จำนวน 94 คน ที่มีอายุระหว่าง 54 - 65 ปี สิ่งที่สำรวจได้แก่ ปัญหาในการให้บริการ การร่วมกิจกรรม ความเอาใจใส่ในกิจกรรมที่เข้าร่วม และสิ่งที่ต้องการที่ควรจะได้รับบริการเพิ่มเติม ผลการสำรวจ

ผลการศึกษาพบว่า

วิทยาลัย มหาวิทยาลัย และหน่วยงานอื่นๆ ที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการเกี่ยวกับการสอนควรส่งเสริมและดำเนินการจัดกิจกรรมที่สามารถเล่นได้ตลอดชีพให้กว้างขวาง เพื่อเป็นการฝึกเยาวชนให้เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่กระตือรือร้น และผู้สูงอายุที่คล่องแคล่วในวันข้างหน้า ส่วนกีฬาประเภททีมไม่ควรตัดออกจากกิจกรรมที่สามารถเล่นได้ตลอดชีพ ควรได้รับการสนับสนุนไปพร้อมๆ กัน

แอนโตแนกซี (Antonacci. 1977 : 634 - A) ทำการศึกษาเรื่องปัญหาการเข้าร่วมเล่นกีฬา และความต้องการของนักเรียนชายในรัฐอิลลินอยส์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชายจากโรงเรียนต่างๆ ในรัฐอิลลินอยส์ จำนวน 3,000 คน ให้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า

1. การออกกำลังกายและการเล่นกีฬาไม่สนองความต้องการของนักเรียนเป็นเพราะนักเรียนมีความเข้าใจในการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ด้วยการออกกำลังกาย และการเล่นกีฬาน้อยไป นักเรียนไม่ต้องการเล่นเพราะคิดว่าต้องสนใจการเรียนมากกว่าและเด็กที่ไม่เล่นกีฬาหรือเล่นแต่น้อย เพราะขาดทักษะทางกีฬาต่างๆ ที่จะสามารถนำตัวเองเข้าร่วมกิจกรรมได้
2. นักเรียนมีปัญหาในการเดินทางไปเล่นกีฬาและออกกำลังกาย เนื่องจากผู้ปกครองไม่มีเวลา หรือเวลาว่างไม่ตรงกัน และสถานศึกษาก็ไม่มีสถานที่เพียงพอที่จะรองรับได้
3. นักเรียนมีความต้องการในการเล่นกีฬา วัยน้ำ บาสเกตบอล ซอฟท์บอล การเล่นเรือ การตกปลา กีฬาที่มีความต้องการน้อยคือกีฬาที่เล่นในฤดูหนาว

เรย์ (Ray. 1981 : 2561 - A) ได้ศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติทางพลศึกษาปริญญาตรี ทั้งชายหญิง โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักศึกษาที่เรียนวิชาพลศึกษาเป็นวิชาเลือก และกลุ่มนักศึกษาที่เรียนวิชาพลศึกษาเป็นวิชาบังคับ ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการทดสอบ 2 ครั้ง ครั้งแรก ใช้นักศึกษาชายและหญิง จำนวน 424 คน ทำการทดสอบในสัปดาห์แรกของภาคเรียนฤดูใบไม้ผลิ ส่วนในการทดสอบครั้งที่สองใช้นักศึกษาทั้งชายและหญิง จำนวน 375 คน ทดสอบในสัปดาห์สุดท้ายของภาคเรียนฤดูใบไม้ผลิ โดยใช้แบบวัดทัศนคติของ คีเนอร์ (Knerr) มาทดสอบ

ผลการศึกษาพบว่า

ทั้ง 2 กลุ่ม มีทัศนคติทางพลศึกษาที่ดี และไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

วิลค์ (Wilke. 1983 : 2278 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อนาคตของโปรแกรมการสอนพลศึกษาทั่วไปในระดับอุดมศึกษา ด้วยเทคนิคเดลฟาย โดยใช้แบบสอบถามส่งไปยังผู้บริหาร โปรแกรมการสอนพลศึกษาทั่วไปของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา จำนวน 100 คน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ควรมีความเกี่ยวข้องกับสมรรถภาพของระบบการหายใจ โภชนาการ และการควบคุมน้ำหนักของร่างกายให้มากขึ้น ซึ่งควรจัดให้มีภาคปฏิบัติด้วย
2. ผู้บริหารควรเข้าใจและควรเห็นคุณค่าของกิจกรรมพลศึกษา และต้องตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาด้วย
3. ควรพิจารณาจัดโครงการพลศึกษาให้เป็นส่วนหนึ่งของขบวนการศึกษา
4. ควรจัดให้เป็นวิชาที่นับหน่วยกิตด้วย

5. ควรปลูกฝังให้ผู้เรียนมีนิสัยรักการออกกำลังกาย และเข้าร่วมกิจกรรมทางพลศึกษา เพื่อสุขภาพมากกว่าเพื่อการแข่งขัน
6. บทบาทของโปรแกรมพลศึกษาจะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต
7. วิธีสอนพลศึกษาควรคำนึงถึงความจำเป็นและความต้องการของผู้เรียน
8. ควรมีการเรียนวิชาที่ซ้ำซ้อนเข้าด้วยกันเพื่อประหยัดงบประมาณ

โฮล์บรูค (Holbrook. 1993 : 339) ได้ทำการศึกษาปัญหาและความต้องการเร่งด่วน และกำหนดแผนเพื่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการส่งเสริมสุขภาพทางการพลศึกษา นันทนาการ และโปรแกรมการแข่งขันกีฬา โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง 94 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้บริหารสถาบัน ผู้อำนวยการสำนักธุรการ และสถาปนิก ผลการศึกษาพบว่า

คณะกรรมการวางแผนของสถาบัน จะต้องศึกษาในรายละเอียด เพื่อกำหนดแบ่ง สิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้อง จัดเพิ่มงบประมาณเพื่อซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวก จัดตั้งศูนย์บริการเพื่อประโยชน์ของการบำรุงรักษาที่ได้ประสิทธิภาพ ควรร่วมกันดำเนินการ แต่งตั้งการวางแผน และการวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางในอนาคต เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อประสิทธิผล การวางแผนและการดำเนินการ

งานวิจัยในประเทศ

ศุภรัตน์ สุขสมนิล และคณะ (2524 : 33) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การศึกษาสภาพ และความสนใจของสมาชิกต่อกิจกรรมของศูนย์เยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยส่ง แบบสอบถามไปยังหัวหน้าศูนย์เยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร และผู้มารับบริการ ผลการศึกษาพบว่า

ศูนย์เยาวชนได้เปิดทำการ วันอังคารถึงวันเสาร์ บุคลากรของศูนย์เยาวชน คือ ข้าราชการประจำ และอาสาสมัคร มีรายได้จากเงินงบประมาณ เงินรายได้ และเงินบริจาค กิจกรรมที่จัดแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม คือ พลศึกษา ดนตรี และนาฏศิลป์ ศิลปศึกษา และ หัตถกรรม คหกรรมศาสตร์ ห้องสมุด และกิจกรรมอื่นๆ เป็นครั้งคราว หัวหน้าศูนย์เยาวชน มีความเห็นว่าการจัดกิจกรรมบางโครงการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ มีสาเหตุมาจากขั้นตอนของ ระบบราชการทำให้การดำเนินงานล่าช้า ได้รับงบประมาณน้อยบุคลากรไม่เพียงพอและอายุ ของสมาชิกแตกต่างกัน สมาชิกเพศชายสนใจกิจกรรมฟุตบอลมากที่สุด แต่สถานที่จัดกิจกรรม ไม่เหมาะสม ส่วนสมาชิกเพศหญิง สนใจกิจกรรมรีนเรจมากที่สุด กิจกรรมที่สมาชิกสนใจ ตรงกัน คือ การจัดงานรีนเรจ แบดมินตัน วาโยน้ำ การจัดค่ายพักแรม ทัศนศึกษา และมีความเห็นตรงกันว่าอุปกรณ์การเล่นมีไม่เพียงพอ ขาดผู้นำกิจกรรม และการเปิดบริการ ของศูนย์เยาวชนไม่สม่ำเสมอ

จิราภรณ์ ศิริประเสริฐ (2526 : 33) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความต้องการ และการจัดบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพของประชากรกลุ่มหนึ่งที่ทำงาน ในมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษาพบว่า

บุคลากรในมหาวิทยาลัยมีความต้องการบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความต้องการสถานที่ออกกำลังกายตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมอยู่ใกล้ ไปมาสะดวก มีสถานที่ออกกำลังกายที่มีคุณภาพ อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน อุปกรณ์พลศึกษามีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน สถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งตัวและทำความสะอาดร่างกาย เพียงพอ ถูกสุขลักษณะ อุปกรณ์พลศึกษาที่เพียงพอตามสัดส่วนของสมาชิกผู้มาใช้บริการ
2. ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย ได้แก่ ต้องการกิจกรรมประเภทว่ายน้ำ แบดมินตัน กายบริหาร เทนนิส และเทเบิลเทนนิส
3. ด้านการทดสอบสมรรถภาพทางกาย ได้แก่ ความต้องการอุปกรณ์ที่ใช้ในการทดสอบสมรรถภาพทางกายมีเพียงพอ และได้มาตรฐาน เช่น เครื่องวัดความจุปอด ม้าก้าวขึ้น - ลง เบาะกันสะเทือน ที่วัดแรงบีบมือ เครื่องตรวจหัวใจ เครื่องตรวจวัดความดัน เครื่องตรวจไขมัน เป็นต้น สถานที่ฝึกกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย และแผนภาพอธิบายวิธีการทดสอบสมรรถภาพทางกาย
4. ด้านบุคลากรให้บริการ ได้แก่ ความต้องการบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีบุคลิกภาพดี มีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกาย และจิตใจ รู้หลักและวิธีการสอนที่ถูกต้องเหมาะสม มีความรู้ความเข้าใจวิธีการจัด และดำเนินการด้านพลศึกษา และสามารถเลือกกิจกรรมได้เหมาะสม
5. ด้านวิชาการ ได้แก่ ความต้องการความรู้เกี่ยวกับเทคนิค และทักษะการออกกำลังกาย หนังสือ ตำรา เอกสาร หรือคู่มือเกี่ยวกับหลักการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เพื่อให้สมาชิกได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอโดยทั่วถึงกัน มีภาพยนตร์ หรือโทรทัศน์ เกี่ยวกับกีฬา และจัดให้สมาชิกได้มีความรู้ความเข้าใจ ในการใช้ การรักษา และเลือกอุปกรณ์ และสิ่งต่างๆ ที่ใช้ในการออกกำลังกายอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ด้านช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ได้แก่ ต้องการออกกำลังกาย ในวันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันศุกร์ และต้องการออกกำลังกายในเวลา 16.30 - 18.30 น. ทุกวัน

จรัส โพธิ์จันทร์ (2527 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของ อาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา และเพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรุ่นในการเปิดสอน กับวุฒิ ของอาจารย์ที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา ตัวแปรรุ่นในการ เปิดสอนแยกเป็นวิทยาลัยพลศึกษารุ่นเก่ากับรุ่นใหม่ และตัวแปรวุฒิของอาจารย์แยกเป็นวุฒิ

ทางพลศึกษา และ / หรือสุขศึกษา กับวุฒิสามัญ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น จากอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา 14 แห่ง มีจำนวน 253 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ช่วง มีด้วยกัน 9 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน สภาพแวดล้อม ของการทำงาน การปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและนักศึกษา และรายได้สวัสดิการค่าตอบแทน การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าเฉลี่ย เป็นค่าสถิติในการพรรณนา และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง ในการทดสอบ สมมุติฐานเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ โดยใช้ .05 เป็นระดับนัยสำคัญในการทดสอบ

