

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือ
เมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์
ของ
ปิยะดา สีทองคำ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม 2549

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือ
เมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์
ของ
ปิยะดา สีทองคำ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือ
เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
ปิยะดา สีทองคำ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม 2549

ปิยะดา สีทองคำ.(2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ
ของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร.
ปริญญาโท. วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์
พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์, รองศาสตราจารย์ ดร.กำโชค เผือกสุวรรณ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจ นันทนาการ
ของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็น
ผู้ให้บริการ ที่เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 550 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูลมีลักษณะเป็นแบบสอบถาม มี 2 ตอน คือ 1. แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไป
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการจัดการ ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรม ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่ง
อำนวยความสะดวก มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ
ด้วยค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการธุรกิจนันทนาการ ดังนี้

1. ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการกิจกรรมในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
เขตกรุงเทพมหานคร เป็นผู้มีอายุ 26 – 45 ปี มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีอาชีพเป็น
พนักงานบริษัท เลือกกิจกรรมชมภาพยนตร์ และมีจำนวนเพศหญิงเท่ากับเพศชาย
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทใน
เครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือด้านกิจกรรม ส่วนด้านการจัดการ
ด้านบุคลากร และด้านอุปกรณ์สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง

THE SATISFACTION OF CUSTOMERS WITH BUSINESS RECREATIONAL
ACTIVITIES OF MAJOR CINEPLEX GROUPS PUBLIC
COMPANY LIMITED IN BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
PIYADA SEETONGKHAM

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Science Degree in Recreation Management
at Srinakharinwirot University
May 2006

Piyada Seetongkham. (2006). *The Satisfaction of Customers with Business Recreational Activities of Major Cineplex Groups Public Company Limited in Bangkok*. Master thesis, M.Sc. (Recreation Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assist. Prof. Panomsak Sawatpong, Assoc. Prof. Dr. Kamchoke Phueksuwan.

The purpose of this research were to study the satisfaction of customers with business recreational activities of Major Cineplex groups public company limited in Bangkok. The sample for the study consists of 550 customers. The instrument used for collecting data was questionnaires , had two parts such as 1. To investigate about general status of the samples. 2.To investigate about the satisfaction of customers with business recreational activities of Major Cineplex groups public company limited in Bangkok was five rating scale. The data analysis was approach by percentage, arithmetic mean and standard deviation.

The results of the research were as follow :

1. The most satisfaction of customers with business recreational activities of Major Cineplex groups public company limited in Bangkok were age between 26 – 45 years old, 10,001 – 15,000 bath per month for income, personnel enterprises occupation and only watching movies program but equal in male and female.

2. The satisfaction of customers with business recreational activities of Major Cineplex groups public company limited in Bangkok were in medium level for all aspect. When consideration on each aspect was in high level on activities aspect , and medium level on management aspect, personal aspect, and equipments-place-facilities aspect.

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงเรียบร้อยได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจากท่านอาจารย์ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์ ประธานกรรมการ และ รองศาสตราจารย์ ดร. กำโชค เผือกสุวรรณ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ รองศาสตราจารย์สุภารัตน์ วรทอง และ ท่าน-อาจารย์สมชาย แสงจิตต์พันธุ์ กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบปากเปล่าทุกท่านให้ความรู้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ ผู้วิจัยขอกราบขอพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอพระคุณ อาจารย์ จุมพล ลัมพาภิวัฒน์ หัวหน้าภาควิชา สันทนาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวดี พึ่งโพธิ์ทองที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บริษัทเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ให้ความสะดวกในการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอขอบคุณคุณคุณสมศรี ภูมิเขต เจ้าหน้าที่ภาควิชา ที่ช่วยให้คำแนะนำในด้านเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และขอบคุณเพื่อน ๆ มหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการนันทนาการ ทุกท่านที่คอยให้คำปรึกษาและเป็นที่กำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณพนักงาน บริษัท เอสไอเอส ทุกท่านที่คอยเป็นที่กำลังใจเสมอ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอพระคุณคุณพ่อภาคภูมิ และคุณแม่บุญช่วย วิชชุกร ที่ให้การสนับสนุนการเรียนระดับบัณฑิตศึกษา และเงินทุนส่วนหนึ่งในการทำปริญญานิพนธ์ ขอขอบคุณนายธิดิ มะกรกรรม์ ที่คอยเป็นที่กำลังใจสำคัญให้กับผู้วิจัยเสมอ ถ้าหากผลงานวิจัยมีสิ่งดีงามเป็นประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยขออุทิศสิ่งดีงามแก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ปิยะดา สีทองคำ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	13
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกิจกรรมนันทนาการ.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจนันทนาการ.....	25
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
งานวิจัยต่างประเทศ.....	32
งานวิจัยในประเทศ.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	35
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	98
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	98
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	98
สรุปผลการวิจัย.....	99
อภิปรายผล.....	101
ข้อเสนอแนะ.....	103
บรรณานุกรม.....	104
ภาคผนวก.....	108
ภาคผนวก ก.....	109
ภาคผนวก ข.....	113
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	115

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
2	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ของบริษัทในเครือ เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ (Major Cineplex) เขตกรุงเทพมหานคร 11 สาขาที่เป็น กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับลักษณะโดยทั่วไป.....	41
3	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ การจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขต กรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการ.....	43
4	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ การจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขต กรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร.....	44
5	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ การจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขต กรุงเทพมหานคร ด้านกิจกรรม.....	45
6	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ การจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขต กรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	46
7	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ การจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขต กรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน.....	47
8	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ การจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการ จำแนกตามเพศ.....	48
9	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัด กิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ.....	49

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
19	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากรจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	63
20	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกิจกรรม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	67
21	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	69
22	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	72
23	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการ จำแนกตามอาชีพ.....	74
24	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ.....	76
25	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกิจกรรม จำแนกตามอาชีพ.....	79
26	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ.....	81

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

27	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	84
28	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการ จำแนกตามชนิดของกิจกรรมที่มาใช้บริการ.....	86
29	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร จำแนกตามชนิดของกิจกรรมที่มาใช้บริการ.....	88
30	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกิจกรรม จำแนกตามชนิดของกิจกรรมที่มาใช้บริการ.....	91
31	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามชนิดของกิจกรรมที่มาใช้บริการ.....	93
32	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามชนิดของกิจกรรมที่มาใช้บริการ.....	96

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
การเกิดความพอใจของบุคคล.....	7
ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....	9
ระดับความพึงพอใจของผู้บริการ.....	11
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	13

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สังคมไทยในปัจจุบันอยู่ในภาวะของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม การดำเนินชีวิตของประชาชนมีแต่ความเร่งรีบ ต้องต่อสู้ดิ้นรน ขวนขวายอย่างเอาจริงเอาจัง เพื่อการอยู่รอดปลอดภัย อีกทั้งเกิดวิกฤตเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ส่งผลกระทบให้วิถีการดำเนินชีวิตของคนไทยปรับเปลี่ยนไป ต้องประหยัด อดทน วางแผนชีวิตและวางแผนการประกอบอาชีพอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดปัญหาทางด้านสุขภาพ ทั้งจิตและกายมากขึ้น เกิดความเครียดทั้งส่วนบุคคลและสังคม จึงเป็นเหตุให้ความต้องการจัดการความเครียดตามธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องแสวงหาอย่างรุนแรง ด้วยการใช้กิจกรรมนันทนาการเป็นเครื่องมือในการรักษา สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2542 : 135) กล่าวว่า ในปัจจุบันภาวะความเครียดปรากฏกับบุคคลทั้งโลก อันเกิดมาจากปัญหาเศรษฐกิจและสังคมทั้งสิ้น รวมทั้งประชาชนคนไทยด้วยได้ถูกจัดอยู่ใน 10 อันดับต้น ที่ถูกกระทบด้านปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำในโลก การประกอบธุรกิจของบ้านเราจึงมุ่งตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เกี่ยวกับการกินอยู่และการนันทนาการ ทำให้มีสถานประกอบธุรกิจอาหารและการนันทนาการเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

กิจกรรมนันทนาการ เป็นเครื่องมือช่วยตอบสนองความต้องการของบุคคล หรือของกลุ่มชนในเวลาว่าง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ มีขอบข่ายเนื้อหากว้างขวาง ซึ่งเหมาะสมกับสภาพการของสังคมในปัจจุบัน อันจะส่งเสริมสนับสนุนให้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและต่อสังคม ตามสภาพความเหมาะสม ดังที่ เอนก หงษ์ทองคำ (2542 : 18) ได้กล่าวจำแนกขอบข่ายของกิจกรรมนันทนาการออกเป็น 11 ประเภท ซึ่งประกอบไปด้วย ศิลปะ หัตถกรรม การเดินร่ำ การละคร เกม และกีฬา งานอดิเรก การดนตรี และเพลง นันทนาการกลางแจ้ง การอ่าน การเขียนและการพูด นันทนาการทางสังคมกิจกรรมพิเศษ และงานบริการอาสาสมัคร ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นกิจกรรมที่มีขอบข่ายกว้างขวางมากยากที่จะจำแนกให้แน่ชัดลงไป เพราะกิจกรรมใดๆ ที่บุคคลได้เลือกเฟ้นแล้วย่อมเป็นความพึงพอใจของบุคคลนั้นๆ ตามกิจกรรมที่เขาได้เลือกและได้กระทำในกิจกรรมนั้นๆ ซึ่งแต่ละบุคคลย่อมเลือกกิจกรรมนันทนาการไม่เหมือนกัน กิจกรรมเดียวกันอาจเป็นกิจกรรมนันทนาการสำหรับบุคคลหนึ่ง แต่อาจจะไม่เป็นกิจกรรมนันทนาการสำหรับอีกบุคคลหนึ่งก็ได้ ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความสนใจ ความชอบ และความพอใจของแต่ละบุคคล

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครเป็นแหล่งรวมของกิจกรรมสำคัญทุกประเภทกล่าวคือ เมืองหลวง เมืองอุตสาหกรรม เป็นศูนย์กลางการคมนาคมขนส่ง ศูนย์การค้าธุรกิจศูนย์กลางการท่องเที่ยว เป็นที่ตั้งที่ทำการรัฐบาล มหาวิทยาลัย โรงเรียน กิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ทำให้กรุงเทพมหานคร ต้องขยายตัว ทั้งการเพิ่มประชากรจากการย้ายถิ่นมาจากชนบท ด้านอาคารและด้านการใช้พื้นที่ขยายอย่างรวดเร็ว และเพิ่มความแออัดให้เกิดในกรุงเทพมหานคร จากสภาพการณ์ข้างต้นจึงนำไปสู่ปัญหา

อย่างมาก เช่น ปัญหาการจราจร ปัญหาคนว่างงาน ปัญหามลภาวะทางเสียง ปัญหาควันพิษ รวมทั้ง ปัญหาการขาดแคลนสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวทำให้ประชาชนในเมืองเกิดความเครียดกับการดำรงชีวิตประจำวัน วิธีการที่จะช่วยลดความตึงเครียดของประชาชนได้ก็คือ การใช้เวลาว่างอย่างจำกัดทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การดูหนัง ฟังเพลง เล่นกีฬาออกกำลังกายและท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เป็นต้น ซึ่งจะสามารถบำบัดและเพิ่มพูนสุขภาพจิตของคนเราให้ดีขึ้นได้ เพราะเป็นสถานที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทุกเพศทุกวัยและทุกชนชั้น

ดังนั้น ในสภาวะปัจจุบันความต้องการแหล่งบันเทิง แหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่พักผ่อนหย่อนใจที่มีความปรารถนามากขึ้น จึงเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นปัจจัยในการช่วยลดความตึงเครียดและก่อให้เกิดความเพลิดเพลินเป็นการใช้เวลาว่างในการกระทำกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ดังที่ สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 28) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของนันทนาการหรือการพักผ่อนว่าก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม คือทางตรงนั้นจะช่วยผ่อนคลายความเครียดทั้งทางสมองและจิตใจ ตลอดจนร่างกายหลังจากคร่ำเคร่งจากงาน การพักผ่อนทำให้สร้างพลังงานกลับคืนมา และทำให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานในช่วงต่อไปได้ดีขึ้น ส่วนประโยชน์ทางอ้อมนั้น ช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจที่สามารถนำมาซึ่งรายได้ให้กับคนในประเทศอีกด้วย

เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นสถานที่ประกอบธุรกิจอันหนึ่งที่เป็นศูนย์รวมของกิจกรรมนันทนาการต่างๆ มาไว้ในที่แห่งนี้ เช่น โรงภาพยนตร์ ห้องคาราโอเกะ โบว์ลิ่ง ตู้เกม คอมพิวเตอร์และสวนสนุก ซึ่ง เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับ ตั้งแต่เวลา 10.00 น. ถึง 24.00 น. ของทุกวัน

จากผลการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกิจกรรมของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้จะได้นำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการที่ทางเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จัดขึ้นได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ นันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร อันเป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงการบริการและการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการให้มีประสิทธิภาพต่อไป และเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าด้านบริการต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือผู้ใช้บริการการจัด กิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวนเฉลี่ย 650,000 คน/2 สัปดาห์ (บริษัทเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด 2548 : 10)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการกิจกรรมนันทนาการของ บริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร 11 สาขา กำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบขนาดของ เครซี และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan. 1970 : 610) ได้จำนวน 385 คน แต่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างมากกว่าที่ตารางกำหนดเป็น จำนวน 550 คน โดยกำหนดโควตาและเลือกสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ชนิดของกิจกรรม

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรม ธุรกิจนันทนาการ

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการของผู้ที่ใช้บริการที่มีต่อการ จัดกิจกรรมโดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านการจัดการ หมายถึง กระบวนการวางแผนงานของเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

1.2 ด้านบุคลากร หมายถึง ผู้ที่ให้คำแนะนำและบริการความสะดวกสบาย ให้กับผู้ที่ เข้ามาใช้บริการของเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ในการให้บริการต่าง ๆ

1.3 ด้านกิจกรรม หมายถึง การบริการกิจกรรมนันทนาการที่ทางเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้จัดขึ้นเป็นประจำเพื่อรองรับความต้องการทางด้านความบันเทิงต่าง ๆ ของผู้ ที่เข้ามาใช้บริการ ได้แก่ โรงภาพยนตร์ โบว์ลิ่ง คาราโอเกะ ตู้เกมคอมพิวเตอร์ และสวนสนุก

1.4 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึงความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกของเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการกิจกรรมนันทนาการเชิงธุรกิจ ประกอบด้วย โรงภาพยนตร์ โบว์ลิง คาราโอเกะ ตู้เกมคอมพิวเตอร์ และสวนสนุก

3. ธุรกิจนันทนาการ หมายถึง การดำเนินการจัดกิจกรรมนันทนาการเชิงธุรกิจที่มีการลงทุน และหวังผลกำไรโดยเก็บค่าบริการในการเข้าร่วมกิจกรรม โดยผู้บริการได้รับความพึงพอใจจากกิจกรรมเชิงนันทนาการนั้นๆ ประกอบด้วย ภาพยนตร์ โบว์ลิง คาราโอเกะ ตู้เกมคอมพิวเตอร์ และสวนสนุก

4. เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) หมายถึงสถานที่ประกอบธุรกิจนันทนาการเพื่อความบันเทิง ประกอบด้วย ภาพยนตร์,โบว์ลิง,คาราโอเกะ และตู้เกมคอมพิวเตอร์ และสวนสนุก ในกรุงเทพมหานครมี 11 สาขา คือ สาขารัชโยธิน, สาขาสุขุมวิท, สาขาบางกะปิ, สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ พลาซ่า, สาขาปิ่นเกล้า, สาขาพระราม 2, สาขาพระราม 3, สาขาบางนา, สาขารามคำแหง, สาขาเสรีเซ็นเตอร์, สาขาแฟชั่นไอซ์แลนด์

5. เพศ หมายถึง ลักษณะเฉพาะทางด้านร่างกายของมนุษย์ ประกอบด้วย เพศชาย เพศหญิง

6. อายุ หมายถึง อายุเต็มของผู้ที่มาใช้บริการการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ แบ่งออกเป็น 3 ระดับได้แก่

6.1 อายุระหว่าง 16-25 ปี

6.2 อายุระหว่าง 26-45 ปี

6.3 อายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

7. รายได้ หมายถึง รายได้ของผู้ที่มาใช้บริการการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการในแต่ละเดือน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

7.1 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท

7.2 รายได้ 5,000 - 10,000 บาท

7.3 รายได้ 10,001 - 15,000 บาท

7.4 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท

7.5 รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป

8. อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ที่มาใช้บริการการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

8.1 นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

8.2 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

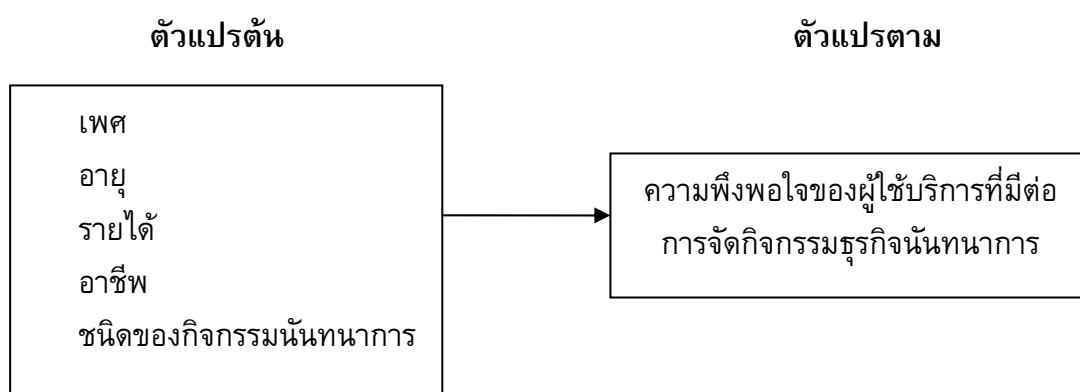
8.3 พนักงานบริษัท

8.4 ประกอบธุรกิจส่วนตัว

8.5 อื่น ๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้า ข้อมูลต่าง ๆ ในเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่ได้รับต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ และขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยจึงสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า (Conceptual Frame Work) ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและเป็นแนวทางในการวิจัย โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 7 ส่วน ดังนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ
4. แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ
5. แนวความคิดเกี่ยวกับธุรกิจนันทนาการ
6. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเมเจอร์ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 7.1 งานวิจัยต่างประเทศ
 - 7.2 งานวิจัยในประเทศ

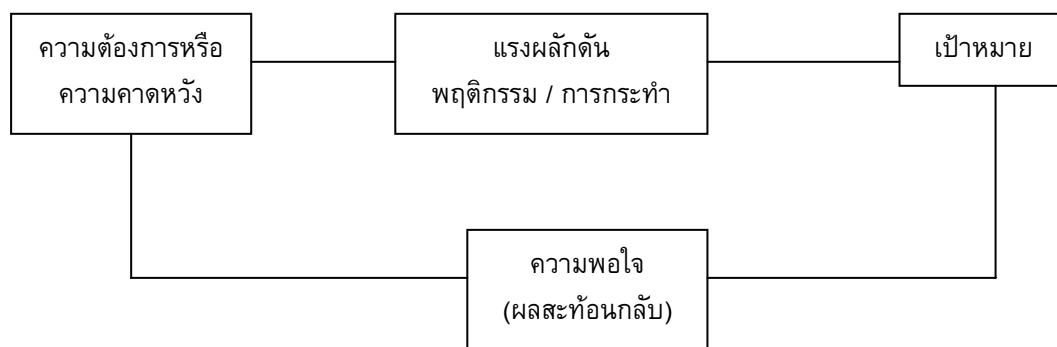
1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543 : 19) และมีนักวิชาการและนักจิตวิทยาให้ความหมาย ไว้ดังนี้

จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์, (2542 : 47) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้นๆ และสรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพอใจ คือความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง ความต้องการจากแรงจูงใจ

วัฒนา เพชรวงศ์, (2542 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลากๆ ด้าน เป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างนั้นแล้ว จะเกิดความพอใจเป็นผลกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ตามภาพประกอบ 2.



ภาพประกอบ 2 การเกิดความพอใจของบุคคล
ที่มา : วัฒนา เพ็ชรวงษ์, (2542 : 17)

ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลก ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดีแล้ว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้อธิบายมานี้ จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ หรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวไว้ในการศึกษาในอดีต รวบรวมได้ดังนี้

ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจ (ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช. 2528 : 156-157) ทฤษฎีนี้กล่าวว่า บุคคลพอใจจะกระทำการสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำการสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจ กรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistical hedonism) เป็นทัศนะของความพอใจว่า มนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่า มนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษยชาติหรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนถูกจูงใจให้กระทำเนื่องมาจากการกระทำนั้นๆ จะทำให้คนได้รับความพึงพอใจ อารมณ์จึงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

โวลแมน (Wolman. 1975 : 283) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

โพลเวลล์ (Powell. 1983 : 17-18) ได้นิยามความพึงพอใจ คือ ความสุข จะเกิดขึ้นหากความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจนเกิดความสมดุล เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี ดังนั้น ความพึงพอใจคือสภาพอารมณ์ ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล

ฮิลล์ (Hill. 1996 : 6) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction) กล่าวว่าปัญหาที่ธุรกิจมักประสบอย่างหนึ่ง คือ จำนวนผู้ใช้บริการที่ลดลง เมื่อผู้ใช้บริการเดิมหายไป ธุรกิจก็พยายามทุกวิถีทางที่จะหาผู้ใช้บริการใหม่ ขณะที่ผู้ใช้บริการเก่าไม่กลับไปใช้บริการอีก แต่ก็ไปซื้อสินค้าหรือบริการจากคู่แข่ง โดยทั่วไปธุรกิจจะสูญเสียผู้ใช้บริการไปประมาณร้อยละ 10-30 ต่อปี แล้วก็พยายามหาผู้ใช้บริการใหม่ซึ่งก็ไม่ได้ประโยชน์อะไร เพราะผู้ใช้บริการที่หามาได้เมื่อไม่ได้รับความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการก็จะหายไปอีก จึงต้องแก้ไขโดยเร็วด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

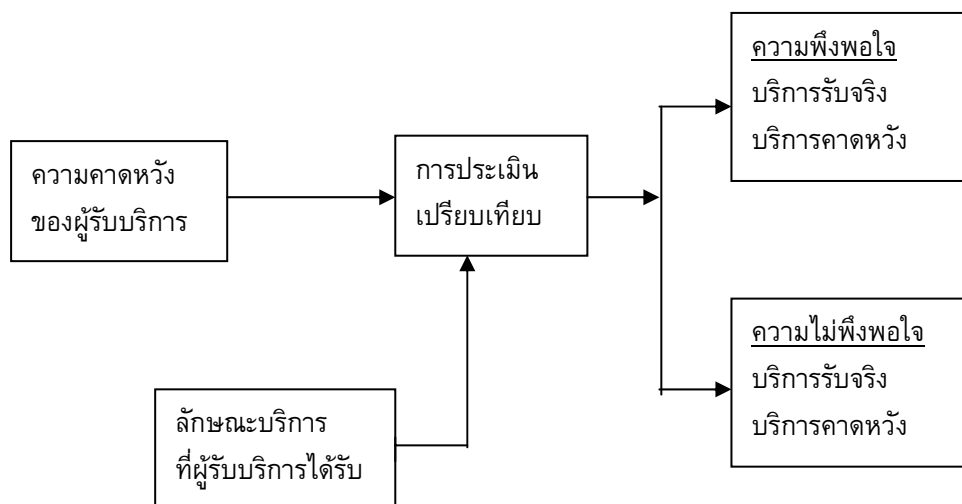
จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 19) ได้ให้ความหมาย “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” ตามแนวคิดของนักการตลาดที่พบบนนิยาม แบ่งเป็น 2 ความหมาย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์ซื้อสถานการณ์หนึ่ง
2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจหมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 19) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดง ออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าในทางตรงข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึก

ในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของ
ลูกค้า ดังภาพประกอบ 3

สถานการณ์ก่อนซื้อ สถานการณ์หลังซื้อ



ภาพประกอบ 3. ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). *ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ*. หน้า 39.