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 9 ด้าน ของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

2. ในส่วนของการศึกษาปฏิสัมพันธ์พบว่า

2.1 อาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาที่มีวุฒิปริญญา / สุขศึกษา ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ใน วิทยาลัยพลศึกษารุ่นเก่าและรุ่นใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จด้าน ความสำเร็จของงานแตกต่างกัน

2.2 อาจารย์พลศึกษาที่มีวุฒิปริญญา / สุขศึกษา กับวุฒิสามัญ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ใน วิทยาลัยพลศึกษารุ่นใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงานแตกต่างกัน

2.3 อาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาที่มีวุฒิปริญญา / สุขศึกษา กับวุฒิสามัญ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความ เจริญก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานแตกต่างกัน

2.4 อาจารย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในวิทยาลัยพลศึกษารุ่นเก่ากับรุ่นใหม่ มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านรายได้สวัสดิการและค่าตอบแทนแตกต่างกัน

2.5 การเปรียบเทียบคู่อื่นๆ และในด้านอื่นๆ นอกจากนี้ไม่มีความแตกต่างกัน

กรมพลศึกษา (2527 : 32) ได้ทำการศึกษาการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการเล่นกีฬา และ การออกกำลังกายของประชาชนในกรุงเทพมหานคร และเสนอข้อมูลเพื่อเป็นแนวทาง ในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการเล่นกีฬา และการออกกำลังกาย ให้เป็นไปโดย มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พบว่า

1. ประเภทของกีฬาและการออกกำลังกาย ที่ประชาชนชายและหญิงมีความสนใจมากที่สุดคือ ฟุตบอล

2. การเข้าชมรมการแข่งขันกีฬา ณ สนามแข่งขัน ประชาชนชาย และหญิง นิยมเข้าชมนานๆ ครั้ง

3. สื่อมวลชนที่ประชาชนชายและหญิงใช้ติดตามข้อมูลข่าวสารด้านการกีฬาและการออกกำลังกายมากที่สุด คือ โทรทัศน์

4. กิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายที่ประชาชนชาย และหญิงปฏิบัติเป็นประจำมากที่สุดคือ การเล่นกายบริหาร และการวิ่งเหยาะ

5. วันและเวลาที่ใช้ในการเล่นกีฬา และการออกกำลังกายของประชาชน ชาย และหญิง ส่วนใหญ่เล่นในเวลาเย็น ครั้งละนานกว่า 1 ชั่วโมง และ 1 ชั่วโมง ตามลำดับ

ความต้องการการออกกำลังกาย 4 ด้าน คือ

1. ความต้องการด้านช่วงเวลาการออกกำลังกาย ช่วงเวลาที่ประชาชนผู้มาใช้บริการการออกกำลังกายที่ศูนย์ฝึกกีฬากีฬาแห่งประเทศไทย ต้องการมาก คือ ช่วงเวลา 16.00 - 19.00 น.

2. ความต้องการด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้มาใช้บริการต้องการให้มีแสงสว่างเพียงพอ ในสถานที่ออกกำลังกาย ส่วนความต้องการด้านอื่นๆ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

3. ความต้องการด้านผู้ฝึกสอน พบว่าผู้มาใช้บริการมีความต้องการด้านผู้ฝึกสอนมาก ในด้านการแต่งกายที่เหมาะสมของผู้ฝึกสอน ความสามารถในการตัดสินใจ ความสามารถในการสอนและการแนะนำแนวทางในการฝึก มีความสม่ำเสมอและตรงเวลา มีบุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ เสียสละเวลาให้แก่ผู้มาใช้บริการ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการส่งเสริมการออกกำลังกาย แก่ผู้มาใช้บริการ ต้องการให้จำนวนผู้ฝึกสอนเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ต้องการให้ผู้ฝึกสอน มีความสนใจ และเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการและมีการสาธิตกิจกรรมให้ผู้มาใช้บริการดู

4. ความต้องการด้านการจัดการ พบว่าผู้มาใช้บริการมีความต้องการในด้านการจัดการในระดับปานกลาง เช่นต้องการให้เจ้าหน้าที่ ในการให้บริการและให้คำแนะนำให้เพียงพอ ต้องการให้มีระบบเสียงตามสายที่เหมาะสม และการเรียกเก็บค่าบำรุงในอัตราที่เหมาะสม เป็นต้น

รุ่งนภา สิงห์นรา (2538 : 26) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการจัดดำเนินงานของศูนย์เยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยส่งแบบสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชน และสมาชิกศูนย์เยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า

สภาพการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ศูนย์เยาวชนส่วนใหญ่ มีพื้นที่ในการจัดกิจกรรมน้อยและมีอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ประกอบกับการได้รับการจัดสรรงบประมาณที่น้อย และสมาชิก

ที่มาใช้บริการโดยเฉลี่ยในวันหนึ่งมีจำนวนน้อย ทำให้การดำเนินงานของศูนย์เยาวชนไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ส่วนปัญหาในการดำเนินงานของศูนย์เยาวชน พบว่า ศูนย์เยาวชนประสบปัญหาในระดับมากในด้านงบประมาณ คือ การเบิกจ่ายงบประมาณมีขั้นตอนมากทำให้ยุ่งยาก และเสียเวลา ส่วนในด้านความต้องการของสมาชิกศูนย์เยาวชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สมาชิกศูนย์เยาวชนมีความต้องการในการใช้บริการมากในทุกด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

นิพนธ์ จิราพงศ์ (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาประสบการณ์มากและอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาประสบการณ์น้อย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากกลุ่มประชากร อาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา 17 แห่ง ได้กลุ่มตัวอย่าง 196 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์เบอร์ท มี 10 ด้าน จากสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยกระตุ้นประกอบด้วยความสำเร็จในการปฏิบัติงานการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยคำจูงใจประกอบด้วยนโยบายและการบริหาร วิธีบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนาและสถิติที (t – test)

ผลการศึกษาพบว่า

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาทั้ง 10 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาประสบการณ์มากและอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาประสบการณ์น้อย แตกต่างกันสองด้าน คือ ลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบรวมในลักษณะของปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยคำจูงใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ประสบการณ์ต่างกันต่อปัจจัยทั้งสองไม่แตกต่างกัน

ศิริชัย วงศ์พุดธิ (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการนำการบริหารระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในการบริหารโรงเรียน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อการนำการบริหารระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในการบริหารของครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน และครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับโรงเรียนแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการครูในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 214 คน เครื่องมือ

ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูที่มีต่อการนำการบริหารระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในการบริหารโรงเรียน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบหนึ่งตัวประกอบ

ผลการศึกษาพบว่า

ข้าราชการครูมีความพึงพอใจต่อการนำการบริหารระบบคุณภาพมาใช้ในการบริหารโรงเรียนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการใช้ทรัพยากร ด้านความสัมพันธ์ของบุคคล ด้านขวัญ วินัย และบรรยากาศ ด้านความรับผิดชอบและด้านวิธีการทำงาน ข้าราชการครู มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีต่อการบริหารระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในการบริหารโรงเรียนระหว่างครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ปรากฏว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าครูที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี และครูที่มีประสบการณ์ 10 - 20 ปี

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการนำการบริหารระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในการบริหารโรงเรียนระหว่างครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับโรงเรียนแตกต่างกัน ปรากฏว่า ครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ยุพารัตน์ ภูมิภาค (2533 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้แบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.79 และมีความเที่ยงตรงเท่ากับ .86 กลุ่มตัวอย่างเป็นครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา 521 คน เป็นครูพลศึกษาที่วุฒิทางพลศึกษา จำนวน 275 คน ได้รับแบบสอบถามคืนและมีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 213 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 77.45 เป็นครูพลศึกษาที่ไม่มีวุฒิ จำนวน 246 คน ได้รับแบบสอบถามคืนและมีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 208 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 84.55 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

ผลการศึกษาพบว่า

1. ครูพลศึกษาที่มีวุฒิมิมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ทั้ง 9 องค์ประกอบ คือ มีความพึงพอใจมากที่สุด 1 องค์ประกอบ คือ ความพึงพอใจในด้านหน้าที่ที่รับผิดชอบและพึงพอใจมากเรียงตามลำดับ คือ ความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงาน ความพึงพอใจในด้านการปกครองบังคับบัญชา และความมั่นคงในการทำงาน ความพึงพอใจในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ความพึงพอใจ

ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในด้านวิชาชีพและตำแหน่ง และความพึงพอใจในด้านรายได้และผลประโยชน์เกื้อกูล

2. ครูพลศึกษาที่ไม่มีวุฒิมิมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ทั้ง 9 องค์ประกอบ คือ มีความพึงพอใจมาก 5 องค์ประกอบเรียงตามลำดับ คือ ความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงาน ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าทางวิชาชีพ และตำแหน่งการงาน ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจในด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจน้อย 4 องค์ประกอบเรียงตามลำดับ คือ ความพึงพอใจในด้านรายได้และผลประโยชน์เกื้อกูล ความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ความพึงพอใจในด้านรายได้ได้รับความยอมรับนับถือ ความพึงพอใจในการปกครองบัญชาและความมั่นคงในการทำงาน

เจริญ ศาสตรวาทา (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นที่มีต่อการสอนวิชาพลศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี และสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ นักเรียนชายและนักเรียนหญิงระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี และสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2538 จำนวน 822 คน

ผลการศึกษาพบว่า

1. นักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 มัธยมศึกษาปีที่ 2 และมัธยมศึกษาปีที่ 3 สังกัดสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี และสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี มีความพึงพอใจต่อการสอนวิชาพลศึกษาอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. นักเรียนสังกัดสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี และสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี มีความพึงพอใจต่อการสอนวิชาพลศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3. นักเรียนชายและนักเรียนหญิง สังกัดสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี และสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี มีความพึงพอใจต่อการสอนวิชาพลศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. นักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 มัธยมศึกษาปีที่ 2 และมัธยมศึกษาปีที่ 3 สังกัดสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี และสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี มีความพึงพอใจต่อการสอนวิชาพลศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ไพรัช หิมเวช. (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาค้นคว้าเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการการทุนกีฬาของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการทุนกีฬา ในสถาบันการศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล 7 สถาบัน จำนวน 632 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการทุนกีฬา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ผลการศึกษาพบว่า

1. นักศึกษาชายมีเข้าร่วมโครงการทุนกีฬาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่เป็นนักกีฬาประเภท เทนนิส มวยสากลสมัครเล่น กรีฑา ตะกร้อ ฟุตบอล รักบี้ ฟุตบอล มีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการทุนกีฬา ในระดับมากกว่าปานกลาง หรือนำพอใจในทุกด้าน นักกีฬาประเภทวอลเลย์บอล แบดมินตัน มีความพึงพอใจในด้านความท้าทาย สถิติปัญญาด้านการเป็นทรัพยากรบุคคล และในด้านรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในการได้รางวัล ใจกาย ด้านความสะดวกสบายในการทำงาน อยู่ในระดับมากกว่าปานกลาง หรือนำพอใจ นักกีฬาประเภทยูโด มีความพึงพอใจในด้านความท้าทายสถิติปัญญา ด้านการเป็นทรัพยากรบุคคล ด้านความสะดวกสบายในการทำงาน และในด้านรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการได้รางวัลใจกาย อยู่ในระดับมากกว่าปานกลาง หรือนำพอใจ และนักกีฬาประเภท บาสเกตบอล มีความพึงพอใจในด้านความท้าทายสถิติปัญญา ด้านการได้รางวัลใจกาย ด้านความสะดวกสบายในการทำงาน และในด้านรวมอยู่ในระดับมากกว่าปานกลาง หรือนำพอใจ ส่วนด้านการเป็นทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง

2. นักศึกษาหญิงมีเข้าร่วมโครงการทุนกีฬาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่เป็นนักกีฬาประเภทวอลเลย์บอล บาสเกตบอล ยูโด กรีฑา เทเบิลเทนนิส เปตอง แบดมินตัน มีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการทุนกีฬาในระดับมากกว่าปานกลางหรือนำพอใจทุกด้าน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นสมาชิกของศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ เป็นชาย 3,722 คน เป็นหญิง 2,305 คน รวมทั้งสิ้น 6,027 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) จากประชากร 6,027 คน จะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 364 คน
2. จากกลุ่มตัวอย่าง 364 คน นำมาเทียบสัดส่วนกับประชากรเพศชาย และเพศหญิง จะได้กลุ่มตัวอย่างเพศชาย จำนวน 224 คน เป็นหญิง 140 คน เป็นการสุ่มแบบแบ่งชั้น
3. จากกลุ่มตัวอย่างในข้อ 2 ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการ ของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือที่จะใช้ในการดำเนินการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำเครื่องมือตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียดต่างๆ รวมทั้งศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมงานจากวิจัย วิทยานิพนธ์ ตำรา และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนันทนาการ และการบริการกิจกรรมนันทนาการ ทั้งที่เป็นเอกสารในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมถึงข้อมูลที่สำคัญทั้งหมด เพื่อที่จะได้ข้อมูลในการดำเนินการวิจัยที่ถูกต้องแม่นยำ
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการสอบถามข้อมูลจากสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 3 ตอน
4. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน (ภาคผนวก) ทำการตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา แล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ดีขึ้น
5. นำแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญมารวบรวมเป็นข้อคำถาม แล้วนำไปให้ประธานกรรมการตรวจสอบ
6. นำแบบสอบถามที่ประธานกรรมการตรวจสอบแล้วมาแก้ไขให้สมบูรณ์
7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficeint) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87
8. นำไปใช้ประธานและคณะกรรมการตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง แล้วนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ และหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ต่อหัวหน้าศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง
3. นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละความพึงพอใจในการจัดบริการกิจกรรม

นันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ

3. นำข้อมูลจากตอนที่ 3 มาสรุปแต่ละด้าน และนำเสนอเป็นรายข้อ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ แทนความหมายดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
f	แทน	จำนวนความถี่
%	แทน	ร้อยละ

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและได้ตรวจสอบแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้ว ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
2. นำข้อมูลที่ได้จากตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ มาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
3. นำข้อมูลจากตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ มาสรุปเป็นรายด้านและนำเสนอเป็นรายข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัว	N	%
เพศ		
ชาย	224	61.54
หญิง	140	38.46
รวม	364	100.00
อายุ		
เพศชาย 8 – 18 ปี	124	34.07
18 ปี ขึ้นไป	100	27.47
เพศหญิง 8 – 18 ปี	80	21.98
18 ปี ขึ้นไป	60	16.48
รวม	364	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่า

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นชาย 224 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54 เป็นหญิง 140 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 คน เพศชาย อายุ 8 – 18 ปี 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.07 อายุ 18 ปีขึ้นไป 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.47 เพศหญิง อายุ 8 – 18 ปี 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.98 อายุ 18 ปีขึ้นไป 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.48

ตาราง 2 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ เพศชาย ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ (N = 224)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่เหมาะสม	f	27	38	122	28	9
		%	12.05	16.96	54.46	12.50	4.02
2.	มีการเผยแพร่เอกสารที่ให้ความรู้อย่างเพียงพอ	f	27	40	110	34	13
		%	12.05	17.86	49.11	15.18	5.80
3.	ระยะเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม	f	39	47	110	13	15
		%	17.41	20.98	49.11	5.80	6.70
4.	การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์มีความสะดวก	f	12	37	105	46	24
		%	5.36	16.52	46.88	20.54	10.70
5.	จำนวนค่าบำรุงที่เก็บจากสมาชิกมีความเหมาะสม	f	19	117	80	6	2
		%	8.48	52.23	35.71	2.68	0.89
6.	มีห้องปฐมพยาบาล และมีอุปกรณ์เพียงพอ	f	25	31	107	42	19
		%	11.16	13.84	47.76	18.75	8.48
7.	มีการจัดการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมนันทนาการให้กับสมาชิก	f	38	43	107	42	19
		%	16.96	19.20	47.76	18.75	8.48
8.	มีการจัดบริการทดสอบสมรรถภาพให้กับสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรม	f	13	58	98	36	19
		%	5.80	25.89	43.75	16.07	8.48
9.	มีการจัดกิจกรรมในวันหยุดพิเศษ	f	18	55	100	40	11
		%	8.04	24.55	44.64	17.86	4.91
10.	กิจกรรมในวันหยุดพิเศษมีความเหมาะสม	f	25	56	114	18	11
		%	11.16	25.00	50.89	8.04	4.91
รวม		f	243	522	1052	283	140
		%	10.85	23.30	46.96	12.63	6.25

จากตาราง 2 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติของเพศชาย ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 54.46 และกิจกรรมในวันหยุดพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 50.89 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนค่าบำรุงที่เก็บจากสมาชิกมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 52.23



ตาราง 3 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ เพศชาย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (N = 224)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	บุคลากรผู้ให้บริการเพียงพอกับจำนวนสมาชิก	f	19	31	114	46	14
		%	8.48	13.83	50.89	20.54	6.25
2.	บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	f	26	130	50	12	6
		%	11.61	58.03	22.32	5.36	2.68
3.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อสมาชิก	f	26	58	114	22	4
		%	11.61	25.89	50.89	9.82	1.79
4.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	f	22	109	64	25	4
		%	9.82	48.66	28.57	11.16	1.79
5.	บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	f	20	61	136	3	4
		%	8.93	27.23	60.71	1.34	1.79
6.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ	f	20	121	65	10	8
		%	8.93	54.02	29.01	4.46	3.57
7.	บุคลากรผู้ให้บริการ มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่	f	47	39	84	70	15
		%	20.98	17.41	38.84	31.25	6.70
8.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	f	16	36	87	70	15
		%	7.14	16.07	38.84	31.25	6.70
9.	มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยเพียงพอ	f	5	124	68	21	6
		%	2.23	55.36	30.35	9.38	2.68
10.	มีเจ้าหน้าที่ประจำห้องพยาบาล	f	5	45	91	70	13
		%	2.23	20.09	40.63	31.25	5.80
11.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	f	35	46	112	15	16
		%	15.62	20.54	50.00	6.70	7.14
รวม		f	241	800	985	326	112
		%	9.78	32.46	39.98	13.23	4.55

จากตาราง 3 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติของเพศชาย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คิดเป็นร้อยละ 60.71 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี คิดเป็นร้อยละ 58.03 และมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 55.36



ตาราง 4 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ เพชชย ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 224)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	7	69	134	8	6
	เหมาะสมกับจำนวนสมาชิก	%	3.13	30.80	59.82	3.57	2.68
2.	มีสถานที่เปลี่ยนเครื่องแต่งกาย	f	13	13	128	45	25
	เพียงพอ	%	5.80	5.80	57.14	20.09	11.16
3.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	28	167	23	2	4
	มีความสะดวกสบาย	%	12.50	74.55	10.27	0.89	1.79
4.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	6	60	127	25	6
	สะอาด ถูกสุขลักษณะ	%	2.67	26.79	56.70	11.16	2.67
5.	มีสถานที่พักผ่อนหลังจากการ	f	27	149	23	14	11
	ออกกำลังกาย	%	12.05	66.51	10.27	6.25	4.91
6.	มีห้องอาบน้ำ ห้องสุขา	f	19	47	133	18	7
	มีจำนวนเพียงพอ	%	8.48	20.98	59.37	8.04	3.13
7.	อุปกรณ์ที่มีไว้บริการ	f	13	44	102	55	10
	มีความทันสมัยได้มาตรฐาน	%	5.80	19.64	45.54	22.55	4.46
8.	จำนวนอุปกรณ์มีจำนวน	f	7	69	113	22	13
	เหมาะสมกับสมาชิก	%	3.13	30.80	50.45	9.82	5.80
9.	มีตู้เก็บสิ่งของและอุปกรณ์ต่างๆ	f	12	54	104	43	11
	อย่างเพียงพอ	%	5.36	24.10	46.43	19.20	4.91
10.	บริเวณศูนย์ฝึกกีฬา มีความ	f	38	170	12	3	1
	สวยงาม มีความร่มรื่น	%	16.96	75.89	5.36	1.34	0.45
11.	มีการจัดน้ำดื่มไว้บริการ	f	24	43	89	59	9
		%	10.71	19.20	39.73	26.34	4.02
12.	มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ	f	13	62	135	8	6
	เพียงพอ	%	5.80	27.68	60.27	3.57	2.68

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13.	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	f	18	148	43	9	6
		%	8.03	66.07	19.20	4.01	2.68
	รวม	f	225	1095	1166	311	115
		%	7.73	37.60	40.04	10.68	3.95

จากตาราง 4 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ ของเพศชาย ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริเวณศูนย์ฝึกกีฬามีความสวยงาม มีความร่มรื่น คิดเป็นร้อยละ 75.89 สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ คิดเป็นร้อยละ 74.55 และมีสถานที่พักผ่อนหลังจากการออกกำลังกาย คิดเป็นร้อยละ 66.51

ตาราง 5 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ เพศหญิง ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ (N = 140)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่เหมาะสม	f	18	27	71	20	4
		%	12.85	19.29	50.71	14.29	2.86
2.	มีการเผยแพร่เอกสารที่ให้ความรู้่างเพียงพอ	f	16	30	71	15	8
		%	11.43	21.43	50.71	10.71	5.71
3.	ระยะเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม	f	6	34	94	4	2
		%	4.28	24.29	67.14	2.86	1.43
4.	การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์มีความสะดวก	f	6	21	64	25	24
		%	4.28	15.00	45.71	17.86	17.14
5.	จำนวนค่าบำรุงที่เก็บจากสมาชิกมีความเหมาะสม	f	22	63	47	6	2
		%	15.71	45.00	33.57	4.28	1.42
6.	มีห้องปฐมพยาบาล และมีอุปกรณ์เพียงพอ	f	14	29	61	21	15
		%	10.00	20.71	43.57	15.00	10.71
7.	มีการจัดการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมนันทนาการให้กับสมาชิก	f	16	27	88	5	4
		%	11.42	19.29	62.85	3.57	2.86
8.	มีการจัดบริการทดสอบสมรรถภาพให้กับสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรม	f	17	29	55	26	13
		%	12.14	20.71	39.28	18.57	9.28
9.	มีการจัดกิจกรรมในวันหยุดพิเศษ	f	7	32	87	9	5
		%	5.00	22.85	62.14	6.42	3.57
10.	กิจกรรมในวันหยุดพิเศษมีความเหมาะสม	f	9	25	91	8	7
		%	6.42	17.85	65.00	5.71	5.00
รวม		f	131	317	729	139	84
		%	9.35	22.64	52.07	9.92	6.00

จากตาราง 5 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติของเทศบาล ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 67.14 กิจกรรมในวันหยุดพิเศษมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 65.00 และมีการจัดการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมนันทนาการให้กับสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 62.85