จากการศึกษาความหมาย ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการบริการ สรุปได้ว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของบุคคลตามความรู้ความเข้าใจที่ต้องการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงมากกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งความรู้สึกนี้ สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการแต่ละครั้งได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่ลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการแต่ละยุคคงอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยืมข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจ ผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ / ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการที่วางนโยบายบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

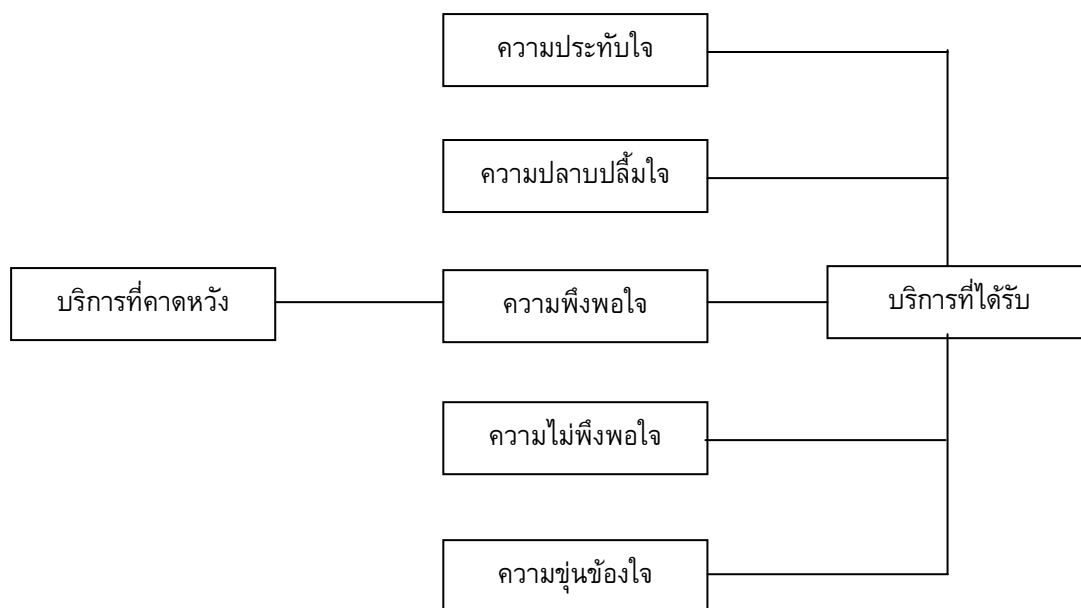
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัดจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้ใช้บริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

ที่มา : จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2543). *ระดับความพึงพอใจของผู้บริการ*. หน้า 39.

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ ถือว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะนำความรู้ความเข้าใจ มาปรับปรุงให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการดังต่อไปนี้ (จิตตินันท์ เตชะคุปต์. 2543 : 21)

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของบริการ การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้ามีผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการ ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จ

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่คาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นที่ยอมรับความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการงานพนักงานบริการย่อมทุ่มเทความพยายาม ในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการให้ความสำคัญทั้งสองลักษณะ คือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการที่มีส่วนสัมพันธ์กันที่จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ

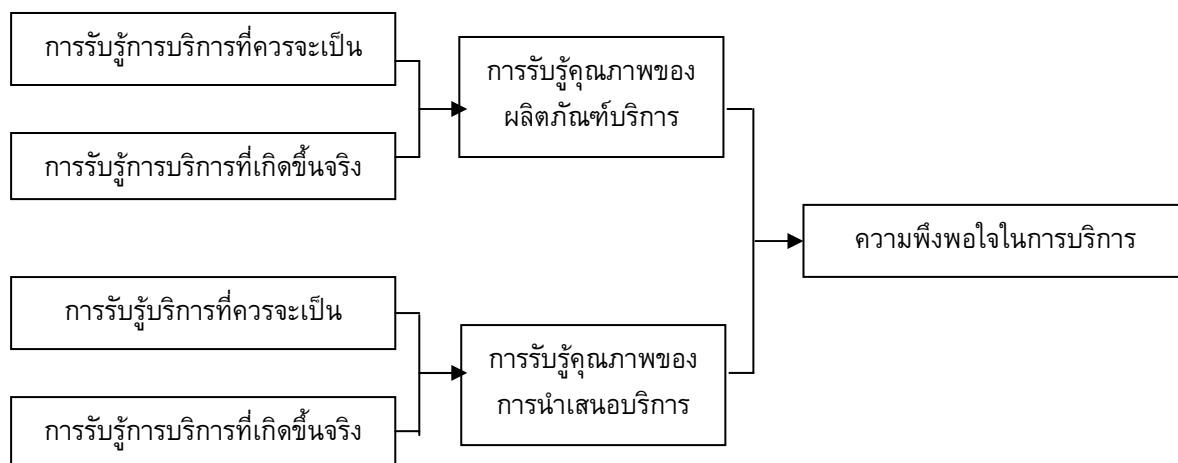
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเกิดขึ้นจากกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้โดย จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 25-26)

แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการออกเป็น 2 ประการ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้ใช้บริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่จะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้ารับการบริการห้องคาราโอเกะ ในห้องที่ผู้รับบริการได้โทรแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อจองห้องไว้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้ให้บริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้ใช้บริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้ให้บริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติงานการให้บริการดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). *องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ*. หน้า 26.

2. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542 : 202) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมี

ความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ การบริการหมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยาก และสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้น โดยผู้ให้บริการทำ เพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการการบริโภคหรือการให้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

การบริการโดยทั่วไปจึงมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ

1. การบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลย หรือเกือบจะในเวลาเดียวกัน (คือมีการรับบริการทันทีที่มีการให้บริการ)
4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการบริการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

ดังนั้น คำว่า “ความประทับใจ” จึงมีความสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดต่อผู้รับบริการความประทับใจหรือความพึงพอใจในการบริการ จึงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการอย่างยิ่งและได้มีผู้ให้คำนิยามของการบริการไว้ ดังนี้

ระมิต ฝ่ายริย์ (2530 : 299) ให้นิยามไว้ว่า การบริการ คือกิจกรรมที่ไม่มีรูปร่างกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์

กุลธน ธนาพงศธร (2532 : 836) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และ กิตติ วัฒนกุล (2532 : 299) ให้ความหมายไว้ว่า “บริการ” หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ก็ตาม ที่องค์กรจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพและความพึงพอใจในงานที่ทำกล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการหรือการให้บริการ ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร เพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

อุบลรัตน์ เจาะจิตต์ (2542 : 8) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างไม่ยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์จากสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

อุบลรัตน์ เจาะจิตต์ (2538 : 29-31) ซึ่งกล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 ความสามารถในการบริการ

3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลาารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 การสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542 : 203) ได้กล่าวถึง ปัจจัยสำคัญของการบริการอย่างมีคุณภาพว่า ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ (ข้าราชการ) และสถานที่บริการ (หน่วยงานราชการ) สิ่งแรกในการที่จะสร้างความประทับใจได้ก็คือ สถานที่ราชการเพราะเป็นภาพแรกที่ประชาชนพบเห็นสถานที่ทำงาน เรียบร้อย สวยงาม แสดงถึงควมมีประสิทธิภาพของหน่วยงานได้ด้วย และอีกประการหนึ่งคือ ความยิ้มแย้มและความเต็มใจของข้าราชการผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่นั่งอยู่ในเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ที่เป็นจุดแรกแห่งการสัมผัส จึงไม่ใช่ไปหน้าที่ปรากฏรอยยิ้มอย่างเปิดเผยเท่านั้น แต่ยังจะต้องเป็น “รอยยิ้มที่ยินดีต้อนรับ” ด้วย

ฉะนั้น ควรจะต้องมีการสร้างจิตวิญญาณของนักบริการ (Service Mind) ขึ้นในหน่วยงานบริการ โดยควรมีการพัฒนา ฝึกอบรม ปลูกฝัง เพราะผู้ที่มีหน้าที่อยู่ด้านหน้าของการติดต่อจากประชาชนหรือผู้ใช้บริการจะต้องเป็นข้าราชการที่มี Service Mind เป็นทุนเดิมอยู่แล้ว คือ เป็นคนที่เต็มใจในการทำงานบริการ และมีความสุขกับการให้บริการคนอื่น คุณภาพของการบริการจึงวัดได้ด้วยการบริการที่มีความประทับใจ หรือความสุขใจของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น

หลักการให้บริการ

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และ กิตติ วัฒนกุล (2532 : 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่า การที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะให้บริการแก่บุคลากรของตนในเรื่องอะไรบ้างมากหรือน้อยแค่ไหนเพียงใดนั้น เป็นสิ่งที่แต่ละองค์กรยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้ว มีหลักในการพิจารณาอยู่ 6 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่

บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้ เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้วจะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มกับการดำเนินการนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีใช้ทำๆ หยุดๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริการระดับสูงขององค์กร ทั้งนี้เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องจะทำให้บุคลากรขององค์กรไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรได้

3. หลักในการสนองความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จัดนั้นจะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มีใช้ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริการระดับสูงขององค์กรเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดบริการใดๆ จึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วบริการที่จัดให้จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะจัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนขององค์กรอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์กรจะบริการใดๆ ให้แก่บุคลากรนั้นจะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยเหลือตนเองได้ต่อไปในอนาคต

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ บริการใดๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้น จะต้องสามารถนำเอาไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ ไม่มาก ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่บุคลากรขององค์กร

3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกิจกรรมนันทนาการ

ความหมายของนันทนาการ

มีผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิชาชีพนันทนาการ และการศึกษาทั่วไปให้ความหมายเกี่ยวกับนันทนาการไว้ต่างๆ ที่น่าสนใจ ดังนี้

จันทร ฝ่องศรี (2530 : 6-7) กล่าวว่านันทนาการ เป็นกิจกรรมที่สนุกสนานเพลิดเพลินใจ ได้สาระทางพัฒนาอารมณ์ และทำให้เป็นคนที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์ได้ด้วย

พอง เกิดแก้ว (2532 : 14) กล่าวว่านันทนาการ เป็นกิจกรรมที่มีความใกล้ชิดกับการพลศึกษา สามารถพัฒนาบุคคลที่เล่นนันทนาการให้เป็นบุคคลที่มีสุขภาพกาย และจิตใจดีมีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นอย่างมีความสุข เพราะเป็นกิจกรรมที่สนุกสนานผ่อนคลายความตึงเครียดทั้งตนเองและเพื่อนร่วมงาน หรือร่วมกิจกรรม

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2532 : 31) กล่าวว่า นันทนาการ หมายถึง การเข้าร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งในช่วงเวลาว่างจากงานประจำ หรือการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่ตนเองมีความสนใจขณะมีเวลาว่าง เพื่อเพิ่มทักษะ ประสบการณ์ และการเข้าทำกิจกรรมนั้นก็จะเป็นไปด้วยความ

สมัครใจ เป็นการทำงานที่ดีอยู่แล้วให้ดีขึ้น หรือสร้างสรรค์งานขึ้นมาใหม่ หรือเป็นการเข้าร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อลดเวลาว่างที่ตัวเองมีอยู่ให้น้อยลง เป็นการลดความเครียดทั้งทางกายและทางอารมณ์ให้หมดหรือลดน้อยลง กลายเป็นคนใหม่ที่มีพลัง มีความสดชื่นที่เต็มไปด้วยพลังพร้อมจะทำงานหรือเผชิญโชคต่อไป

กำโชค ผีอกสุวรรณ, (2538 : 12) กล่าวว่า นันทนาการ เป็นกระบวนการของการจัดกิจกรรมให้กับผู้ร่วมกิจกรรมได้ความสุข สนุกสนาน พัฒนาอารมณ์ สังคม สติปัญญา และร่างกายได้ ทั้งนี้ต้องมีกิจกรรมเป็นสิ่งที่กระตุ้นหรือเครื่องมือและต้องเน้นกิจกรรมที่ไม่ทำลาย สุขภาพ ไม่ผิดศีลธรรม จัดในเวลาและโอกาสที่ทุกคนมีเวลาว่างโดยแท้จริง

กิจกรรมนันทนาการเน้นเครื่องมืออันสำคัญ ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคล ซึ่งเป็นการต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่ขาดไม่ได้ มีความปรารถนาที่จะเติมเต็มให้ครบองค์ประกอบของความเจริญเติบโตทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ให้มีความสุขสมบูรณ์ กล่าวคือมีกายดี กายมีสมรรถภาพ และกายมีสุขภาพดี อีกทั้งจิตใจดี จิตใจมีสมรรถภาพ และจิตใจมีสุขภาพดีด้วย

ดังนั้นกิจกรรมนันทนาการจึงเป็นเครื่องอุปโภคบริโภคเชิงธุรกิจ ที่เป็นรูปธรรมได้ทุกชนิด จึงเป็นโอกาสให้บุคคลนักธุรกิจ เชิงนันทนาการหันมาสนใจ ศึกษาค้นคว้ารูปแบบชนิด เทคนิค กลยุทธ์ กันมากขึ้นเพื่อประกอบธุรกิจการค้า ดังที่ กำโชค ผีอกสุวรรณ (2546 : 16) กล่าวว่ากิจกรรมนันทนาการทุกประเภท สามารถดัดแปลงมาเป็นสินค้าเพื่อประกอบธุรกิจได้โดยเฉพาะ เพื่อตอบสนองความต้องการที่ขาดไม่ได้ จึงเป็นจุดอ่อนของมนุษย์และกลายเป็นจุดแข็งของนักธุรกิจ ที่สามารถทำธุรกิจได้อย่างยาวนานต่อเนื่อง จึงกลายเป็นกิจกรรมนันทนาการเชิงธุรกิจ หรือธุรกิจนันทนาการนั่นเองและ ดังที่ สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 28) กล่าวว่ากิจกรรมนันทนาการเมื่อมาทำประกอบอาชีพ และก่อให้เกิดรายได้ขึ้นแล้วก็จะถูกกลายเป็นธุรกิจเพื่อนันทนาการหรือนันทนาการเชิงธุรกิจและส่วนใหญ่เป็นธุรกิจนันทนาการเพื่ออารมณ์มีสุข โดยเน้นความบันเทิง จึงได้ตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจที่ขาดแคลน และคลายความเครียดได้เป็นอย่างดี เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจกิจกรรมกลางแจ้ง ธุรกิจกิจกรรมกีฬา ธุรกิจเกม ธุรกิจภาพยนตร์ เป็นต้น

สมบัติ กาญจนกิจ, (2544 : 17-20) ได้ให้ความหมายของนันทนาการไว้หลายลักษณะสรุปได้ดังนี้

1. นันทนาการ หมายถึง การทำให้สดชื่น และมีพลังขึ้นมาใหม่ ได้จากการเล่น การแสดงออกทางกีฬา ดนตรี ศิลปะ งานอดิเรก
2. นันทนาการ หมายถึง กิจกรรม ที่มีกระบวนการ (Process) ในการพัฒนาประสบการณ์หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคล หรือสังคมโดยอาศัยกิจกรรมนันทนาการเป็นสื่อในช่วงเวลาอิสระอย่างสมัครใจ
3. นันทนาการ หมายถึง สวัสดิการทางสังคม (Social Welfare) ที่จัดบริการทางสังคมให้กับประชาชนโดยรัฐ เช่น จัดสถานพักผ่อนหย่อนใจ วนอุทยาน สวนสาธารณะ เป็นต้น
4. นันทนาการ เป็นศาสตร์ที่ศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคลในช่วงเวลาว่าง โดยจำรูปแบบของกิจกรรมเป็นเครื่องมือในการศึกษา และพัฒนาและมีความมุ่งหวังเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ

สมบัติ กาญจนกิจ, (2544 : 24) กล่าวว่านันทนาการเป็นสิ่งที่สังคมยอมรับในการใช้เวลาว่างหาประสบการณ์เพื่อสร้างความพึงพอใจในแต่ละบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการ และยังกล่าวอีกว่า นันทนาการเป็นสื่อสำหรับการตอบสนองความพอใจ ตามความต้องการของมนุษย์ ซึ่งอยู่ภายใต้แรงขับ และความกดดันภายใน โดยที่กิจกรรมนันทนาการเป็นสิ่งกระตุ้นเร้าใจ อารมณ์ โดยได้เสนอรูปแบบการมีส่วนร่วมกิจกรรมนันทนาการที่เรียกว่า “ลีลาชีวิต เพื่อเน้นนันทนาการ” (Recreation Life Style)

ดังนั้นจากความหมายของนันทนาการ ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ จึงสรุปได้ว่า นันทนาการนั้นเป็นได้ทั้งกิจกรรมและวิชาการที่รวมทั้งศาสตร์และศิลป์ ซึ่งมีกระบวนการจัดทำให้ผู้เข้าร่วมนั้นมีความสุข สนุกสนานทั้งร่างกายและจิตใจ ทั้งยังเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นโดยกิจกรรมที่เข้าร่วมนั้นต้องไม่ผิดศีลธรรมและไม่ผิดกฎหมาย ไม่สร้างความเดือดร้อนให้ผู้อื่นและต้องเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ

ขอบข่ายของกิจกรรมนันทนาการ

กิจกรรมนันทนาการมีขอบข่ายอย่างกว้างขวางตามที่ เอนก หงษ์ทองคำ (2542 : 18-19) กล่าวไว้ สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1. ศิลปะและหัตถกรรม (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) เป็นกิจกรรมแสดงเป็นเรื่องมีบท (Script) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ และอาจมีองค์ประกอบอื่น ๆ 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) เป็นกิจกรรมเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ให้ความเพลิดเพลินประกอบด้วยกิจกรรมประเภทการสะสม การประดิษฐ์สร้างสรรค์ และประเภทการศึกษา
6. การดนตรี และเพลง (Music) เป็นกิจกรรมสร้างสรรค์ให้ความสุข ความสนุกสนาน องค์ประกอบของการดนตรีและเพลง คือ การแต่งเพลง การร้องเพลง การเล่นดนตรี การฟังเพลง การเต้นประกอบเพลง เป็นต้น
7. นันทนาการกลางแจ้ง (Outdoor Recreation) เป็นกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนเพื่อการศึกษา เพื่อสุขภาพทั้งทางกาย อารมณ์และจิตใจ ประกอบกิจกรรมดังนี้ การท่องเที่ยว การอยู่ค่ายพักแรม กีฬากลางแจ้ง การปลูกต้นไม้ และธรรมชาติศึกษา เป็นต้น

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

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

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

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

องค์ประกอบและประเภทของนันทนาการ

องค์ประกอบของนันทนาการ

สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 23) กล่าวถึงองค์ประกอบของนันทนาการไว้ดังนี้

1. นันทนาการจะต้องเป็นกิจกรรม (Activity) กล่าวคือ จะต้องเป็นการกระทำหรือปฏิบัติ โดยร่างกายหรือกล้ามเนื้อ หรืออวัยวะส่วนหนึ่งส่วนใดเคลื่อนไหว หากอยู่เฉย ๆ เช่น การนอนหลับ ไม่จัดว่าเป็นกิจกรรมนันทนาการ

2. การเข้าร่วมกิจกรรมต้องเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ (Voluntary) โดยเกิดจากแรงกระตุ้นภายในของตนเอง ไม่ได้เกิดจากการบังคับแต่อย่างใด

3. กิจกรรมนันทนาการทุกรูปแบบจะต้องเกิดขึ้นในเวลาว่าง หรือช่วงเวลาที่อิสระจากภารกิจ การงานและปฏิบัติส่วนอื่นๆ

4. กิจกรรมนั้นมีผลทำให้ผู้เข้าร่วมเกิดความพึงพอใจหรือความรื่นรมย์โดยตรง

5. ต้องเป็นกิจกรรมที่เป็นที่ยอมรับของสังคม ไม่ใช่อบายมุขหรือผิดศีลธรรม

6. กิจกรรมที่กระทำนั้นต้องไม่ยึดถือเป็นอาชีพ เช่น นักกีฬาอาชีพประเภทต่างๆ

จากองค์ประกอบของนันทนาการ จึงสรุปความหมายของคำว่านันทนาการในแง่มุมที่กว้างขึ้นได้ว่า นันทนาการ หมายถึง การพักผ่อนหย่อนใจด้วยกิจกรรมอันพึงประสงค์ของสังคมที่กระทำในเวลาว่าง (Leisure Time) ด้วยความสมัครใจ นำมาซึ่งการผ่อนคลายความตึงเครียดจากภาวะการทำงานลงได้ในที่สุด

ประเภทของนันทนาการ

สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 37-55) แบ่งกิจกรรมนันทนาการเป็น 15 ประเภท ดังนี้

1. กิจกรรมนันทนาการศิลปหัตถกรรม
2. กิจกรรมนันทนาการเกมกีฬา
3. กิจกรรมนันทนาการการเดินร่ำ
4. กิจกรรมนันทนาการการท่องเที่ยวทัศนศึกษา
5. กิจกรรมนันทนาการพัฒนาจิตใจ และความสุขสงบ
6. กิจกรรมนันทนาการการละคร
7. กิจกรรมนันทนาการงานอดิเรก
8. กิจกรรมนันทนาการดนตรีและร้องเพลง
9. กิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง/นอกเมือง
10. กิจกรรมนันทนาการทางสังคม
11. กิจกรรมนันทนาการพิเศษ
12. กิจกรรมนันทนาการวรรณกรรม
13. กิจกรรมนันทนาการการบริการอาสาสมัคร
14. กิจกรรมนันทนาการพัฒนาสุขภาพและสมรรถภาพ
15. กิจกรรมนันทนาการกลุ่มสัมพันธ์และมนุษยสัมพันธ์

ประโยชน์ของนันทนาการ

ตราบไคที่มนุษย์ยังต้องต่อสู้กับชีวิต จากการประกอบอาชีพที่มีลักษณะแตกต่างกันไป บางคนต้องทำงานหนักตลอดวัน และบางคนต้องทำงานทั้งวันทั้งคืน ไม่มีเวลาว่างที่จะพักผ่อน หย่อนใจและไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ ทำให้ระบบสังคมสลับซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้น บุคคลควรจะมองเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของนันทนาการ ซึ่งจะช่วยขจัดปัญหาต่างๆ ดังนี้ (สมบัติ กาญจนกิจ. 2544 : 19-20)

1. ช่วยให้คนรู้จักเวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ตามปกติคนมีเวลาทำงาน เวลานอน กิจวัตรประจำวันแล้ว ยังมีเวลาว่างเหลืออีกประมาณวันละ 5-7 ชั่วโมง เวลาว่างนี้สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ด้วยการร่วมกิจกรรมนันทนาการ จะได้ประโยชน์ต่อสังคม ดีกว่าปล่อยเวลาให้เปล่าประโยชน์ หรือในทางอบายมุข

2. ช่วยให้บุคคลในอาชีพต่างๆ ได้พักผ่อน มีโอกาสผ่อนคลายความเหน็ดเหนื่อยมีเวลาร่วมสนุกสนานในกิจกรรมนันทนาการ ใช้เวลาอื่นๆ ให้เป็นประโยชน์ และสร้างสรรค์

3. ช่วยในทางสุขภาพจิต สังคมปัจจุบันซับซ้อน มีปัญหาต่างๆ ในชีวิตมากมาย สิ่งเหล่านี้เป็นหนทางนำไปสู่สุขภาพจิตเสื่อม การประกอบกิจกรรมนันทนาการจะทำให้สุขภาพดี แจ่มใส ปราศจากความกังวล ปัญหาต่าง ๆ ก็หมดไป และยังช่วยแก้ไขสุขภาพจิตเสื่อมได้ด้วย