ตาราง 6 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ เพชฌัญญ์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (N =140)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	บุคลากรผู้ให้บริการเพียงพอกับจำนวนสมาชิก	f	10	28	79	19	4
		%	7.14	20.00	56.42	13.57	2.85
2.	บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	f	12	88	27	9	4
		%	8.57	62.85	19.29	6.42	2.85
3.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อสมาชิก	f	9	37	86	5	3
		%	6.42	26.42	61.43	3.57	2.14
4.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	f	5	80	36	13	6
		%	3.57	57.14	25.71	9.28	4.28
5.	บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	f	13	29	88	7	3
		%	9.28	20.70	62.85	5.00	2.14
6.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ	f	14	85	29	7	5
		%	10.00	60.71	20.71	5.00	3.57
7.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่	f	13	31	52	35	9
		%	9.28	22.14	37.14	25.00	6.42
8.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	f	8	21	62	37	12
		%	5.71	15.00	44.28	26.42	8.57
9.	มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยเพียงพอ	f	25	74	25	12	4
		%	17.85	52.85	17.86	8.57	2.85
10.	มีเจ้าหน้าที่ประจำห้องพยาบาล	f	8	19	58	45	10
		%	5.71	13.57	41.42	32.14	7.14
11.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	f	13	26	85	11	5
		%	9.28	18.57	60.71	7.85	3.57
รวม		f	130	518	627	200	65
		%	8.44	33.63	40.71	12.98	4.22

จากตาราง 6 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติของเพชรบูรณ์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คิดเป็นร้อยละ 62.85 และบุคลากรผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 61.43 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี คิดเป็นร้อยละ 62.85



ตาราง 7 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ เพศหญิง ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
(N = 140)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	9	36	88	4	3
	เหมาะสมกับจำนวนสมาชิก	%	6.42	25.71	62.85	2.85	2.14
2.	มีสถานที่เปลี่ยนเครื่องแต่งกาย	f	4	27	71	20	18
	เพียงพอ	%	2.85	19.29	50.71	14.28	12.85
3.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	22	74	28	11	5
	มีความสะดวกสบาย	%	15.71	52.85	20.00	7.85	3.57
4.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	6	33	79	13	9
	สะอาด ถูกสุขลักษณะ	%	4.28	23.57	56.43	9.28	6.42
5.	มีสถานที่พักผ่อนหลังจากการ	f	19	81	29	8	3
	ออกกำลังกาย	%	13.57	57.85	20.71	5.71	2.14
6.	มีห้องอาบน้ำ ห้องสุขา	f	15	34	69	8	3
	มีจำนวนเพียงพอ	%	10.71	24.28	20.71	5.71	8.57
7.	อุปกรณ์ที่มีไว้บริการ	f	12	31	75	16	6
	มีความทันสมัยได้มาตรฐาน	%	8.57	22.14	53.57	11.42	4.28
8.	จำนวนอุปกรณ์มีจำนวน	f	14	22	80	16	8
	เหมาะสมกับสมาชิก	%	10.00	15.71	57.14	11.42	5.71
9.	มีตู้เก็บสิ่งของและอุปกรณ์ต่างๆ	f	11	30	75	19	5
	อย่างเพียงพอ	%	7.85	21.42	53.57	13.57	3.57
10.	บริเวณศูนย์ฝึกกีฬา มีความ	f	32	75	22	5	6
	สวยงาม มีความร่มรื่น	%	22.85	53.57	15.71	3.57	4.28
11.	มีการจัดน้ำดื่มไว้บริการ	f	6	7	49	59	19
		%	4.28	5.00	35.00	42.14	13.57
12.	มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ	f	14	30	78	14	4
	เพียงพอ	%	10.00	21.42	55.71	10.00	2.85

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13.	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	f	11	84	38	3	4
		%	7.85	60.00	27.14	2.14	2.85
	รวม	f	175	564	781	198	102
		%	9.61	30.98	42.91	10.89	5.60

จากตาราง 7 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติของเทศบาลฯ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับจำนวนสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 62.85 และจำนวนอุปกรณ์มีจำนวนเหมาะสมกับสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 57.14 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีสถานที่พักผ่อนหลังจากการออกกำลังกาย คิดเป็นร้อยละ 57.85

ตาราง 8 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ
เพชรชาย อายุ 8 – 18 ปี ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ (N = 124)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่เหมาะสม	f	19	23	65	15	2
		%	15.32	18.55	52.41	12.09	1.61
2.	มีการเผยแพร่เอกสารที่ให้ความรู้อย่างเพียงพอ	f	12	19	68	20	5
		%	9.68	15.32	54.83	16.12	4.03
3.	ระยะเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม	f	36	33	42	3	10
		%	29.03	26.61	33.87	2.41	8.06
4.	การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์มีความสะดวก	f	8	29	54	21	12
		%	6.45	23.39	43.54	16.93	9.67
5.	จำนวนค่าบำรุงที่เก็บจากสมาชิกมีความเหมาะสม	f	9	62	48	3	2
		%	7.26	50.00	38.70	2.41	1.61
6.	มีห้องปฐมพยาบาล และมีอุปกรณ์เพียงพอ	f	20	22	59	15	8
		%	16.12	17.74	47.58	12.09	6.45
7.	มีการจัดการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมนันทนาการให้กับสมาชิก	f	21	28	63	7	5
		%	16.93	22.58	50.80	5.64	4.03
8.	มีการจัดบริการทดสอบสมรรถภาพให้กับสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรม	f	6	25	51	27	15
		%	4.83	20.16	41.12	21.77	12.10
9.	มีการจัดกิจกรรมในวันหยุดพิเศษ	f	13	40	55	13	3
		%	10.48	32.25	44.35	10.48	2.42
10.	กิจกรรมในวันหยุดพิเศษมีความเหมาะสม	f	13	37	62	11	1
		%	10.48	29.83	50.00	8.87	0.80
รวม		f	157	318	567	135	63
		%	12.66	25.64	45.72	10.88	5.08

จากตาราง 8 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติของเพศชาย อายุ 8 - 18 ปี ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการเผยแพร่เอกสารที่ให้ความรู้อย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 54.83 มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 52.41 และมีการจัดการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมนันทนาการให้กับสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 50.80



ตาราง 9 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ เพศชาย อายุ 8 – 18 ปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (N = 124)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	บุคลากรผู้ให้บริการเพียงพอกับจำนวนสมาชิก	f	17	21	50	25	11
		%	13.70	16.93	40.32	20.16	8.87
2.	บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	f	8	73	34	5	4
		%	6.45	58.87	27.41	4.03	3.22
3.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อสมาชิก	f	16	26	63	15	4
		%	12.90	20.97	50.80	12.09	3.22
4.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	f	20	54	45	2	3
		%	16.12	43.55	36.29	1.61	2.41
5.	บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	f	10	32	78	2	2
		%	8.06	25.80	62.90	1.61	1.61
6.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ	f	5	60	35	24	18
		%	4.03	48.39	28.22	19.35	14.52
7.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่	f	26	21	35	24	18
		%	20.96	16.93	28.22	19.35	14.52
8.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	f	10	26	42	44	2
		%	8.06	20.96	33.87	35.48	1.61
9.	มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยเพียงพอ	f	3	81	33	5	2
		%	2.42	65.32	26.61	4.03	1.61
10.	มีเจ้าหน้าที่ประจำห้องพยาบาล	f	2	33	40	39	10
		%	1.61	26.61	32.25	31.45	8.06
11.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	f	20	23	70	7	4
		%	16.12	18.55	56.45	5.64	3.22
รวม		f	137	450	543	171	63
		%	10.04	32.99	39.81	12.54	4.62

จากตาราง 9 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติของเพศชาย อายุ 8 – 18 ปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีคิดเป็นร้อยละ 62.90 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 65.32 และบุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี คิดเป็นร้อยละ 58.87



ตาราง 10 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ
เพศชาย อายุ 8 – 18 ปี ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 124)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	2	48	67	5	2
	เหมาะสมกับจำนวนสมาชิก	%	1.61	38.70	54.03	4.03	1.61
2.	มีสถานที่เปลี่ยนเครื่องแต่งกาย	f	3	6	80	24	11
	เพียงพอ	%	2.41	4.83	64.51	19.35	8.87
3.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	12	95	14	1	2
	มีความสะดวกสบาย	%	9.67	76.61	11.29	0.80	1.61
4.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	1	41	62	18	2
	สะอาด ถูกสุขลักษณะ	%	0.80	33.06	50.00	14.50	1.61
5.	มีสถานที่พักผ่อนหลังจากการ	f	9	88	13	8	6
	ออกกำลังกาย	%	7.25	70.96	10.48	6.45	4.83
6.	มีห้องอาบน้ำ ห้องสุขา	f	9	40	70	3	2
	มีจำนวนเพียงพอ	%	7.25	32.25	56.45	2.41	1.61
7.	อุปกรณ์ที่มีไว้บริการ	f	10	23	51	32	8
	มีความทันสมัยได้มาตรฐาน	%	8.06	18.54	41.12	25.80	6.45
8.	จำนวนอุปกรณ์มีจำนวน	f	4	44	65	7	4
	เหมาะสมกับสมาชิก	%	3.22	35.48	52.41	5.64	3.22
9.	มีตู้เก็บสิ่งของและอุปกรณ์ต่างๆ	f	11	32	61	12	8
	อย่างเพียงพอ	%	8.87	25.80	49.13	9.67	6.45
10.	บริเวณศูนย์ฝึกกีฬา มีความ	f	14	102	6	1	1
	สวยงาม มีความร่มรื่น	%	11.29	82.25	4.83	0.80	0.80
11.	มีการจัดน้ำดื่มไว้บริการ	f	21	20	32	47	4
		%	16.93	16.12	28.80	37.90	3.22
12.	มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ	f	1	41	73	6	3
	เพียงพอ	%	0.80	33.06	58.87	4.83	2.41

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ		f	8	38	73	3	2
		%	6.45	30.64	58.87	2.41	1.61
รวม		f	105	618	667	167	55
		%	6.51	38.33	41.37	10.36	3.41

จากตาราง 10 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติของเพศชาย อายุ 8 – 18 ปี ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีสถานที่เปลี่ยนเครื่องแต่งกายเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 64.51 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีโทรศัพท์สาธารณะให้บริการเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 58.87 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริเวณศูนย์ฝึกกีฬามีความสวยงาม มีความร่มรื่น คิดเป็นร้อยละ 82.25 และสถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ มีความสะดวกสบาย คิดเป็นร้อยละ 76.61

ตาราง 11 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ
เพชรบุรี อายุ 8 – 18 ปี ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ (N = 80)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่เหมาะสม	f	14	16	43	7	0
		%	17.50	20.00	53.75	8.75	0.00
2.	มีการเผยแพร่เอกสารที่ให้ความรู้่างเพียงพอ	f	8	15	40	12	5
		%	10.00	18.75	50.00	15.00	6.25
3.	ระยะเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม	f	2	17	57	2	2
		%	2.50	21.25	71.25	2.50	2.50
4.	การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์มีความสะดวก	f	4	6	38	17	15
		%	5.00	7.50	47.50	21.25	18.75
5.	จำนวนค่าบำรุงที่เก็บจากสมาชิกมีความเหมาะสม	f	14	35	25	4	2
		%	17.50	43.75	31.25	5.00	2.50
6.	มีห้องปฐมพยาบาล และมีอุปกรณ์เพียงพอ	f	2	14	41	14	9
		%	2.50	17.50	51.25	17.50	11.25
7.	มีการจัดการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมนันทนาการให้กับสมาชิก	f	4	10	59	3	4
		%	5.00	12.50	73.75	3.75	5.00
8.	มีการจัดบริการทดสอบสมรรถภาพให้กับสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรม	f	3	11	36	20	10
		%	3.75	13.75	45.00	25.00	12.50
9.	มีการจัดกิจกรรมในวันหยุดพิเศษ	f	6	14	55	5	0
		%	7.50	17.50	68.75	6.25	0.00
10.	กิจกรรมในวันหยุดพิเศษมีความเหมาะสม	f	6	13	58	2	1
		%	7.50	16.25	72.50	2.50	1.25
รวม		f	63	151	452	86	48
		%	7.87	18.88	56.50	10.75	6.00

จากตาราง 11 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ ของเพชรบูรณ์ อายุ 8 – 18 ปี ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการจัดการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมนันทนาการให้กับสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 73.75 กิจกรรมในวันหยุดพิเศษ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 72.50 และระยะเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 71.25



ตาราง 12 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ เพศหญิง อายุ 8 – 18 ปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (N = 80)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	บุคลากรผู้ให้บริการเพียงพอกับจำนวนสมาชิก	f	8	16	46	7	3
		%	10.00	20.00	57.50	8.75	3.75
2.	บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	f	1	56	20	3	1
		%	1.25	70.00	25.00	3.75	1.25
3.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อสมาชิก	f	4	23	49	3	1
		%	5.00	28.75	61.25	3.75	1.25
4.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	f	2	50	22	2	4
		%	2.50	62.50	27.50	2.50	5.00
5.	บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	f	3	15	57	3	2
		%	3.75	18.75	71.25	3.75	2.50
6.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ	f	6	52	19	1	2
		%	7.50	65.00	23.75	1.25	2.50
7.	บุคลากรผู้ให้บริการ มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่	f	8	16	28	21	7
		%	10.00	20.00	35.00	26.25	8.75
8.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	f	4	8	31	28	9
		%	5.00	10.00	38.75	35.00	11.25
9.	มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยเพียงพอ	f	18	49	11	2	0
		%	22.50	61.25	13.75	2.50	0.00
10.	มีเจ้าหน้าที่ประจำห้องพยาบาล	f	4	6	33	30	7
		%	5.00	7.50	41.25	37.50	8.75
11.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	f	3	14	53	7	3
		%	3.75	17.50	66.25	8.75	3.75
รวม		f	61	305	369	105	40
		%	6.93	34.66	41.93	11.93	4.54

จากตาราง 12 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติของเพชรหญิง อายุ 8 – 18 ปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คิดเป็นร้อยละ 71.25 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี คิดเป็นร้อยละ 70.00 และบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ 65.00



ตาราง 13 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ เพศหญิง อายุ 8 – 18 ปี ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 80)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	3	22	52	2	1
	เหมาะสมกับจำนวนสมาชิก	%	3.75	27.50	65.00	2.50	1.25
2.	มีสถานที่เปลี่ยนเครื่องแต่งกาย	f	3	18	41	12	6
	เพียงพอ	%	3.75	22.50	51.25	15.00	7.50
3.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	11	37	22	7	3
	มีความสะดวกสบาย	%	13.75	46.25	27.50	8.25	3.75
4.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	3	21	51	3	2
	สะอาด ถูกสุขลักษณะ	%	3.75	26.25	63.75	3.75	2.50
5.	มีสถานที่พักผ่อนหลังจากการ	f	7	48	19	4	2
	ออกกำลังกาย	%	8.75	60.00	23.75	5.00	2.50
6.	มีห้องอาบน้ำ ห้องสุขา	f	10	24	38	5	3
	มีจำนวนเพียงพอ	%	12.50	30.00	47.50	6.25	3.75
7.	อุปกรณ์ที่มีไว้บริการ	f	9	17	43	8	3
	มีความทันสมัยได้มาตรฐาน	%	11.25	21.25	53.75	10.00	3.75
8.	จำนวนอุปกรณ์มีจำนวน	f	12	14	47	4	3
	เหมาะสมกับสมาชิก	%	15.00	17.50	58.75	5.00	3.75
9.	มีตู้เก็บสิ่งของและอุปกรณ์ต่างๆ	f	2	20	50	7	1
	อย่างเพียงพอ	%	2.50	25.00	62.50	8.75	1.25
10.	บริเวณศูนย์ฝึกกีฬา มีความ	f	21	40	14	3	2
	สวยงาม มีความร่มรื่น	%	26.25	50.00	17.50	3.75	2.50
11.	มีการจัดน้ำดื่มไว้บริการ	f	2	3	29	37	9
		%	2.50	3.75	36.25	46.25	11.25
12.	มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ	f	10	23	43	2	2
	เพียงพอ	%	12.50	28.75	53.75	2.50	2.50

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13.	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	f	2	50	25	2	1
		%	2.50	62.50	31.25	2.50	1.25
	รวม	f	95	337	474	96	38
		%	9.13	32.40	45.58	9.23	3.65

จากตาราง 13 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติของเพชรบูรณ์ อายุ 8 – 18 ปี ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับจำนวนสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 65.00 สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการสะอาดถูกสุขลักษณะ คิดเป็นร้อยละ 63.75 และมีตู้เก็บสิ่งของและอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 62.50 ส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอคิดเป็นร้อยละ 62.50

ตาราง 14 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ เพศชาย อายุ 18 ปี ขึ้นไป ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ
และการให้บริการ (N = 100)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่เหมาะสม	f	8	15	57	13	7
		%	8.00	15.00	57.00	13.00	7.00
2.	มีการเผยแพร่เอกสารที่ให้ความรู้่างเพียงพอ	f	15	21	42	14	8
		%	15.00	21.00	42.00	14.00	8.00
3.	ระยะเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม	f	3	14	68	10	5
		%	3.00	14.00	68.00	10.00	5.00
4.	การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์มีความสะดวก	f	4	8	51	25	12
		%	4.00	8.00	51.00	25.00	12.00
5.	จำนวนค่าบำรุงที่เก็บจากสมาชิกมีความเหมาะสม	f	10	55	32	3	0
		%	10.00	55.00	32.00	3.00	0.00
6.	มีห้องปฐมพยาบาล และมีอุปกรณ์เพียงพอ	f	5	9	48	27	11
		%	5.00	9.00	48.00	27.00	11.00
7.	มีการจัดการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมนันทนาการให้กับสมาชิก	f	17	15	43	13	12
		%	17.00	15.00	43.00	13.00	12.00
8.	มีการจัดบริการทดสอบสมรรถภาพให้กับสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรม	f	7	33	47	9	4
		%	7.00	33.00	47.00	9.00	4.00
9.	มีการจัดกิจกรรมในวันหยุดพิเศษ	f	5	15	45	27	8
		%	5.00	15.00	45.00	27.00	8.00
10.	กิจกรรมในวันหยุดพิเศษมีความเหมาะสม	f	12	19	52	7	10
		%	12.00	19.00	52.00	7.00	10.00
รวม		f	86	204	485	148	77
		%	8.60	20.40	48.50	14.80	7.70

จากตาราง 14 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติของเพศชาย อายุ 18 ปีขึ้นไป ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 68.00 และมีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ จำนวนค่าบำรุงที่เก็บจากสมาชิกมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 55.00



ตาราง 15 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ เพศชาย อายุ 18 ปีขึ้นไป ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (N = 100)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	บุคลากรผู้ให้บริการเพียงพอกับจำนวนสมาชิก	f	2	10	64	21	3
		%	2.00	10.00	64.00	21.00	3.00
2.	บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	f	18	57	16	7	2
		%	18.00	57.00	16.00	7.00	2.00
3.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อสมาชิก	f	10	32	51	7	0
		%	10.00	32.00	51.00	7.00	0.00
4.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	f	2	55	19	23	1
		%	2.00	55.00	19.00	23.00	1.00
5.	บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	f	10	29	58	1	2
		%	10.00	29.00	58.00	1.00	2.00
6.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ	f	15	61	12	7	5
		%	15.00	61.00	12.00	7.00	5.00
7.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่	f	21	18	49	8	4
		%	21.00	18.00	49.00	8.00	4.00
8.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	f	6	10	45	26	13
		%	6.00	10.00	45.00	26.00	13.00
9.	มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยเพียงพอ	f	2	43	35	16	4
		%	2.00	43.00	35.00	16.00	4.00
10.	มีเจ้าหน้าที่ประจำห้องพยาบาล	f	3	12	51	31	3
		%	3.00	12.00	51.00	31.00	3.00
11.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	f	15	23	42	8	12
		%	15.00	23.00	42.00	8.00	12.00
รวม		f	104	350	442	155	49
		%	9.45	31.81	40.18	14.09	4.45

จากตาราง 15 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ ของเพศชาย อายุ 18 ปีขึ้นไป ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจ
ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรผู้ให้บริการเพียงพอกับจำนวนสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 64.00
และ บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีความพึงพอใจ
ในระดับมาก คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ 61.00



ตาราง 16 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ เพศชาย อายุ 18 ปีขึ้นไป ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 100)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	5	21	67	3	4
	เหมาะสมกับจำนวนสมาชิก	%	5.00	21.00	67.00	3.00	4.00
2.	มีสถานที่เปลี่ยนเครื่องแต่งกาย	f	10	7	48	21	14
	เพียงพอ	%	10.00	7.00	48.00	21.00	14.00
3.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	16	72	9	1	2
	มีความสะดวกสบาย	%	16.00	72.00	9.00	1.00	2.00
4.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	5	19	65	7	4
	สะอาด ถูกสุขลักษณะ	%	5.00	19.00	65.00	7.00	4.00
5.	มีสถานที่พักผ่อนหลังจากการ	f	18	61	10	6	5
	ออกกำลังกาย	%	18.00	61.00	10.00	6.00	5.00
6.	มีห้องอาบน้ำ ห้องสุขา	f	10	7	63	15	5
	มีจำนวนเพียงพอ	%	10.00	7.00	63.00	15.00	5.00
7.	อุปกรณ์ที่มีไว้บริการ	f	3	21	51	23	2
	มีความทันสมัยได้มาตรฐาน	%	3.00	21.00	51.00	23.00	2.00
8.	จำนวนอุปกรณ์มีจำนวน	f	3	25	48	15	9
	เหมาะสมกับสมาชิก	%	3.00	25.00	48.00	15.00	9.00
9.	มีตู้เก็บสิ่งของและอุปกรณ์ต่างๆ	f	1	22	43	31	3
	อย่างเพียงพอ	%	1.00	22.00	43.00	31.00	3.00
10.	บริเวณศูนย์ฝึกกีฬา มีความ	f	24	68	6	2	0
	สวยงาม มีความร่มรื่น	%	24.00	68.00	6.00	2.00	0.00
11.	มีการจัดน้ำดื่มไว้บริการ	f	3	23	57	12	5
		%	3.00	23.00	57.00	12.00	5.00
12.	มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ	f	12	75	5	6	4
	เพียงพอ	%	12.00	75.00	5.00	6.00	4.00

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13.	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	f	10	75	5	6	4
		%	10.00	75.00	5.00	6.00	4.00
	รวม	f	120	442	534	144	60
		%	9.23	34.00	41.07	11.08	4.61

จากตาราง 16 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ ของเพศชาย อายุ 18 ปีขึ้นไป ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับจำนวนสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 67.00 สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการสะอาด ถูกสุขลักษณะ คิดเป็นร้อยละ 65.00 และมีห้องน้ำ ห้องสุขา มีจำนวนเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 63.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีโทรศัพท์ไว้บริการเพียงพอและมีสถานที่จอดรถเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 75.00 และสถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการมีความสะดวกสบาย คิดเป็นร้อยละ 72.00