4. ช่วยป้องกันอาชญากรรมและความประพฤติเกเรของเด็ก ปัจจุบันนี้เป็นปัญหาวัยรุ่นที่เกิดขึ้นมีมากมาย ซึ่งเนื่องจากวัยรุ่นเหล่านี้ใช้เวลาว่างไปในทางที่ผิด เช่น ลักขโมย ก่ออาชญากรรม ฯลฯ

5. ช่วยบำรุงขวัญ ความแข็งแรง และความอดทนของทหาร ตำรวจ นันทนาการทำให้ทหาร ตำรวจมีร่างกายแข็งแรงและร่าเริง สนุกสนาน ไม่ว่าในยามสงบ หรือในยามสงคราม เช่น มีนักร้องไปแสดงให้ความบันเทิงแก่ทหาร ตำรวจ ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยบำรุงขวัญ บำรุงน้ำใจ ทำให้มีกำลังใจ มีความแข็งแรง อดทนเพื่อหน้าที่

6. ส่งเสริมให้เกิดความสุข ความพอใจ ผู้ที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมนันทนาการชนิดใดนั้น ย่อมพอใจในกิจกรรมนั้น ผลที่ได้รับทำให้เขามีความสุขสดชื่น เพลิดเพลิน สนุกสนาน พอใจในชีวิต และสังคม

7. ช่วยให้ความปลอดภัยแก่สังคม ประชาชนในกรุงเทพฯ อยู่กันอย่างหนาแน่นจะหาที่ว่างใช้สำหรับเล่น สำหรับพักผ่อน สนามเด็กเล่นมีไม่เพียงพอ จะเห็นได้ว่าเด็กมีจำนวนมากขึ้น วิ่งเล่นบนถนนหรือบนทางเท้า ซึ่งอาจเกิดอันตรายได้ ฉะนั้นเพื่อความปลอดภัยแก่เด็ก ควรจัดสนามเด็กเล่น สนามกีฬาให้เพียงพอ

8. ช่วยเสริมความรักความอบอุ่นและความเข้าใจอันดี สมาชิกภายในครอบครัวจะมีโอกาสพบกันเสมอ และได้แสดงความเห็นอกเห็นใจ โดยการใช้กิจกรรมนันทนาการร่วมกัน เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดี

9. ส่งเสริมความเป็นพลเมืองดี ประชาชนที่รู้จักบำรุงรักษาสุขภาพใช้เวลาว่างในทางที่ถูก ไม่สร้างความเดือดร้อนให้สังคม รักความยุติธรรม ไม่เห็นแก่ตัว รักหมู่คณะ มีน้ำใจ รักการให้บริการ อาสาสมัครช่วยเหลือสังคม สิ่งเหล่านี้ก็นับว่าเป็นพลเมืองดี ซึ่งสืบเนื่องจากการเข้าร่วมนันทนาการ

10. ส่งเสริมให้มีการสงวนทรัพยากรธรรมชาติของประเทศชาติ นันทนาการมีนโยบายให้มีการสงวนป่าไม้ เพื่อเป็นวนอุทยานเป็นสวนพฤกษชาติ เพื่อให้ประชาชนได้แสวงหาความสุขความพอใจ และความเพลิดเพลินจากธรรมชาติที่สวยงาม ทำให้ทรัพยากรธรรมชาติของประเทศยั่งยืนนานไม่มีวันหมดสิ้น

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2528 : 14) ได้สรุปถึงประโยชน์ของนันทนาการไว้ดังนี้

1. ช่วยให้ผู้คล และชุมชนได้รับความสุข สนุกสนาน มีความสุขในชีวิต และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

2. ช่วยให้ผู้คล และชุมชนพัฒนาสุขภาพจิต และสมรรถภาพทางกายที่ดี เกิดความสมดุลของชีวิต

3. ช่วยป้องกันปัญหาอาชญากรรม และพฤติกรรมเบี่ยงเบนในทางไม่พึงประสงค์ของเยาวชนและเด็ก การพัฒนาพฤติกรรม และเยาวชนนับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการเสริมสร้างลักษณะนิสัย

ที่พึงประสงค์ และเป็นกำลังคนที่มีประสิทธิภาพในอนาคต กิจกรรมนันทนาการประเภทต่างๆ ช่วย
ให้เด็กและเยาวชนเลือกได้ตามความสนใจ และได้ใช้เวลาว่างในการพัฒนาทักษะนิสัยที่พึง
ประสงค์ได้

4. ส่งเสริมการเป็นพลเมืองดี การที่ชุมชนได้มีโอกาสใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์โดย
เข้าร่วมในกิจกรรมนันทนาการ จะได้เรียนรู้ในเรื่องของหน้าที่ความรับผิดชอบ คุณค่าทางสังคมเสรี
ประชาธิปไตย ลดความเห็นแก่ตัวสร้างคุณค่า จริยธรรม ความมีน้ำใจ การให้บริการรู้จักอาสาสมัคร
ช่วยเหลือสังคม ซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรมของความเป็นพลเมืองดีของประชาชนชาติ

5. ส่งเสริมการพัฒนาอารมณ์สุข กิจกรรมนันทนาการช่วยพัฒนาอารมณ์สุขรวมทั้ง
ความสุขสนุกสนาน และความสุขสงบ ลดความเครียด ความวิตกกังวล ทำให้อารมณ์แจ่มใส และ
ช่วยส่งเสริมให้รู้จักการพัฒนาการ ควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพที่ดีอีกด้วย

6. ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมของชาติ กิจกรรมนันทนาการ เช่น การเล่นพื้นเมือง วิถีชีวิต
ประเพณีพื้นบ้าน ตลอดจนแหล่งนันทนาการประเภทอุทยานประวัติศาสตร์ โบราณสถาน และ
โบราณวัตถุ ช่วยส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรมชาติ ส่งเสริมการเรียนรู้ ทักษะคิด และความซาบซึ้งอัน
จักก่อให้เกิด การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และเอกลักษณ์ของชาติต่อไป

7. การส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ กิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง และ
นอกเมือง ได้แก่กิจกรรมการอยู่ค่ายพักแรม เดินป่า ศึกษาธรรมชาติ ไร่เขา เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้
ช่วยสอนผู้ที่เข้าร่วมได้รู้จักคุณค่าของธรรมชาติ ซาบซึ้งและสามารถดูแลอนุรักษ์ธรรมชาติ อันจัก
เป็นประโยชน์ต่อชุมชน และประชาชนของโลก

8. ส่งเสริมในการบำบัดรักษา กิจกรรมนันทนาการเพื่อบำบัด เป็นกรรมวิธี และ
กิจกรรมที่จะช่วยรักษาคนป่วย ทั้งทางด้านร่างกายและสุขภาพจิต เช่น งานอดิเรกประเภทประดิษฐ์
สร้างสรรค์และช่วยส่งเสริมความหวัง ความคิด และการใช้เวลาว่างแก่คนป่วย ซึ่งกำลังต่อสู้กับความ
ทุกข์ทางกาย หรือจิตใจ กิจกรรมนันทนาการประเภทกีฬา นันทนาการ ช่วยส่งเสริมการพัฒนา
ร่างกายกิจกรรมนันทนาการทางสังคมช่วยสร้างขวัญกำลังใจของคนป่วย

9. ส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์ และการทำงานเป็นทีม กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ช่วยให้บุคคล
ได้แสดงออกและละลายพฤติกรรมของกลุ่ม สร้างเสริมคุณค่าทางสังคม ฝึกการอยู่ร่วมกันอย่างมี
ความสุข กิจกรรมเกมกีฬาและกีฬาเพื่อการแข่งขัน และการอยู่ค่ายพักแรมช่วยฝึกการทำงานเป็น
หมู่คณะ ลดความเห็นแก่ตัว เสริมสร้างความสามัคคี และความเข้าใจอันดีในหมู่คณะ

10. ส่งเสริมและบำรุงขวัญทหารและตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามชายแดน กิจกรรม
นันทนาการที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมขวัญกำลังใจของทหาร ตำรวจชายแดนที่กล่าวถึงความหมาย ความ
สำคัญ และประโยชน์ของนันทนาการข้างต้น สรุปได้ว่านันทนาการเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ในยุค
ปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะว่าวิถีการดำเนินชีวิตของคนเรานั้นได้เปลี่ยนแปลงไป จนเป็นผล
ให้ต้องมีปัจจัยที่หาเพิ่มเติมจากปัจจัยสี่ประการ ปัจจัยที่ห้านี้คือการพักผ่อนหรือกิจกรรมนันทนาการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ

ความหมายและความสำคัญขององค์การและการจัดการ

เราทุกคนต่างใช้ชีวิตในโลกขององค์การ โดยเราจะเป็นสมาชิกและมีส่วนร่วมในองค์การมากกว่าหนึ่งแห่ง และองค์การต่างๆ ก็มีอยู่ทุกๆ ทุก และเป็นที่ยึดเหนี่ยวกับเราทุกคน ไม่จำกัดเฉพาะองค์การธุรกิจเท่านั้น แม้กระทั่งครอบครัวก็เป็นองค์การหนึ่งที่ประกอบด้วยบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กันทางพันธุกรรมและทางจิตใจ ซึ่งสมาชิกแต่ละคนจะทำหน้าที่ของตนเพื่อให้ครอบครัวอยู่รวมและเกื้อกูลกันอย่างมีความสุข โดยทุกๆ คนจะต้องแสดงบทบาทตามหน้าที่ของตนให้สอดคล้องกับสถานภาพและข้อกำหนดของสภาพแวดล้อม โดยการเรียนรู้ผ่านกระบวนการทางสังคม (Socialization) ที่ได้รับการถ่ายทอดและสืบทอดเป็นวัฒนธรรมของแต่ละสังคมหรือองค์การ องค์การจึงเป็นระบบทางสังคมที่สำคัญที่เราต้องทำความเข้าใจทั้งโดยตรงหรือผ่านการเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยจะต้องสามารถใช้ชีวิตเป็นส่วนหนึ่งขององค์การได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสม เพื่อเป็นประโยชน์ของตนเองและสมาชิกอื่นๆ ในองค์การ

องค์การจะประกอบด้วยสมาชิกที่เข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยสมาชิกแต่ละคนจะมีความแตกต่างทั้งทางด้านพื้นฐานทางกายภาพ คุณสมบัติ และจิตใจ จึงต้องอาศัยการจัดการ (Management) เพื่อให้งานดำเนินไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งเราสามารถกล่าวได้ว่า องค์การและการจัดการจะเป็นของคู่กัน โดยทุกๆ องค์การจะต้องมีการจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ขณะเดียวกันการจัดการก็จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานขององค์การ กล่าวคือ การจัดการเป็นความสามารถของบุคลากรที่จะทำการกำหนดเป้าหมาย จัดระเบียบ จัดสรรทรัพยากรต่างๆ ขององค์การ และใช้งานบุคคลอื่นๆ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในชีวิตจริงอาจจะมีการจัดการที่ประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวก็ได้ การจัดการจึงเป็นงานสำคัญของผู้จัดการทุกคนที่ต้องดำเนินงานด้วยความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ โดยจะต้องประยุกต์ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ประการสำคัญ การจัดการไม่ใช่กิจกรรมที่ผู้บริการต้องทำเป็นครั้งคราว แต่จะเป็นกระบวนการต่อเนื่อง (Continuous Process) ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ (Management Functions) สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์การ (Organizing)
3. การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing)
4. การนำ (Leading)
5. การควบคุม (Controlling)

จะเห็นได้ว่า การจัดการเป็นศาสตร์ที่สำคัญในโลกปัจจุบัน เพราะการจัดการมีส่วนในความสำเร็จหรือล้มเหลวของงาน จึงมีคนให้ความสนใจเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และยิ่งสังคมของเราพัฒนาและซับซ้อนมากขึ้นเท่าไร ก็ยิ่งต้องการระบบและผู้จัดการที่มีความสามารถและคุณภาพมากขึ้นเท่านั้น ทำให้ต้องศึกษาและพัฒนาแนวความคิดด้านการจัดการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับผู้

ต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ ในฐานะ ผู้จัดการมืออาชีพ (Professional Managers) และเจ้าของกิจการที่ต้องการประสบความสำเร็จ และไม่ต้องคอยลองผิดลองถูก จากประสบการณ์เท่านั้น (บรรยงค์ โตจินดา. 2542 : 28)

5. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจนันทนาการ

ความหมายและความสำคัญของธุรกิจนันทนาการ

กำโชค ผีอกสุวรรณ (2546 : 9) ได้สรุปว่า ธุรกิจนันทนาการ (Recreation Business) เป็นกระบวนการจัดการทางธุรกิจชนิดหนึ่ง ที่ผู้ประกอบการธุรกิจมุ่งหวังได้เงินตราเป็นมูลค่าแห่งกำไร และอยู่บนพื้นฐานของการใช้กิจกรรมนันทนาการ หรือเครื่องมืออุปกรณ์วิธีการต่างๆ เพื่อบริการแก่ผู้บริโภค หรือลูกค้าโดยเน้นความต้องการให้เกิดความสุขทางจิตใจ ได้อารมณ์สุข เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2528 : 76) กล่าวว่า นันทนาการเชิงธุรกิจเป็นกิจการการจัดการอย่างหนึ่งของการบริหารจัดการนันทนาการ เพื่อมวลชนมุ่งหวังให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถจัดนันทนาการได้ต่อเนื่องยาวนาน เพราะนันทนาการโดยหลักแท้จริงแล้วเป็นการจัดอย่างอาสาสมัคร ทั้งนี้ดำเนินการโดยรัฐ แต่เพื่อความก้าวหน้า กว้างขวาง และหลากหลายได้ประโยชน์อย่างมหาศาลต้องอยู่ในรูปของการจัดเชิงธุรกิจ (Business) จัดเป็นการจัดบริการกิจกรรมนันทนาการให้ประชาชน โดยผู้ประกอบการมีกำไรจากการประกอบการด้วย

ไชยวัฒน์ เหลืองอมรเลิศ (2534 : 2) กล่าวว่า การบริการสวนสนุกช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี อารมณ์สดใสเกิดแก่ประชาชนและสังคมได้ตลอด จนเป็นการจัดบริการธุรกิจอย่างหนึ่งในรูปของการบริการความสุขได้ทั้งกายและจิตใจ

สมบัติ กาญจนกิจ (2542 : 64) กล่าวว่า ธุรกิจนันทนาการเป็นธุรกิจสำคัญอย่างยิ่ง ที่ประชาชนแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจและอารมณ์ เป็นธุรกิจแห่งการบริการ เป็นการท่องเที่ยวบริการที่พัก ศูนย์การค้า สวนสาธารณะ ศูนย์ออกกำลังกาย กาสโน เป็นต้น สามารถทำกำไรให้กับผู้ประกอบการ การทั่วภาครัฐและเอกชนได้อย่างดี

กำโชค ผีอกสุวรรณ (2538 : 28) กล่าวว่า ธุรกิจนันทนาการเป็นธุรกิจเหมือนธุรกิจอื่นๆ โดยทั่วไปเพียงแต่ใช้กิจกรรมนันทนาการและปัจจัยเครื่อง ช่วยประกอบกิจกรรมเป็นสื่อในการประกอบธุรกิจให้ได้มาซึ่งการแลกเปลี่ยนเงินตรา เป็นไปตามระบบการค้าโดยทั่วไป ที่มีผู้เสนอขายสินค้า และผู้บริโภคสินค้าเป็นไปได้อย่างทั้งรูปธรรมและนามธรรม ที่เป็นรูปธรรม เช่น ใช้อุปกรณ์การประกอบกิจกรรม จำพวกเครื่องเล่น เช่น ลูกฟุตบอล แฮร์บอล วอลเลย์บอล ตะกร้อ เป็นเครื่องมือส่วนนามธรรม เช่น ฟังการเล่านิทาน ชม ดุ ฟัง ศิลปะการแสดง การพูด เป็นต้น

ซับบ์ และ ซับบ์ (Chubb & Chubb. 1976) ได้อธิบายว่า การประกอบธุรกิจนันทนาการเป็นการทำธุรกิจเพื่อบริการทางด้านสวัสดิการสังคม ให้แก่ประชาชนและตนเองทุกระดับชั้น ทุกเพศ ทุกวัย เป็นการบริการช่วยเหลือรัฐโดยรัฐมีแต่ได้ประโยชน์ ถึงแม้ว่าจะได้ผลกำไรไม่มากในเชิง

เศรษฐกิจ แต่จะได้กำไรเชิงจัดสรรหาสังคมอย่างมหาศาล เพื่อได้คนที่มีความคุณภาพ จะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความมั่นคงของชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ สหรัฐอเมริกา โดยรัฐบาลให้การสนับสนุนด้วยการเก็บภาษีรายได้ในเปอร์เซ็นต์ต่ำกว่าธุรกิจอื่นๆ จึงทำให้มีการตื่นตัวในการประกอบธุรกิจ ด้านนันทนาการกว้างขวางตั้งแต่ 1970 เป็นต้นมา และคาดการณ์ว่าเป็นธุรกิจก้าวหน้าไปตลอดกาล และได้ชี้ให้เห็นถึงธุรกิจนันทนาการ ที่สำคัญน่าสนใจต่อประชาชนมากมี 10 อันดับ ดังนี้

1. ศูนย์กิจกรรมชุมชน
2. ศูนย์พักผ่อนหย่อนใจ
3. ที่พักเพื่อบันเทิง
4. ท่องเที่ยว
5. อุทยานสวนสนุก
6. ศูนย์บริการอาหารเครื่องดื่มและที่พักผ่อนหย่อนใจ
7. พิพิธภัณฑ์
8. รีสอร์ทและกาสิโน (Resort and Casino)
9. ฟาร์ม (Farm)
10. ค่ายพักแรม

ความสำคัญของธุรกิจนันทนาการ

ในการจัดการเกี่ยวกับธุรกิจต่างๆ ต้องมีการลงทุนอันเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจและการพาณิชย์ที่มีเป้าหมายทางด้านกำไรในการจัดหาสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ธุรกิจแต่ละประเภทต่างก็ลงทุนแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับแต่ละวัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมายชนิดหรือประเภท มีการสูญเสียเงินทอง มีการได้กำไรขาดทุน เป็นวัฏจักร ทุนจึงถือเป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่งของการธุรกิจ และการดำรงชีพของมนุษย์ในสังคมนั้นต้องลงทุนเพื่อแสวงหาสิ่งบริโภค เพื่อยุ่รอดทุกคน นันทนาการเป็นผลผลิต หรือสิ่งบริโภคชนิดอยู่ในรูปของการบริการที่มนุษย์จำเป็นต้องแสวงหามาทดแทนโดยเฉพาะเพื่อบำบัดสภาวะทางจิตใจและอารมณ์เป็นส่วนใหญ่ นับเป็นกิจกรรมนันทนาการด้านสวัสดิการส่วนบุคคลของทุกคน ทุกเพศ วัย ทุกชาติ ศาสนา ที่พึงประสงค์ทั้งสิ้นโดยที่เขาเหล่านั้นยินดีแลกเปลี่ยนด้วยเงินตรา ซึ่งหามาจากผู้ประกอบการ เช่นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สถานบันเทิงเรีงรมย์ การบริการที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น (สมบัติ กาญจนกิจ. 2542 : 12)

ประเภทของธุรกิจนันทนาการ

กิจกรรมนันทนาการมีหลากหลายมากมายและมากพอกับการบริโภคของประชากรทั้งโลก มีทั้งกิจกรรมประเภทใช้ร่างกายเคลื่อนไหวเพื่อประกอบกิจกรรมทั้งหนักๆ และเบาๆ และเพื่อสวดอก ต่อการจัดการนันทนาการ นักวิชาการ และผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาชีพนันทนาการแห่งประเทศไทยของนันทนาการไว้เพื่อการธุรกิจดังต่อไปนี้

สมบัติ กาญจนกิจ (2542 : 58) แบ่งประเภทของธุรกิจนันทนาการตามลักษณะธรรมชาติของกิจกรรมที่คล้ายคลึงกันออกเป็น 10 ประเภท คือ

1. จุดสนใจท่องเที่ยว
2. สิ่งสนับสนุนท่องเที่ยว
3. ศูนย์กิจกรรมชุมชน
4. กีฬาเพื่อบันเทิง
5. ศูนย์สอนทักษะ
6. แหล่งนันทนาการกลางแจ้ง
7. กิจกรรมเครื่องไฟฟ้า
8. ร้านบริการอุปกรณ์
9. ศูนย์รวมกาสิโน (Casino)
10. ศูนย์อาหารและที่พัก

นอกจากนั้นยังแบ่งประเภทโดยพิจารณาจากกลุ่มผู้ดำเนินการภาคเอกชน ที่จัดดำเนินการอย่างอาชีพแบบธุรกิจการค้าโดยตรง เป็นดังนี้

1. ธุรกิจสื่อเครื่องเสียงเครื่องเล่นไฟฟ้า
2. แหล่งให้ความบันเทิงชนิดสวนสนุกและสวนสาธารณะเพื่อพักผ่อน
3. แหล่งให้ความบันเทิงชนิดศูนย์การค้าและภัตตาคาร
4. สถานจัดตั้งค่ายพักแรมและกิจกรรมกลางแจ้ง
5. การเดินทางท่องเที่ยวทัศนศึกษา
6. การท่องเที่ยวในเชิงชนบท

กำโชค เผือกสุวรรณ (2538 : 13-14) ได้แบ่งประเภทของนันทนาการเพื่อการธุรกิจ (Commercial Recreation) เป็นดังนี้

1. เกมและกิจกรรมบันเทิง
2. กีฬาเพื่อนันทนาการ
3. ดนตรี เพลง และการแสดงละคร
4. กิจกรรมสันทนาการสุขภาพ
5. การท่องเที่ยว
6. ค่ายพักแรม
7. การแสดงโชว์
8. กิจกรรมสังสรรค์
9. งานฝีมือเพื่อธุรกิจการค้า
10. กิจกรรมพิเศษเฉพาะเพื่อการธุรกิจเป็นคราว ๆ
11. กิจกรรมสื่อเครื่องเสียงและภาพ
12. สวนสนุก

ปัจจัยกิจกรรมและโครงการนั้นหนาแน่นได้รับความสนใจในชุมชน และสังคมทั้งโลก ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในช่วงเวลาว่าง และเวลาอิสระมากขึ้นเป็นทวีคูณ โดยเขาเหล่านั้นถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพชีวิต จึงเป็นเหตุทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนหันมาประกอบธุรกิจนั้นหนาแน่นหลากหลายวิธี แต่อย่างไรก็ตามการจัดการนั้นหนาแน่นจะต้องลงทุนหาทรัพยากรต่างๆ มาดำเนินการตั้งแต่การสรรหาบุคคล จัดซื้ออุปกรณ์ จ้างทำเทคนิคการตลาด การประชาสัมพันธ์เหล่านี้ต้องได้เงินงบประมาณทั้งสิ้น ดังนั้นเมื่อมีการลงทุนจะต้องแสวงหากำไรและเงินทดแทนคืนอย่างแน่นอน จึงเป็นธุรกิจเฉพาะทางด้านนั้นหนาแน่น

จะเห็นได้อย่างชัดเจนจากปัจจัยทางการเมือง สังคม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนอย่างรวดเร็ว ประชาชนมีความเครียดมากขึ้น จึงต้องการแสวงหากิจกรรมนั้นหนาแน่นมาแก้ปัญหาชีวิตมากขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบการนั้นหนาแน่นทั้งหลาย จำเป็นอย่างยิ่งต้องจัดและพัฒนาให้เหมาะสมเพียงพอต่อความต้องการ ระบบธุรกิจนั้นหนาแน่น จึงถูกพัฒนารูปแบบ และถือเป็นปัจจัยหลักของการพัฒนาคนและพัฒนาสภาพเศรษฐกิจของชาติได้อย่างเฉียบพลัน ดังนั้น รัฐบาลจึงพยายามและส่งเสริมให้มีธุรกิจนั้นหนาแน่นมากขึ้นโดยให้การสนับสนุนเงินลงทุนบ้าง ลดภาษีนำเข้าอุปกรณ์บ้าง ลดภาษีบ้าง ดังที่ ดำรง สาทิต (2543 : 45) กล่าวว่า กิจกรรมสโมสรม กิจกรรมการออกกำลังกาย กิจกรรมคลายเครียด กิจกรรมบันเทิงคาราโอเกะ กิจกรรมสวนสาธารณะ กิจกรรมสวนสนุก และกิจกรรมอื่นๆ ที่ส่งเสริมสุขภาพ ควรลดหย่อนผ่อนปรนเรื่องภาษี และส่งเสริมให้มีมากขึ้นโดยถือเป็นนโยบายของการพัฒนาประเทศ

หลักการประกอบธุรกิจนั้นหนาแน่น

ในการจัดการธุรกิจนั้นหนาแน่นนั้น ผู้ประกอบธุรกิจทุกคนมุ่งหวังผลกำไรทั้งสิ้นเหมือนกับการประกอบธุรกิจทั่วไป ดังนั้น การดำเนินงานจะต้องมีระบบแห่งการจัดการคล้ายคลึงกันกับการประกอบธุรกิจทั่วๆ ไป จะมีความแตกต่างบ้างเพื่อผลผลิตและความต้องการของผู้บริโภคเท่านั้น แต่ที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ ธุรกิจนั้นหนาแน่นเป็นธุรกิจการบริการแก่ผู้บริโภค ให้ได้รับบริการตอบสนองความสุขทางจิตใจ อารมณ์เป็นสำคัญ

วัลลพ กลิ่นหอม (2540 : 26) กล่าวว่า การประกอบธุรกิจบันเทิงหรือกิจกรรมอื่นใดที่มุ่งให้ผู้บริโภคพึงพอใจ จะต้องคำนึงถึงผู้บริโภคเป็นอันดับหนึ่ง และผู้บริโภคนั้นหมายรวมถึงบุคคลและสังคมได้เช่นกัน ฉะนั้น เพื่อให้เกิดผลของการบริการที่ดีของกิจกรรมบันเทิงจะต้องให้ประทับใจให้เกิดขึ้นได้ทั้ง 3 มิติ คือ บริการด้วยกาย วาจาและจิตใจของผู้บริการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2543 : 23) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการทางการบริหารจัดการตนเองและบริหารองค์กรร่วมกัน ต้องอยู่ในขั้นตอนของการวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชา การประสานงาน การควบคุมและการประเมินผล และสอดคล้องกับ พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์ (2544 : 2) กล่าวว่า การทำธุรกิจนั้นหนาแน่นนั้นผู้ประกอบการจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ ความต้องการนั้นหนาแน่นของบุคคลและสังคม สามารถจัดการดำเนินธุรกิจตามหลักแห่งการประกอบกิจกรรมนั้นหนาแน่นบนพื้นฐานวิชาชีพนั้นหนาแน่น และเป็นไปตามระบบแห่งการบริการที่เป็นกระบวนการ

ทางวิทยาศาสตร์ อีกทั้งให้นึกเสมอว่ากิจกรรมนั้นหนาแน่นการเป็นกิจกรรมบริการ ถ้าจัดเพื่อธุรกิจ โดยอาศัยนั้นหนาแน่นการเป็นสื่อปัจจัยแล้วต้องมีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ จึงจะเป็นการบริการที่มีคุณภาพด้วย

ปริญญ์ ลักษิตานนท์ (2541 : 334) ได้อธิบายเกี่ยวกับธุรกิจบริการไว้ดังนี้
ธุรกิจบริการเป็นการจัดกิจกรรมและผลประโยชน์หรือความพึงพอใจ ที่สนองความต้องการผู้บริโภค (ลูกค้า) ตัวอย่างเช่น การท่องเที่ยว เกมสนุกสนาน สวนสุขภาพ โรงแรม โรงภาพยนตร์ จึงจัดได้เป็นประเภทต่างๆ 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้าและนำสินค้าไปขอรับบริการ
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้า และขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการอินเทอร์เน็ต
3. เป็นการซื้อบริการและมีสินค้าควบด้วย เช่น ซื้อสินค้า ให้เล่นเกม ซื้อทัวร์แถมสิ่งของ อาหาร
4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีสินค้าแลกเปลี่ยนเป็นสิ่งของ เช่น นวดเพื่อบันเทิง ฟังเพลง การเล่น วิชาการ โรงพยาบาล

ดังนั้น การทำธุรกิจบริการต่างๆ ทุกประเภทจะต้องมีหลักการ มีทฤษฎี เป็นหลักวิเคราะห์ตลาด วิเคราะห์ผู้บริโภคให้ถูกต้อง เหมาะสมด้วยสถานการณ์ สร้างแผนกลยุทธ์ต่างๆ ขึ้นดังที่ เสรี วงษ์มณฑา (2541 : 428) กล่าวว่า การประกอบธุรกิจบริการใดๆ ทุกชนิดนั้นจะต้องเน้นความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกๆ คนต่างมุ่งหวัง คาดหวังจะได้รับผลทางบวกเป็นสำคัญ จึงจำเป็น ที่ผู้ประกอบการทั้งหลาย พึงเน้นกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการครบวงจร คือ

ธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 4P เช่นเดียวกับสินค้า ซึ่งประกอบด้วย 1. ผลิตภัณฑ์ (Product) 2. ราคา (Price) 3. การจัดจำหน่าย (Place) 4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) และนอกจากนั้นแล้วยังต้องอาศัยเครื่องมืออื่นๆ เพิ่มเติม ซึ่งประกอบด้วย 5. บุคคล (People) หรือพนักงาน (Employees) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างกันออกไป แข่งขัน พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัท 6. ต้องมีการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม [Total Quality Management (TQM)] ตัวอย่าง โรงแรมต้องพัฒนาลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer – Value Proposition) ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวกความรวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ 7. มีกระบวนการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า (Customer Satisfaction)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 340) กล่าวว่าหลักการสำคัญของการบริหารกิจการธุรกิจบริการนั้นจะต้องตระหนักในสิ่งสำคัญดังนี้

1. คุณภาพของการให้บริการ ต้องมีระบบที่วิเคราะห์การตลาดและพัฒนาให้ทันสมัย อยู่เสมอ มีกลยุทธ์แห่งการนำเสนอ การส่งมอบภาพลักษณ์และลักษณะเอกลักษณ์ของวัฒนธรรม
 2. มีผู้นำในการให้บริการ มีคุณลักษณะประจำตัว และวิชาชีพในอาชีพนั้นๆ อย่างเป็น มาตรฐาน ผ่านการประเมินคุณภาพจากสังคมอย่างเป็นรูปธรรม
 3. มีโมเดลคุณภาพการบริการทั้งเป็นภาพรวม และเฉพาะประเภทบริการนั้นๆ
- กำโชค ผ่องสุวรรณ (2544 : 7) กล่าวว่า การประกอบธุรกิจนั้นหนทางการที่ดีนั้น ผู้ประกอบ การจะต้องยึดหลักสำคัญในการจัดการดังนี้
1. ผู้ประกอบการต้องมีความรู้ เข้าใจในวิชาชีพนั้นหนทางการพื้นฐานอย่างชัดเจน
 2. ผู้ประกอบการต้องมีความรักและศรัทธาในวิชาชีพและกิจกรรมนั้นหนทางการโดย แท้จริง
 3. ผู้ประกอบการต้องมีความรู้เข้าใจในจิตวิทยา พฤติกรรมบุคคลในเรื่องแรงจูงใจและ ความต้องการของมนุษย์อย่างถูกต้อง
 4. ผู้ประกอบการจะต้องบริหารจัดการอย่างต่อเนื่องและมีบุคลากรผู้ให้บริการที่มี คุณลักษณะส่วนตัว อย่างนักบริการมืออาชีพ มีคุณลักษณะในทักษะปฏิบัติกิจกรรมนั้นหนทางการด้วย
 5. ผู้ให้บริการต้องตระหนักอยู่โดยตลอดเวลาว่าการบริการกิจกรรมนั้นหนทางการนั้น สนุกสนาน รักศรัทธา มีเกียรติยศ ปฏิบัติหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างความเป็นผู้นำและระลึกเสมอว่าการ บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีผู้ให้บริการที่มีคุณภาพด้วย

6. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเมเจอร์ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

จากการเติบโตธุรกิจอย่างรวดเร็ว ในระยะเวลาที่ผ่านมาของเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ส่งผลให้ปัจจุบันบริษัทฯ เป็นผู้ประกอบการอันดับต้น ๆ ในอุตสาหกรรมโรงภาพยนตร์ ธุรกิจของบริษัทสามารถจำแนกออกเป็น 5 ธุรกิจที่สามารถสร้างความบันเทิงและความสนุก สนาน ให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้แก่ธุรกิจโรงภาพยนตร์ ธุรกิจโบว์ลิ่ง ธุรกิจคาราโอเกะ ตู้เกม คอมพิวเตอร์และสวนสนุกต่างๆ ซึ่งบริษัทฯ ให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 10.00 น. ถึง 24.00 น. บริษัทฯ สามารถวางแผนการตลาดได้ง่ายขึ้นและขยายฐานลูกค้าได้กว้างขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถ แบ่งกลุ่มลูกค้าได้หลายระดับเพิ่มทางเลือกและความสะดวกในการเลือกชมและเลือกใช้บริการที่ทาง เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด มหาชน จัดขึ้น

โรงภาพยนตร์ เป็นธุรกิจบริการบันเทิงหลักของ กลุ่มเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทที่ทำธุรกิจโรงภาพยนตร์ในแนวเอ็นเตอร์เทนเมนต์ คอมเพล็กซ์ (Entertainment Complex) ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างโรงภาพยนตร์ (Cinema) เข้ากับธุรกิจ บันเทิงและกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน เกิดเป็นศูนย์บันเทิง เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นศูนย์บันเทิงที่รวมเอาความบันเทิงหลากหลายรูปแบบไว้ในที่เดียว โดยมี

โรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ เป็นบริการหลักด้านบันเทิงและมีธุรกิจโบว์ลิงและธุรกิจคาราโอเกะ อีกทั้งยังมีตู้เกมคอมพิวเตอร์ และสวนสนุกให้เลือกใช้บริการ

เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นธุรกิจรอง พร้อมเสริมด้วยบริการบันเทิงอื่นหลากหลายประเภทเพื่อให้เกิดความสะดวกและครบวงจรในการตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการที่เข้าใช้บริการชมภาพยนตร์ เช่น ร้านอาหาร ร้านหนังสือ ร้านจำหน่ายเทปเพลง วีดีโอ ร้านขายของที่ระลึก บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้บริการของโรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ สามารถเลือกหาความบันเทิงได้อย่างเต็มที่ (บริษัทเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ จำกัด 2548 : 9)

ธุรกิจโรงภาพยนตร์ (Theatre Business)

โรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ (บริษัทเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ จำกัด 2548 : 10)

โรงภาพยนตร์ในระบบมัลติเพล็กซ์ (Multiplex) โดยในแต่ละสาขาที่เปิดให้บริการจะถูกกำหนดให้มีโรงภาพยนตร์จำนวนตั้งแต่ 6 โรงขึ้นไป ทั้งนี้เพื่อให้สามารถรองรับกับจำนวนภาพยนตร์ที่จะเข้าฉายได้หลายเรื่องในวันและเวลาเดียวกัน เป็นการเพิ่มทางเลือกและความสะดวกในการเลือกชมภาพยนตร์ให้แก่ผู้ใช้บริการ ปัจจุบันโรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ เปิดให้บริการทั้งสิ้น 11 สาขา รวม 111 โรงภาพยนตร์ สามารถรองรับผู้ชมได้จำนวนรวมสูงถึง 27,900 ที่นั่ง

ลักษณะเด่นอีกประการหนึ่งของ โรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ คือ มีการตกแต่งโรงภาพยนตร์ที่สวยงามหรูหราทันสมัยหลากหลายรูปแบบในแต่ละสาขา

นอกจากบริการฉายภาพยนตร์เพื่อความบันเทิงให้กับผู้รับบริการแล้ว ทางโรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ยังมีบริการจำหน่ายเครื่องดื่มและข้าวโพดคั่วหน้าโรงภาพยนตร์ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่ทำได้เสริมที่สำคัญและสร้างความครบวงจรในงานบริการให้แก่ธุรกิจโรงภาพยนตร์โดยมีสินค้าหลักคือ ข้าวโพดคั่ว และเครื่องดื่มและมีสินค้าเสริมเพื่อเพิ่มความหลากหลายและเพิ่มทางเลือกให้ผู้ใช้บริการเป็นขนมขบเคี้ยวทานเล่นจำพวกขนมซองนานาชนิด เช่น มันฝรั่งกรอบ ผลไม้อบแห้งและลูกอม

ธุรกิจโบว์ลิงและธุรกิจคาราโอเกะ

ธุรกิจโบว์ลิงและธุรกิจคาราโอเกะ เป็นการสร้างความหลากหลายในงานบริการและเสริมฐานธุรกิจหลัก บริษัทฯ จึงให้บริการโบว์ลิงและคาราโอเกะภายใต้ชื่อ “เมเจอร์ โบว์ล อิต” โดยการวางแผนนโยบายการเปิดสาขาของเมเจอร์ โบว์ล อิต ควบคู่ไปกับการขยายสาขาของโรงภาพยนตร์ ธุรกิจโบว์ลิงและคาราโอเกะของบริษัทฯ จะมีลักษณะเป็นกีฬาเพื่อความบันเทิงซึ่งแตกต่างจากโบว์ลิงในรูปแบบเดิมที่เน้นเป็นการกีฬาเท่านั้น ดังนั้นบริษัทฯ จึงผสมผสานบริการโบว์ลิงด้วยอุปกรณ์สะท้อนแสงทั้งลูกพิน และเลน ให้เข้ากับบรรยากาศบันเทิงในลักษณะบูติกโบว์ลิงพร้อมการให้บริการคาราโอเกะ เพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้ารวมถึงห้องแพคเกจจิ้ง ที่รวมความบันเทิงทั้งโบว์ลิงและคาราโอเกะไว้อย่างลงตัว พร้อมกันนี้ยังให้บริการอาหารเครื่องดื่ม บริการจัดการแข่งขัน และจัดเลี้ยงเป็นหมู่คณะด้วย (บริษัทเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ จำกัด , 2548 : 11)

ธุรกิจโบว์ลิงและธุรกิจคาราโอเกะเป็นธุรกิจนันทนาการที่ได้รับความนิยม และมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ปัจจุบันผู้ประกอบการสถานโบว์ลิงเฉพาะกรุงเทพและปริมณฑล มีจำนวน 15 ราย ให้บริการทั้งหมด 35 สาขา จำนวนกว่า 1,000 เลน ซึ่งบริษัทฯ เป็นผู้นำในธุรกิจด้วยจำนวนสาขาและเลนที่มากที่สุด การแข่งขันในธุรกิจจะเป็นลักษณะการแข่งขันในด้านรูปแบบการให้บริการ และราคาเป็นหลัก แต่เนื่องจากธุรกิจของบริษัทฯ มีรูปแบบและกลุ่มลูกค้าที่ต่างจากคู่แข่งอย่างสิ้นเชิง

อีกทั้งยังมีธุรกิจที่ควบคู่ไปด้วยคือการตั้งตู้เกมคอมพิวเตอร์ ที่ทางเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้จัดนำมาเพื่อความหลากหลายในการให้บริการ นอกจากการขยายสาขาควบคู่ไปกับโรงภาพยนตร์และ บริษัท มีแผนการขยายสาขาโบว์ลิงไปยังจุดต่างๆ ที่เหมาะสม โดยรูปแบบการตกแต่งจะแตกต่างกันไปตามสถานที่ที่ให้บริการด้วย

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยต่างประเทศ

แคปแลน (Kaplan. 1975 : 90) ได้ศึกษาเรื่องการใช้เวลาว่างของชนชาติต่าง ๆ เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ ผลการวิจัย พบว่า เพศ มีส่วนกำหนดการทำกิจกรรมในยามว่าง เช่น เด็กชายชอบฟุตบอลแต่เด็กหญิงชอบเล่นเนตบอล แม้ว่าในปัจจุบันจะมีกระแสเคลื่อนไหวเพื่อสิทธิสตรีก่อให้เกิดความทัดเทียมกับบุรุษยิ่งขึ้น ทั้งด้านการทำงานและการทำกิจกรรมต่าง ๆ ก็ตาม แต่ก็ยังมีความแตกต่างกันอยู่บ้าง แม้ในกรณีการใช้เวลาว่าง

เพ็น แชนสกี; และ โทมัส (Pen Chansky; & Thomas. 1981) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่คือความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

7.2 งานวิจัยในประเทศ

ไพบูรณ์ คะเชนทรงพรรค (2531 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ของเยาวชนไทย” ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการชมภาพยนตร์ของเยาวชนไทย นิยมเข้าชมในโรงภาพยนตร์ชั้นหนึ่ง โดยไม่ให้ความสำคัญกับสถานที่ตั้งโรงภาพยนตร์ และเข้าชมภาพยนตร์เป็นกลุ่ม เหตุผลในการเข้าชมก็เพื่อความบันเทิงเป็นหลัก ภาพยนตร์ที่เลือก

ชมมากที่สุดได้แก่ ภาพยนตร์ประเภท ตื่นเต้น สยองขวัญ หรือผจญภัย และเนื้อหาสาระใน ภาพยนตร์เป็นปัจจัยองค์ประกอบของตัวภาพยนตร์ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ มากที่สุด

จันทนา มีไมตรีจิตต์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการสื่อสารที่ทำให้เยาวชน หันมานิยมโรงภาพยนตร์มัลติเพล็กซ์” พบว่าเยาวชนส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโรงภาพยนตร์ มัลติเพล็กซ์จากหนังสือพิมพ์มากที่สุด และสื่อโฆษณาจากหนังสือพิมพ์ก็มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกโรงภาพยนตร์มัลติเพล็กซ์มากที่สุด แต่สื่อที่มีความถี่สูงที่สุดที่เยาวชนเปิดรับคือสื่อโทรทัศน์ ปัจจัยที่ทำให้เยาวชนหันมานิยมโรงภาพยนตร์มัลติเพล็กซ์มากที่สุด คือมีโรงภาพยนตร์ให้เลือก มากมาย การจัดรอบที่มีตรงกัน และให้อารมณ์ในการชมได้มากกว่าโรงภาพยนตร์แบบเก่า เยาวชน ส่วนใหญ่จะชมภาพยนตร์จากโรงภาพยนตร์มัลติเพล็กซ์ 2-3 ครั้ง ต่อเดือน และมีเหตุผลในการเลือก โรงมัลติเพล็กซ์ เพราะมีความทันสมัยมากที่สุด

วรณัฐ ตั้งควิวิธ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้รับ สารต่อการสื่อสารทางด้านการตลาดของโรงภาพยนตร์ระบบมัลติเพล็กซ์เครืออีจิวี ผลการ ศึกษา สรุปว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 21- 25 ปี และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี โดยมีรายได้อยู่ประมาณ 5,001-10,000 บาทต่อเดือน หนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างต้องการและรับทราบข้อมูลการส่งเสริมการตลาด แต่กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลเรื่องการส่งเสริมการตลาดในระดับที่เพียงพอเท่านั้น เรื่องการ บริการของพนักงานขาย กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ การ ส่งเสริมการขายส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมรายการส่งเสริมการขายเพียงแต่ 1-2 ครั้งเท่านั้น ซึ่งกลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมการลดราคามากที่สุด ส่วนใหญ่ตอบว่าได้พบเห็นจากหนังสือพิมพ์ มากที่สุดและเป็นสื่อที่ทำให้รู้สึกสนใจ ในส่วนของการประชาสัมพันธ์นั้น กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างรู้สึกพึงพอใจกับการประชาสัมพันธ์ก็ คือความรวดเร็วและความทันต่อเหตุการณ์คาดหวังต่อโครงการไม่แตกต่างกัน การเปิดรับข่าวสารมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความรู้ ความพึงพอใจและสิ่งที่คาดหวังต่อโครงการของทางกรุงเทพ มหานคร

วิมล เลิศสังข์แจ่มใส (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ในเครือ เอส เอฟ ซีเนม่า ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ผู้ชมภาพยนตร์เป็นเพศชายและหญิงมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยมีอายุระหว่าง 18 - 35 ปี ซึ่งส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และพบว่า ผู้ชมภาพยนตร์ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการชมภาพยนตร์ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาคือ 2 ครั้งต่อเดือน และ 1 ครั้งต่อ เดือน ตามลำดับ พฤติกรรมของผู้ชมภาพยนตร์ส่วนใหญ่มักไปชมกับ คู่สมรส และแฟน มีกิจกรรม ระหว่างรอชมภาพยนตร์โดยการเดินเล่นซื้อของในศูนย์การค้า รับประทานอาหาร ส่วนใหญ่รับทราบ ข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์จากสื่อ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ซึ่งจากงานวิจัย ผู้วิจัยได้นำมาศึกษา ทฤษฎีและเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม

เพ็ญนภา จินดาทอง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ของลูกค้าที่โรงภาพยนตร์เมเจอร์ฮอลล์วีวูดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเก็บรวบรวมลูกค้าที่เคยใช้หรือเข้ามาใช้บริการที่โรงภาพยนตร์เมเจอร์ฮอลล์วีวูดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 385 คน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ทางด้านอายุ อาชีพ สถานภาพ การศึกษา และรายได้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจชมภาพยนตร์ในด้านของจำนวนครั้งที่เข้าชมภาพยนตร์และจำนวนผู้ที่เข้าชมภาพยนตร์ การบริการ ท่าเลที่ตั้ง ราคาบัตรเข้าชม และการส่งเสริมการขายของโรงภาพยนตร์เมเจอร์ฮอลล์วีวูด ผู้เข้ามาใช้บริการให้ความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับดี

รัชณิณี ศรีจิรานนท์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องคาราโอเกะของเมเจอร์ คาราโอเกะ โดยเก็บรวบรวมจากผู้ใช้บริการห้องคาราโอเกะของเมเจอร์ คาราโอเกะ ทั้ง 5 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 35 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ระหว่างเดือนอยู่ที่ 5,001-15,000 บาทต่อเดือน และพบว่า อายุและรายได้ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องคาราโอเกะของเมเจอร์ คาราโอเกะ ในด้านความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

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

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการในเครือบริษัทเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 650,000 คน/2 สัปดาห์ (บริษัทเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ จำกัด 2548 : 10)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ที่ใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร 11 สาขา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบขนาดของ เครซี่; และ มอร์แกน (Krejcie ; & Morgan. 1970 :610) ได้จำนวน 385 คน แต่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างมากกว่าที่ตารางกำหนดเป็นจำนวน 550 คน และโดยกำหนดโควตาและทำการเลือกสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มๆ ตามสาขาของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้ 11 กลุ่ม กลุ่มละ 50 คน เป็นเพศชาย 25 คน เพศหญิง 25 คน
2. ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	บริษัท / สาขา	ประชากร/ คน	กลุ่ม ตัวอย่าง	เพศชาย	เพศหญิง
1.	สาขารัชโยธิน	89,365	50	25	25
2.	สาขาสุโขวิท	65,450	50	25	25
3.	สาขาบางกะปิ	67,364	50	25	25
4.	สาขาแฟชั่นไอส์แลนด์	32,964	50	25	25
5.	สาขาเซ็นทรัลเวิลด์ พลาซ่า	53,725	50	25	25
6.	สาขापิ่นเกล้า	54,963	50	25	25
7.	สาขาพระราม 2	48,520	50	25	25
8.	สาขาพระราม 3	52,654	50	25	25
9.	สาขาบางนา	67,452	50	25	25
10.	สาขารามคำแหง	71,220	50	25	25
11.	สาขาเสรีเซ็นเตอร์	46,323	50	25	25
รวม		650,000	550	275	275

ที่มา : รายงานสถิติผู้ใช้บริการประจำเดือนของบริษัทเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ 2 สัปดาห์.2548

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Check List) ตรวจสอบรายการเป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ และชนิดของกิจกรรม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่กำหนด เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์คำตอบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scales) 5 ระดับคือความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าเพื่อถามความพึงพอใจ มีช่วงการวัดแบ่งเป็น 5 ช่วง และกำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน และแปลความหมาย

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

การแปลความหมายของคะแนน เพื่อวัดระดับ โดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยของการพิจารณาความพึงพอใจของการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 : 8 – 11)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ผู้วิจัย ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้นำการเก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ รวมทั้งศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมงานจากงานวิจัย ปรินทิพนิพนธ์ ตำรา และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนันทนาการ
2. สร้างแบบสอบถามตามวิธีการเขียนแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) มี 5 ระดับ
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการสอบถามข้อมูลจากผู้ให้บริการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแล้วให้คณะกรรมการผู้ควบคุมปรินทิพนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแก้ไข สำนวน ภาษา และความสมบูรณ์ถูกต้อง
5. นำแบบสอบถามที่กรรมการผู้ควบคุมปรินทิพนิพนธ์ตรวจสอบแก้ไขแล้วไปดำเนินการหาคุณภาพต่อไป

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ช่วยพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องตามวัตถุประสงค์และเนื้อหา พร้อมทั้งลงความเห็นโดยให้คะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

ถ้าแน่ใจ	ข้อความมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ถูกต้องตามเนื้อหา ให้คะแนน +1
ถ้าไม่แน่ใจ	ข้อความมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ถูกต้องตามเนื้อหา ให้คะแนน 0
ถ้าแน่ใจ	ข้อความไม่มีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ถูกต้องตามเนื้อหา ให้คะแนน -1

2. นำผลคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญให้มาพิจารณาแต่ละข้อ แล้วนำค่าคะแนนนั้นไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) ระหว่างข้อคำถามกับสิ่งที่ต้องการวัด โดยผู้วิจัยจะเลือกข้อคำถามที่มีความสอดคล้อง (IC) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ได้ข้อคำถามที่นำไปใช้ได้ จำนวน 25 ข้อ จากที่สร้างไว้ 30 ข้อ

3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ จำนวน 30 ท่าน เพื่อนำผลไปวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ให้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8943

4. นำไปให้คณะกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโทตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง แล้วนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการจัดกระทำข้อมูลดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้จัดการฝ่ายการตลาด และผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ ของบริษัทเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจที่กำหนดไว้

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามไป 550 ฉบับ ได้รับคืน 550 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3. นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติต่อไป

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับเพศ อายุ รายได้ อาชีพ ชนิดของกิจกรรม โดยการใช้การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ นันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร จากแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ได้ใช้สัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นผู้ที่ให้บริการกิจกรรมนันทนาการ ของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร 11 สาขา โดยการแจกแจงความถี่และแปลงเป็นค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยซึ่งเป็นผู้ที่ให้บริการกิจกรรมนันทนาการของ บริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร 11 สาขา โดยการแจกแจงความถี่และแปลงเป็นค่าร้อยละ ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ที่ใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ (Major Cineplex) เขตกรุงเทพมหานคร 11 สาขาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ ลักษณะโดยทั่วไป

ลักษณะทั่วไปของผู้ที่ใช้บริการ	จำนวน (N)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	275	50.00
หญิง	275	50.00
รวม	550	100.00
2. อายุ		
16 - 25 ปี	206	37.45
26 – 45 ปี	283	51.45
46 ปีขึ้นไป	61	11.09
รวม	550	100.00
3. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	76	13.82
5,000 – 10,000 บาท	120	21.82
10,001 – 15,000 บาท	147	26.73
15,001 – 20,000 บาท	111	20.18
20,001 บาทขึ้นไป	96	17.45
รวม	550	100.00
4. อาชีพ		
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	132	24.00
พนักงานบริษัท	252	45.82
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	84	15.27
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	75	13.64
อื่น ๆ	7	1.27
รวม	550	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของผู้ที่ใช้บริการ	จำนวน (N)	ร้อยละ
5. ชนิดของกิจกรรมที่มาใช้บริการ		
ชมภาพยนตร์	310	56.36
โบว์ลิ่ง	102	18.55
คาราโอเกะ	78	14.18
ตุ้มเกมคอมพิวเตอร์	45	8.18
สวนสนุก	15	2.73
รวม	550	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่า ผู้ที่ใช้บริการกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ ของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร 11 สาขา จำนวน 550 คน จำแนกตามตัวแปรร้อยละได้ดังนี้

เพศ ผู้ที่ใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร 11 สาขา เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 275 คนคิดเป็นร้อยละ 50.00 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 275 คนคิดเป็นร้อยละ 50.00

อายุ 26 – 45 ปี มีจำนวนมากที่สุด 283 คนคิดเป็นร้อยละ 51.45 รองลงมาคือ 16 - 25 ปี มีจำนวน 206 คนคิดเป็นร้อยละ 37.45 กลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 46 ปีขึ้นไปมีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 11.09

รายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด 147 คนคิดเป็นร้อยละ 26.73 รองลงมาคือ 5,000 – 10,000 บาท มีจำนวน 120 คนคิดเป็นร้อยละ 21.82 กลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 5,000 บาทมีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 13.82

อาชีพ พนักงานบริษัท มีจำนวนมากที่สุด 252 คนคิดเป็นร้อยละ 45.82 รองลงมาคือ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีจำนวน 132 คนคิดเป็นร้อยละ 24.00 กลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ กลุ่มที่มีอาชีพ อื่น ๆ นอกเหนือจากที่มีให้เลือกตอบในแบบสอบถามมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.27

ชนิดของกิจกรรมที่มาใช้บริการ ชมภาพยนตร์ มีจำนวนมากที่สุด 310 คนคิดเป็นร้อยละ 56.36 รองลงมาคือ โบว์ลิ่ง มีจำนวน 102 คนคิดเป็นร้อยละ 18.55 กลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ สวนสนุกมีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 2.73

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม รายด้าน และรายข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังปรากฏตามตาราง 3 - 32

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการจัดการ			
1.ระยะเวลาการเปิด – ปิดการให้บริการเหมาะสม	3.67	.73	มาก
2.การประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ เหมาะสม	3.41	.71	ปานกลาง
3.ระบบรักษาความปลอดภัย มีความเหมาะสม	3.40	.69	ปานกลาง
4.อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการโดยรวมของทุกประเภทกิจกรรมเหมาะสม	3.27	.67	ปานกลาง
5.การจัดระบบการบริการกิจกรรมนันทนาการทุกประเภทมีความเหมาะสม	3.55	.81	มาก
รวม	3.46	.49	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$ S.D.= .49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบดังนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ข้อ 1 ระยะเวลาการเปิด-ปิดการให้บริการเหมาะสม ($\bar{X} = 3.67$ S.D.= .73) ข้อ.5 การจัดระบบการบริการกิจกรรมนันทนาการทุกประเภทมีความเหมาะสม($\bar{X} = 3.55$ S.D.=.81) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรม
ธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
เขตกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านบุคลากร			
1.การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	3.50	.67	มาก
2.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	3.46	.69	ปานกลาง
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกิจกรรมดี	3.50	.65	มาก
4.เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ	3.56	.72	มาก
5.การบริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันใจ	3.43	.72	ปานกลาง
6.เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี	3.53	.71	มาก
7.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	3.30	.73	ปานกลาง
รวม	3.47	.49	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$ S.D.= .49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบดังนี้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมากคือ ข้อ 1. การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.50$ S.D.= .67) ข้อ 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกิจกรรมดี ($\bar{X} = 3.50$ S.D. = .65) ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.56$ S.D. = .72) ข้อ 6.เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี ($\bar{X} = 3.53$ S.D. = .71) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกิจกรรม (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกิจกรรม			
1.กิจกรรมที่จัดขึ้นมีเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	3.67	.75	มาก
2.ในแต่ละกิจกรรมนั้นทำให้เกิดการผ่อนคลายความตึงเครียดได้เป็นอย่างมาก	3.89	.80	มาก
3.กิจกรรมที่จัดขึ้นมีความสนุกสนาน เพลิดเพลิน	3.87	.79	มาก
4.การจัดโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้ามีความเหมาะสม	3.30	.67	ปานกลาง
5.กิจกรรมทุกประเภทมีความพร้อมในด้านบริการ	3.56	.82	มาก
รวม	3.66	.57	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกิจกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$ S.D.= .57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบดังนี้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 4. การจัดโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้ามีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.30$ S.D.= .67) นอกนั้นทุกข้อ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก(N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1.สถานที่จอดรถมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.30	.77	ปานกลาง
2.ความสะดวกสบายในการเดินทาง	3.49	.71	ปานกลาง
3.มีจำนวนห้องอาหาร และ ร้านค้าไว้บริการ มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ	3.39	.66	ปานกลาง
4.มีจำนวนห้องอาหาร และร้านค้าไว้บริการมีความเพียงพอ	3.35	.68	ปานกลาง
5.ห้องสุขา มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	3.24	.74	ปานกลาง
6.การจัดวางถังขยะมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.16	.76	ปานกลาง
7.การจัดแบ่งพื้นที่แต่ละส่วนนั้นเหมาะสม	3.32	.74	ปานกลาง
8.จุดนั่งพักผ่อนมีจำนวนเพียงพอ	2.83	1.01	ปานกลาง
รวม	3.26	.49	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$ S.D.= .49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านการจัดการ	3.46	.49	ปานกลาง
2.ด้านบุคลากร	3.47	.49	ปานกลาง
3.ด้านกิจกรรม	3.66	.57	มาก
4.ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.26	.49	ปานกลาง
รวม	3.46	.39	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$ S.D.= .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก ด้านกิจกรรม ($\bar{X}=3.66$ S.D.= .57) นอกนั้นทุกด้านมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการ จำแนกตามเพศ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ					
	เพศชาย(N = 275)			เพศหญิง(N = 275)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการจัดการ						
1.ระยะเวลาการเปิด – ปิดการให้บริการเหมาะสม	3.66	.76	มาก	3.67	.70	มาก
2.การประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ เหมาะสม	3.39	.70	ปานกลาง	3.43	.72	ปานกลาง
3.ระบบรักษาความปลอดภัย มีความเหมาะสม	3.46	.69	ปานกลาง	3.35	.69	ปานกลาง
4.อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการโดยรวมของทุกประเภทกิจกรรมเหมาะสม	3.25	.69	มาก	3.29	.65	มาก
5.การจัดระบบการบริการกิจกรรมนันทนาการทุกประเภทมีความเหมาะสม	3.50	.78	มาก	3.60	.84	มาก
รวม	3.45	.48	ปานกลาง	3.47	.51	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ชาย $\bar{X}=3.45$ S.D.= .48)(หญิง $\bar{X}=3.47$ S.D.= .51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละกลุ่มตัวแปรพบดังนี้ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือข้อ 1.ระยะเวลาการเปิด – ปิดการให้บริการเหมาะสม (ชาย $\bar{X}=3.66$ S.D.= .76) (หญิง $\bar{X}=3.67$ S.D.= .70) ข้อ 4. อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการโดยรวมของทุกประเภทกิจกรรมเหมาะสม (ชาย $\bar{X}=3.25$ S.D.= .69) (หญิง $\bar{X}=3.29$ S.D.= .65) ข้อ 5.การจัดระบบการบริการกิจกรรมนันทนาการทุกประเภทมีความเหมาะสม (ชาย $\bar{X}=3.50$ S.D.= .78) (หญิง $\bar{X}=3.60$ S.D.= .84) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรม
ธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
เขตกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ					
	เพศชาย(N = 275)			เพศหญิง(N = 275)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านบุคลากร						
1.การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	3.50	.70	มาก	3.49	.65	ปานกลาง
2.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	3.45	.74	มาก	3.47	.64	ปานกลาง
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกิจกรรมดี	3.48	.64	ปานกลาง	3.52	.67	มาก
4.เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ	3.53	.75	มาก	3.59	.69	มาก
5.การบริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันใจ	3.46	.75	ปานกลาง	3.40	.68	ปานกลาง
6.เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี	3.54	.72	มาก	3.52	.69	มาก
7.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	3.34	.79	ปานกลาง	3.27	.67	ปานกลาง
รวม	3.47	.52	ปานกลาง	3.47	.47	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ชาย $\bar{X}$ = 3.47 S.D. = .52) (หญิง $\bar{X}$ = 3.47 S.D. = .47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละตัวแปรพบดังนี้

เพศชาย มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือข้อ 1.การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X}$ = 3.50 S.D. = .70) ข้อ 2.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อ

จำนวนผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.45$ S.D.= .74) ข้อ 4.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อจำนวนผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.53$ S.D.= .75) ข้อ 6. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี ($\bar{X}=3.54$ S.D.= .72) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนั้นหนาแน่นอยู่ในระดับปานกลาง

เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนั้นหนาแน่นอยู่ในระดับมาก คือข้อ 3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกิจกรรมดี ($\bar{X}=3.52$ S.D.= .67) 4.เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.59$ S.D.= .69) ข้อ 6.เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี ($\bar{X}=3.52$ S.D.= .69) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนั้นหนาแน่นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนั้นหนาแน่นของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกิจกรรม จำแนกตามเพศ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ					
	เพศชาย(N = 275)			เพศหญิง(N = 275)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกิจกรรม						
1.กิจกรรมที่จัดขึ้นมีเพียงพอต่อจำนวนผู้ให้บริการ	3.66	.78	มาก	3.67	.73	มาก
2.ในแต่ละกิจกรรมนั้นทำให้เกิดการผ่อนคลายความตึงเครียดได้เป็นอย่างมาก	3.81	.83	มาก	3.96	.77	มาก
3.กิจกรรมที่จัดขึ้นมีความสนุกสนานเพลิดเพลิน	3.80	.80	มาก	3.95	.76	มาก
4.การจัดโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้ามีความเหมาะสม	3.34	.69	ปานกลาง	3.26	.65	ปานกลาง
5.กิจกรรมทุกประเภทมีความพร้อมในด้านบริการ	3.50	.83	มาก	3.63	.81	มาก
รวม	3.62	.59	มาก	3.69	.55	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นั้นหนนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร เพศ
 ชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนั้นหนนาการ ด้านกิจกรรม โดยรวมอยู่ใน
 ระดับมาก (ชาย $\bar{X}=3.62$ S.D.= .59) (หญิง $\bar{X}=3.69$ S.D.= .55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละ
 กลุ่มตัวแปรพบดังนี้

เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนั้นหนนาการอยู่ในระดับ
 ปานกลาง คือข้อ 4.การจัดโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้ามีความเหมาะสม (ชาย $\bar{X}=3.34$ S.D.= .69)
 (หญิง $\bar{X}=3.26$ S.D.= .65) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนั้นหนนาการอยู่ใน
 ระดับมาก

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ					
	เพศชาย(N = 275)			เพศหญิง(N = 275)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก						
ความสะอาด						
1.สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.47	.73	ปานกลาง	3.50	.69	มาก
2.ความสะอาดสบายในการเดินทาง	3.41	.64	ปานกลาง	3.36	.67	ปานกลาง
3.มีจำนวนห้องอาหาร และ ร้านค้าไว้บริการ มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ	3.37	.71	ปานกลาง	3.32	.65	ปานกลาง
4.มีจำนวนห้องอาหาร และร้านค้าไว้บริการมีความเพียงพอ	3.24	.73	ปานกลาง	3.24	.75	ปานกลาง
5.ห้องสุขา มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	3.20	.77	ปานกลาง	3.11	.75	ปานกลาง
6.การจัดวางถังขยะมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.32	.79	ปานกลาง	3.31	.69	ปานกลาง
7.การจัดแบ่งพื้นที่แต่ละส่วนนั้นเหมาะสม	2.95	1.03	ปานกลาง	2.71	.99	ปานกลาง
8.จุดนั่งพักผ่อนมีจำนวนเพียงพอ	3.28	.50	ปานกลาง	3.23	.47	ปานกลาง
รวม	3.30	.80	ปานกลาง	3.31	.75	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่

และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ชาย $\bar{X}=3.30$ S.D.= .80) (หญิง $\bar{X}=3.31$ S.D.= .75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละกลุ่มตัวแปรพบดังนี้

เพศชาย มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือ

ข้อ 1.สถานที่จอดรถมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ($\bar{X}=3.50$ S.D.= .69) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ					
	เพศชาย(N = 275)			เพศหญิง(N = 275)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านการจัดการ	3.45	.48	ปานกลาง	3.47	.51	ปานกลาง
2.ด้านบุคลากร	3.47	.52	ปานกลาง	3.47	.47	ปานกลาง
3.ด้านกิจกรรม	3.62	.59	มาก	3.69	.55	มาก
4.ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.30	.80	ปานกลาง	3.31	.75	ปานกลาง
รวม	3.46	.41	ปานกลาง	3.46	.38	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร เพศชาย เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ชาย $\bar{X}=3.46$ S.D.= .41) (หญิง $\bar{X}=3.46$ S.D.= .38) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของแต่ละกลุ่มตัวแปรพบดังนี้

เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนั้นหนานการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านกิจกรรม (ชาย $\bar{X}=3.62$ S.D.= .59) (หญิง $\bar{X}=3.39$ S.D.= .55) นอกนั้นทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนั้นหนานการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการ จำแนกตามอายุ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ								
	16 – 25 ปี (N=206)			26 – 45 ปี (N=283)			46 ปีขึ้นไป (N=61)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการจัดการ									
1.ระยะเวลาการเปิด – ปิดการให้บริการเหมาะสม	3.63	.75	มาก	3.68	.73	มาก	3.72	.66	มาก
2.การประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ เหมาะสม	3.39	.70	ปานกลาง	3.41	.74	ปานกลาง	3.46	.65	ปานกลาง
3.ระบบรักษาความปลอดภัย มีความเหมาะสม	3.38	.69	ปานกลาง	3.40	.69	ปานกลาง	3.46	.70	ปานกลาง
4.อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการโดยรวมของทุกประเภทกิจกรรมเหมาะสม	3.26	.69	ปานกลาง	3.25	.66	ปานกลาง	3.41	.62	ปานกลาง
5.การจัดระบบการบริการกิจกรรมนั้นหนานการทุกประเภทมีความเหมาะสม	3.52	.82	มาก	3.54	.81	มาก	3.69	.76	มาก
รวม	3.44	.48	ปานกลาง	3.46	.51	ปานกลาง	3.55	.46	มาก

จากตาราง 13 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนั้นหนานการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 16 – 25 ปี อายุ 26 – 45 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนั้นหนานการ ด้านการจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (อายุ 16 – 25 ปี $\bar{X}=3.44$ S.D.= .48) (อายุ 26 – 45 $\bar{X}=3.46$ S.D.= .51) และอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนั้นหนานการ ด้านการจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$ S.D.= .46) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแต่ละ

กลุ่มตัวแปรพบดังนี้

อายุ 16 – 25 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือข้อ 1.ระยะเวลาการเปิด-ปิดการให้บริการเหมาะสม ($\bar{X}=3.63$ S.D.= .75) ข้อ 5. การจัดระบบการบริการกิจกรรมนันทนาการทุกประเภทมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.52$ S.D.= .82) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

อายุ 26 - 45 มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1.ระยะเวลาการเปิด – ปิดการให้บริการเหมาะสม ($\bar{X}=3.68$ S.D.= .73) ข้อ 5. การจัดระบบการบริการกิจกรรมนันทนาการทุกประเภทมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.54$ S.D.= .81) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

อายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1.ระยะเวลาการเปิด – ปิดการให้บริการเหมาะสม ($\bar{X}=3.68$ S.D.= .73) 3.ระบบรักษาความปลอดภัย มีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.72$ S.D.= .66) ข้อ 5. การจัดระบบการบริการกิจกรรมนันทนาการทุกประเภทมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.69$ S.D.= .72) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 14 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ								
	16 – 25 ปี (N=206)			26 – 45 ปี (N=283)			46 ปีขึ้นไป (N=61)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านบุคลากร									
1.การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	3.44	.71	ปานกลาง	3.51	.67	มาก	3.64	.55	มาก
2.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	3.40	.74	ปานกลาง	3.49	.65	ปานกลาง	3.56	.65	มาก
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมดี	3.47	.65	ปานกลาง	3.51	.65	มาก	3.59	.69	มาก
4.เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ	3.54	.77	มาก	3.54	.70	มาก	3.72	.64	มาก
5.การบริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันใจ	3.43	.75	ปานกลาง	3.44	.69	ปานกลาง	3.43	.74	ปานกลาง
6.เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี	3.50	.70	มาก	3.52	.73	มาก	3.70	.59	มาก
7.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	3.27	.78	ปานกลาง	3.33	.70	ปานกลาง	3.31	.74	ปานกลาง
รวม	3.43	.53	ปานกลาง	3.47	.48	ปานกลาง	3.56	.44	มาก

จากตาราง 14 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร อายุ 16 – 25 ปี อายุ 26 – 45 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (อายุ 16 – 25 ปี $\bar{X}=3.43$ S.D.= .53) (อายุ 26 – 45 $\bar{X}=3.47$ S.D. = .48) และอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$ S.D.= .44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละกลุ่มตัวแปรพบดังนี้

อายุ 16 – 25 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมากคือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.54$ S.D.= .77) ข้อ 6. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี ($\bar{X}=3.50$ S.D.= .70) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

อายุ 26 - 45 มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือข้อ 1.การดูและเอาใจใส่เจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.51$ S.D.= .67) ข้อ 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมดี ($\bar{X}=3.51$ S.D.= .65) ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเต็มใจในการบริการ ($\bar{X}=3.54$ S.D.= .70) ข้อ 6. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี ($\bar{X}=3.52$ S.D.= .73) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

อายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง คือข้อ 5. การบริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันใจ ($\bar{X}=3.43$ S.D.= .74) ข้อ 7. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.31$ S.D.= .70) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก

ตาราง 15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกิจกรรม จำแนกตามอายุ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ								
	16 – 25 ปี (N=206)			26 – 45 ปี (N=283)			46 ปีขึ้นไป (N=61)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกิจกรรม									
1.กิจกรรมที่จัดขึ้นมีเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	3.67	.79	มาก	3.68	.73	มาก	3.57	.74	มาก
2.ในแต่ละกิจกรรมนั้นทำให้เกิดการผ่อนคลายความตึงเครียดได้เป็นอย่างมาก	3.88	.81	มาก	3.90	.79	มาก	3.85	.83	มาก
3.กิจกรรมที่จัดขึ้นมีความสนุกสนาน เพลิดเพลิน	3.91	.80	มาก	3.87	.78	มาก	3.79	.80	มาก
4.การจัดโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้ามีความเหมาะสม	3.34	.63	ปานกลาง	3.29	.72	ปานกลาง	3.21	.58	ปานกลาง
5.กิจกรรมทุกประเภทมีความพร้อมในด้านบริการ	3.55	.83	มาก	3.58	.81	มาก	3.49	.85	ปานกลาง
รวม	3.67	.57	มาก	3.66	.58	มาก	3.58	.54	มาก

จากตาราง 15 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 16 – 25 ปี อายุ 26 – 45 ปี อายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ ด้านกิจกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก (อายุ 16 – 25 ปี $\bar{X}=3.67$ S.D.= .57) (อายุ 26 – 45 $\bar{X}=3.66$ S.D.= .58) (อายุ 46 ปีขึ้นไป $\bar{X}=3.58$ S.D.= .54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละกลุ่มตัวแปรพบดังนี้

อายุ 16 – 25 ปี อายุ 26 – 45 ปี อายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 4. การจัดโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้ามีความเหมาะสม (อายุ 16 – 25 ปี $\bar{X}=3.34$ S.D.= .63.) (อายุ 26 – 45 $\bar{X}=3.29$ S.D.= .72) (อายุ 46 ปีขึ้นไป $\bar{X}=3.21$ S.D.= .58) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก

ตาราง 16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ								
	16 – 25 ปี (N=206)			26 – 45 ปี (N=283)			46 ปีขึ้นไป (N=61)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก									
1.สถานที่จอดรถมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.29	.73	ปานกลาง	3.31	.81	ปานกลาง	3.30	.72	ปานกลาง
2.ความสะดวกสบายในการเดินทาง	3.49	.68	ปานกลาง	3.47	.74	ปานกลาง	3.52	.72	มาก
3.มีจำนวนห้องอาหาร และ ร้านค้าไว้บริการ มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ	3.41	.62	ปานกลาง	3.39	.68	ปานกลาง	3.30	.67	ปานกลาง
4.มีจำนวนห้องอาหาร และร้านค้าน้ำไว้บริการมีความเพียงพอ	3.34	.69	ปานกลาง	3.37	.68	ปานกลาง	3.26	.63	ปานกลาง
5.ห้องสุขา มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	3.17	.72	ปานกลาง	3.31	.77	ปานกลาง	3.20	.65	ปานกลาง
6.การจัดวางผังขะมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.22	.78	ปานกลาง	3.12	.76	ปานกลาง	3.10	.70	ปานกลาง
7.การจัดแบ่งพื้นที่แต่ละส่วนนั้นเหมาะสม	3.33	.72	ปานกลาง	3.33	.74	ปานกลาง	3.23	.80	ปานกลาง
8.จุดนั่งพักผ่อนมีจำนวนเพียงพอ	2.80	1.04	ปานกลาง	2.87	1.00	ปานกลาง	2.77	1.01	ปานกลาง
รวม	3.25	.47	ปานกลาง	3.27	.52	ปานกลาง	3.21	.42	ปานกลาง

จากตาราง 16 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 16 – 25 ปี อายุ 26 – 45 ปี อายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (อายุ 16 – 25 ปี $\bar{X}$ = 3.25 S.D. = .47) (อายุ 26 – 45 ปี $\bar{X}$ = 3.27 S.D. = .52) (อายุ 46 ปีขึ้นไป $\bar{X}$ = 3.21 S.D. = .42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแต่ละกลุ่มของตัวแปรพบทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 17 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ								
	16 – 25 ปี (N=206)			26 – 45 ปี (N=283)			46 ปีขึ้นไป (N=61)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านการจัดการ	3.44	.48	ปานกลาง	3.46	.51	ปานกลาง	3.55	.46	มาก
2.ด้านบุคลากร	3.43	.53	ปานกลาง	3.47	.48	ปานกลาง	3.56	.44	มาก
3.ด้านกิจกรรม	3.67	.57	มาก	3.66	.58	มาก	3.58	.54	มาก
4.ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.25	.47	ปานกลาง	3.27	.52	ปานกลาง	3.21	.42	ปานกลาง
รวม	3.45	.40	ปานกลาง	3.47	.41	ปานกลาง	3.48	.32	ปานกลาง

จากตาราง 17 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 16 – 25 ปี อายุ 26 – 45 ปี อายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง (อายุ 16 – 25 ปี $\bar{X}=3.45$ S.D.= .40) (อายุ 26 – 45 $\bar{X}=3.47$ S.D.= .41) (อายุ 46 ปีขึ้นไป $\bar{X}=3.48$ S.D.= .32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละกลุ่มของตัวแปรพบดังนี้

อายุ 16 – 25 ปี อายุ 26 – 45 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านกิจกรรม (16 – 25 ปี $\bar{X}=3.67$ S.D.= .57) (26 – 45 ปี $\bar{X}=3.66$ S.D.= .58) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

อายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการจัดการ ($\bar{X}=3.55$ S.D.= .46) ด้านบุคลากร ($\bar{X}=3.56$ S.D.= .44) ด้านกิจกรรม ($\bar{X}=3.58$ S.D.= .54) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 18 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือ
เมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000 – 10,000 บาท			10,001 – 15,000 บาท			15,001 – 20,000 บาท			20,001 บาทขึ้นไป		
	(N=76)			(N=120)			(N=147)			(N=111)			(N=96)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการจัดการ															
1.ระยะเวลาการเปิด – ปิดการให้บริการเหมาะสม	3.68	.75	มาก	3.58	.87	มาก	3.66	.74	มาก	3.68	.66	มาก	3.76	.58	มาก
2.การประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ เหมาะสม	3.33	.74	ปานกลาง	3.43	.74	ปานกลาง	3.45	.71	ปานกลาง	3.34	.73	ปานกลาง	3.46	.63	ปานกลาง
3.ระบบรักษาความปลอดภัย มีความเหมาะสม	3.49	.62	ปานกลาง	3.34	.69	ปานกลาง	3.66	.71	มาก	3.46	.72	ปานกลาง	3.23	.67	ปานกลาง
4.อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการโดยรวมของทุกประเภทกิจกรรมเหมาะสม	3.47	.62	ปานกลาง	3.22	.69	ปานกลาง	3.45	.67	ปานกลาง	3.22	.59	ปานกลาง	3.18	.74	ปานกลาง
5.การจัดระบบการบริการกิจกรรมนันทนาการทุกประเภทมีความเหมาะสม	3.67	.81	มาก	3.46	.82	ปานกลาง	3.48	.82	ปานกลาง	3.60	.81	มาก	3.55	.79	มาก
รวม	3.53	.46	มาก	3.41	.52	ปานกลาง	3.30	.52	ปานกลาง	3.46	.48	ปานกลาง	3.44	.44	ปานกลาง

จากตาราง 18 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร
 เงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ($\bar{X}=3.53$ $SD=.46$) มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เงินเดือน 5,000 – 10,000 บาท ($\bar{X}=3.41$ $S.D.=.52$)
 เงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท ($\bar{X}=3.30$ $S.D.=.52$) เงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท
 ($\bar{X}=3.46$ $S.D.=.48$) เงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ($\bar{X}=3.44$ $S.D.=.44$) มีความพึงพอใจต่อการ
 จัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแต่ละกลุ่มของ
 ตัวแปรพบดังนี้

เงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ใน
 ระดับปานกลาง คือข้อ 2. การประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ มีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.33$ $S.D.=.74$)
 ข้อ 3. ระบบรักษาความปลอดภัยมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.49$ $S.D.=.62$) ข้อ 4. อัตราค่าธรรมเนียม
 ของทุกประเภทกิจกรรมเหมาะสม ($\bar{X}=3.47$ $S.D.=.62$) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของ
 ผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก

เงินเดือน 5,000 – 10,000 บาท เงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ
 การจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือข้อ 1. ระยะเวลาการเปิด – ปิด การให้บริการ
 เหมาะสม (5,000–10,000 บาท $\bar{X}=3.58$ $S.D.=.87$) (10,001–15,000 บาท $\bar{X}=3.66$
 $S.D.=.74$) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

เงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท เงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัด
 กิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง คือ 1. ระยะเวลาการเปิด-ปิด การให้บริการ
 เหมาะสม (15,001 – 20,000 บาท $\bar{X}=3.68$ $S.D.=.66$) (20,001 บาทขึ้นไป $\bar{X}=3.76$
 $S.D.=.58$) ข้อ 5. การจัดระบบการบริการกิจกรรมนันทนาการทุกประเภทมีความเหมาะสม
 (15,001 – 20,000 บาท $\bar{X}=3.60$ $S.D.=.81$) (20,001 บาทขึ้นไป $\bar{X}=3.55$ $S.D.=.79$) นอกนั้น
 ทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 19 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000 – 10,000 บาท			10,001 – 15,000 บาท			15,001 – 20,000 บาท			20,001 บาทขึ้นไป		
	(N=76)			(N=120)			(N=147)			(N=111)			(N=96)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านบุคลากร															
1.การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	3.41	.79	ปานกลาง	3.47	.69	ปานกลาง	3.52	.62	มาก	3.51	.69	มาก	3.56	.63	มาก
2.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	3.42	.80	ปานกลาง	3.43	.64	ปานกลาง	3.48	.66	ปานกลาง	3.41	.68	ปานกลาง	3.54	.71	มาก
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกิจกรรมดี	3.42	.64	ปานกลาง	3.59	.74	มาก	3.44	.62	ปานกลาง	3.50	.62	มาก	3.53	.65	มาก
4.เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ	3.53	.70	มาก	3.58	.78	มาก	3.47	.65	ปานกลาง	3.59	.76	มาก	3.65	.70	มาก
5.การบริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันใจ	3.50	.76	มาก	3.38	.68	ปานกลาง	3.50	.73	มาก	3.43	.75	ปานกลาง	3.34	.69	ปานกลาง
6.เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี	3.62	.75	มาก	3.55	.68	มาก	3.52	.74	มาก	3.48	.71	ปานกลาง	3.53	.63	มาก

ตาราง 19 (ต่อ)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000 – 10,000 บาท			10,001 – 15,000 บาท			15,001 – 20,000 บาท			20,001 บาทขึ้นไป		
	(N=76)			(N=120)			(N=147)			(N=111)			(N=96)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
7.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	3.22	.83	ปานกลาง	3.42	.77	ปานกลาง	3.31	.72	ปานกลาง	3.22	.67	ปานกลาง	3.30	.70	ปานกลาง
รวม	3.45	.52	ปานกลาง	3.49	.49	ปานกลาง	3.46	.49	ปานกลาง	3.45	.52	ปานกลาง	3.49	.47	ปานกลาง

จากตาราง 19 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ นันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ($\bar{X}=3.45$ S.D.= .52) เงินเดือน 5,000 – 10,000 บาท ($\bar{X}=3.49$ S.D.= .49) เงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท ($\bar{X}=3.46$ S.D.= .49) 15,001 – 20,000 บาท ($\bar{X}=3.45$ S.D.= .52) เงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ($\bar{X}=3.49$ S.D.= .47) มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแต่ละกลุ่มของตัวแปรพบดังนี้

เงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.54$ S.D.= .70) ข้อ 5. การบริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันใจ ($\bar{X}=3.50$ S.D.= .76) ข้อ 6. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี ($\bar{X}=3.62$ S.D.= .75) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

เงินเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือข้อ 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมดี ($\bar{X}=3.44$ S.D.= .62) ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.58$ S.D.= .78) ข้อ 6. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทที่ดีงาม ($\bar{X}=3.55$ S.D.= .68) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

เงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือข้อ 1. การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.52$ S.D.= .62) ข้อ 5. การบริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันใจ ($\bar{X}=3.50$ S.D.= .73) ข้อ 6. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี ($\bar{X}=3.52$ S.D.= .74) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

เงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 1. การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.51$ S.D.= .69) 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมดี ($\bar{X}=3.50$ S.D.= .62) ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.59$ S.D.= .76) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

เงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือข้อ ข้อ 1. การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.56$ S.D.= .63) ข้อ 2. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.54$ S.D.= .71) ข้อ 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมดี ($\bar{X} = 3.53$ S.D.= .65) ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.65$ S.D.= .70) ข้อ 6. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี ($\bar{X} = 3.53$ S.D.= .63) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 20 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือ
เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกิจกรรม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000 – 10,000 บาท			10,001 – 15,000 บาท			15,001 – 20,000 บาท			20,001 บาทขึ้นไป		
	(N=76)			(N=120)			(N=147)			(N=111)			(N=96)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกิจกรรม															
1.กิจกรรมที่จัดขึ้นมีเพียงพอต่อจำนวน ผู้ใช้บริการ	3.68	.77	มาก	3.73	.81	มาก	3.65	.71	มาก	3.72	.72	มาก	3.54	.77	มาก
2.ในแต่ละกิจกรรมนั้นทำให้เกิดการ ผ่อนคลายความตึงเครียดได้เป็น อย่างมาก	3.95	.78	มาก	3.87	.89	มาก	3.89	.74	มาก	3.92	.82	มาก	3.82	.79	มาก
3.กิจกรรมที่จัดขึ้นมีความสนุกสนาน เพลิดเพลิน	4.09	.75	มาก	3.80	.84	มาก	3.85	.73	มาก	3.94	.81	มาก	3.76	.78	มาก
4.การจัดโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้ามี ความเหมาะสม	3.47	.64	ปาน กลาง	3.28	.65	ปาน กลาง	3.23	.64	ปาน กลาง	3.40	.73	ปาน กลาง	3.19	.67	ปาน กลาง
5.กิจกรรมทุกประเภทมีความพร้อมใน ด้านบริการ	3.76	.80	มาก	3.53	.87	มาก	3.50	.76	มาก	3.48	.86	ปาน กลาง	3.65	.81	มาก
รวม	3.79	.53	มาก	3.64	.63	มาก	3.62	.52	มาก	3.69	.59	มาก	3.59	.56	มาก

จากตาราง 20 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร
 ที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ($\bar{X}=3.79$ S.D.= .53) เงินเดือน 5,000 – 10,000 บาท ($\bar{X}=3.64$
 S.D.= .63) เงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท ($\bar{X}=3.62$ S.D.= .52) 15,001 – 20,000 บาท
 ($\bar{X}=3.69$ S.D.= .59) เงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ($\bar{X}=3.59$ S.D.= .56) มีความพึงพอใจต่อการ
 จัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแต่ละกลุ่มของตัว
 แปรพบดังนี้

เงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท เงินเดือน 5,000 – 10,000 บาท เงินเดือน 10,001 – 15,000
 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปาน
 กลาง คือข้อ 4. การจัดโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้ามีความเหมาะสม (เงินเดือนต่ำกว่า 5,000
 $\bar{X}=3.47$ S.D.= .64) (5,000 – 10,000 $\bar{X}=3.28$ S.D.= .65) (10,001 – 15,000 $\bar{X}=3.23$
 S.D.= .64) (20,001 บาทขึ้นไป $\bar{X}=3.19$ S.D.= .67) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 ธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก

เงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่
 ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 4. การจัดโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้ามีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.40$
 S.D.= .73) ข้อ 5 กิจกรรมทุกประเภทมีความพร้อมในด้านบริการ ($\bar{X}=3.48$ S.D.= .86) นอกนั้น
 ทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก

ตาราง 21 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000 – 10,000 บาท			10,001 – 15,000 บาท			15,001 – 20,000 บาท			20,001 บาทขึ้นไป		
	(N=76)			(N=120)			(N=147)			(N=111)			(N=96)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก															
1.สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.55	.64	มาก	3.50	.77	มาก	3.51	.72	มาก	3.42	.67	ปานกลาง	3.45	.74	ปานกลาง
2.ความสะอาดสบายในการเดินทาง	3.37	.61	ปานกลาง	3.43	.73	ปานกลาง	3.41	.65	ปานกลาง	3.40	.66	ปานกลาง	3.29	.60	ปานกลาง
3.มีจำนวนห้องอาหาร และ ร้านค้าไว้บริการ มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ	3.32	.64	ปานกลาง	3.28	.75	ปานกลาง	3.38	.72	ปานกลาง	3.37	.62	ปานกลาง	3.36	.63	ปานกลาง
4.มีจำนวนห้องอาหาร และร้านค้าไว้บริการมีความเพียงพอ	3.18	.67	ปานกลาง	3.24	.79	ปานกลาง	3.27	.83	ปานกลาง	3.27	.67	ปานกลาง	3.22	.67	ปานกลาง
5.ห้องสุขา มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	3.09	.73	ปานกลาง	3.26	.79	ปานกลาง	3.24	.75	ปานกลาง	3.08	.78	ปานกลาง	3.03	.72	ปานกลาง
6.การจัดวางถังขยะมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.34	.68	ปานกลาง	3.37	.82	ปานกลาง	3.42	.73	ปานกลาง	3.24	.75	ปานกลาง	3.07	.82	ปานกลาง

ตาราง 21 (ต่อ)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000 – 10,000 บาท			10,001 – 15,000 บาท			15,001 – 20,000 บาท			20,001 บาทขึ้นไป		
	(N=76)			(N=120)			(N=147)			(N=111)			(N=96)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
7.การจัดแบ่งพื้นที่แต่ละส่วนนั้นเหมาะสม	3.33	.76	ปานกลาง	3.27	.71	ปานกลาง	3.42	.78	ปานกลาง	3.32	.68	ปานกลาง	3.19	.76	ปานกลาง
8.จุดนั่งพักผ่อนมีจำนวนเพียงพอ	2.71	1.04	ปานกลาง	2.85	.98	ปานกลาง	3.00	1.03	ปานกลาง	2.83	1.03	ปานกลาง	2.64	.95	ปานกลาง
รวม	3.24	.42	ปานกลาง	3.28	.54	ปานกลาง	3.33	.53	ปานกลาง	3.24	.45	ปานกลาง	3.16	.43	ปานกลาง

จากตาราง 21 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร
 เดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ($\bar{X}=3.24$ S.D.= .42) เงินเดือน 5,000 – 10,000 บาท ($\bar{X}=3.28$
 S.D.= .54) เงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท ($\bar{X}=3.33$ S.D.= .53) 15,001 – 20,000 บาท
 ($\bar{X}=3.24$ S.D.= .45) เงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ($\bar{X}=3.16$ S.D.= .43) มีความพึงพอใจต่อการ
 จัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแต่ละกลุ่มของ
 ตัวแปรพบดังนี้

เงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท เงินเดือน 5,000 – 10,000 บาท และเงินเดือน 10,001 –
 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือข้อ 1. สถานที่
 จอดรถมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ (ต่ำกว่า 5,000 $\bar{X}=3.55$ S.D.= .64) (5,000 – 10,000
 $\bar{X}=3.50$ S.D.= .77) (10,001 – 15,000 $\bar{X}=3.51$ S.D.= .72) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของ
 ผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

เงินเดือน 15,001 – 20,000 และ เงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัด
 กิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแล้วทุกข้อมีความพึงพอใจของ
 ผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 22 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือ
เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	ต่ำกว่า 5,000 บาท			5,000 – 10,000 บาท			10,001 – 15,000 บาท			15,001 – 20,000 บาท			20,001 บาทขึ้นไป		
	(N=76)			(N=120)			(N=147)			(N=111)			(N=96)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านการจัดการ	3.35	.46	ปานกลาง	3.41	.52	ปานกลาง	3.30	.52	ปานกลาง	3.46	.48	ปานกลาง	3.34	.44	ปานกลาง
2.ด้านบุคลากร	3.45	.52	ปานกลาง	3.49	.49	ปานกลาง	3.46	.49	ปานกลาง	3.45	.52	ปานกลาง	3.49	.44	ปานกลาง
3.ด้านกิจกรรม	3.79	.53	มาก	3.64	.63	มาก	3.62	.52	มาก	3.69	.59	มาก	3.59	.56	มาก
4.ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.24	.42	ปานกลาง	3.28	.54	ปานกลาง	3.33	.53	ปานกลาง	3.24	.39	ปานกลาง	3.16	.43	ปานกลาง
รวม	3.50	.36	มาก	3.45	.43	ปานกลาง	3.47	.41	ปานกลาง	3.46	.39	ปานกลาง	3.42	.36	ปานกลาง

จากตาราง 22 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร
 เงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ($\bar{X}=3.50$ S.D.= .36) มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เงินเดือน 5,000–10,000 บาท ($\bar{X}=3.45$ S.D.= .43)
 เงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท ($\bar{X}=3.47$ S.D.= .41) 15,001–20,000 บาท ($\bar{X}=3.46$
 S.D.= .39) เงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ($\bar{X}=3.42$ S.D.= .36) มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม
 ธุรกิจนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละกลุ่มของตัวแปรพบ
 ดังนี้

เงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ใน
 ระดับปานกลาง ด้านการจัดการ ($\bar{X}=3.35$ S.D.= .46) ด้านบุคลากร ($\bar{X}=3.45$ S.D.= .52)
 ด้านอุปกรณ์สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.24$ S.D.= .42) นอกนั้นทุกข้อมีความพึง
 พอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก

เงินเดือน 5,000 – 10,000 บาท เงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท เงินเดือน 15,001 –
 20,000 บาท เงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่
 ในระดับมาก ด้านกิจกรรม (5,000 – 10,000 บาท $\bar{X}=3.64$ S.D.= .63) (10,001 – 15,000 บาท
 $\bar{X}=3.62$ S.D.= .52) (15,001 – 20,000 บาท $\bar{X}=3.69$ S.D.= .59) (20,001 บาทขึ้นไป
 $\bar{X}=3.59$ S.D.= .56) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับ
 ปานกลาง

ตาราง 23 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือ
เมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการ จำแนกตามอาชีพ(N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา			พนักงานบริษัท			ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ(N=84)			ประกอบธุรกิจส่วนตัว			อื่นๆ		
	(N=132)			(N=252)			(N=84)			(N=75)			(N=7)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการจัดการ															
1.ระยะเวลาการเปิด – ปิดการให้ บริการเหมาะสม	3.60	.80	มาก	3.63	.71	มาก	3.71	.67	มาก	3.85	.71	มาก	3.57	.98	มาก
2.การประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ เหมาะสม	3.29	.73	ปาน กลาง	3.38	.73	ปาน กลาง	3.49	.70	ปาน กลาง	3.63	.61	มาก	3.57	.53	มาก
3.ระบบรักษาความปลอดภัย มีความ เหมาะสม	3.44	.71	ปาน กลาง	3.30	.65	ปาน กลาง	3.52	.67	มาก	3.55	.79	มาก	3.29	.49	ปาน กลาง
4.อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการโดย รวมของทุกประเภทกิจกรรมเหมาะสม	3.32	.72	ปาน กลาง	3.18	.63	ปาน กลาง	3.42	.71	ปาน กลาง	3.28	.63	ปาน กลาง	3.57	.53	มาก
5.การจัดระบบการบริการกิจกรรม นันทนาการทุกประเภทมีความ เหมาะสม	3.53	.86	มาก	3.50	.81	มาก	3.76	.83	มาก	3.51	.70	มาก	3.57	.79	มาก
รวม	3.43	.51	ปาน กลาง	3.40	.48	ปาน กลาง	3.58	.51	มาก	3.56	.46	มาก	3.51	.41	มาก

จากตาราง 23 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ นันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา ($\bar{X}=3.43$ S.D.= .51) พนักงานบริษัท ($\bar{X}=3.40$ S.D.= .48) มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานบริษัท ($\bar{X}=3.40$ S.D.= .48) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}=3.58$ S.D.= .51) ประกอบธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X}=3.56$ S.D.= .46) อื่น ๆ ($\bar{X}=3.51$ S.D.= .41) มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแต่ละกลุ่มของตัวแปรพบดังนี้ นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา และ พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือข้อ 1. ระยะเวลาการเปิด – ปิด การให้บริการเหมาะสม (นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา $\bar{X}=3.60$ S.D.= .80) (พนักงานบริษัท $\bar{X}=3.63$ S.D.= .71) ข้อ 5. การจัดระบบการบริการกิจกรรมนันทนาการทุกประเภทมีความเหมาะสม (นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา $\bar{X}=3.53$ S.D.= .86) (พนักงานบริษัท $\bar{X}=3.50$ S.D.= .81) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง คือข้อ 2. การประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ เหมาะสม ($\bar{X}= 3.49$ S.D.= .70) ข้อ 4. อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการโดยรวมของทุกประเภทกิจกรรมเหมาะสม ($\bar{X}= 3.42$ S.D.= .71) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก

ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 4.อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการโดยรวมของทุกประเภทกิจกรรมเหมาะสม ($\bar{X}=3.28$ S.D.= .63)นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก

อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง คือข้อ 3. รักษาความปลอดภัยมีความเหมาะสม ($\bar{X}= 3.29$ S.D.= .49) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก

ตาราง 24 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา			พนักงานบริษัท			ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ(N=84)			ประกอบธุรกิจส่วนตัว			อื่นๆ		
	(N=132)			(N=252)			(N=84)			(N=75)			(N=7)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านบุคลากร															
1.การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	3.36	.74	ปานกลาง	3.44	.63	ปานกลาง	3.73	.61	มาก	3.69	.68	มาก	3.29	.49	ปานกลาง
2.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	3.41	.80	ปานกลาง	3.40	.63	ปานกลาง	3.61	.62	มาก	3.60	.72	มาก	3.43	.53	ปานกลาง
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกิจกรรมดี	3.49	.69	ปานกลาง	3.42	.61	ปานกลาง	3.61	.68	มาก	3.67	.68	มาก	3.29	.49	ปานกลาง
4.เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ	3.54	.74	มาก	3.46	.70	ปานกลาง	3.67	.65	มาก	3.84	.75	มาก	3.14	.69	ปานกลาง
5.การบริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันใจ	3.40	.76	ปานกลาง	3.35	.66	ปานกลาง	3.55	.68	มาก	3.64	.80	มาก	3.57	.79	มาก
6.เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี	3.52	.74	มาก	3.44	.68	ปานกลาง	3.60	.71	มาก	3.80	.66	มาก	3.43	.79	ปานกลาง

ตาราง 24 (ต่อ)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา			พนักงานบริษัท			ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ(N=84)			ประกอบธุรกิจส่วนตัว			อื่นๆ		
	(N=132)			(N=252)						(N=75)			(N=7)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
7.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	3.23	.83	ปานกลาง	3.26	.66	ปานกลาง	3.36	.67	ปานกลาง	3.49	.81	ปานกลาง	3.43	.98	ปานกลาง
รวม	3.42	.54	ปานกลาง	3.40	.45	ปานกลาง	3.59	.45	มาก	3.68	.54	มาก	3.37	.43	ปานกลาง

จากตาราง 24 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร
 นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา ($\bar{X}=3.42$ S.D.= .54) พนักงานบริษัท ($\bar{X}=3.40$ S.D.= .45) อื่น ๆ
 ($\bar{X}=3.37$ S.D.= .43) มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง
 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}=3.59$ S.D.= .45) ประกอบธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X}=3.68$ S.D.= .54)
 มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย
 ข้อแต่ละกลุ่มของตัวแปรพบดังนี้

นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ใน
 ระดับมาก คือข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.54$ S.D.= .74)
 ข้อ 6. เจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี ($\bar{X}=3.52$ S.D.= .74) นอกนั้นทุกข้อมีความ
 พึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปาน
 กลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วทุกข้อของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ใน
 ระดับปานกลาง

ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการจัด
 กิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง คือข้อ 7.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
 เฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว (ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ $\bar{X}=3.36$ SD= .67) (ประกอบธุรกิจ
 ส่วนตัว $\bar{X}=3.49$ S.D.= .81) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ใน
 ระดับมาก

อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือข้อ 5. การ
 บริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันใจ ($\bar{X}=3.57$ S.D.= .79) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจต่อการ
 จัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 25 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือ
เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรีป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกิจกรรม จำแนกตามอาชีพ(N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา (N=132)			พนักงานบริษัท (N=252)			ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ(N=84)			ประกอบธุรกิจส่วนตัว (N=75)			อื่นๆ (N=7)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกิจกรรม															
1.กิจกรรมที่จัดขึ้นมีเพียงพอต่อจำนวน ผู้ใช้บริการ	3.66	.85	มาก	3.69	.73	มาก	3.70	.69	มาก	3.61	.73	มาก	3.29	.76	ปาน กลาง
2.ในแต่ละกิจกรรมนั้นทำให้เกิดการ ผ่อนคลายความตึงเครียดได้เป็น อย่างมาก	3.92	.89	มาก	3.87	.76	มาก	3.94	.83	มาก	3.88	.75	มาก	3.43	.98	ปาน กลาง
3.กิจกรรมที่จัดขึ้นมีความสนุกสนาน เพลิดเพลิน	3.98	.86	มาก	3.79	.76	มาก	3.88	.77	มาก	3.99	.74	มาก	3.43	.79	ปาน กลาง
4.การจัดโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้ามี ความเหมาะสม	3.41	.66	ปาน กลาง	3.21	.66	ปาน กลาง	3.32	.58	ปาน กลาง	3.43	.77	ปาน กลาง	2.86	.38	ปาน กลาง
5.กิจกรรมทุกประเภทมีความพร้อมใน ด้านบริการ	3.64	.93	มาก	3.52	.79	มาก	3.54	.74	มาก	3.59	.84	มาก	3.43	.79	ปาน กลาง
รวม	3.72	.64	มาก	3.62	.55	มาก	3.68	.51	มาก	3.70	.55	มาก	3.29	.65	ปาน กลาง

จากตาราง 25 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร
 นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา ($\bar{X}=3.72$ S.D.= .64) พนักงานบริษัท ($\bar{X}=3.62$ S.D.= .55)
 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}=3.68$ S.D.= .51) ประกอบธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X}=3.70$ S.D.=
 .55)

มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อื่นๆ ($\bar{X}=3.29$
 S.D.=.65) มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อแต่ละกลุ่มของตัวแปรพบดังนี้

นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา พนักงานบริษัท อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง คือ
 ข้อ 4. การจัดโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้ามีความเหมาะสม (นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา $\bar{X}=3.41$
 S.D.=.66) (พนักงานบริษัท $\bar{X}=3.21$ S.D.= .66) (ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ $\bar{X}=3.32$
 S.D.= .58) (ประกอบธุรกิจส่วนตัว $\bar{X}=3.43$ S.D.= .77) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของ
 ผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก

อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อแล้วทุกข้อของความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับ
 ปานกลาง

ตาราง 26 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนัดพบการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอาชีพ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา			พนักงานบริษัท			ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ(N=84)			ประกอบธุรกิจส่วนตัว			อื่นๆ		
	(N=132)			(N=252)						(N=75)			(N=7)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก															
1.สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.50	.76	ปานกลาง	3.47	.68	ปานกลาง	3.60	.73	มาก	3.39	.71	ปานกลาง	3.43	.53	ปานกลาง
2.ความสะอาดสบายในการเดินทาง	3.40	.64	ปานกลาง	3.36	.64	ปานกลาง	3.36	.69	ปานกลาง	3.55	.68	มาก	2.71	.49	ปานกลาง
3.มีจำนวนห้องอาหาร และ ร้านค้าไว้บริการ มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ	3.23	.70	ปานกลาง	3.37	.64	ปานกลาง	3.42	.71	ปานกลาง	3.43	.72	ปานกลาง	3.00	.82	ปานกลาง
4.มีจำนวนห้องอาหาร และร้านค้าไว้บริการมีความเพียงพอ	3.18	.77	ปานกลาง	3.22	.72	ปานกลาง	3.38	.73	ปานกลาง	3.32	.74	ปานกลาง	2.71	.76	ปานกลาง
5.ห้องสุขา มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	3.17	.80	ปานกลาง	3.13	.75	ปานกลาง	3.19	.80	ปานกลาง	3.17	.70	ปานกลาง	3.14	.69	ปานกลาง
6.การจัดวางถังขยะมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.30	.76	ปานกลาง	3.28	.76	ปานกลาง	3.39	.78	ปานกลาง	3.27	.86	ปานกลาง	3.29	.49	ปานกลาง

ตาราง 26 (ต่อ)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา			พนักงานบริษัท			ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ(N=84)			ประกอบธุรกิจส่วนตัว (N=75)			อื่นๆ (N=7)		
	(N=132)			(N=252)											
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
7.การจัดแบ่งพื้นที่แต่ละส่วนนั้นเหมาะสม	3.28	.73	ปานกลาง	3.30	.70	ปานกลาง	3.29	.86	ปานกลาง	3.48	.74	ปานกลาง	3.14	.69	ปานกลาง
8.จุดนั่งพักผ่อนมีจำนวนเพียงพอ	2.67	1.05	ปานกลาง	2.81	.98	ปานกลาง	2.98	.99	ปานกลาง	3.05	1.00	ปานกลาง	2.43	1.62	ปานกลาง
รวม	3.22	.48	ปานกลาง	3.24	.48	ปานกลาง	3.32	.51	ปานกลาง	3.33	.50	ปานกลาง	2.98	.50	ปานกลาง

จากตาราง 26 แสดงว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นั้นนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร
 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา $\bar{X} = 3.22$ S.D.= .48 , พนักงานบริษัท
 $\bar{X} = 3.24$ S.D.= .48 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 3.32$ S.D.= .51 , ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 $\bar{X} = 3.33$ SD= .50 , อื่น ๆ $\bar{X} = 2.98$ S.D.= .50) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแต่ละกลุ่มตัวแปรพบ
 ดังนี้

นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา พนักงานบริษัท และอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม
 ธุรกิจนั้นนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อแล้วทุกชื่อของความพึงพอใจต่อ
 การจัดกิจกรรมธุรกิจนั้นนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนั้นนันทนาการอยู่
 ในระดับมากคือ ข้อ 2. ความสะดวกสบายในการเดินทาง ($\bar{X} = 3.55$ S.D.= .68) นอกนั้นทุกข้อมี
 ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนั้นนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 27 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือ
เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา			พนักงานบริษัท			ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ(N=84)			ประกอบธุรกิจส่วนตัว			อื่นๆ		
	(N=132)			(N=252)			(N=84)			(N=75)			(N=7)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านการจัดการ	3.43	.51	ปานกลาง	3.40	.48	ปานกลาง	3.58	.51	มาก	3.56	.46	มาก	3.51	.41	มาก
2.ด้านบุคลากร	3.42	.54	ปานกลาง	3.40	.45	ปานกลาง	3.59	.45	มาก	3.68	.54	มาก	3.37	.43	ปานกลาง
3.ด้านกิจกรรม	3.72	.64	มาก	3.62	.55	มาก	3.68	.51	มาก	3.70	.55	มาก	3.29	.65	ปานกลาง
4.ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.22	.48	ปานกลาง	3.24	.48	ปานกลาง	3.32	.51	ปานกลาง	3.33	.50	ปานกลาง	2.98	.50	ปานกลาง
รวม	3.45	.42	ปานกลาง	3.41	.38	ปานกลาง	3.54	.38	มาก	3.57	.40	มาก	3.29	.37	ปานกลาง

จากตาราง 27 แสดงว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร
 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}=3.54$ S.D.= .38) ประกอบธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X}=3.57$ S.D.= .40)
 มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก นักเรียน / นิสิต /
 นักศึกษา ($\bar{X}= 3.45$ S.D.= .42) พนักงานบริษัท ($\bar{X}=3.41$ S.D.= .38) อื่น ๆ ($\bar{X}=3.29$ S.D.=
 .37) มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายด้านแต่ละกลุ่มของตัวแปรพบดังนี้

นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา และพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นันทนาการอยู่ในระดับมาก ด้านกิจกรรม (นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา $\bar{X}=3.72$ S.D.= .64)
 (พนักงานบริษัท $\bar{X}=3.62$ S.D.= .55) นอกนั้นทุกข้อของความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการจัด
 กิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
 (ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ $\bar{X}=3.32$ S.D.= .51) (ประกอบธุรกิจส่วนตัว $\bar{X}=3.33$
 S.D.= .50) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก

อื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก ด้านการจัดการ
 ($\bar{X}=3.51$ S.D.= .41) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ใน
 ระดับปานกลาง

ตาราง 28 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือ
เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการ จำแนกตามชนิดของกิจกรรมที่มาใช้บริการ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	ชมภาพยนตร์ (N=310)			โบว์ลิง (N=102)			คาราโอเกะ (N=78)			ตู้เกมคอมพิวเตอร์ (N=45)			สวนสนุก (N=15)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการจัดการ															
1.ระยะเวลาการเปิด – ปิดการให้บริการเหมาะสม	3.68	.73	มาก	3.73	.76	มาก	3.60	.71	มาก	3.56	.78	มาก	3.73	.46	มาก
2.การประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ เหมาะสม	3.47	.67	ปานกลาง	3.45	.67	ปานกลาง	3.19	.88	ปานกลาง	3.16	.74	ปานกลาง	3.67	.49	มาก
3.ระบบรักษาความปลอดภัย มีความเหมาะสม	3.40	.71	ปานกลาง	3.49	.64	ปานกลาง	3.26	.69	ปานกลาง	3.31	.67	ปานกลาง	3.93	.46	มาก
4.อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการโดยรวมของทุกประเภทกิจกรรมเหมาะสม	3.26	.68	ปานกลาง	3.25	.62	ปานกลาง	3.21	.71	ปานกลาง	3.38	.68	ปานกลาง	3.53	.52	มาก
5.การจัดระบบการบริการกิจกรรมนันทนาการทุกประเภทมีความเหมาะสม	3.55	.83	มาก	3.51	.75	มาก	3.47	.88	ปานกลาง	3.71	.76	มาก	3.80	.68	มาก
รวม	3.47	.48	ปานกลาง	3.49	.49	ปานกลาง	3.35	.58	ปานกลาง	3.42	.42	ปานกลาง	3.73	.29	มาก

จากตาราง 28 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร
 ชมภาพยนตร์ ($\bar{X}=3.47$ S.D.= .48) โบว์ลิง ($\bar{X}=3.49$ S.D.=.49) คาราโอเกะ ($\bar{X}=3.35$ SD= .58)
 ตู้เกมคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}=3.42$ S.D.= .44) มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ
 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สวนสนุก ($\bar{X}=3.73$ S.D.= .29) มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม
 ธุรกิจนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแต่ละกลุ่มของตัวแปรพบดังนี้

ชมภาพยนตร์ , โบว์ลิง และ ตู้เกมคอมพิวเตอร์มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นันทนาการอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1. ระยะเวลาการเปิด-ปิด การให้บริการเหมาะสม (ชม
 ภาพยนตร์ $\bar{X}=3.68$ S.D.= .73) (โบว์ลิง $\bar{X}=3.73$ S.D.= .76) (ตู้เกมคอมพิวเตอร์ $\bar{X}=3.56$
 S.D.= .78) ข้อ 5. การจัดระบบการบริการกิจกรรมนันทนาการทุกประเภทมีความเหมาะสม
 (ชมภาพยนตร์ $\bar{X}=3.55$ S.D.= .83) (โบว์ลิง $\bar{X}=3.51$ S.D.= .75) (ตู้เกมคอมพิวเตอร์
 $\bar{X}=3.71$ S.D.= .76) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับ
 ปานกลาง

คาราโอเกะ มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือ
 ข้อ 1. ระยะเวลาการเปิด – ปิด การให้บริการเหมาะสม ($\bar{X}=3.60$ S.D.= .71) นอกนั้นทุกข้อมีความ
 พึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลางสวนสนุก มีความพึงพอใจต่อการ
 จัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วทุกข้อมีความพึงพอใจต่อ
 การจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก

ตาราง 29 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร จำแนกตามชนิดของกิจกรรมที่มาใช้บริการ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	ชมภาพยนตร์ (N=310)			โบว์ลิง (N=102)			คาราโอเกะ (N=78)			ตู้เกมคอมพิวเตอร์ (N=45)			สวนสนุก (N=15)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านบุคลากร															
1.การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	3.54	.65	มาก	3.51	.70	มาก	3.35	.68	ปานกลาง	3.33	.67	ปานกลาง	3.87	.83	มาก
2.เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	3.45	.68	ปานกลาง	3.51	.70	มาก	3.42	.69	ปานกลาง	3.40	.65	ปานกลาง	3.80	.77	มาก
3.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกิจกรรมดี	3.52	.66	มาก	3.57	.70	มาก	3.37	.65	ปานกลาง	3.38	.58	ปานกลาง	3.67	.49	มาก
4.เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ	3.56	.70	มาก	3.60	.75	มาก	3.54	.77	มาก	3.36	.71	ปานกลาง	3.87	.83	มาก
5.การบริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันใจ	3.40	.64	ปานกลาง	3.57	.84	มาก	3.23	.77	ปานกลาง	3.53	.66	มาก	3.80	.77	มาก
6.เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี	3.55	.68	มาก	3.55	.77	มาก	3.45	.70	ปานกลาง	3.36	.68	ปานกลาง	3.67	.49	มาก

ตาราง 29 (ต่อ)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	ชมภาพยนตร์			โบว์ลิง			คาราโอเกะ			ตู้เกมคอมพิวเตอร์			สวนสนุก		
	(N=310)			(N=102)			(N=78)			(N=45)			(N=15)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
7.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	3.29	.70	ปานกลาง	3.32	.79	ปานกลาง	3.23	.77	ปานกลาง	3.24	.68	ปานกลาง	3.87	.52	มาก
รวม	3.47	.44	ปานกลาง	3.52	.59	มาก	3.37	.55	ปานกลาง	3.37	.42	ปานกลาง	4.00	.76	มาก

จากตาราง 29 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร
 โบว์ลิง ($\bar{X}=3.52$ S.D.= .59) สวนสนุก ($\bar{X}=4.00$ S.D.= .76) มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม
 ธุรกิจนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ชมภาพยนตร์ ($\bar{X}= 3.47$ S.D.= .44) คาราโอเกะ
 ($\bar{X}=3.37$ SD= .55) ตู้เกมคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}=3.37$ S.D.= .42) มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรม
 ธุรกิจนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแต่ละกลุ่มของตัวแปรพบ
 ดังนี้

ชมภาพยนตร์ มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือ
 ข้อ 1. การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.54$ S.D.= .65) ข้อ 4. เจ้าหน้าที่มีความ
 เป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.56$ S.D.= .70) ข้อ 6. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและ
 กิริยามารยาทที่ดี ($\bar{X}=3.55$ SD= .68) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจ
 นันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

โบว์ลิง มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือข้อ 7.
 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.32$ S.D.= .79) นอกนั้น
 ทุกข้อมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

คาราโอเกะ มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือข้อ 4.
 เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.54$ S.D.= .77) นอกนั้นทุกข้อมีความ
 พึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

ตู้เกมคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจของการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับ
 มาก คือข้อ 5. การบริการของเจ้าหน้าที่ที่รวดเร็วทันใจ ($\bar{X}=3.53$ S.D.= .66) นอกนั้นทุกข้อมีความ
 พึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

สวนสนุก มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อแล้วทุกข้อมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก

ตาราง 30 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือ
เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านกิจกรรม จำแนกตามชนิดของกิจกรรมที่มาใช้บริการ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	ชมภาพยนตร์ (N=310)			โบว์ลิง (N=102)			คาราโอเกะ (N=78)			ตู้เกมคอมพิวเตอร์ (N=45)			สวนสนุก (N=15)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกิจกรรม															
1.กิจกรรมที่จัดขึ้นมีเพียงพอต่อจำนวน ผู้ใช้บริการ	3.65	.74	มาก	3.67	.85	มาก	3.68	.76	มาก	3.76	.65	มาก	3.80	.56	มาก
2.ในแต่ละกิจกรรมนั้นทำให้เกิดการ ผ่อนคลายความตึงเครียดได้เป็น อย่างมาก	3.86	.77	มาก	3.87	.90	มาก	3.96	.80	มาก	3.93	.84	มาก	4.07	.80	มาก
3.กิจกรรมที่จัดขึ้นมีความสนุกสนาน เพลิดเพลิน	3.82	.74	มาก	3.83	.93	มาก	4.05	.72	มาก	3.91	.82	มาก	4.33	.62	มาก
4.การจัดโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้ามี ความเหมาะสม	3.29	.66	ปาน กลาง	3.29	.75	ปาน กลาง	3.32	.65	ปาน กลาง	3.22	.60	ปาน กลาง	3.60	.63	มาก
5.กิจกรรมทุกประเภทมีความพร้อมใน ด้านบริการ	3.52	.78	มาก	3.60	.91	มาก	3.53	.83	มาก	3.67	.88	มาก	4.07	.59	มาก
รวม	3.63	.54	มาก	3.65	.68	มาก	3.71	.55	มาก	3.70	.55	มาก	3.97	.43	มาก

จากตาราง 30 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นั้นหนากการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร
 ชมภาพยนตร์ ($\bar{X}=3.63$ S.D.= .54) โบว์ลิ่ง ($\bar{X}=3.65$ S.D.=.68) คาราโอเกะ($\bar{X}=3.37$ S.D.= .55)
 ตู้เกมคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}=3.70$ S.D.= .55) สวนสนุก ($\bar{X}=3.97$ S.D.= .43) มีความพึงพอใจต่อการ
 จัดกิจกรรมธุรกิจนั้นหนากการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแต่ละกลุ่มของตัว
 แปรพบดังนี้

ชมภาพยนตร์ โบว์ลิ่ง คาราโอเกะ และตู้เกมคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจต่อการจัด
 กิจกรรมธุรกิจนั้นหนากการอยู่ในระดับปานกลาง คือข้อ 4. การจัดโปรโมชั่นพิเศษให้กับลูกค้ามีความ
 เหมาะสม (ชมภาพยนตร์ $\bar{X}=3.29$ S.D.= .66) (โบว์ลิ่ง $\bar{X}=3.29$ S.D.= .75) (คาราโอเกะ
 $\bar{X}=3.32$ S.D.= .65) (ตู้เกมคอมพิวเตอร์ $\bar{X}=3.22$ S.D.= .60)นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจต่อ
 การจัดกิจกรรมธุรกิจนั้นหนากการอยู่ในระดับมาก

สวนสนุก มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนั้นหนากการอยู่ในระดับมาก เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อพบทุกข้อมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนั้นหนากการอยู่ในระดับมาก

ตาราง 31 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามชนิดของกิจกรรมที่มาใช้บริการ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	ชมภาพยนตร์ (N=310)			โบว์ลิง (N=102)			คาราโอเกะ (N=78)			ตู้เกมคอมพิวเตอร์ (N=45)			สวนสนุก (N=15)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก															
1.สถานที่จอดรถมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.49	.74	ปานกลาง	3.45	.68	ปานกลาง	3.45	.64	ปานกลาง	3.44	.69	ปานกลาง	3.87	.74	มาก
2.ความสะดวกสบายในการเดินทาง	3.38	.68	ปานกลาง	3.42	.68	ปานกลาง	3.38	.56	ปานกลาง	3.31	.67	ปานกลาง	3.53	.52	มาก
3.มีจำนวนห้องอาหาร และ ร้านค้าไว้บริการ มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ	3.33	.72	ปานกลาง	3.38	.68	ปานกลาง	3.35	.58	ปานกลาง	3.27	.62	ปานกลาง	3.67	.62	มาก
4.มีจำนวนห้องอาหาร และร้านค้าไว้บริการมีความเพียงพอ	3.30	.74	ปานกลาง	3.21	.76	ปานกลาง	3.18	.75	ปานกลาง	3.07	.72	ปานกลาง	3.07	.59	ปานกลาง
5.ห้องสุขา มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	3.19	.81	ปานกลาง	3.12	.69	ปานกลาง	3.22	.70	ปานกลาง	3.04	.67	ปานกลาง	2.80	.68	ปานกลาง
6.การจัดวางถึงขยะมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.26	.82	ปานกลาง	3.45	.75	ปานกลาง	3.26	.65	ปานกลาง	3.22	.56	ปานกลาง	3.67	.82	มาก

ตาราง 31 (ต่อ)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	ชมภาพยนตร์ (N=310)			โบว์ลิง (N=102)			คาราโอเกะ (N=78)			ตู้เกมคอมพิวเตอร์ (N=45)			สวนสนุก (N=15)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
7.การจัดแบ่งพื้นที่แต่ละส่วนนั้นเหมาะสม	3.29	.76	ปานกลาง	3.36	.79	ปานกลาง	3.41	.63	ปานกลาง	3.20	.66	ปานกลาง	3.47	.64	ปานกลาง
8.จุดนั่งพักผ่อนมีจำนวนเพียงพอ	2.78	.98	ปานกลาง	2.96	1.08	ปานกลาง	2.81	1.09	ปานกลาง	2.84	.98	ปานกลาง	3.00	1.00	ปานกลาง
รวม	3.25	.50	ปานกลาง	3.29	.51	ปานกลาง	3.26	.45	ปานกลาง	3.18	.43	ปานกลาง	3.38	.53	ปานกลาง

จากตาราง 31 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร
 ชมภาพยนตร์ ($\bar{X}=3.25$ S.D.= .50) โบว์ลิ่ง ($\bar{X}=3.29$ S.D.= .51) คาราโอเกะ ($\bar{X}=3.26$ S.D.= .45)
 ตู้เกมคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}=3.18$ S.D.= .43) สวนสนุก ($\bar{X}=3.38$ S.D.= .33) มีความพึงพอใจต่อการ
 จัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแต่ละกลุ่มของ
 ตัวแปรพบดังนี้

ชมภาพยนตร์ โบว์ลิ่ง คาราโอเกะ ตู้เกมคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจต่อการจัด
 กิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบทุกข้อมีความพึง
 พอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

สวนสนุก มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือข้อ
 1. สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X}=3.87$ S.D.= .74) 2. ความสะดวกสบาย
 ในการเดินทาง ($\bar{X}=3.53$ S.D.= .52) 3. มีจำนวนห้องอาหารและร้านค้าไว้บริการมีความสะอาดถูก
 สุลักษณะ ($\bar{X}=3.67$ S.D.= .62) ทุกข้อมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ใน
 ระดับปานกลาง

ตาราง 32 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือ
เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามชนิดของกิจกรรมที่มาใช้บริการ (N = 550)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ														
	ชมภาพยนตร์ (N=310)			โบว์ลิง (N=102)			คาราโอเกะ (N=78)			ตู้เกมคอมพิวเตอร์ (N=45)			สวนสนุก (N=15)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.ด้านการจัดการ	3.47	.48	ปานกลาง	3.49	.49	ปานกลาง	3.35	.58	ปานกลาง	3.42	.42	ปานกลาง	3.73	.29	มาก
2.ด้านบุคลากร	3.47	.44	ปานกลาง	3.52	.59	มาก	3.37	.55	ปานกลาง	3.37	.42	ปานกลาง	4.00	.76	มาก
3.ด้านกิจกรรม	3.63	.54	มาก	3.65	.68	มาก	3.71	.55	มาก	3.70	.55	มาก	3.97	.43	มาก
4.ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.25	.50	ปานกลาง	3.29	.51	ปานกลาง	3.26	.45	ปานกลาง	3.18	.43	ปานกลาง	3.38	.53	ปานกลาง
รวม	3.46	.36	ปานกลาง	3.49	.48	ปานกลาง	3.42	.44	ปานกลาง	3.42	.34	ปานกลาง	3.74	.30	มาก

จากตาราง 32 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร สวน
 สนุก ($\bar{X}=3.74$ S.D.= .30) มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ อยู่ในระดับมาก
 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบ ชมภาพยนตร์ ($\bar{X}=3.46$ S.D.= .36) โบว์ลิ่ง ($\bar{X}=3.49$ S.D.= .48)
 คาราโอเกะ ($\bar{X}=3.42$ S.D.= .44) ตู้เกมคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}=3.42$ S.D.= .34) มีความพึงพอใจต่อ
 การจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละกลุ่มของตัว
 แปรพบดังนี้

ชมภาพยนตร์ คาราโอเกะ ตู้เกมคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ
 นันทนาการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านกิจกรรม (ชมภาพยนตร์ $\bar{X}=3.63$ S.D.= .54) (คาราโอเกะ
 $\bar{X}=3.71$ S.D.= .55) (ตู้เกมคอมพิวเตอร์ $\bar{X}=3.70$ S.D.= .55) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจต่อ
 การจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

โบว์ลิ่ง มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก คือ
 ด้านบุคลากร ($\bar{X}=3.52$ S.D.= .59) ด้านกิจกรรม ($\bar{X}=3.63$ S.D.= .68) นอกนั้นทุกข้อมีความ
 พึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง

สวนสนุก มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง คือ
 ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.38$ S.D.= .53) นอกนั้นทุกข้อมีความพึง
 พึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการอยู่ในระดับมาก

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการในเครือบริษัทเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 650,000 คน/2 สัปดาห์

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ที่ใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ (Major Cineplex) เขตกรุงเทพมหานคร 11 สาขา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบขนาดของ เครซี่; และ มอร์แกน (Krejcie ; & Morgan. 1970 :610) ได้จำนวน 385 คน แต่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างมากกว่าที่ตารางกำหนดเป็นจำนวน 550 คน เป็นเพศชาย 275 คน เพศหญิง 275 คน และทำการเลือกสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Check List) ตรวจสอบรายการเป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ และชนิดของกิจกรรม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ ของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่กำหนด เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์คำตอบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการจัดกระทำข้อมูลดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้จัดการฝ่ายการตลาด และผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ ของบริษัทเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจที่กำหนดไว้
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามไป 550 ฉบับ ได้รับคืน 550 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
3. นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้และคัดเลือกฉบับสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมามาตรวจสอบความสมบูรณ์
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับเพศ อายุ รายได้ อาชีพ ชนิดกิจกรรม โดยทำการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร จากแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็น ผู้ที่ใช้บริการกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ ของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ (Major -Cineplex) เขตกรุงเทพมหานคร 11 สาขา จำนวน 550 คน พบดังนี้ เพศชาย 275 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เพศหญิง 275 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 26 – 45 ปี รายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีอาชีพพนักงานบริษัท ชนิดของกิจกรรมที่มาใช้บริการ คือ ชมภาพยนตร์
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านกิจกรรม ($\bar{X}$ = 3.66 S.D.= .57) นอกนั้นทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. เมื่อพิจารณาจำแนกแต่ละตัวแปร พบดังนี้

3.1 เพศ ผู้ใช้บริการกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ชาย $\bar{X} = 3.46$ S.D.= .41) (หญิง $\bar{X} = 3.46$ S.D.= .38)

3.2 อายุ ผู้ใช้บริการกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (อายุ 16 – 25 ปี $\bar{X} = 3.45$ S.D.= .04) (อายุ 26 – 45 ปี $\bar{X} = 3.47$ S.D.= .41) (อายุ 46 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 3.48$ S.D.= .32)

3.3 รายได้ ผู้ใช้บริการกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$ S.D.= .36) สำหรับรายได้ 5,000 – 10,000 บาท , 10,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$ S.D.= .43) ($\bar{X} = 3.47$ S.D.= .41) ($\bar{X} = 3.46$ S.D.= .39) ($\bar{X} = 3.42$ S.D.= .36) ตามลำดับ

3.4 อาชีพ ผู้ใช้บริการกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 3.54$ S.D.= .51) (ประกอบธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 3.57$ S.D.= .40) สำหรับอาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา พนักงานบริษัท และอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$ S.D.= .42) ($\bar{X} = 3.42$ S.D.= .38) ($\bar{X} = 3.29$ S.D.= .37) ตามลำดับ

3.5 ชนิดกิจกรรมของผู้ใช้บริการกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (สวนสนุก $\bar{X} = 3.74$ S.D.= .30) สำหรับชมภาพยนตร์ โบว์ลิ่ง คาราโอเกะ และตู้เกมคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ชมภาพยนตร์ $\bar{X} = 3.46$ S.D.= .36) (โบว์ลิ่ง $\bar{X} = 3.49$ S.D.= .48) (คาราโอเกะ $\bar{X} = 3.42$ S.D.= .44) (ตู้เกมคอมพิวเตอร์ $\bar{X} = 3.42$ S.D.= .34) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการจัดการ ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรมและด้านสถานที่อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

ด้านการจัดการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$ S.D.= .49) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดการระบบต่าง ๆ บางครั้งก็ยังไม่ทั่วถึง อาจเป็นเพราะพนักงานที่ปฏิบัติงานจริงมีจำนวนมากจึงควบคุมและดูแลยาก ฉะนั้นการจัดการระบบต่าง ๆ ของบริษัทจึงเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ บรรยงค์ โตจินดา (2542 : 28) ที่กล่าวว่า องค์การจะประกอบด้วยสมาชิกที่เข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยสมาชิกแต่ละคนจะมีความแตกต่างทั้งทางด้านพื้นฐานทางกายภาพ คุณสมบัติ และจิตใจ จึงต้องอาศัยการจัดการ (Management) เพื่อให้งานดำเนินไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งเราสามารถกล่าวได้ว่าองค์การและการจัดการจะเป็นของคู่กัน โดยทุก ๆ องค์การจะต้องมีการจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขณะเดียวกันการจัดการก็จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานขององค์การ กล่าวคือ การจัดการเป็นความสามารถของบุคลากรที่จะทำการกำหนดเป้าหมาย จัดระเบียบ จัดสรรทรัพยากรต่างๆ ขององค์การ และใช้งานบุคคลอื่นๆ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในชีวิตจริงอาจจะมี การจัดการที่ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวก็ได้ การจัดการจึงเป็นงานสำคัญของผู้จัดการทุกคนที่ต้องดำเนินงานด้วยความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ โดยจะต้องประยุกต์ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ประการสำคัญ การจัดการไม่ใช่กิจกรรมที่ผู้บริการต้องทำเป็นครั้งคราว แต่จะเป็นกระบวนการต่อเนื่อง (Continuous Process) ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ (Management Functions) สำคัญ 5 ประการ คือ 1. การวางแผน (Planning) 2. การจัดองค์การ (Organizing) 3. การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) 4. การนำ (Leading) 5. การควบคุม (Controlling) ซึ่งจะเห็นได้ว่า การจัดการเป็นศาสตร์ที่สำคัญในโลกปัจจุบัน เพราะการจัดการมีส่วนในความสำเร็จหรือล้มเหลวของงาน จึงมีคนให้ความสนใจเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และยิ่งสังคมของเราพัฒนาและซับซ้อนมากขึ้นเท่าไร ก็ยิ่งต้องการระบบและผู้จัดการที่มีความสามารถและคุณภาพมากขึ้นเท่านั้น ทำให้ต้องศึกษาและพัฒนาแนวความคิดด้านการจัดการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับผู้ที่ต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ ในฐานะ ผู้จัดการมืออาชีพ (Professional Managers) และเจ้าของกิจการที่ต้องการประสบความสำเร็จ และไม่ต้องคอยลองผิดลองถูก จากประสบการณ์เท่านั้น

ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือ เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.47$ S.D.= .49) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่ให้คำแนะนำและผู้ให้บริการนั้นให้บริการได้ไม่ทั่วถึง แต่นั่นก็ไม่ได้หมายความว่าบริการจะไม่ดี ซึ่งในแต่ละวันจำนวนผู้ที่มาใช้บริการมีจำนวนไม่เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 21) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ ถือว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะนำความรู้ความเข้าใจ มาปรับปรุงให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างต่อเนื่อง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ด้านกิจกรรม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือ เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$ S.D.= .57) ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจุบันคนที่มาใช้บริการนั้นมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจ นันทนาการที่ เมเจอร์ซินีเพล็กซ์ ได้จัดขึ้นทั้ง 5 กิจกรรม ซึ่งมี 1 กิจกรรมที่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือชมภาพยนตร์ ซึ่งสอดคล้องกับ กำไรโชค เผือกสุวรรณ (2546 : 16) กล่าวว่ากิจกรรมนันทนาการทุกประเภท สามารถดัดแปลงมาเป็นสินค้าเพื่อประกอบธุรกิจได้โดยเฉพาะ เพื่อตอบสนองความต้องการที่ขาดไม่ได้ จึงเป็นจุดอ่อนของมนุษย์และกลายเป็นจุดแข็งของนักธุรกิจที่สามารถทำธุรกิจได้อย่างยาวนานต่อเนื่อง จึงกลายเป็นกิจกรรมนันทนาการเชิงธุรกิจ หรือธุรกิจนันทนาการนั่นเอง เช่นเดียวกับ สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 28) กล่าวว่ากิจกรรมนันทนาการเมื่อมาทำประกอบอาชีพ และก่อให้เกิดรายได้ขึ้นแล้วก็จะถูกกลายเป็นธุรกิจเพื่อนันทนาการหรือนันทนาการเชิงธุรกิจและส่วนใหญ่เป็นธุรกิจนันทนาการเพื่ออารมณ์มีสุข โดยเน้นความบันเทิง จึงได้ตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจที่ขาดแคลน และคลายความเครียดได้เป็นอย่างดี เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจกิจกรรมกลางแจ้ง ธุรกิจกิจกรรมกีฬา ธุรกิจเกม ธุรกิจภาพยนตร์ เป็นต้น

ด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือ เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.26$ S.D.= .49) ทั้งนี้เนื่องมาจากที่ตั้งของเมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ โดยรวมทั้ง 11 สาขานั้นตั้งอยู่ในที่ชุมชนและสามารถเดินทางได้อย่างสะดวกพร้อมกับมีรถโดยสารประจำทางผ่านอยู่เป็นจำนวนมาก

ซึ่งสอดคล้องกับ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 10) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้กิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือ เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. การจัดการกิจกรรมธุรกิจนันทนาการของ บริษัทในเครือ เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ควรจัดทำเนื่การอย่างเป็นระบบ มีการจัดการของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นรูปธรรมในแง่ของการบริหาร นอกจากนั้นควรประกาศประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโปรโมชั่นพิเศษให้กับผู้ที่มาใช้บริการเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการมากขึ้น
2. ควรจัดให้มีที่นั่งพักสำหรับผู้ที่มาใช้บริการในระหว่างที่รอเข้าร่วมกิจกรรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการกิจกรรมนันทนาการของบริษัทในเครือ เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้กิจกรรมธุรกิจนันทนาการของบริษัทในเครือ เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจนันทนาการในแต่ละด้าน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในกลุ่มแต่ละตัวแปร
4. ศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความต้องการกิจกรรมนันทนาการ
5. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยเพิ่มตัวแปรด้านอื่น ๆ ให้มากกว่านี้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กำโชค เผือกสุวรรณ. (2538). *ผู้นำสหภาพการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เกษมศรีการพิมพ์
- _____. (2544). *ธุรกิจสหภาพการ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 ปรินญาการพิมพ์. ถ่ายเอกสาร.
- _____. (2546). *การจัดการธุรกิจสหภาพการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เกษมศรีการพิมพ์
- กุลธน ธนาพงศธร. (2532). *ประโยชน์และบริการเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงาน
 บุคคลหน่วยที่ 8 – 15*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- จรินทร์ ธานีรัตน์. (2528). *สหภาพการชุมชน*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- _____. (2432). *สหภาพการชุมชน*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของ
 สถานนันทนาการในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (การบริการและนโยบายสวัสดิการ
 สังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จันทร์ ผ่องศรี. (2530). *สหภาพการในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์
- จันทร์หา มีมิตรจิตต์. (2540). *ปัจจัยการสื่อสารที่ทำให้เยาวชนหันมานิยมโรงภาพยนตร์
 มัลติเพล็กซ์*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). *จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ :
 สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไชยวัฒน์ เหลืองอมรเลิศ. (2534). *ธุรกิจสวนสนุก*. (เอกสารคำบรรยาย ณ มหาวิทยาลัย
 ธุรกิจบัณฑิตย์). กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- ดำรง สาริต. (2543). *ธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญศรี.
- ธัญสินี ศรีจุริานนท์. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้อง
 คาราโอเกะของเมเจอร์ คาราโอเกะ*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ :
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อมรการพิมพ์.
- บริษัทเมเจอร์ซาว์เพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) . (2548). *รายงานสถิติผู้ใช้บริการประจำเดือน
 มกราคม – มิถุนายน*. กรุงเทพฯ

- ปริญญ์ ลัทธิตานนท์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและไซเทกซ์จำกัด.
- พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์. (2544). *นันทนาการเพื่อการธุรกิจ*. (เอกสารประกอบการสอน). กรุงเทพฯ : ภาควิชาสันทนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์; และ กิตติ วัฒนกุล. (2532). *อำนาจหน้าที่และมนุษยสัมพันธ์*. (เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการงานบุคคล หน่วยที่ 8-15). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เพ็ญนภา จินดาทอง. (2546). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ของลูกค้าที่โรงภาพยนตร์เมเจอร์ฮอลล์วูดในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ไพบูรณ์ คะเชนพรรค์. (2531). *ปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ของเยาวชนไทย*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ฟอง เกิดแก้ว. (2532). *โครงการพลศึกษา สุขศึกษาและนันทนาการ*. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- ระมิต ฝ่ายริย์. (2530). *การพัฒนาการตลาด*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.
- วรรณข ตั้งควิวิธ. (2541). *ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้รับสารต่อการสื่อสารทางการตลาดของโรงภาพยนตร์ระบบมัลติเพล็กซ์เครืออีจีวี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วัฒนา เพ็ชรวงศ์. (2542). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- วัลลพ กลิ่นหอม. (2540). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สามมิตร.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). *คุณภาพคือความอยู่รอด*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิมล เลิศสังข์แจ่มใส. (2545). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ที่โรงภาพยนตร์เครือ เอส เอฟ ซีเนม่า ซิตี้ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). *ค่าเฉลี่ยการแปลความหมาย : เรื่องง่าย ๆ ที่บางทีก็พลาดได้*. ในสารข่าวการวิจัยการศึกษา. หน้า 10. กรุงเทพฯ : สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ

- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ. (2528). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2542). *เศรษฐกิจไทยยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ : ศรีสมบัติการพิมพ์.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2535). *นันทนาการชุมชนและโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2542). *นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2544). *นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2543). *การบริหารบุคคลยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2541). *การโฆษณาและการส่งเสริมการขาย*. กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนา.
- อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. (2542). *ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลของมหาวิทยาลัยศรีปทุม*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เอนก หงษ์ทองคำ. (2542). *นันทนาการกับสังคม*. (เอกสารประกอบการสอนนันทนาการกับสังคม). กรุงเทพฯ : คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Chubb, M.; & Chubb, H. R. (1976). *an Introduction to Recreation Behaviors and Resources*. New Your : John Wiley.
- Cronbach, Lee. Joseph. (1970). *Essential of Physiological Testing*. 3rd ed new york : Harper and Row.
- Hill, N. (1996). *Handbook of Customer Relation Measurement*. Hampschire : Grower House.
- Kaplan, Max. (1975). *Leisure : Theory and Policy*. New York : John wiley and son.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Darly W. (1970, September). "Determining Sample Size for Research Activities" *Educational and Psychologieal. Measure ment*. 30 (3) : 607 – 610.
- Pen Chansky, Roy and Tomas, willam J. (1981, July). The concept of Acuss Defition and Relationship to Consumer Satisfaction. **Medical Came**. Vol. 72
- Powell, Ronald R. (1983). *User studies*. In *International encyclopedia of information and library science*, ed. John Feather and Paul Sturges. London: Routledge
- Wolman, B.B. (1975). *Dictionary of Behavior Science*. London : Macmillan.
- <http://majorcineplex.com>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของบริษัท
ในเครือเมเจอร์ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมายถูก ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบ

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 16-25 ปี

☐ 26-45 ปี

☐ 46 ปีขึ้นไป

3. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 5,000-10,000 บาท

☐ 10,001-15,000 บาท

☐ 15,001-20,000 บาท

☐ 20,001 ขึ้นไป

4. อาชีพ

☐ นักเรียน / นิสิต / นักศึกษา

☐ พนักงานบริษัท

☐ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

5. ชนิดของกิจกรรมที่มาใช้บริการ

☐ ชมภาพยนตร์

☐ โบว์ลิ่ง

☐ คาราโอเกะ

☐ ตู้เกมคอมพิวเตอร์

☐ สวนสนุก

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกิจกรรมธุรกิจนันทนาการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านเพียงช่องเดียว

1. ความพึงพอใจในการบริการด้านการจัดการ

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ระยะเวลาการเปิด-ปิดการให้บริการเหมาะสม					
2.	การประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ เหมาะสม					
3.	ระบบรักษาความปลอดภัย มีความเหมาะสม					
4.	อัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการโดยรวมของทุกประเภทกิจกรรมเหมาะสม					
5.	การจัดระบบการบริการกิจกรรมนันทนาการทุกประเภทมีความเหมาะสม					

2. ความพึงพอใจในการบริการด้านบุคลากร

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี					
2.	เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกิจกรรมดี					
4.	เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและเต็มใจในการให้บริการ					
5.	การบริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันใจ					
6.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี					
7.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว					

3. ความพึงพอใจในการบริการด้านกิจกรรม

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	กิจกรรมที่จัดขึ้นมีเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ					
2.	ในแต่ละกิจกรรมนั้นทำให้เกิดการผ่อนคลายความตึงเครียดได้เป็นอย่างมาก					
3.	กิจกรรมที่จัดขึ้นมีความสนุกสนาน เพลิดเพลิน					
4.	การจัดโปรแกรมพิเศษให้กับลูกค้ามีความเหมาะสม					
5.	กิจกรรมทุกประเภทมีความพร้อมในด้านบริการ					

4. ความพึงพอใจในการบริการด้านอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	สถานที่จอดรถมีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
2.	ความสะดวกสบายในการเดินทาง					
3.	มีจำนวนห้องอาหาร และ ร้านค้าไว้บริการมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ					
4.	มีจำนวนห้องอาหาร และร้านค้าไว้บริการมีความเพียงพอ					
5.	ห้องสุขา มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ					
6.	การจัดวางถังขยะมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
7.	การจัดแบ่งพื้นที่แต่ละส่วนนั้นเหมาะสม					
8.	จุดนั่งพักผ่อนมีจำนวนเพียงพอ					

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการทดสอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข.
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ชื่อ นายจุมพล ลัมพาภิวัฒน์
ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชาสันตนาการ
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ชื่อ นายชัยโรจน์ สายพันธุ์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ชื่อ นางกนกวลี พึ่งโพธิ์ทอง
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. ชื่อ นายครรชิต ทองคำช้อย
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายการตลาด
สถานที่ทำงาน บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
5. ชื่อ นางสาวดารัตน์ ชินตระกูล
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์
สถานที่ทำงาน บริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวปิยะดา สีทองคำ
วัน เดือน ปี เกิด	21 ตุลาคม 2520
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลกล้วยน้ำไทย กรุงเทพมหานคร
ภูมิลำเนา	119/1 ถ.เทอดไท แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 10160
ตำแหน่งหน้าที่ การทำงานในปัจจุบัน	ACCOUNT EXECUTIVE บริษัท เอสไอเอส ดิสทริบิวชั่น (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
สถานที่ทำงาน ปัจจุบัน	65 ชั้น จี, 4 อาคารชานาญเพ็ญชาติบิสเนสเซ็นเตอร์ ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10320
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนสตรีวัดอัมรินทร์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2539	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนสตรีวัดอัมรินทร์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2544	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) นิเทศศาสตร์ เอกโฆษณา จากมหาวิทยาลัยสถาบันราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ. 2549	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วท.ม.) การจัดการนั้นหนทางการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