ตาราง 17 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ เพศหญิง อายุ 18 ปีขึ้นไป ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ
และการให้บริการ (N = 60)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่เหมาะสม	f	4	11	28	13	4
		%	6.66	18.33	46.67	21.66	6.66
2.	มีการเผยแพร่เอกสารที่ให้ความรู้อย่างเพียงพอ	f	8	15	31	3	3
		%	13.33	25.00	51.66	5.00	5.00
3.	ระยะเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม	f	4	17	37	2	0
		%	6.66	28.33	61.66	3.33	0.00
4.	การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์มีความสะดวก	f	2	15	26	8	9
		%	3.33	25.00	43.33	13.33	15.00
5.	จำนวนค่าบำรุงที่เก็บจากสมาชิกมีความเหมาะสม	f	8	28	22	2	0
		%	13.33	46.66	36.66	3.33	0.00
6.	มีห้องปฐมพยาบาล และมีอุปกรณ์เพียงพอ	f	12	17	29	2	0
		%	20.00	28.33	48.33	3.33	0.00
7.	มีการจัดการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมนันทนาการให้กับสมาชิก	f	12	18	19	6	3
		%	20.00	30.00	31.66	10.00	5.00
8.	มีการจัดบริการทดสอบสมรรถภาพให้กับสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรม	f	1	18	32	4	5
		%	1.66	30.00	53.33	6.66	8.33
9.	มีการจัดกิจกรรมในวันหยุดพิเศษ	f	1	18	32	4	5
		%	1.66	30.00	53.33	6.66	8.33
10.	กิจกรรมในวันหยุดพิเศษมีความเหมาะสม	f	3	12	33	6	6
		%	5.00	20.00	55.00	10.00	10.00
รวม		f	68	166	277	53	36
		%	11.33	27.67	46.17	8.83	6.00

จากตาราง 17 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติของเพชรบูรณ์ อายุ 18 ปีขึ้นไป ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 61.66 กิจกรรมในวันหยุดพิเศษมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีการจัดกิจกรรมในวันหยุดพิเศษ และมีการจัดบริการทดสอบสมรรถภาพให้กับสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 53.33



ตาราง 18 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ เพศหญิง อายุ 18 ปีขึ้นไป ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (N = 60)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	บุคลากรผู้ให้บริการเพียงพอกับจำนวนสมาชิก	f	2	12	33	12	1
		%	3.33	20.00	55.00	20.00	1.66
2.	บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	f	11	32	7	8	2
		%	18.33	53.33	11.66	13.33	3.33
3.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อสมาชิก	f	5	14	37	2	2
		%	8.33	23.33	61.66	3.33	3.33
4.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	f	3	30	14	11	2
		%	5.00	50.00	23.33	18.33	3.33
5.	บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	f	10	14	31	6	3
		%	16.66	23.33	51.66	10.00	5.00
6.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ	f	8	33	24	14	2
		%	13.33	55.00	40.00	23.33	3.33
7.	บุคลากรผู้ให้บริการ มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่	f	5	15	24	14	2
		%	8.33	25.00	40.00	23.33	3.33
8.	บุคลากรผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	f	4	13	31	9	3
		%	6.66	21.66	51.66	15.00	5.00
9.	มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยเพียงพอ	f	7	25	14	10	4
		%	11.66	41.66	23.33	16.66	6.66
10.	มีเจ้าหน้าที่ประจำห้องพยาบาล	f	4	13	25	15	3
		%	6.66	21.66	41.66	25.00	5.00
11.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	f	10	12	32	4	2
		%	16.66	20.00	53.33	6.66	3.33
รวม		f	69	216	258	95	25
		%	10.45	32.27	39.09	14.39	3.79

จากตาราง 18 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ ของเพชรบูรณ์ อายุ 18 ปีขึ้นไป ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวม
อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรผู้ให้บริการ มีความเอาใจใส่ต่อสมาชิก คิดเป็นร้อยละ
61.66 บุคลากรผู้ให้บริการเพียงพอกับจำนวนสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ 55.00



ตาราง 19 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ เพศหญิง อายุ 18 ปี ขึ้นไป ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 60)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	6	14	36	2	2
	เหมาะสมกับจำนวนสมาชิก	%	10.00	23.33	60.00	3.33	3.33
2.	มีสถานที่เปลี่ยนเครื่องแต่งกาย	f	1	9	30	8	12
	เพียงพอ	%	1.66	15.00	50.00	13.33	20.00
3.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	11	37	6	4	2
	มีความสะดวกสบาย	%	18.33	61.66	10.00	6.66	3.33
4.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	3	12	28	10	7
	สะอาด ถูกสุขลักษณะ	%	5.00	20.00	46.66	16.66	11.66
5.	มีสถานที่พักผ่อนหลังจากการ	f	12	33	10	4	1
	ออกกำลังกาย	%	20.00	55.00	16.66	6.66	1.66
6.	มีห้องอาบน้ำ ห้องสุขา	f	5	10	31	5	9
	มีจำนวนเพียงพอ	%	8.33	16.66	51.66	8.33	15.00
7.	อุปกรณ์ที่มีไว้บริการ	f	3	14	32	8	3
	มีความทันสมัยได้มาตรฐาน	%	5.00	23.33	53.33	13.33	5.00
8.	จำนวนอุปกรณ์มีจำนวน	f	2	8	33	12	5
	เหมาะสมกับสมาชิก	%	3.33	13.33	55.00	20.00	8.33
9.	มีตู้เก็บสิ่งของและอุปกรณ์ต่างๆ	f	9	10	25	1220.00	4
	อย่างเพียงพอ	%	15.00	16.66	41.66		6.66
10.	บริเวณศูนย์ฝึกกีฬา มีความ	f	11	35	8	2	4
	สวยงาม มีความร่มรื่น	%	18.33	58.33	13.33	3.33	6.66
11.	มีการจัดน้ำดื่มไว้บริการ	f	4	4	20	22	10
		%	6.66	6.66	33.33	36.66	16.66
12.	มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ	f	4	7	35	12	2
	เพียงพอ	%	6.66	11.66	58.33	20.00	3.33

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ		f	9	34	13	1	3
		%	15.00	56.66	21.66	1.66	5.00
รวม		f	80	227	307	102	64
		%	10.26	29.10	39.36	13.08	8.20

จากตาราง 19 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ ของเพชรบูรณ์ อายุ 18 ปีขึ้นไป ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีสถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับจำนวนสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 58.33 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการมีความสะอาดสบาย คิดเป็นร้อยละ 61.66 และบริเวณศูนย์ฝึกกีฬามีความสวยงาม มีความร่มรื่น คิดเป็นร้อยละ 58.33

ตาราง 20 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ เพศชาย และเพศหญิง ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ
และการให้บริการ (N = 364)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่เหมาะสม	f	45	65	193	48	13
		%	12.36	17.85	53.02	13.18	3.57
2.	มีการเผยแพร่เอกสารที่ให้ความรู้อย่างเพียงพอ	f	43	70	181	49	21
		%	11.81	19.23	49.72	13.46	5.76
3.	ระยะเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม	f	45	81	204	17	17
		%	12.36	22.25	56.04	4.67	4.67
4.	การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์มีความสะดวก	f	18	58	169	71	48
		%	4.95	15.93	46.42	19.50	13.18
5.	จำนวนค่าบำรุงที่เก็บจากสมาชิกมีความเหมาะสม	f	41	180	127	12	4
		%	11.26	49.45	34.89	3.29	1.09
6.	มีห้องปฐมพยาบาล และมีอุปกรณ์เพียงพอ	f	39	60	168	63	34
		%	10.71	16.48	46.15	17.30	9.34
7.	มีการจัดการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมนันทนาการให้กับสมาชิก	f	54	70	194	25	21
		%	14.84	19.23	53.30	6.86	5.76
8.	มีการจัดบริการทดสอบสมรรถภาพให้กับสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรม	f	30	87	153	62	32
		%	8.24	23.90	42.03	17.03	8.79
9.	มีการจัดกิจกรรมในวันหยุดพิเศษ	f	25	87	187	49	16
		%	6.86	23.90	51.37	13.46	4.39
10.	กิจกรรมในวันหยุดพิเศษมีความเหมาะสม	f	34	81	205	26	18
		%	9.34	22.25	56.31	7.14	4.94
รวม		f	374	839	1781	422	224
		%	10.27	23.04	48.93	11.59	6.15

จากตาราง 20 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ ของเพศชายและเพศหญิง ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ และ
การให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ กิจกรรมในวันหยุดพิเศษมีความเหมาะสม
คิดเป็นร้อยละ 56.31 ระยะเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 56.04
และมีการจัดการแข่งขันกีฬา หรือกิจกรรมนันทนาการให้กับสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 53.30



ตาราง 21 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ เพศชาย และเพศหญิง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (N = 364)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	บุคลากรผู้ให้บริการเพียงพอกับจำนวนสมาชิก	f	29	59	193	65	18
		%	7.96	16.21	53.02	17.85	4.94
2.	บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	f	38	218	77	21	10
		%	10.43	59.89	21.15	5.77	2.74
3.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อสมาชิก	f	35	95	200	27	7
		%	9.61	26.10	54.94	7.41	1.92
4.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	f	27	189	100	38	10
		%	7.42	51.92	27.47	10.43	2.74
5.	บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	f	33	90	224	10	7
		%	9.07	24.72	61.53	2.74	1.92
6.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ	f	34	206	94	17	13
		%	9.34	56.59	25.82	4.67	3.57
7.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่	f	60	70	136	67	31
		%	16.48	19.23	37.36	18.40	8.51
8.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	f	24	57	149	107	27
		%	6.59	15.65	40.93	29.39	7.42
9.	มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยเพียงพอ	f	30	198	93	33	10
		%	8.24	54.39	25.54	9.07	2.74
10.	มีเจ้าหน้าที่ประจำห้องพยาบาล	f	13	64	149	115	23
		%	3.57	17.58	40.93	31.59	6.31
11.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ	f	48	72	197	26	21
		%	13.18	19.78	54.12	7.14	5.76
รวม		f	371	1318	1612	526	177
		%	9.26	32.92	40.25	13.13	4.42

จากตาราง 21 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา
เฉลิมพระเกียรติ ของเพศชาย และเพศหญิง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรผู้ให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คิดเป็นร้อยละ 61.53
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี คิดเป็นร้อยละ
59.89 และบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ 56.59



ตาราง 22 ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา

เฉลิมพระเกียรติ เพศชายและเพศหญิง ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
(N = 364)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	16	105	222	12	9
	เหมาะสมกับจำนวนสมาชิก	%	4.39	28.84	60.99	3.29	2.47
2.	มีสถานที่เปลี่ยนเครื่องแต่งกาย	f	17	40	199	65	43
	เพียงพอ	%	4.67	10.98	54.67	17.85	11.81
3.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	50	241	51	13	9
	มีความสะดวกสบาย	%	13.73	66.20	14.01	3.57	2.47
4.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ	f	12	93	206	38	15
	สะอาด ถูกสุขลักษณะ	%	3.29	25.55	56.59	10.43	4.12
5.	มีสถานที่พักผ่อนหลังจากการ	f	46	230	52	22	14
	ออกกำลังกาย	%	12.64	63.18	14.28	6.04	3.84
6.	มีห้องอาบน้ำ ห้องสุขา	f	34	81	202	28	19
	มีจำนวนเพียงพอ	%	9.34	22.25	55.49	7.69	5.21
7.	อุปกรณ์ที่มีไว้บริการ	f	25	75	177	71	16
	มีความทันสมัยได้มาตรฐาน	%	6.86	20.60	48.62	19.05	4.40
8.	จำนวนอุปกรณ์มีจำนวน	f	21	91	193	38	21
	เหมาะสมกับสมาชิก	%	5.77	25.00	53.02	10.43	5.76
9.	มีตู้เก็บสิ่งของและอุปกรณ์ต่างๆ	f	23	84	179	62	16
	อย่างเพียงพอ	%	6.32	23.07	49.17	17.03	4.39
10.	บริเวณศูนย์ฝึกกีฬา มีความ	f	70	245	34	8	7
	สวยงาม มีความร่มรื่น	%	19.23	67.30	9.34	2.19	1.92
11.	มีการจัดน้ำดื่มไว้บริการ	f	30	50	138	118	28
		%	8.24	13.73	37.91	32.91	7.69
12.	มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ	f	27	92	213	22	10
	เพียงพอ	%	7.42	25.27	58.1	6.04	2.74

ตาราง 22 (ต่อ)

ข้อ	รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13.	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	f	29	232	81	12	10
		%	7.97	63.73	22.25	3.29	2.74
	รวม	f	400	1659	1947	509	217
		%	8.45	35.05	41.15	10.75	4.58

จากตาราง 22 แสดงว่า

ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ ของเพศชายและเพศหญิง ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริเวณศูนย์ฝึกกีฬา มีความสวยงาม มีความร่มรื่น คิดเป็นร้อยละ 67.30 สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ มีความสะดวกสบาย คิดเป็นร้อยละ 66.20 และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 63.73

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ

1. ควรจัดกิจกรรมให้เสร็จและรวดเร็วกว่าเดิม
2. ควรจัดกิจกรรมพิเศษให้กับผู้ที่สนใจจะฝึกนักกีฬา

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. ควรจัดหาบุคลากรให้ตรงกับสายงาน
2. ควรให้ความรู้ทางวิชาการเพิ่มเติม

ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรจัดหาอุปกรณ์เพิ่ม เพื่อรองรับสมาชิกที่เพิ่มมากขึ้น
2. ควรปรับปรุงห้องน้ำให้มีความสะอาดมากขึ้น
3. ควรมีอุปกรณ์ในห้องบริหารกายให้มากกว่านี้
4. ควรมีป้ายบอกสถานที่ต่างๆ แต่ละส่วนให้ชัดเจน

บทที่ 5

บทย่อ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อทราบความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิก

ศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ

แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นสมาชิกของศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ เป็นชาย 3,722 คน เป็นหญิง 2,305 คน รวมทั้งสิ้น 6,027 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน จากประชากร 6,027 คน จะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 364 คน
2. จากกลุ่มตัวอย่าง 364 คน นำมาเทียบสัดส่วนกับประชากรเพศชาย และเพศหญิง จะได้กลุ่มตัวอย่างเพศชาย 224 คน เป็นเพศหญิง 140 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น
3. จากกลุ่มตัวอย่างในข้อ 2 ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละความพึงพอใจในการจัดบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ
3. นำข้อมูลจากตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ มาสรุปเป็นรายข้อของแต่ละด้าน และนำเสนอเป็นความเรียง

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นชาย 224 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54 เป็นหญิง 140 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 ชายอายุ 8 – 18 ปี 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.07 ชายอายุ 18 ปีขึ้นไป 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.47 หญิงอายุ 8 – 18 ปี 80 คน คิดเป็นร้อยละ 21.98 อายุ 18 ปีขึ้นไป 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.48

2. ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ เป็นรายด้าน

ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ

เพศชาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่เหมาะสม กิจกรรมในวันหยุดพิเศษมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนจำนวนค่าบำรุงที่เก็บจากสมาชิกมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

เพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระยะเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม กิจกรรมในวันหยุดพิเศษมีความเหมาะสม และมีการจัดการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมนันทนาการให้กับสมาชิกอยู่ในระดับปานกลาง

เพศชาย อายุ 8 – 18 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการเผยแพร่เอกสารที่ให้ความรู้อย่างเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่เหมาะสมและมีการจัดการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมนันทนาการให้กับสมาชิก

เพศหญิง อายุ 8 – 18 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการจัดการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมนันทนาการให้กับสมาชิก และระยะเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม

เพศชาย อายุ 18 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่เหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ จำนวนคำบำรุงที่เก็บจากสมาชิกมีความเหมาะสม

เพศหญิง อายุ 18 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระยะเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม กิจกรรมในวันหยุดพิเศษมีความเหมาะสม มีการจัดกิจกรรมในวันหยุดพิเศษ และมีการจัดบริการทดสอบสมรรถภาพให้กับสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรม

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

เพศชาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอยู่ในระดับปานกลาง มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยเพียงพอและบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมาก

เพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและบุคลากรผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อสมาชิกอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคลากรผู้ให้บริการมีสุขภาพดีอยู่ในระดับมาก

เพศชาย อายุ 8 – 18 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยเพียงพอ และบุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

เพศหญิง อายุ 8 – 18 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดีและบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ

เพศชาย อายุ 18 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรผู้ให้บริการ เพียงพอกับจำนวนสมาชิก และบุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ

เพศหญิง อายุ 18 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อสมาชิก บุคลากรผู้ให้บริการเพียงพอกับจำนวนสมาชิก มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ

ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

เพศชาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริเวณศูนย์ฝึกกีฬามีความสวยงาม มีความร่มรื่น สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ มีความสะดวกสบาย และมีสถานที่พักผ่อนหลังจากการออกกำลังกายอยู่ในระดับมาก

เพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จำนวนอุปกรณ์มีจำนวนเหมาะสมกับสมาชิกอยู่ในระดับปานกลาง มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีสถานที่พักผ่อนหลังจากการออกกำลังกายอยู่ในระดับมาก

เพศชาย อายุ 8 – 18 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีสถานที่เปลี่ยนเครื่องแต่งกายเพียงพอ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริเวณศูนย์ฝึกกีฬามีความสวยงาม มีความร่มรื่น และสถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการมีความสะดวกสบาย

เพศหญิง อายุ 8 – 18 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับจำนวนสมาชิก สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการสะอาดถูกสุขลักษณะ และมีตู้เก็บสิ่งของและอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเพียงพอ ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

เพศชาย อายุ 18 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับจำนวนสมาชิก สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการสะอาด ถูกสุขลักษณะ และมีห้องน้ำ ห้องสุขามีจำนวนเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการเพียงพอ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ มีความสะดวกสบาย

เพศหญิง อายุ 18 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีสถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับจำนวนสมาชิก มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการมีความสะดวกสบาย และบริเวณศูนย์ฝึกกีฬามีความสวยงาม มีความร่มรื่น

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ

1. ควรจัดกิจกรรมให้เสร็จและรวดเร็วกว่าเดิม
2. ควรจัดกิจกรรมพิเศษให้กับผู้ที่สนใจจะฝึกนักกีฬา

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. ควรจัดหาบุคลากรให้ตรงกับสายงาน
2. ควรให้ความรู้ทางวิชาการเพิ่มเติม

ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรจัดหาอุปกรณ์เพิ่มเพื่อรองรับสมาชิกที่เพิ่มขึ้น
2. ควรปรับปรุงห้องน้ำให้มีความสะอาดมากขึ้น
3. ควรมีอุปกรณ์ในห้องบริหารกายให้มากกว่านี้
4. ควรมีป้ายบอกสถานที่ต่างๆ แต่ละส่วนให้ชัดเจน

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิก ศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ อภิปรายเป็นด้านๆ ได้ดังนี้

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ

เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีการจัดกิจกรรมพิเศษมีความเหมาะสม มีการจัดการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมนันทนาการให้กับสมาชิก ซึ่งศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติ สังกัดฝ่ายส่งเสริมกีฬา กองการกีฬา สำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร ได้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการพักผ่อนหย่อนใจของเด็ก เยาวชนและประชาชน และการจัดบริการในวันทำการของราชการแล้วยังได้เปิดบริการในวันหยุดราชการอีกด้วย ซึ่งเป็นหน้าที่ของศูนย์เยาวชนที่จะต้องจัดกิจกรรมในวันหยุดและวันหยุดพิเศษให้กับสมาชิกได้ประกอบกิจกรรมนันทนาการ ซึ่งสอดคล้องกับ จรินทร์ ธานีรัตน์ (2519 : 14) กล่าวถึง นันทนาการไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่กระทำในเวลาว่าง โดยใช้ความสมัครใจเป็นหลัก ไม่มีการบังคับ และได้รับความพึงพอใจ และความเพลิดเพลินจากกิจกรรมนั้น เป็นหลักสำคัญ และยังสอดคล้องกับ กิตติมา ปรีดีดิลก (2529 : 321 - 322) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติในการปฏิบัติหน้าที่ไว้ว่าความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่นั้นได้รับการตอบสนองความต้องการ ส่วนงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง คืองานวิจัยของ คริสโตเฟอร์ (Christopher. 1977 : 120) ได้ศึกษาปัญหาความต้องการและความสนใจในกิจกรรมที่สามารถเล่นได้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในภาคกลางของรัฐเทนเนสซี พบว่า การดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการเกี่ยวกับการสอนและการดำเนินการจัดกิจกรรมที่สามารถเล่นได้ตลอดชีพให้กว้างขวางเพื่อเป็นการฝึกเยาวชนให้เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่กระตือรือร้น และ

ผู้สูงวัยที่คล่องแคล่วในวันข้างหน้า ส่วนกีฬาประเภททีม ควรได้รับการสนับสนุนไปพร้อมๆ กัน และพบว่าระยะเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม เพราะเป็นการดำเนินงานของศูนย์ ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติที่ได้เปิดบริการอยู่แล้วคือ วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 10.00 - 21.00 น. และวันหยุดราชการ เวลา 13.00 - 21.00 น. ซึ่งเป็นการเปิดบริการให้ใช้บริการในวันทำการ ราชการ จำนวน 11 ชั่วโมง ส่วนวันหยุดราชการ จำนวน 8 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับ บัตเลอร์ (Butler, 1967 : 3 – 4) ได้กล่าวถึงกิจกรรมที่กระทำในเวลาว่างนั้นเป็นเรื่องที่ ตรงกันข้ามกับการทำงาน ซึ่งแต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกัน แปรผันไปตามรสนิยม เวลา อายุ และความต้องการของแต่ละบุคคล ดังนั้นผู้ให้บริการย่อมมีโอกาสเลือกวัน เวลา ที่เหมาะสมได้ตามที่ต้องการซึ่งศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ ได้เปิดทำการอยู่แล้วตาม กำหนดการ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากร ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคลากรมีความเอาใจใส่ต่อสมาชิก ซึ่งหน้าที่ของบุคลากร ที่ให้บริการนั้นจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดีคือการมีมนุษยสัมพันธ์ ว่าหน่วยงานใดจำเป็นต้องมี บุคลากรที่ดี ซึ่งมีหลายแผนกหลายหน้าที่ ล้วนแต่การที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในศูนย์ฝึกกีฬา เฉลิมพระเกียรติได้นั้นจะต้องมีการทดสอบ มีการคัดเลือกมาแล้ว และยังเป็นหลักปฏิบัติ ของข้าราชการที่จะต้องปฏิบัติตามต่อผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ ยังต้องมีความเอาใจใส่ต่อ สมาชิกที่มาใช้บริการเหมือนบ้านของตนเองยังต้องดูแลและให้บริการในส่วนต่างๆ ให้ผู้มาใช้ ให้ได้รับความสะดวกสบาย และจะเกิดความพึงพอใจกับบุคคลนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับ วรูม (เปล่งศรี อิงคนันท์, 2526 : 23 ; อ้างอิงจาก Vroom, 1946 : 99) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่นั้น เป็นความรู้สึกสูงสุดของบุคคลที่มีต่อหน้าที่ที่บุคลากร กระทำอยู่ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองอย่างดีต่อความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ อันเป็นผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และยังสอดคล้องกับ เอนก หงษ์ทองคำ (2524 : 18 - 19) กล่าวถึงขอบข่ายของกิจกรรม นั้นหนาการว่านั้นหนาการทางสังคมนั้นเป็นกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในสังคม ของบุคคลและกลุ่มที่ยังไม่รู้จักกันให้รู้จักกัน บุคคลและกลุ่มที่รู้จักกันแล้วให้มีความสัมพันธ์อันดี มากยิ่งขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ ศิริประเสริฐ (2526 : 33) ได้ทำการ วิจัยเรื่อง ความต้องการและการจัดบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพของ บุคลากรในมหาวิทยาลัย พบว่า ด้านบุคลากรให้บริการต้องการบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกภาพดี มีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ

3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น มีความจำเป็นต่อการจัดกิจกรรม ซึ่งศูนย์ฝึก กีฬาเฉลิมพระเกียรติ เป็นศูนย์ที่มาตรฐานมีสถานที่ที่กว้างขวาง มีพื้นที่ 53 ไร่ จึงสามารถ จัดสถานที่เพื่อประกอบกิจกรรมทั้งในร่มและกลางแจ้งได้ครบถ้วน ก่อรูปกับยังมีพื้นที่ว่าง พอดีที่จะจัดให้เป็นสวนหย่อม เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจสำหรับสมาชิก และบุคคลทั่วไปได้ อย่างเหมาะสม ยังมีพื้นที่สำหรับจัดเป็นที่จอดรถสำหรับสมาชิกให้รับความสะดวกสบายได้ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในร่มที่ได้จัดให้กับสมาชิก เช่น เบาะสำหรับฝึกยูโด โต๊ะและอุปกรณ์เทเบิลเทนนิส อุปกรณ์ยิมนาสติก เครื่องออกกำลังกาย สำหรับเสริมสร้าง สมรรถภาพ ยังมีไม่มากนัก ส่วนสนามกีฬาที่อยู่กลางแจ้ง เช่น สนามฟุตบอล ลู่วิ่ง สระว่ายน้ำ ลานอเนกประสงค์ ซึ่งสามารถใช้ฝึกซ้อมกีฬา หรือกิจกรรมอื่นๆ ได้ เช่น บาสเกตบอล วอลเลย์บอล เปตอง ลานสำหรับเดินแอโรบิค เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีเพียงพอ สำหรับบริการสมาชิกอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยในภาวะปัจจุบัน สมาชิกผู้มาใช้บริการมี จำนวนมากขึ้น แต่งบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้าง และการบำรุงซ่อมแซมไม่สัมพันธ์กัน ทำให้ขาดไปบ้าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรมพลศึกษา (2527 : 32) ได้ศึกษา การเล่นกีฬาและการออกกำลังกายของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความต้องการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการต้องการให้มีแสงสว่าง ในสถานที่ออกกำลังกาย ส่วนความต้องการด้านอื่นๆ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ย่อมแสดง ให้เห็นว่าการใช้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ถ้ามีน้อยผู้ให้บริการ ก็ใช้ได้น้อย ย่อมมีความพึงพอใจน้อย หากมีมากสามารถจัดให้ได้มากย่อมมีความพึงพอใจ มากด้วย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ ศิริประเสริฐ (2526 : 33) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความต้องการและการจัดบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริม สุขภาพของประชาชนกลุ่มหนึ่งที่ทำงานในมหาวิทยาลัย พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัย มีความต้องการอยู่ในทำเลที่เหมาะสมอยู่ใกล้ไปมาสะดวก มีสถานที่ออกกำลังกายที่มีคุณภาพ อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน อุปกรณ์อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานสถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งตัวและ ทำความสะอาดร่างกายเพียงพอถูกสุขลักษณะ อุปกรณ์เพียงพอตามสัดส่วนของสมาชิก ที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ควรนำผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการจัดกิจกรรม นั้นทนทานการให้กับสมาชิกในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการกับศูนย์เยาวชนอื่นๆ
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการจัดกิจกรรมนันทนาการของแต่ละศูนย์เยาวชน

ในกรุงเทพมหานคร





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมพลศึกษา. (2527). *การเล่นกีฬาและการออกกำลังกายของประชาชนในกรุงเทพมหานคร*. เอกสารงานวิจัย. กรุงเทพฯ : กรมพลศึกษา.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2532). *ประโยชน์และบริการเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล* หน่วยที่ 8 - 15. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กิตติมา ปรีดีดิถ. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชนะการพิมพ์.
- จรินทร์ ชานีรัตน์. (2519). *นันทนาการชุมชน*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2527). *ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (พลศึกษา) พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. พิษณุโลก : ถ่ายเอกสาร.
- เจริญ ศาสตราวหา. (2539). *ความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นที่มีต่อการสอนวิชาพลศึกษา*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย ปรินญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จิราภรณ์ ศิริประเสริฐ. (2526). *ความต้องการและการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรในมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2545). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2527). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เทพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2522). *หลักการบริหารทั่วไป*. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิพนธ์ จิราพงศ์. (2529). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (พลศึกษา) บางแสน : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. บางแสน : ถ่ายเอกสาร.
- ประสาน หอมพูล และทิพวรรณ หอมพูล. (2537). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : พิธีกรรมการพิมพ์
- เปล่งศรี อิงคินันท์. (2526). *ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดของมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล. (2532). *อำนาจหน้าที่และมนุษยสัมพันธ์. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงาน บุคคล หน่วยที่ 8 - 15. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*
- ไพรัช หิมเวช. (2545). *ความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการทุนกีฬาของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- ปิญโญ สาธร. (2517). *การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.*
- ยุพาภรณ์ ภูมิภาค. (2533). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของครูพลศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดมหาสารคาม. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- ระมิต ฝ่ายรีย. (2530). *การพัฒนาการตลาด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.*
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2505). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2493. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งเรืองธรรม.*
- . (2538). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : บริษัทอักษรเจริญทัศน์.*
- รุ่งนภา สิงห์นรา. (2538). *สภาพและปัญหาการจัดและดำเนินงานของศูนย์เยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2524). *คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).*
- วันทยา วงศ์ศิลปภิรมย์. (2533). *การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนที่มีผลจากความพอใจในการได้เลือกบทเรียน. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. (การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.*
- ศุภรัตน์ สุขสมนิล และคณะ. (2524). *การศึกษาสภาพและความสนใจของสมาชิกต่อกิจกรรมของศูนย์เยาวชนเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*
- ศิริชัย วงศ์พุมิ. (2530). *ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการนำการบริหารระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในการบริหารโรงเรียน. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (พลศึกษา). บางแสน : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. บางแสน. ถ่ายเอกสาร.*
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ. (2528). *จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

- สกล วรรณพงษ์. (2526). ความพึงพอใจในการทำงานของครูพลศึกษาในโรงเรียน
ประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหาร กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคนอื่นๆ. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน
ศูนย์วิจัยปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาการศึกษาและสังคม. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พลศึกษา)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุรเชษฐ์ เชษฐมาศ. (2526). คำบรรยายวิชาการจัดพื้นที่นันทนาการ. กรุงเทพฯ :
ภาควิชาอนุรักษวิทยาลัย คณะวนศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2522). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เสนาะ ดิเียว, สุปราณี ศรีฉัตรวิมล และนิยะดา ชุนหวงค์. (2527).
การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรุณ รักธรรม. (2527). หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เอนก หงษ์ทองคำ. (2542). "นันทนาการกับสังคม" ในเอกสารประกอบการสอนนันทนาการ
กับสังคม. กรุงเทพฯ : คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อารี เพชรมุด. (2530). มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. (2542). ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลของมหาวิทยาลัยศรีปทุม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Anotonacci. (1977, October). "The Role of Physical Education in the Nation
Building," *Dissertation Abstracts International*. 38 (4) : 634-A.
- Butler. George D. (1959). *Introduction to Community Recreation*. New York :
McGraw - Hill book Company.
- Christopher. (1997, April). "Survey of the lifetime sports Needs and interests
of Senior Citizens in Middle Tennessee," *Dissertation Abstracts
International*. 37 (10) : 6341-A.
- Herzberg, Frederick and others. (1959). *The motivation to Work*. New York :
John Wiley and sons.
- Holbrook. (1993, Febuary). "Strategy in Nonprofit Sport Organization Proquest,"
Dissertation Abstracts International. : Cannada ; University of Alberta.
53 (6) : 2753-A.

- Ray , M.C. (1981, February). "A Comparision of College Students Attitude Enrolled in Required of Elective Physical Education Classes," *Dissertation Abstracts International*. 41 (8) : 2561 - A.
- Wilke, B.J. (1983, January). "The Future of the General Instruction Physical Education Programs in Higher Education : A Delphi Study," *Dissertation Abstracts International*. 43 (7) : 2278 - A.





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการ
ของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด

ข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามโปรดตอบแบบสอบถาม ตามความเป็นจริงให้มากที่สุด และโปรดตอบให้ครบทุกข้อ
ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นายธนภัทร น้อยศิริ)
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความ

เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

อายุ

☐ 8 - 18 ปี

☐ 18 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการ
ของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน
ตัวอย่างการแบบสอบถามตอนที่ 2

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0	สถานที่จอดรถเพียงพอ	✓				

จากตัวอย่าง หมายความว่า ระดับความพึงพอใจของท่านต่อสถานที่จอดรถ มีความ
พึงพอใจมากที่สุด

ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่เหมาะสม					
2.	มีการเผยแพร่เอกสารที่ให้ความรู้อย่างเพียงพอ					
3.	ระยะเวลาที่เปิดบริการมีความเหมาะสม					
4.	การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์มีความสะดวก					
5.	จำนวนค่าบำรุงที่เก็บจากสมาชิกมีความเหมาะสม					
6.	มีห้องปฐมพยาบาล และมีอุปกรณ์เพียงพอ					
7.	มีการจัดการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมนันทนาการให้กับสมาชิก					
8.	มีการจัดบริการทดสอบสมรรถภาพให้กับสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรม					
9.	มีการจัดกิจกรรมในวันหยุดพิเศษ					
10.	กิจกรรมในวันหยุดพิเศษมีความเหมาะสม					

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	บุคลากรผู้ให้บริการเพียงพอกับจำนวนสมาชิก					
2.	บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี					
3.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อสมาชิก					
4.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา					
5.	บุคลากรผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
6.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ					
7.	บุคลากรผู้ให้บริการ มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่					
8.	บุคลากรผู้ให้บริการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
9.	มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยเพียงพอ					
10.	มีเจ้าหน้าที่ประจำห้องพยาบาล					
11.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ					

ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ เหมาะสมกับจำนวนสมาชิก					
2.	มีสถานที่เปลี่ยนเครื่องแต่งกาย เพียงพอ					
3.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ มีความสะดวกสบาย					
4.	สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ สะอาด ถูกสุขลักษณะ					
5.	มีสถานที่พักผ่อนหลังจากการ ออกกำลังกาย					
6.	มีห้องอาบน้ำ ห้องสุขา มีจำนวนเพียงพอ					
7.	อุปกรณ์ที่มีไว้บริการ มีความทันสมัยได้มาตรฐาน					
8.	จำนวนอุปกรณ์มีจำนวน เหมาะสมกับสมาชิก					
9.	มีตู้เก็บสิ่งของและอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเพียงพอ					
10.	บริเวณศูนย์ฝึกกีฬา มีความ สวยงาม มีความร่มรื่น					
11.	มีการจัดน้ำดื่มไว้บริการ					
12.	มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ เพียงพอ					
13.	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อารมณ นาวากาญจน์

อาจารย์ประจำภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวดี ฟังโพธิ์ทอง

อาจารย์ประจำภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์สมควร โพธิ์ทอง

อาจารย์ประจำภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รองศาสตราจารย์เทเวศร์ พิริยะพณท์

อาจารย์ประจำภาควิชาพลศึกษา คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ธงชาติ พู่เจริญ

อาจารย์ประจำภาควิชาพลศึกษา คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นายธนภัทร น้อยศิริ
วัน เดือน ปีเกิด	30 สิงหาคม 2520
สถานที่เกิด	อำเภอปทุมวัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	12/2 ซอยประชาสงเคราะห์ 33 ถนนประชาสงเคราะห์ แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท แม็ทซิ่ง สตูดิโอ จำกัด (มหาชน) 305/10 ซอยสุขโขทัย 6 ถนนสุขโขทัย แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนระยองวิทยาคม
	อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2542	นิเทศศาสตรบัณฑิต (วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์) จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2547	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการนันทนาการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร