

ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์

ของ

กฤษฎา มณีขาว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ

พฤษภาคม 2551

ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์
ของ
กฤษฎดา มณีขาว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ

พฤษภาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
กฤษฎดา มณีขาว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม 2551

กฤษฎา มณีขาว. (2551). ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขต

กรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท พ.ว. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ:

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม:

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์, รองศาสตราจารย์ ดร.กำโชค เพื่อกสุวรรณ.

การวิจัยนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟในเขต กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปร อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้เล่นกอล์ฟที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 600 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มี 3 ตอน คือ 1. สอบถามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2. สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และ 3. เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพทั่วไปของสนาม ด้านการบริการและด้านอาคารสถานที่ ส่วนที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด

2. ผู้เล่นกอล์ฟที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

THE GOLF PLAYERS SATISFACTION WITH GOLF DRIVING RANGE
IN BANGKOK METROPOLITAN AREA

AN ABSTRACT
BY
KRISADA MANEEKHAO

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

May 2008

Krisada Maneekhao. (2008). *The golf players satisfaction with golf driving range in Bangkok Metropolitan area*. Master thesis, M.S. (Recreation Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Asst. Prof. Panomsak Sawatpong, Assoc. Prof. Dr. Kamchoke Phueksuwan.

The purposes of this research were to study and to compare The golf players satisfaction with golf driving range in Bangkok Metropolitan in accordance with the following variables: age, occupation, academic level and period of golf playing. The sample group of this study was 600 golf players who used golf driving range in Bangkok Metropolitan. The research instrument of data collection was three sections questionnaire, including 1. Status of the samples 2. Five rating scale questionnaire of golf players' satisfaction with golf driving range in Bangkok Metropolitan area, and 3. Open ended questionnaire for the sample's suggestion and comments. The data were statistically analyzed by percentage, mean, standard deviation, and one way analysis of variance.

The result of the research were as follow :

1. The satisfaction with golf driving range in Bangkok Metropolitan area over all in medium level, when consideration in each aspect found that the promotion aspect was in low level.
2. There were no significant difference in age, occupation, academic level and period golf playing of the golf players satisfaction with golf driving rang in Bangkok Metropolitan area.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ
กฤษฎา มณีขาว

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)
วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2551

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์)

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กำโชค เพ็ญสุวรรณ)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กำโชค เพ็ญสุวรรณ)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์วิสูตร กองจินดา)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงเรียบร้อยได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก
รองศาสตราจารย์ ดร.กำโชค เพือกสุวรรณ และผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์ ที่กรุณาให้
คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือในการทำปริญญานิพนธ์ครั้งนี้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบ
ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์วิสูตร กองจินดา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์
ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบปากเปล่าและช่วยแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัย

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ธีรวัฒน์ ชมกลิ่น ที่ช่วยอนุเคราะห์แนะนำการวิเคราะห์ข้อมูล
ขอขอบคุณอาจารย์ปิยะพงษ์ นิกุลวงศ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับ คุณพ่อชวัลย์ คุณแม่นาลาก มณีขาว ที่ได้อบรม
สั่งสอนและสนับสนุนผู้วิจัยมาโดยตลอด และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่กรุณาช่วยเหลือให้ข้อคิด
ให้กำลังใจจนทำให้ผู้วิจัยสำเร็จลุล่วงมาด้วยดี หากปริญญานิพนธ์มีคุณค่าแก่ผู้อ่านและองค์กรใด ๆ
ผู้วิจัยขอน้อมเป็นเครื่องพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

กฤษฎา มณีขาว

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	15
แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ.....	19
แนวความคิดเกี่ยวกับธุรกิจนันทนาการสแนมฝึกซ้อมกอล์ฟ.....	20
แนวความคิดเกี่ยวกับนันทนาการด้านกีฬากอล์ฟและสแนมฝึกซ้อมกอล์ฟ.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	33
งานวิจัยในประเทศไทย.....	34
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	36
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	72
บทย่อ.....	72
สรุปผลการวิจัย.....	73
อภิปรายผล.....	74
ข้อเสนอแนะ.....	77
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	83
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	91

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้เล่นกอล์ฟที่มาใช้บริการฝึกซ้อมกอล์ฟที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดย จำแนกตามตัวแปร อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ.....	41
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม ฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพทั่วไปของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ.....	43
4 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม ฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับด้านการบริการ.....	44
5 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม ฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่.....	45
6 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม ฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับด้านการส่งเสริมการตลาด.....	46
7 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม ฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน.....	47
8 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม ฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรอายุ.....	48
9 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม ฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรอาชีพ.....	53
10 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม ฝึกซ้อมกอล์ฟในเขต จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา.....	58
11 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม ฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ..	63
12 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม ฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามตัวแปรอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ.....	68
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคะแนนความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและ ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ.....	69

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 การเกิดความพอใจของบุคคล.....	8
3 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....	10
4 ระดับความพึงพอใจของผู้บริการ.....	12
5 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	14

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กอล์ฟ (Golf) เป็นกีฬานานาชาติที่เล่นในสนามหญ้ากลางแจ้ง สามารถเป็นกีฬาเชิงนันทนาการได้อย่างหนึ่ง ซึ่งมีผู้นิยมเล่นกันมากในภาวะปัจจุบัน เป็นกิจกรรมนันทนาการที่ให้ความสนุกสนานเพลิดเพลินได้ เล่นเป็นเกมร่วมกันเป็นทีมหรือเป็นกลุ่ม ๆ ซึ่งศัพท์เฉพาะทางของการเล่นกอล์ฟเรียกว่า “ก๊วน” แต่ละก๊วนอาจมีจำนวนผู้เล่นตั้งแต่ 2 คนถึง 6 คน เป็นที่เข้าใจกันในหมู่ผู้เล่นกอล์ฟ ซึ่งในการเล่นกอล์ฟให้ครบการเล่นเต็มรูปแบบในการเล่นกีฬาต้องใช้เวลาไม่น้อยกว่า 4-5 ชั่วโมง ในการเล่นหนึ่งรอบ โดยการใช้ไม้กอล์ฟตีลูกกอล์ฟให้ลงหลุม ตามระยะทางบนสนามหญ้าซึ่งนับว่าเป็นกีฬาที่เล่นยาก แต่ให้ความสนุกสนานเพลิดเพลินมาก จึงเป็นลักษณะกิจกรรมเชิงนันทนาการได้อย่างดี ดังที่สมบัติ กาญจนกิจ (2544: 48-49) ได้กล่าวว่ากอล์ฟเป็นกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง นอกเมืองที่กำลังมีผู้สนใจในชนชั้นกลางขึ้นไปเป็นอย่างมาก สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการทำธุรกิจนันทนาการควบคู่กันไปกับการจัดการท่องเที่ยวได้ ถึงกับมีการจัดเป็นการท่องเที่ยวเล่นกอล์ฟข้ามชาติกันมากมาย ซึ่งกอล์ฟเป็นกิจกรรมนันทนาการที่เป็นประโยชน์และให้คุณค่าต่างๆพอสรุปได้ ดังนี้ (กำโชค เผือกสุวรรณ. 2546: 49)

1. พัฒนาสมรรถภาพทางกายและจิตใจ ทำให้ร่างกายแข็งแรง บุคลิกภาพดีขึ้น ฝึกให้จิตใจเข้มแข็ง รู้จักและเข้าใจผู้อื่น มีน้ำใจนักกีฬา
2. พัฒนาคุณค่าทางอารมณ์ให้เข้าใจในมโนทัศน์ทางสังคม ตระหนักในความรับผิดชอบรู้จักควบคุมอารมณ์ มีปริมาณอารมณ์ทางบวกสูงขึ้น

อนึ่ง ในการเล่นกอล์ฟให้สนุกและร่วมกันเป็นทีมเป็นก๊วนกับผู้อื่นได้จะต้องมีทักษะในการเล่น ในองค์ประกอบต่าง ๆ ของการตีลูกกอล์ฟให้แม่นยำ ได้ระยะทางมีทักษะการเคลื่อนไหว ถ่ายน้ำหนักได้อย่างงดงาม ทั้งนี้ทุก ๆ คนที่จะเล่นเป็นเกมได้จะต้องมีทักษะพอจะเล่นเป็นเกมได้แล้ว ถ้าไม่มีทักษะต่าง ๆ จะเข้าไปเล่นในสนามไม่ได้หรือเล่นได้ยาก เพราะอาจจะทำให้เกิดอันตรายกับตนเองและผู้อื่นจนเกิดการบาดเจ็บจากกีฬาขึ้นได้ นอกจากนั้นจะต้องได้รับการยอมรับของผู้เล่นกอล์ฟอื่น ๆ ด้วย ดังนั้นผู้เล่นกอล์ฟจะต้องฝึกทักษะโดยมีผู้สอนแนะนำหรือฝึกฝนตนเองเป็นตามขั้นตอนก่อนลงเล่นเป็นเกมได้ จึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องฝึกทักษะต่าง ๆ เช่น การยืน การย่อ การหมุนตัว การจับไม้กอล์ฟ การเหวี่ยงไม้กอล์ฟ การตีลูกกอล์ฟ การกำหนดระยะทาง การคาดคะเน การพัตต์ลูกกอล์ฟลงหลุม ทักษะต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้เล่นกอล์ฟไม่สามารถไปฝึกซ้อมที่สนามเล่นกอล์ฟได้เลยต้องไปใช้สถานที่ ลานหรือสนามหญ้ากว้าง ๆ อาจมีความยาวประมาณ 300 หลา กว้าง 50 หลาเป็นพื้นหญ้า

หรือพื้นดินหรือสนามฟุตบอล เพื่อฝึกหัดท่าทางทักษะต่าง ๆ แต่อาจจะเป็นอันตรายได้เมื่อมีการตีลูกกอล์ฟจริง ๆ ไปโดนสถานที่ สิ่งของเครื่องใช้และบุคคลอื่น ๆ ได้ ถ้าสถานที่เหล่านั้นมีแต่ลานกว้าง ๆ

ดังนั้น จึงทำให้มีสถานที่เฉพาะฝึกซ้อมกอล์ฟเกิดขึ้น โดยจัดทำขึ้นอยู่ในส่วนของสนามกอล์ฟหรือส่วนอื่น ๆ ที่ไม่มีสนามกอล์ฟก็ได้ โดยจัดเป็นลักษณะสโมสร มีอาคารสถานที่ มีร้านอาหาร กั้นรอบสนามตามความยาวและความกว้าง เพื่อป้องกันไม่ให้ลูกกอล์ฟที่ผู้ตีลูกกอล์ฟนั้นออกนอกบริเวณ มีการจัดในรูปบริการเชิงธุรกิจ ผู้เล่นต้องเสียค่าบริการการตีลูกกอล์ฟ นอกจากนั้น จะมีเครื่องอำนวยความสะดวกเสริมในการฝึกซ้อมตีกอล์ฟ เช่น โต๊ะเก้าอี้พักผ่อน ช่างยืนตีลูกกอล์ฟ พรหมตีกอล์ฟ ห้องน้ำ ห้องแต่งตัว เสมือนโรงยิมเฉพาะ นอกจากนั้น อาจจะมีบริการเสริมอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น อาหาร เครื่องดื่ม ห้องพักรอ ห้องนันทนาการในร่ม ห้องออกกำลังกาย ถือเป็นสนามฝึกซ้อมขนาดใหญ่ แต่บางแห่งเป็นแค่อาคารโล่ง ๆ เป็นหลังคายาว ๆ แบ่งเป็นช่อง ๆ สำหรับผู้ตีกอล์ฟ และโต๊ะบริการลูกกอล์ฟเท่านั้น สถานที่ฝึกซ้อมแบบนี้ ในการยอมรับของผู้เล่นกอล์ฟถือเป็นสนามฝึกซ้อมกอล์ฟขนาดเล็ก แต่ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ฝึกซ้อมกอล์ฟขนาดใหญ่ก็ตามต้องมีการจัดบริเวณให้ผู้เล่นมาบริโภคหรือใช้บริการ ถ้าสนามใดบริการดีเป็นที่ประทับใจ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เล่นกอล์ฟ ก็จะมีผู้มาใช้บริการด้านฝึกซ้อมกอล์ฟมากยิ่งขึ้น และทำนองเดียวกันผู้เล่นกอล์ฟซึ่งจะต้องฝึกซ้อมตลอดระยะเวลาที่เล่นกอล์ฟ กล่าวคือต้องมาซ้อมตีลูกกอล์ฟเป็นประจำ ภายหลังการเล่นกอล์ฟหรือก่อนการเล่นกอล์ฟเพราะจะต้องฝึกฝนให้เกิดความชำนาญเหมือนกีฬาอื่น ๆ ทั่ว ๆ ไป

สนามฝึกซ้อมกอล์ฟเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับผู้เล่นกอล์ฟเป็นอย่างยิ่ง ถ้าสนามฝึกซ้อมกอล์ฟมีความสมบูรณ์การฝึกทักษะจะสมบูรณ์ขึ้นด้วย ขณะนี้มีสนามฝึกซ้อมกอล์ฟที่จัดบริการให้ผู้เล่นกอล์ฟในกรุงเทพมหานคร จำนวนประมาณ 120 สนาม ทั้งสนามขนาดเล็กและสนามขนาดใหญ่ บางแห่งมีนักกอล์ฟใช้บริการแน่นหนา บางแห่งมีนักกอล์ฟใช้บริการบางตา

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าเมื่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการเล่นกอล์ฟแล้ว จึงคิดว่าจะมีการบริหารจัดการให้สนามฝึกซ้อมเป็นที่นิยมและประทับใจแก่นักกอล์ฟได้ทั่วถึงทุกสภาพขนาดสนาม จึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ และทราบความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการในส่วนที่ขาด จะได้เป็นข้อมูลไปปรับปรุงพัฒนามาตรฐานของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟให้อยู่ในระดับเดียวกัน และเป็นประโยชน์ต่อสมาคม องค์กรของรัฐและเอกชน ที่สนใจในการจัดการกีฬากอล์ฟ และทำสนามฝึกซ้อมกอล์ฟเพื่อนำข้อมูลไปพิจารณาให้เหมาะสมต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ในเขต

กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ในเขต กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปร อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อนำข้อมูลไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไข ในการจัดการบริการของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ให้เป็นที่พอใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการ และเป็นข้อมูลในการนำไปพิจารณาปรับปรุง พัฒนา สนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เล่นกอล์ฟที่มาใช้บริการ ณ สนามฝึกซ้อมกอล์ฟใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 158,970 คน (ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ 120 แห่ง. ธันวาคม พ.ศ. 2549 - เมษายน พ.ศ. 2550)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เล่นกอล์ฟที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟใน กรุงเทพมหานคร 120 แห่ง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบขนาดของ เครซี และ มอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 610) ได้จำนวน 385 คน แต่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างไว้มากกว่าที่ตารางกำหนด คือ จำนวน 600 คน และเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling)

ตัวแปรที่จะศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ในเขต กรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านสภาพทั่วไปของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ

2.2 ด้านบริการของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ

2.3 ด้านสถานที่เครื่องอำนวยความสะดวกของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สนามฝึกซ้อมกอล์ฟ หมายถึง บริเวณอาคาร สถานที่ที่ใช้ในการฝึกซ้อมกอล์ฟ ทั้งการตีลูกกอล์ฟระยะใกล้ ระยะกลาง ระยะสั้น รวมทั้งสถานที่ฝึกซ้อมพัตต์ (Putt) ชิพท์ (Ship) และห้องบริการในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว ห้องพักผ่อนและห้องบันทึงที่จัดบริการให้ผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร เป็นต้น โดยแบ่งได้ ดังนี้

1.1 สนามฝึกซ้อมกอล์ฟขนาดใหญ่ มีช่องสำหรับฝึกซ้อมตีลูกกอล์ฟ ไม่น้อยกว่า 30 ช่องขึ้นไป และแต่ละช่องมีความกว้างไม่น้อยกว่า 3 เมตร มีอาคารสโมสรเพื่อบริการครบองค์ประกอบ เช่น ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ห้องสุขา ห้องอาบน้ำ ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง ห้องพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น

1.2 สนามฝึกซ้อมกอล์ฟขนาดเล็ก เป็นสนามที่มีช่องการตีน้อยกว่า 30 ช่อง มีอาคารสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ครบสมบูรณ์เท่ากับสนามฝึกซ้อมขนาดใหญ่

2. ผู้เล่นกอล์ฟ หมายถึง ผู้ที่เล่นกีฬากอล์ฟที่มีประสบการณ์ในการออกรอบทั้งเล่นเพื่อความสนุกสนาน เพลิดเพลินเป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว และเล่นอย่างนักกีฬาเพื่อการแข่งขัน

3. ความพึงพอใจที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง ความรู้สึกประทับใจ ความรู้สึกชอบและความรู้สึกที่ดีของผู้ที่เล่นกอล์ฟ ที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ที่เล่นกอล์ฟที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ในด้านต่อไปนี้

3.1 ด้านสภาพทั่วไปของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ขนาดของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ความสมบูรณ์ของหญ้าในสนาม ความสะอาดของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ

3.2 ด้านการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ รวมทั้งราคาค่าบริการ เช่น ราคาค่าลูกกอล์ฟ ราคาสวนฝึกซ้อมกอล์ฟ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบของการบริการ ขั้นตอนในการบริการ ความทันสมัยในการบริการ ความรวดเร็วในการบริการ และการอำนวยความสะดวก

3.3 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง จำนวนความหนาแน่นของผู้เล่นกอล์ฟที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในแต่ละวัน ความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้ที่มาใช้บริการ และอาคารสถานที่ใช้สอยต่าง ๆ

3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในด้านต่าง ๆ ได้แก่

3.4.1 การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อการจัดการในด้าน การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ โทรทัศน์ กิจกรรมสนับสนุนการ การสังสรรค์ร่วมกันระหว่างผู้เล่นกอล์ฟและอื่น ๆ

3.4.2 การส่งเสริมการขาย หมายถึง การใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้ผู้เล่นกอล์ฟมีความต้องการที่จะใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ โดยจะหากลยุทธ์การส่งเสริมการขายที่แปลกใหม่ เช่น การลดราคาลูกกอล์ฟ การใช้คู่มือและการใช้บัตรสมาชิก เป็นต้น

4. อายุ หมายถึง อายุเต็มของผู้ที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่

4.1 15 – 25 ปี

4.2 26 – 36 ปี

4.3 37 – 47 ปี

4.4 48 ปีขึ้นไป

5. อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

5.1 นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

5.2 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

5.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัท

6. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการเรียนสูงสุดของผู้ที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

6.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

6.2 ปริญญาตรี

6.3 สูงกว่าปริญญาตรี

7. ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ หมายถึง ระยะเวลาของผู้เล่นกอล์ฟนับตั้งแต่การฝึกหัดเล่นจนถึงปัจจุบันที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

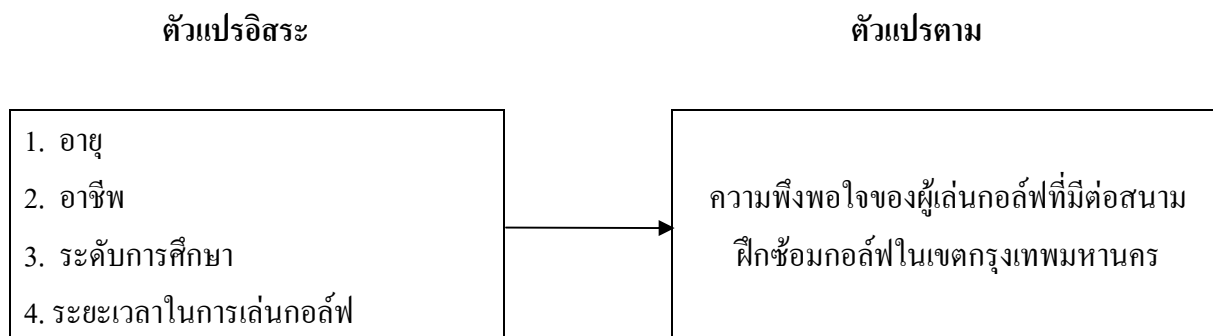
7.1 1 – 5 ปี

7.2 6 – 10 ปี

7.3 11 ปีขึ้นไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ในเขต กรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้เล่นกอล์ฟที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ในเขต กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. ผู้เล่นกอล์ฟที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขต กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
3. ผู้เล่นกอล์ฟที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขต กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
4. ผู้เล่นกอล์ฟที่มีระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและเป็นแนวทางในการวิจัย โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 6 ส่วน ดังนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ
4. แนวความคิดเกี่ยวกับธุรกิจนันทนาการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ
5. แนวความคิดเกี่ยวกับนันทนาการด้านกีฬากอล์ฟและสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยต่างประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยในประเทศ

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (จิตตพันธ์ เตชะคุปต์, 2543: 19) และมีนักวิชาการและนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้ดังนี้

จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์ (2542: 47) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น ๆ และสรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพอใจ คือ ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง ความต้องการจากแรงจูงใจ

วัฒนา เพชรวงษ์ (2542: 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างนั้นแล้ว จะเกิดความพอใจเป็นผลกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ตามภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 การเกิดความพอใจของบุคคล

ที่มา: วัฒนา เพ็ชรวงศ์. (2542). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ*. หน้า 17.

ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลก ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้รวบรวมมานี้ จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวไว้ในการวิจัยในอดีต รวบรวมได้ดังนี้

ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจ (ศิริโสภาคย์ นูรพาเดช. 2528: 156-157) ทฤษฎีนี้กล่าวว่าบุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical hedonism) เป็นทัศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่า มนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนถูกจูงใจให้กระทำเนื่องมาจากการกระทำนั้น ๆ จะทำให้คนได้รับความพึงพอใจ อารมณ์จึงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

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

โพลเวลล์ (Powell, 1983: 17-18) ได้นิยามความพึงพอใจ คือ ความสุขจะเกิดขึ้นหากความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจนเกิดความสมดุล เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี ดังนั้น ความพึงพอใจคือสภาพอารมณ์ ความรู้สึกด้านบวกของบุคคล

ฮิลล์ (Hill, 1996: 6) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction) ว่า ปัญหาที่ธุรกิจมักประสบอย่างหนึ่งคือ จำนวนผู้ใช้บริการที่ลดลง เมื่อผู้ใช้บริการเดิมหายไป ธุรกิจก็พยายามทุกวิถีทางที่จะหาผู้ใช้บริการใหม่ ขณะที่ผู้ใช้บริการเก่าไม่กลับไปใช้บริการอีก แต่กลับไปซื้อสินค้าหรือบริการจากคู่แข่ง โดยทั่วไปธุรกิจจะสูญเสียผู้ใช้บริการไปประมาณร้อยละ 10-30 ต่อปี แล้วก็พยายามหาผู้ใช้บริการใหม่ ซึ่งก็ไม่ได้ประโยชน์อะไร เพราะผู้ใช้บริการที่หามาได้ เมื่อไม่ได้รับความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการก็จะหายไปอีก จึงต้องแก้ไขโดยเร็วด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

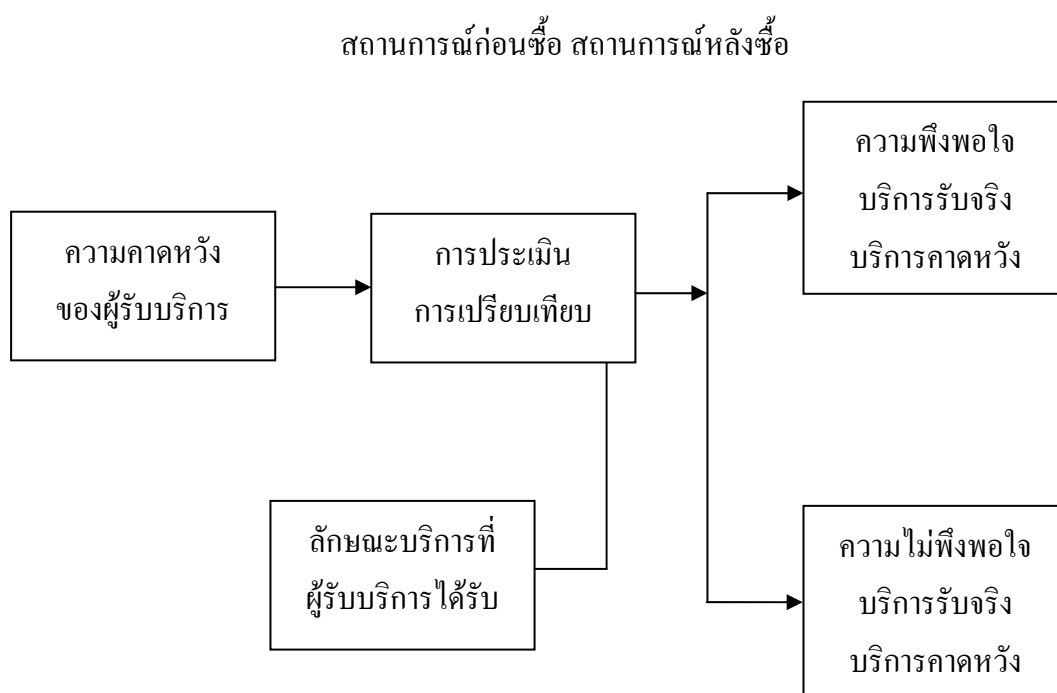
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

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

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์ซื้อสถานการณ์หนึ่ง
2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

และได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจของผู้บริโภค ว่าหมายถึง ภาวะการณัแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ซื้อ การใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่าความ

พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณั้แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าในทางตรงข้าม ความไม่พอใจ หมายถึง ภาวะการณั้แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มา: จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). *จิตวิทยาบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. หน้า39.

จากการศึกษาความหมาย ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการบริการ สรุปได้ว่า เป็นระดับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของบุคคล ตามความรู้ความเข้าใจที่ต้องการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงมากกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการแต่ละครั้ง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ผลกระทบบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่ลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือ

สถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการแต่ละยุคคงอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจ ผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการที่วางนโยบายบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

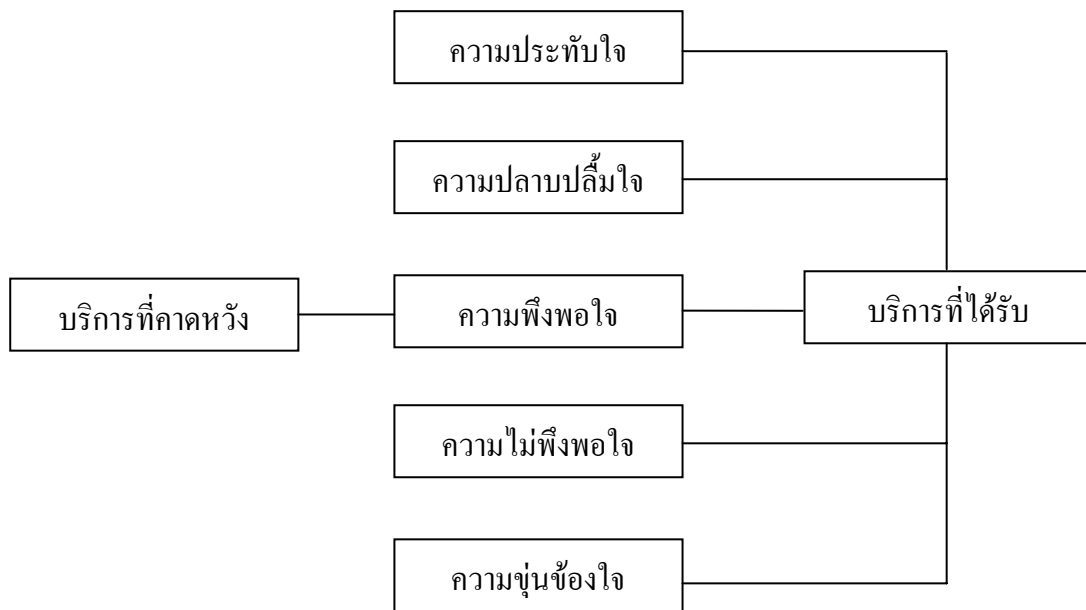
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสนัการ จัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้ใช้บริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

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

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ ถือว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะนำความรู้ความเข้าใจ มาปรับปรุงให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการดังต่อไปนี้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543: 21)

1. ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการอื่นที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของบริการ การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้ามีผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มใช้บริการซ้ำอีกต่อไปคุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการ ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จ

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสมเพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่คาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันย่นนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นที่ยอมรับความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์กร ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานพนักงานบริการย่อมทุ่มเทความพยายาม ในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป

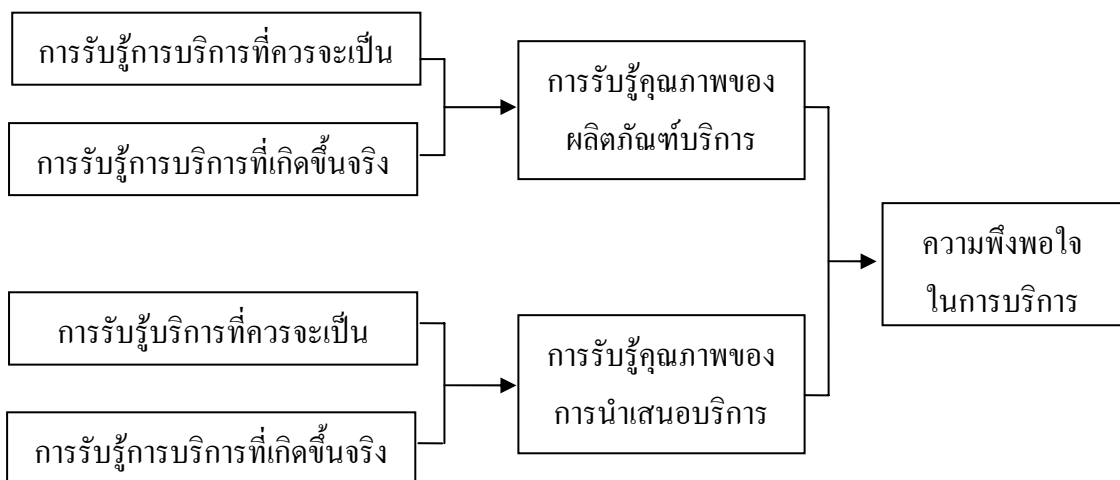
จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการให้ความสำคัญทั้งสองลักษณะ คือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการที่มีส่วนสัมพันธ์กันที่จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเกิดขึ้นจากกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ โดย จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543: 25-26) ได้แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการออกเป็น 2 ประการ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้ใช้บริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่จะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้ารับการบริการห้องคาราโอเกะ ในห้องที่ผู้รับบริการได้โทรแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อจองห้องไว้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้ให้บริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้ใช้บริการจะรับรู้่วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิภิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้ให้บริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนการให้บริการ ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543). จิตวิทยาบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. หน้า 26.

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542: 202) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้น ๆ การบริการหมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยาก และสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้น โดยผู้ให้บริการทำ เพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการการบริโภค หรือการให้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

การบริการโดยทั่วไปจึงมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ

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

ดังนั้น คำว่า “ความประทับใจ” จึงมีความสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดต่อผู้รับบริการความประทับใจหรือความพึงพอใจในการบริการ จึงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการอย่างยิ่งและได้มีผู้ให้คำนิยามของการบริการไว้ดังนี้

ระมิด ฝ่ายริย์ (2530: 299) ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ คือกิจกรรมที่ไม่มีรูปร่างกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์

กุลธน ธนาพงศธร (2532: 836) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และ กิตติ วัฒนกุล (2532: 299) ให้ความหมายไว้ว่า “บริการ” หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่ต้องจัดการจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพและความพึงพอใจในงานที่ทำกล่าว โดยสรุปได้ว่า การบริการหรือการให้บริการ ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร เพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

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

1. การให้บริการเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

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

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์จากสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มาซึ่งโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2542: 203) ได้กล่าวถึง ปัจจัยสำคัญของการบริการอย่างมีคุณภาพว่าขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ (ข้าราชการ) และสถานที่บริการ (หน่วยงานราชการ) สิ่งแรกในการที่จะสร้างความประทับใจได้ก็คือ สถานที่ราชการเพราะเป็นภาพแรกที่ประชาชนพบเห็นสถานที่ทำงานเรียบร้อย สวยงาม แสดงถึงความมีประสิทธิภาพของหน่วยงานได้ด้วย และอีกประการหนึ่งคือ ความยิ้มแย้มและความเต็มใจของข้าราชการผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่นั่งอยู่ในเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ที่เป็นจุดแรกแห่งการสัมผัส จึงไม่ใช่ใบหน้าที่ปรากฏรอยยิ้มอย่างเปิดเผยเท่านั้น แต่จะต้องเป็น “รอยยิ้มที่ยินดีต้อนรับ” ด้วย

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

หลักการให้บริการ

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (2532: 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่า การที่องค์กรหนึ่ง ๆ จะให้บริการแก่บุคลากรของตนในเรื่องอะไรบ้างมากหรือน้อยแค่ไหนเพียงใดนั้น เป็นสิ่งที่แต่ละองค์กรยึดถือปฏิบัติแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้ว มีหลักในการพิจารณาอยู่ 6 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้ เพราะถ้าหากกระทำเช่นนั้นแล้วจะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มกับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้บริการระดับสูงขององค์กร ทั้งนี้ เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องจะทำให้บุคลากรขององค์กรไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรได้

3. หลักในการสนองความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จัดนั้นจะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริการระดับสูงขององค์กรเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดบริการใด ๆ จึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วบริการที่จัดให้จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะจัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนขององค์กรอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด

5. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์กรจะบริการใด ๆ ให้แก่ผู้บุคลานั้น จะต้องมิได้มีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยเหลือตนเองได้ต่อไปในอนาคต

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

อุบลรัตน์ เจาจิตต์ (2542: 29-31) ได้กล่าวถึงหลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

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 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อไปสะดวก
- 5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 การสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบาย
- 7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- 9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
- 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ

ความหมายและความสำคัญขององค์การและการจัดการ

เราทุกคนต่างใช้ชีวิตในโลกขององค์การ โดยเราจะเป็นสมาชิกและมีส่วนร่วมในองค์การมากกว่าหนึ่งแห่ง และองค์การต่าง ๆ ก็มีอยู่ทุก ๆ ที่ และเป็นที่ยึดเหนี่ยวกับเราทุกคน ไม่จำกัดเฉพาะองค์การธุรกิจเท่านั้น แม้กระทั่งครอบครัวก็เป็นองค์การหนึ่งที่ประกอบด้วยบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กันทางพันธุกรรมและทางจิตใจ ซึ่งสมาชิกแต่ละคนจะทำหน้าที่ของตนเพื่อให้ครอบครัวอยู่รวมและเกื้อกูลกันอย่างมีความสุข โดยทุก ๆ คนจะต้องแสดงบทบาทตามหน้าที่ของตนเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพและข้อกำหนดของสภาพแวดล้อม โดยการเรียนรู้ผ่านกระบวนการทางสังคม (Socialization) ที่ได้รับการถ่ายทอดและสืบทอดเป็นวัฒนธรรมของแต่ละสังคมหรือองค์การ องค์การจึงเป็นระบบทางสังคมที่เราต้องทำความเข้าใจทั้งโดยตรงหรือผ่านการเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยจะต้องสามารถใช้ชีวิตเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสม เพื่อเป็นประโยชน์ของตนเองและสมาชิกอื่น ๆ ในองค์การ

องค์การจะประกอบด้วยสมาชิกที่เข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยสมาชิกแต่ละคนจะมีความแตกต่างทั้งทางด้านพื้นฐานทางกายภาพ คุณสมบัติ และจิตใจ จึงต้องอาศัยการจัดการ (Management) เพื่อให้งานดำเนินไปสู่ความสำเร็จซึ่งเราสามารถกล่าวได้ว่า องค์การและการจัดการจะเป็นของกลุ่มกัน โดยทุก ๆ องค์การจะต้องมีการจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขณะเดียวกันการจัดการก็จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานขององค์การ กล่าวคือ การจัดการเป็นความสามารถของบุคลากรที่จะทำการกำหนดเป้าหมาย จัดระเบียบ จัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การ และใช้งานบุคคลอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในชีวิตจริงอาจจะมีจัดการที่ประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวก็ได้ การจัดการจึงเป็นงานสำคัญของผู้จัดการทุกคนที่ต้องดำเนินงานด้วยความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ โดยจะต้องประยุกต์ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ประการสำคัญ การจัดการไม่ใช่กิจกรรมที่ผู้บริหารต้องทำเป็นครั้งคราว แต่จะเป็นกระบวนการต่อเนื่อง (Continuous Process) ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ (Management Functions) ที่สำคัญ 5 ประการ คือ

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

จะเห็นได้ว่า การจัดการเป็นศาสตร์ที่สำคัญในโลกปัจจุบัน เพราะการจัดการมีส่วนในความสำเร็จหรือล้มเหลวของงาน จึงมีคนให้ความสนใจเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ยิ่งสังคมของเราพัฒนาและ

ซับซ้อนมากขึ้นเท่าไรก็ยิ่งต้องการระบบและผู้จัดการที่มีความสามารถและคุณภาพมากขึ้นเท่านั้น ทำให้ต้องศึกษาและพัฒนาแนวความคิดด้านการจัดการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น โดยเฉพาะกับผู้ที่ต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ ในฐานะผู้จัดการมืออาชีพ (Professional Managers) และเจ้าของกิจการที่ต้องการประสบความสำเร็จ และไม่ต้องคอยลงมือทดลองผิดลองถูกจากประสบการณ์เท่านั้น (บรรยงค์ ไตรจินดา. 2542: 28)

สำหรับองค์กรในการบริหารจัดการครั้งนี้ คือ สนามฝึกซ้อมกอล์ฟ เป็นองค์กรที่องค์กรประกอบปัจจัยเหมือนกับองค์กรทั่วไป กล่าวคือ มีอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการให้กับบุคคลทั้งในองค์กรและนอกองค์กร ในองค์กรนั้น หมายถึง บุคลากรเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ที่เป็นกลไกในการนำมาใช้เป็นทรัพยากรการบริหารจัดการในหน้าที่ส่วนต่าง ๆ ที่องค์กรจัดวางแผนไว้สำหรับบุคคลนอกองค์กร คือ ผู้บริโภคหรือผู้เล่นกอล์ฟที่มารับบริการจากองค์กรสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ นอกจากนั้น กลไกการบริหารจัดการขององค์กรสนามฝึกซ้อมกอล์ฟต้องดำเนินการในส่วนอื่น ๆ เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการ การดูแลรักษาความปลอดภัย การจัดให้ได้รับความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของการจัดการเชิงธุรกิจ ดังนั้นองค์กรสนามฝึกซ้อมกอล์ฟจึงเป็นองค์กรทางธุรกิจอย่างหนึ่งที่ใช้กิจกรรมนันทนาการ เพื่อบริการให้ผู้รับบริการได้มีอารมณ์สนุกสนาน เพลิดเพลินและพักผ่อนหย่อนใจ จะมีคุณภาพอยู่ในระดับใดขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ประกอบการต่อไป (กำโชค เผือกสุวรรณ. 2544: 15-17)

แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจนันทนาการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ

แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการนันทนาการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ หมายถึง ธุรกิจประเภทที่เป็นที่นิยมของผู้เล่นกอล์ฟโดยทั่วไป เพราะมักจะจัดอยู่ในรูปแบบการบริการเพื่อให้เกิดอารมณ์สุขและพึงพอใจ สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยมีองค์ประกอบกิจกรรมร่วมด้วยกับการฝึกซ้อมกอล์ฟ เช่น มีห้องพักผ่อน ห้องดนตรี ห้องคาราโอเกะ ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง ห้องจำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับกอล์ฟ และอื่นๆ นอกจากนี้บางแห่งยังมีห้องสำหรับบริการด้านร่างกาย เช่น ห้องอบซาวด์น่า ห้องนวดผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ห้องฟิตเนส เป็นต้น ทั้งนี้ถือเป็นธุรกิจนันทนาการที่สามารถให้กำไรแก่ผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี เพราะผู้เล่นกอล์ฟเกือบจะทุกคนต้องมาฝึกซ้อมทักษะการตีลูกกอล์ฟ ณ สนามฝึกซ้อมกอล์ฟเท่านั้น จึงจะทำให้การเล่นกอล์ฟประสบผลสำเร็จ กล่าวคือ เล่นได้ เล่นเป็น เล่นเพื่อการแข่งขัน ดังนั้นการฝึกซ้อมกอล์ฟจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งยวดสำหรับนักกอล์ฟทุกคน นอกจากนั้นการฝึกซ้อมกอล์ฟมักจะมีผู้ให้คำแนะนำบ้าง ผู้ฝึกสอนบ้าง เพื่อนๆบ้าง บางคนมีครอบครัวมานั่งเป็นเพื่อนจึงทำให้บุคคลเคียงข้างเหล่านั้นที่นั่งรอเปลี่ยนมาใช้บริการของสนามกอล์ฟที่เป็นอย่างอื่น ซึ่งได้จัดบริการไว้แล้ว เช่น ห้องดนตรี ห้องสปา ห้องอาหาร เป็นต้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้สนามกอล์ฟจึงต้องมีองค์ประกอบในการบริการครบวงจร ดังกล่าวคือ มีพื้นที่สนามสำหรับซ้อมตีกอล์ฟ

ระยะไกล ระยะกลาง ระยะสั้น สถานที่ขึ้นตีลูกกอล์ฟ อาคารอำนวยความสะดวกซึ่งเป็นส่วนปัจจัยเกื้อหนุนบริการให้ทั้งผู้เล่นกอล์ฟและผู้อื่นที่มาด้วยกัน (กำโชค เผือกสุวรรณ. 2544: 25)

แนวความคิดเกี่ยวกับนันทนาการด้านกีฬาและสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ

กีฬาเพื่อนันทนาการ

กีฬา จัดเป็นกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งเพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ออกกำลังกายตามแต่สภาพ ได้พัฒนาอารมณ์สุข เป็นกีฬาเพื่อสุขภาพจิตและสุขภาพกายเหมาะกับทุกเพศ วัย ถือเป็นประเภทหนึ่งของนันทนาการกลางแจ้ง (Outdoor Recreation) ดังที่ สมบัติ กาญจนกิจ (2544: 48-49) กล่าวว่า กีฬาเป็นกีฬามวลชน เป็นกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งที่มีผู้นิยมมากขึ้น และนับวันจะทวีความสนใจสูงขึ้นในทศวรรษหน้า เป็นผลให้นักธุรกิจหันมาจัดดำเนินการในรูปแบบนันทนาการธุรกิจ การค้ากันมากมายทั่วโลก และควบคู่กันไปกับธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ด้วยเหตุแห่งความนิยม กลายเป็นความต้องการทางธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องการมีสังคม ต้องการมีการยกย่อง ต้องการพัฒนาสุขภาพ เพื่อการดำรงชีวิต ซึ่งเป็นปัจจัยแห่งความต้องการเหล่านี้ กิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง กีฬาจึงเป็นเครื่องมือหรือสินค้าของนักธุรกิจ โดยทันทีทำให้มีการพัฒนารูปแบบของการจัดกิจการใหม่ๆ ทันสมัย มีการตลาด หาลูกค้ามาเป็นสมาชิก โดยการขายสมาชิกเล่นกอล์ฟ มีขบวนการทางการตลาดแบบจัดทัวร์กอล์ฟ (Golf Tours) โดยการจัดการเล่นกอล์ฟไปตามสนามต่าง ๆ ในประเทศบ้าง ต่างประเทศบ้าง ขณะเดียวกันกลายเป็นธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อเล่นกอล์ฟ โดยทั่วกันทั่วโลก ท่องเที่ยวไปเล่นกอล์ฟในต่างประเทศ มีการแลกเปลี่ยนสมาชิกสามารถเป็นสมาชิกข้ามทวีปได้อย่างสะดวก

ธุรกิจกีฬากลายเป็นธุรกิจชั้นนำแห่งรูปแบบการบริการครบวงจรมากขึ้น มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง บางสนามกอล์ฟมีรายได้ดี บางสนามมีรายได้ต่ำ เหตุเหล่านี้เพราะมีการแข่งขันเชิงธุรกิจนั่นเอง

ประโยชน์และคุณค่าของกีฬาเพื่อนันทนาการ (Values of Golf for Recreation) สมบัติ กาญจนกิจ (2544: 49-50) กล่าวว่า กีฬาสามารถจัดในเชิงธุรกิจนันทนาการที่สามารถทำกำไรให้กับผู้ประกอบการได้อย่างมากมาย แล้วยังเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมในแง่ต่างๆ ดังนี้

1. พัฒนาคุณค่าทางร่างกาย
2. พัฒนาคุณค่าทางด้านจิตใจ และอารมณ์
3. พัฒนาความแข็งแรงของสังคม
4. ความมั่นคงทางเศรษฐกิจขององค์กรและประเทศชาติ

นอกจากนี้ กำโชค เผือกสุวรรณ (2544: 12) กล่าวว่า ธุรกิจพัฒนาคุณภาพชีวิตและเป็นธุรกิจบริการที่สามารถจัดบริการได้ครบวงจร ทั้งบริการทางสังคม จิตวิทยา สุขภาพ การบริโภคอาหาร

เกิดการหมุนเวียนเงินตราทั้งในระบบและนอกระบบทำให้เกิดการเล่นเกมนันทนาการในเกมกอล์ฟได้ เพราะกีฬากอล์ฟเพื่อนันทนาการเป็นสิ่งที่จูงใจก่อให้เกิดความต้องการของบุคคลในด้านต่าง ๆ คือ

1. ต้องการการออกกำลังกาย
2. ต้องการเพื่อนเพื่อสังคม
3. ต้องการช่วยเหลือผู้อื่น
4. ต้องการเรียนรู้ระบบของสังคม
5. ต้องการพัฒนาตนเอง
6. ต้องการคลายความเครียด
7. ต้องการความสุนทรีย์ภาพและพัฒนาอารมณ์สุข
8. ต้องการพักผ่อนหย่อนใจ

กีฬากอล์ฟ เป็นนันทนาการกลางแจ้งเสมือนกับกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม และองค์การทางสังคมได้เหมือนกัน โดยมีกิจกรรมกลางแจ้งจัดดังต่อไปนี้ (จันทร์ ผ่องศรี, 2530: 12)

1. การออกค่ายพักแรม
2. การท่องเที่ยว
3. การทัศนศึกษาธรรมชาติ
4. กิจกรรมสำรวจ เกมกลางแจ้ง
5. สวนสนุกกลางแจ้ง
6. กิจกรรมวนอุทยานต่างๆ

ธุรกิจกอล์ฟเพื่อนันทนาการในประเทศไทย

จากการวิจัยของธนาคารกสิกรไทย (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2542: 11 – 14) พบว่า ในช่วงปี พ.ศ. 2531 – 2536 ธุรกิจกอล์ฟเป็นธุรกิจที่มีการเจริญเติบโตอย่างมาก และมูลค่ามหาศาลสำหรับนักลงทุนพัฒนาที่ดินเอกชน ราคาที่ดินในหัวเมืองใหญ่ บางพื้นที่ได้ขยับสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการรวบรวมที่ดินแปลงใหญ่ เพื่อพัฒนาโครงการสนามกอล์ฟและรีสอร์ท ซึ่งบรรดาเศรษฐีมักจะนิยมซื้อที่ดินสนามกอล์ฟและมีบ้านหลังสวยอยู่ด้วย ถือเป็น “สุดยอดของรูปแบบที่อยู่อาศัยสำหรับเศรษฐีในทศวรรษ 1990” นอกจากนั้นการดึงดูดความสนใจจากสิทธิพิเศษต่างๆ และความสมบูรณ์อื่นๆ ของสนามกอล์ฟ เช่น สปอร์ตคลับ, คลับเฮาส์ รวมทั้งการคาดว่า การซื้อสมาชิกสนามกอล์ฟเป็นการลงทุนที่เพิ่มพูนกำไรให้มากขึ้นจากราคาที่สูงขึ้น จึงทำให้เศรษฐีกรุงเทพฯ ให้ความสนใจอย่างมาก และยังมีเหตุผลอื่นที่ทำให้กอล์ฟกลายเป็นกีฬาที่แพร่ความนิยมออกไปในหมู่นักชนชั้นกลาง ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในหมู่กีฬาที่เพื่อนันทนาการเป็นธุรกิจนันทนาการ ธุรกิจนันทนาการมีมากมาย หรืออาจ

กล่าวได้ว่ากิจกรรมนันทนาการทุกประเภทสามารถทำเป็นธุรกิจได้ทั้งหมด และเป็นธุรกิจเชิงบริการ เพื่อความสุขของประชาชนทุกระดับและทุกเพศ วัย ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่ง

ในการจัดการเกี่ยวกับธุรกิจต่าง ๆ ต้องมีการลงทุนอันเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของกิจกรรม ทางด้านเศรษฐกิจและการพาณิชย์ที่มีเป้าหมายทางด้านกำไรในการจัดหาสินค้าและบริการเพื่อ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ธุรกิจแต่ละประเภทต่างก็ลงทุนแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับแต่ละ วัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมายชนิดหรือประเภท มีการสูญเสียเงินทอง มีการได้กำไรขาดทุน เป็น วัฏจักรทุนจึงถือเป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่งของธุรกิจ (สมยศ นาวิกโร. 2530: 4-5) และการดำรงชีพ ของมนุษย์ในสังคมนั้น ต้องลงทุนเพื่อแสวงหาสิ่งบริโภคเพื่อยู่รอดทุกคน นันทนาการเป็นผลผลิต หรือสิ่งบริโภคชนิดอยู่ในรูปของการบริการที่มนุษย์จำเป็นต้องแสวงหาทดแทนโดยเฉพาะเพื่อบำบัด สภาวะทางจิตใจและอารมณ์เป็นส่วนใหญ่ นับเป็นกิจกรรมนันทนาการด้านสวัสดิการส่วนบุคคลของ ทุกคน ทุกเพศ วัย ทุกชาติ ศาสนา ที่พึงประสงค์ทั้งสิ้นโดยที่เขาเหล่านั้นยินดีแลกเปลี่ยนเงินตรา ซึ่ง หามาจากผู้ประกอบการ เช่น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สถานบันเทิงเรีงรมย์ การบริการที่พักผ่อน หย่อนใจ เป็นต้น (สมบัติ กาญจนกิจ. 2544: 12)

ประเภทของธุรกิจนันทนาการ

กิจกรรมนันทนาการมีหลากหลายมาก จัดขึ้นเพื่อบริโภคของประชากรทั้งโลก มีทั้งกิจกรรม ประเภทใช้ร่างกายเคลื่อนไหวเพื่อประกอบทั้งหนักๆ และเบาๆ และเพื่อสะดวกต่อการจัดการ นันทนาการ นักวิชาการ และผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาชีพนันทนาการแบ่งประเภทของนันทนาการไว้เพื่อ การธุรกิจดังต่อไปนี้

สมบัติ กาญจนกิจ (2544: 58) แบ่งประเภทของธุรกิจนันทนาการตามลักษณะธรรมชาติของ กิจกรรมที่คล้ายคลึงกันออกเป็น 10 ประเภท คือ

1. จุดสนใจท่องเที่ยว
2. สิ่งสนับสนุนท่องเที่ยว
3. ศูนย์กิจกรรมชุมชน
4. กีฬาเพื่อบันเทิง
5. กีฬาอาชีพเพื่อมวลชน
6. แหล่งนันทนาการกลางแจ้ง
7. กิจกรรมเครื่องไฟฟ้า
8. ร้านบริการอุปกรณ์
9. ศูนย์รวมคาสีโน
10. ศูนย์อาหารและที่พัก

และนอกจากนี้ ยังแบ่งประเภทโดยพิจารณาจากกลุ่มผู้ดำเนินการภาคเอกชนที่จัดดำเนินการอย่างอาชีพแบบธุรกิจการค้าโดยตรง เป็นดังนี้

1. ธุรกิจสื่อเครื่องเสียงเล่นไฟฟ้า
2. แหล่งให้ความบันเทิงชนิดสวนสนุกและสวนสาธารณะเพื่อพักผ่อน
3. แหล่งให้ความบันเทิงชนิดศูนย์การค้าและภัตตาคาร
4. สถานจัดตั้งค่ายพักแรมและกิจกรรมกลางแจ้ง
5. การเดินทางท่องเที่ยวทัศนศึกษา
6. การท่องเที่ยวในชนบท

กำโชค เพือกสุวรรณ (2538: 13-14) ได้แบ่งประเภทของนันทนาการเพื่อการธุรกิจ เป็นดังนี้

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

ปัจจัยกิจกรรมและโครงการนันทนาการได้รับความสนใจในชุมชน และสังคมทั้งโลกทั้งนี้ เนื่องจากความต้องการการเข้าร่วมกิจกรรมในช่วงและเวลาอิสระมากขึ้นเป็นทวีคูณโดยเขาเหล่านั้นถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพชีวิต จึงเป็นเหตุทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนหันมาประกอบการกิจกรรมนันทนาการมากขึ้นหลากหลายวิธี แต่อย่างไรก็ตามการจัดการนันทนาการจะต้องลงทุนหาทรัพยากรต่างๆ มาดำเนินการตั้งแต่การสรรจ้างบุคคลจัดซื้ออุปกรณ์ จัดจัดทำเทคนิคการตลาด การประชาสัมพันธ์ด้วยเงินงบประมาณทั้งสิ้น เมื่อมีการลงทุนจะต้องแสวงหากำไรและเงินทดแทนคืนอย่างแน่นอน จึงเป็นการธุรกิจเฉพาะทางนันทนาการขึ้น

ครอสลีย์ (Crossley. 1996) กล่าวว่า ความต้องการนันทนาการ เพื่อความเป็นอยู่ที่มีคุณภาพของครอบครัว สังคม องค์กร บริษัท โรงงานต่างๆ นับวันมากขึ้นเป็นทวีคูณ จากการสำรวจพบว่า

ในฟลอริดา สหรัฐอเมริกา มีประชาชนสนใจใช้บริการนันทนาการมากเป็นอันดับ 2 รองจากอาหารประจำวัน และจัดอันดับความต้องการกิจกรรมนันทนาการของประชากรรัฐฟลอริดา 8 อันดับ ดังนี้

1. การท่องเที่ยว
2. นันทนาการกลางแจ้ง
3. ค่ายพักแรม และรีสอร์ต
4. อุทยานสวนสนุก
5. ศูนย์รวมคาสิโน
6. กีฬาเพื่อบันเทิง
7. พิพิธภัณฑ์และการแสดง
8. สโมสรเพื่อสุขภาพ

จะเห็นได้อย่างชัดเจนจากปัจจัยทางการเมือง สังคม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประชาชนมีความเครียดมากขึ้น จึงต้องการแสวงหากิจกรรมนันทนาการมาแก้ปัญหาชีวิตมากขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบการนันทนาการทั้งหลาย จำเป็นอย่างยิ่งต้องจัดและถือเป็นปัจจัยหลักของการพัฒนาคน และพัฒนาสภาพเศรษฐกิจของชาติได้อย่างเฉียบพลัน ดังนั้น รัฐบาลจึงพยายามและส่งเสริมให้มีธุรกิจนันทนาการมากขึ้น โดยให้การสนับสนุนเงินลงทุนบ้าง ลดภาษีนำเข้าอุปกรณ์บ้าง ลดภาษีบ้าง ดังที่ ดำรง สาธิต (2543: 45) กล่าวว่า กิจกรรมสโมสร กิจกรรมออกกำลังกาย กิจกรรมกอล์ฟ กิจกรรมบันเทิงคาราโอเกะ กิจกรรมสวนสาธารณะ กิจกรรมสวนสนุก และกิจกรรมอื่นๆ ที่ส่งเสริมสุขภาพจิต ควรลดหย่อนผ่อนปรนเรื่องภาษีและส่งเสริมให้มีมากขึ้นโดยถือเป็นนโยบายของการพัฒนาประเทศ

หลักการประกอบธุรกิจนันทนาการ

ในการจัดการธุรกิจนันทนาการนั้นผู้ประกอบการธุรกิจทุกคนมุ่งหวังผลกำไรทั้งสิ้นเหมือนกับการประกอบธุรกิจทั่วไป จะมีความแตกต่างบ้างเพื่อผลผลิตและความต้องการของผู้บริโภค ให้ได้รับบริการตอบสนองความสุขทางจิตใจ อารมณ์เป็นสำคัญ

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

สมพงษ์ เกษมสิน (2543: 23) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการทางการบริหารจัดการตนเองและบริหารองค์กรร่วมกัน ต้องอยู่ในขั้นตอนของการวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชา การประสานงาน การควบคุมและการประเมินผล กล่าวว่า การทำธุรกิจนันทนาการนั้นผู้ประกอบการ

จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ความต้องการนันทนาการของบุคคลและสังคม สามารถจัดการดำเนินธุรกิจตามหลักแห่งการประกอบกิจกรรมนันทนาการบนพื้นฐานวิชาชีพนันทนาการและเป็นไปตามระบบแห่งการบริการที่เป็นกระบวนการวิทยาศาสตร์ อีกทั้งให้นักเสมอว่ากิจกรรมนันทนาการเป็นกิจกรรมบริการ ถ้าจัดเพื่อธุรกิจ โดยอาศัยนันทนาการเป็นสื่อปัจจัยแล้วต้องมีบุคลากรผู้บริการที่มีคุณภาพจึงเป็นการบริการที่มีคุณภาพด้วย

ปริญญ์ ลัทธิตานนท์ และคนอื่น ๆ (2541: 334) ได้อธิบายเกี่ยวกับธุรกิจนันทนาการไว้ดังนี้

ธุรกิจบริการเป็นการจัดกิจกรรมและผลประโยชน์หรือความพึงพอใจ ที่สนองความต้องการผู้บริโภค (ลูกค้า) ตัวอย่าง เช่น การท่องเที่ยว เกมสันทนาการ สวนสุขภาพ โรงแรม โรงภาพยนตร์ จึงจัดได้เป็นประเภทต่างๆ 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้า และนำสินค้าไปขอรับบริการ
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้า และขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการอินเทอร์เน็ต
3. เป็นการซื้อบริการ และมีสินค้าควบด้วย เช่น ซื้อสินค้า ให้เล่นเกม ซื้อทัวร์แถมสิ่งของ อาหาร
4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีสินค้าแลกเปลี่ยนเป็นสิ่งของ เช่น นวดเพื่อบันเทิง ฟังเพลง การเล่น ธนาคาร โรงพยาบาล

เฉลิมกิตติ จักรพันธุ์ (2530: 5-8) ได้กล่าวสรุปเรื่องกีฬาอล์ฟไว้ว่า กีฬาอล์ฟเป็นกีฬากลางแจ้งอย่างหนึ่งที่ชาวยุโรป และอเมริกาส่วนใหญ่นิยมเล่นกันมาก และได้แพร่หลายมาสู่ทวีปเอเชีย และจนถึงไทยด้วย ประโยชน์และเหตุผลสำคัญที่ทำให้มีการนิยมเล่นกอล์ฟมาก ก็คือ

1. เป็นเกมที่สนุกสนานและช่วยเพิ่มพูนสุขภาพพลามัย เล่นด้วยความเพลิดเพลินในทุกเพศทุกวัย
2. เป็นเกมที่ไม่มีรายได้เปรียบเสียเปรียบในเรื่องสรีรร่างกาย หรือทางด้านพลกำลัง
3. มีหลักเกณฑ์การให้แต้มต่อแก่ผู้เล่น (Handicap) ทำให้ผู้ที่มีความชำนาญไม่มีการได้เปรียบผู้ที่เล่นใหม่
4. ค่าใช้จ่ายในการเล่นจะน้อยหรือขึ้นกับความต้องการของผู้เล่นเองได้
5. เกิดความสนิทสนมในระหว่างกลุ่มที่เล่นด้วยกัน มีน้ำใจเป็นนักกีฬา และมีความเห็นอกเห็นใจกัน
6. เป็นการพักผ่อนระบายความเครียดที่เกิดจากการทำงานในแต่ละวัน

การเล่นกอล์ฟ (Golf Play)

การเล่นกอล์ฟ คือ กิจกรรมนันทนาการและหรือกีฬาที่นักกอล์ฟได้ปฏิบัติกิจกรรม โดยใช้อุปกรณ์การเล่นเป็นเครื่องมือของเกม ซึ่งประกอบด้วยไม้ตีกอล์ฟ ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนเป็นโลหะแทนไม้เพื่อตีลูกกอล์ฟ (Golf Ball) ซึ่งเป็นลูกกลมๆ ผลิตด้วยวัสดุสารเคมีผสมยาง (Rubber) โดยการตีลูกกอล์ฟนั้นๆ จากจุดเริ่มต้นบนสนามกอล์ฟไปเรื่อยๆ บนพื้นสนามหญ้า มีระยะทางไกลตั้งแต่ประมาณ 50 หลา ถึง 600 หลา โดยให้ลูกกอล์ฟที่ถูกตีนั้นไปลงหลุมที่กำหนดไว้ ซึ่งแต่ละสนามกอล์ฟนับโดยทั่วไปที่เป็นมาตรฐาน กำหนดให้มี 18 หลุม เมื่อตีกอล์ฟให้ลงหลุมครบ 18 หลุม เรียกว่า 1 รอบการเล่นหรือ 1 เกม ในการแข่งขันเชิงกีฬา อาจจะแข่งขันการตีได้ตั้งแต่ 1 รอบ ถึง 3 รอบ แต่ในเชิงนันทนาการ อาจจะเล่น 1 รอบ หรือเล่นกี่หลุมก็ได้ เล่นกันเป็นกลุ่มๆ กลุ่มละ 2 - 6 คน ใครตีลูกกอล์ฟได้ลงหลุมในจำนวนการตีน้อยครั้งกว่าถือว่าเป็นผู้ชนะ

สนามกอล์ฟจึงต้องมีพื้นที่ในการเล่นกอล์ฟที่เป็นดินและหญ้ากว้าง และมีระยะไกล โดยทั่วไปในการสร้างสนามกอล์ฟจะต้องมีเนื้อที่ 700 ไร่ ถึง 1,000 ไร่ จึงจะเหมาะสม เพราะในพื้นที่สนามกอล์ฟจะต้องมีการสร้างปัจจัยองค์ประกอบบนพื้นสนามมาเกี่ยวข้อง เพื่อให้เกมการเล่นสนุกสนาน ทำทาย เชิญชวนให้แข่งขันและเอาชนะปัจจัยต่างๆ ซึ่งปัจจัยนั้นๆ จะไปขัดขวางลูกกอล์ฟที่ตีมาไม่ไกลบ้างให้หยุดบ้าง ให้หายากบ้าง เช่นการทำบ่อทราย บ่อน้ำ พงหญ้า ทางการเล่นกอล์ฟ หลุมพราง กองหิน เป็นต้น เรียกปัจจัยขัดขวางเหล่านี้เรียกว่า “อุปสรรคขัดขวางการเล่น” ในศัพท์เฉพาะทางการเล่นกอล์ฟ เรียกว่า บังเกอร์ (Bunker) จึงจำเป็นจะต้องมีพื้นที่กว้าง นอกจากนั้นยังปลูกต้นไม้ชนิดต่างๆ เช่น เป็นไม้ยืนต้น ไม้พุ่ม ไม้ดอกประดับ เป็นกอเป็นพุ่มไว้ แต่ก็ดูสวยงาม ดังนั้นสนามกอล์ฟจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อธุรกิจนันทนาการกอล์ฟ เพราะเป็นแรงจูงใจอันสำคัญที่เชิญชวนให้นักกอล์ฟหลงใหล อยากไปเล่นกอล์ฟในสนามต่างๆ กัน นอกจากนั้นยังมีองค์ประกอบควบรวมด้วยเช่น สนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ห้องพักผ่อน ห้องอาหารจัดเลี้ยง ห้องน้ำ เป็นต้น

โดยทั่วไปของสนามกอล์ฟไม่ว่าจะสร้างให้สวยงามให้ยากแก่การเล่น หรือเหตุอื่นใดก็ตาม สนามกอล์ฟเพื่อเกมกอล์ฟนั้นจะต้องมีองค์ประกอบเพื่อเล่นกอล์ฟที่ขาดไม่ได้ คือ 1. จุดเริ่มต้นการเล่นกอล์ฟแต่ละหลุม (T-off) ต่อ 1 ช่วง ระยะทางที่เรียกว่า 1 หลุม จนครบ 18 หลุม ดังนั้นแต่ละหลุมจะมีจุดเริ่มต้นการเล่น ซึ่งมีลักษณะเป็นพื้นที่เรียบๆ ไม่กว้างและยาวมากนัก มักจะเป็นลักษณะสี่เหลี่ยมผืนผ้าผืนพื้นมีหญ้าปลูกไว้ กว้างยาวโดยทั่วไป ประมาณ 15 - 20 ตารางหลา เป็นพื้นที่เริ่มตีลูกกอล์ฟ (Tee off) ครั้งที่ 1 ของแต่ละหลุมโดยตีตรงไปตามความยาวของพื้นสนามตามระยะทางจนกระทั่งถึงหลุมที่เจาะไว้ข้างหน้า องค์ประกอบที่ 2 คือ พื้นสนามหญ้า เป็นบริเวณกว้างและไกลที่สุดของแต่ละหลุมกอล์ฟเรียกภาษาเฉพาะทางกอล์ฟว่า แฟร์เวย์ (Fairway) เป็นบริเวณพื้นสนามที่มีอุปสรรค (Bunker) ตามแต่สนามสร้างขึ้นเอง รวมทั้งมีต้นไม้ใหญ่ที่เป็นไปตามธรรมชาติขึ้นอยู่บนพื้นสนามบ้าง ประมาณ 1 - 3 เป็นต้น ไม่ควรให้มีมากกว่านั้น องค์ประกอบที่ 3 คือบริเวณสำหรับเจาะ

หลุมเพื่อให้ลูกกอล์ฟลงหลุม อันเป็นจุดสิ้นสุดของระยะทางการตีกอล์ฟแต่ละหลุม บริเวณนี้จะเป็นพื้นที่สร้างขึ้นมีลักษณะเป็นวงกลม หรือวงรีหรือรูปต่างๆ ขึ้นเป็นเนื้อที่เฉพาะประมาณ 10–20 ตาราง หลา พื้นผิวหญ้าปลูกไว้เป็นพิเศษ คือ เรียบเนียน เพื่อให้ลูกกอล์ฟวิ่งได้รวดเร็วเหมือนพรมปู บาง สนามยกระดับพื้นสูงขึ้นจากพื้นผิวสนามแฟร์เวย์ (Fairway) ภาษาเฉพาะกอล์ฟเรียกว่า กรีนพัตต์ (Green Putt) ดังนั้น ในการเล่นกอล์ฟบนพื้นกรีนพัตต์ จึงไม่มีการเหวี่ยงตีลูกเหมือนบริเวณสนาม ส่วนอื่น เราจะเรียกว่าพัตต์กอล์ฟบนกรีน

ระยะทางพื้นที่แต่ละหลุมจะมีระยะทางพื้นที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้จะกำหนดโดยกฎและ กติกาของเกมการเล่นโดยกำหนดด้วยค่าประมาณการเป็นตัวเลขกำหนด (Scale) คือ พาร์ 3 พาร์ 4 และ พาร์ 5 ดังนั้น ในสนามที่เป็นมาตรฐานทั่ว ๆ ไป จะกำหนดให้ใน 18 หลุมนั้น จะต้องมียะสนาม โดยกำหนดให้มีค่า พาร์ 3 จำนวน 4 หลุม ค่าพาร์ 5 จำนวน 4 และค่าพาร์ 4 จำนวน 10 หลุม รวม เป็น 18 หลุม ดังกล่าวเมื่อคิดเป็นระยะทางรวมแล้วประมาณ 6,000 ถึง 6,500 หลา และเมื่อพิจารณา โดยเฉลี่ยระยะทางแต่ละหลุมประมาณการ ดังนี้ ระยะทาง 250 – 460 หลา คือ ค่าพาร์ 4 หรือหลุม พาร์ 4 ระยะทางประมาณ 100 – 249 หลา คือหลุมค่าพาร์ 5 ซึ่งระยะสนามจะมีระยะแต่ละหลุมต่างกัน ไปแต่ก็ยังอยู่ในมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างใกล้เคียงกัน

เกมการเล่นกอล์ฟ ในการเล่นกอล์ฟแต่ละครั้งนั้นจะมีการนิยมนับกันเป็นเชิงกีฬาเพื่อ นันทนาการเป็นส่วนใหญ่ โดยกำหนดเป็น 2 ลักษณะ คือ 1 เกมการเล่นแบบนับจำนวนการตีลูกกอล์ฟ ลงหลุมครบ 18 หลุมของแต่ละคน เรียกว่า สโตรคเพลย์ (Stroke play) ใครตีลงหลุมจนครบ 18 หลุม แล้วได้ตีจำนวนครั้งน้อยกว่าเป็นผู้ชนะหรือได้อันดับดีกว่า 2 เกมการเล่นแบบนับจำนวนการตีกอล์ฟลง หลุมหมดสิ้นแต่ละหลุม เมื่อขึ้นเล่นหลุมใหม่ไม่เอาคะแนนในหลุมที่เล่นมาแล้วมารวมด้วย คิดคะแนน แต่ละหลุม จบแต่ละหลุมแพ้ชนะแต่ละหลุม เรียกว่า แมทช์เพลย์ (Match Play)

ส่วนการเล่นแบบอื่นๆ กำหนดขึ้นเองตามความต้องการของกลุ่มผู้เล่นเกมกอล์ฟนั้นๆ เพื่อ ความสนุกสนานเพลิดเพลินเป็นสำคัญ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวกอล์ฟจึงเป็นกิจกรรมทางนันทนาการที่มีผู้นิยมมากขึ้นทุกวัน ทั้งใน ประเทศและต่างประเทศ (รุ่งโรจน์ คล่องศิริเวช. 2544: 115) และเมื่อนักกอล์ฟเริ่มเล่นกอล์ฟแล้ว จะต้องฝึกฝนทักษะการเล่นในรูปแบบต่างๆ ไม่ใช่สนามการเล่น จึงเป็นเหตุทำให้มีสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ เกิดขึ้นเป็นลักษณะทางธุรกิจมากมาย ทั้งชนิดจำลองเสมือนสนามเล่นกอล์ฟจริงๆ ก็มี และนักกอล์ฟ จะต้องไปใช้บริเวณสนามฝึกซ้อมทุกคนจึงจะทำให้สามารถเล่นเกมกอล์ฟต่อไปได้อย่างมั่นใจ สนุกสนานได้

ประวัติกอล์ฟในประเทศไทย

เฉลิมกิตติ จักรพันธ์ (2530: 16-19) ได้สรุปเกี่ยวกับกอล์ฟไว้ว่า กีฬากอล์ฟเป็นที่รู้จักในประเทศไทยในราวต้นคริสต์ศตวรรษที่ 20 โดยนักกอล์ฟชาวต่างประเทศในไทย และชาวไทยที่ได้รับการศึกษาจากประเทศตะวันตก

เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2465 ได้มีพิธีเปิดสนามกอล์ฟหัวหิน สนามนี้เป็นสนามที่มีระยะ 3,300 หลา พาร์ 3 8-9 หลุม พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงเล่นกอล์ฟที่สนามแห่งนี้ เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2468 ขณะนั้นพระองค์มีพระชนม์มายุ 46 ชันษา

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 7 เริ่มสนพระทัยกีฬากอล์ฟ ในระหว่างที่พระองค์ทรงศึกษา ณ โรงเรียนทหารในสกอตแลนด์ ประเทศอังกฤษ นอกจากนั้นแล้วท่านยังได้ทรงแนะแนวทางการความพระทัยในทางกีฬานี้มายังสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณีพระบรมราชินีนาถด้วย ซึ่งเป็นแรงบันดาลใจให้นักกอล์ฟไทยปฏิบัติตามเบื้องพระยุคลบาทในกีฬากอล์ฟนี้ขึ้นอีกมาก มักมีผู้คนเห็นทั้งสองพระองค์ทรงเพลิดเพลินพระอิริยาบถกับการเล่นกอล์ฟ ณ สนามกอล์ฟชายหาดสโมสรอยู่เป็นนิจ

สมาคมกอล์ฟแห่งประเทศไทย ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2437 และต่อมาปี พ.ศ. 2507 สมาคมกอล์ฟแห่งประเทศไทย ส่งทีมชาติเข้าแข่งขันในรายการ Far East Gole Circuit ขณะนี้เรียกว่า Asia Golf Circuit รวมถึงฟิลิปปินส์ มาเลเซีย สิงคโปร์ฮ่องกงและญี่ปุ่นด้วย

ประเทศไทยเป็นเจ้าภาพจัดการแข่งขันกอล์ฟรายการสำคัญๆ เช่นการแข่งขันกอล์ฟเวิลด์คลับครั้งที่ 23 ที่สนามนวนธานี ในเดือนธันวาคม 2518 มีนักกอล์ฟมืออาชีพชั้นนำของโลกมาแข่งขันมากมาย และการแข่งขันไทยแลนด์โอเพ่นอีกหลายๆ ครั้ง นอกจากนั้นแล้วยังมีการแข่งขันกอล์ฟชิงถ้วยพระราชทานกิงส์คัพ และควีนส์คัพขึ้นทุก 2 ปี เป็นการแข่งขันกอล์ฟสมัครเล่นมาตรฐานของระดับการเล่นและของผู้เล่นได้พัฒนาก้าวหน้าขึ้นเรื่อย ๆ พอ ๆ กับที่ประเทศไทยได้จัดว่าเป็นสถานที่เพียบพร้อมสำหรับกีฬาประเภทนี้ (ปัจจุบันมีอยู่หลายสมาคมที่เกี่ยวข้องในวงการกอล์ฟของไทย เช่น สมาคมกอล์ฟแห่งประเทศไทย, สมาคมกอล์ฟอาชีพแห่งประเทศไทย, สมาคมกอล์ฟสตรีสมัครเล่นแห่งประเทศไทย, สมาคมเจ้าของสนามกอล์ฟ ฯลฯ ซึ่งได้พยายามพัฒนาให้วงการกอล์ฟของไทยมีความก้าวหน้ามากขึ้น)

ปัจจุบัน มีนักกอล์ฟไทยที่มีชื่อเสียงโด่งดังอยู่มากมายหลายคน ทั้งในระดับอาชีพ (Professional) เช่น ไทเกอร์ วูด ซึ่งเป็นลูกครึ่งไทย-อเมริกัน, บุญชู เรืองกิจ, ประหยัด มากแสง, ธงไชย ใจดี, เขวลิต ผลาผล, ในระดับสมัครเล่น (Amateur) เช่น เจนนี จั่วศิริพร และระดับเยาวชน เช่น วิรดา นิรพาพพงษ์พร และแฝดพี่น้อง นารี-อารี วงศ์ลือเกียรติ เป็นต้น

สนามกอล์ฟในประเทศไทย

มีการสร้างสนามกอล์ฟเล็ก ๆ ขึ้นแห่งแรกที่ชายหาดสโมสร ที่ราชพฤกษ์มัยสมาคมและพระราชวังสวนจิตรลดา เป็นสนามกอล์ฟที่อยู่ในลานม้าแข่ง มีคลองล้อมรอบซึ่งคลองนี้เป็นอุปสรรค

นำไปในตัว สนามกอล์ฟฟุสิต (นางเลิ้ง) สนามกอล์ฟฟุสิตในพระบรมราชูปถัมภ์ คือ ชื่อเป็นทางการ ปัจจุบันกำเนิดจากกรมอศวราช หรือชื่อไม่เป็นทางการว่า กรมเลื้อม้า ในสมัยรัชกาลที่ 6 และกลายมาเป็นสนามกอล์ฟขนาดเล็กในเวลาต่อมา สนามกอล์ฟฟุสิตเป็นสนามขนาด 18 หลุม พาร์ 66 (33-33) ระยะ 4,699 หลา เมื่อ ปี พ.ศ. 2463 สนามกอล์ฟที่เป็นสัดส่วนแห่งแรกของประเทศไทยได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยในระหว่างที่กำลังมีงานก่อสร้างโรงแรมรถไฟ พระองค์ได้ทรงย้ายถึงสนามกอล์ฟ 9 หลุม ซึ่งควรจะรวมอยู่ในการก่อสร้างครั้งนี้ด้วย ผู้ดูแลสนามกอล์ฟหัวหินและโรงแรมหัวหินขณะนั้น คือ กรมพระกำแพงเพชรอัครราชโยธิน ผู้อำนวยการองค์การรถไฟและผู้ควบคุมแผนงานก่อสร้างสนามกอล์ฟ คือ นายเอ รอบบินส์ ช่างสก็อต วิศวกรของการรถไฟไทย ต่อมาสนามกอล์ฟหัวหินได้รับการขยายเพิ่มเติมใหม่เป็นสนามระยะทาง 6,579 หลา พาร์ 72 และยังคงรักษาสถาปัตยกรรมที่แปลกแบบตกแต่งโดยสถาปนิกชาวอิตาเลียน เพื่อเป็นการพักผ่อนพระราชอิริยาบถของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 7

กอล์ฟเคยเป็นเพียงกีฬาของพระเจ้าแผ่นดินและพระราชินี แต่ปัจจุบันประเทศมีสนามประมาณ 200 สนาม ส่วนใหญ่จะสร้างได้ขนาดมาตรฐานสากลและยังเป็นจุดดึงดูดของนักท่องเที่ยวอีกด้วย (สมาคมกอล์ฟแห่งประเทศไทย. 2549: 6-8)

ธุรกิจสนามกอล์ฟในประเทศไทย

ในช่วงปี พ.ศ. 2531-2536 ธุรกิจสนามกอล์ฟเป็นธุรกิจที่มีการเจริญเติบโตอย่างมาก และมีมูลค่ามหาศาล สำหรับนักลงทุนพัฒนาที่ดินเอกชน ราคาที่ดินในหัวเมืองใหญ่บางพื้นที่ได้ขยับสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการรวบรวมที่ดินแปลงใหญ่เพื่อพัฒนาทำโครงการสนามกอล์ฟและรีสอร์ท ซึ่งบรรดาเศรษฐีมักจะนิยมซื้อที่ดินสนามกอล์ฟและมีบ้านหลังสวยงามอยู่ด้วย ถึ่ปี้น “สุดยอดของรูปแบบที่อยู่อาศัยสำหรับเศรษฐีในทศวรรษ 1990” นอกจากนั้นการดึงดูดความสนใจจากสิทธิพิเศษต่าง ๆ และความสมบูรณ์อื่น ๆ ของสนามกอล์ฟ เช่น สปอร์ตคลับ คลับเฮ้าส์ รวมทั้งการคาดว่าการซื้อสมาชิกสนามกอล์ฟเป็นการลงทุนที่เพิ่มพูนกำไรให้มากขึ้นจากราคาที่สูงขึ้น จึงทำให้เศรษฐีในกรุงเทพฯ ให้ความสนใจอย่างมาก และยังมีเหตุผลอื่นที่ทำให้กอล์ฟกลายเป็นกีฬาที่แพร่ความนิยมออกไปในหมู่คนชั้นกลาง ไม่ได้จำกัดอยู่ในเฉพาะหมู่เศรษฐีอย่างที่เคยเป็นมา เพราะนักกอล์ฟต่างมองเห็นข้อดีว่ากอล์ฟเป็นกีฬาที่เล่นได้ทุกเพศทุกวัย ทำให้มีโอกาสใกล้ชิดกับลูกค้าหรือคู่ค้าในธุรกิจ บรรดาข้าราชการเชื่อว่าหากเล่นกอล์ฟกับเจ้านายจะมีโอกาสได้เลื่อนขั้นเร็วขึ้น นักธุรกิจหนุ่มเชื่อว่ากอล์ฟจะเป็นช่องทางให้รู้จักผู้หลักผู้ใหญ่ทั้งที่มีเงินและมีอำนาจ ทุกวันนี้จึงมีนักกอล์ฟรวมกันมากกว่า 500,000 คน ในเมืองไทย ขนาดที่ดินซึ่งนิยมลงทุนทำสนามกอล์ฟอยู่ในช่วง 1,000 ถึง 2,000 ไร่ เพราะเหมาะสำหรับการสร้างสนามกอล์ฟขนาดมาตรฐาน 18 หลุม สนามกอล์ฟขนาดใหญ่เกิน 2,000

ไร่ มีอยู่ถึง 30% ของสนามทั้งหมด รายได้ของสนามกอล์ฟมาจากสามทาง หนึ่งคือการขายสมาชิกซึ่งผู้ซื้อจำนวนหนึ่งซื้อไว้เพื่อเก็งกำไรเพราะราคาสมาชิกมีแต่จะสูงขึ้นเรื่อย ๆ

ก่อนปี พ.ศ. 2530 ราคาเฉลี่ยสำหรับสมาชิกสนามกอล์ฟประมาณ 100,000 บาท หลังจากปี พ.ศ. 2535 ราคาสมาชิกสนามกอล์ฟที่แพงที่สุดเป็นของ นวธานี ราคาถึง 2,000,000 บาท ราคาสมาชิกที่เพิ่มสูงขึ้นแบบก้าวกระโดดเช่นนี้ ทำให้กอล์ฟกลายเป็นการลงทุนแบบใหม่ของคนเก็งกำไร แต่อีกส่วนหนึ่งเกิดจากความสนใจของผู้เล่นจริงๆ ร้อยละ 20 ของนักกอล์ฟที่มาเล่นกอล์ฟในประเทศไทยเป็นชาวต่างประเทศ โดยเป็นนักกอล์ฟชาวญี่ปุ่นมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ฮ่องกง เนื่องจากอัตราค่าสมาชิกในประเทศญี่ปุ่นและฮ่องกงในขณะนั้นมีราคาสูงมาก นอกจากค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่ากันมากแล้วยังถือเป็นโอกาสมาเที่ยวเมืองไทยด้วย ระยะหลังการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยดึงกอล์ฟเป็นจุดขายโดยมีการส่งเสริมให้จัดทัวร์กอล์ฟเข้ามาในเมืองไทยมากขึ้น รายได้ทางที่สองของธุรกิจกอล์ฟมาจากการจัดสรรที่ดินรอบสนามกอล์ฟ ส่วนนี้ถือเป็นกำไรสำคัญที่ผู้ประกอบการเข้ามาเมืองไทยมากขึ้น รายได้ทางที่สาม คือ รายได้จากค่ากรีนฟี (Green Fee) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเป็นค่าสนามเฉลี่ยแล้วค่ากรีนฟีในประเทศไทยประมาณ 600 บาท ยังไม่รวมค่าแคดดี้

ในการสร้างสนามกอล์ฟขนาด 1,200 ไร่ ทุนจะหมดไปกับที่ดินราว 480 ล้านบาท ค่าสร้างสนามกอล์ฟ 330 ล้านบาท ค่าพัฒนาที่ดินจัดสรรและค่าคลับเฮาส์ 170 ล้านบาท ค่าโฆษณาและค่าออกแบบสนามกอล์ฟจากนักออกแบบชาวต่างชาติที่มีชื่อเสียง 25 ล้านบาท ที่เหลือเป็นค่าติดตั้งสาธารณูปโภคและท่อระบายน้ำรวมถึงส่วนอื่น ๆ 184 ล้านบาท รวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น 1,089 ล้านบาท

อย่างไรก็ตามหลังจากที่ภาวะเศรษฐกิจฟองสบู่แตกกระจายหลังจากปี พ.ศ. 2537 ได้ทำให้เกิดผลกระทบต่อนักธุรกิจแทบทุกประเภท ในส่วนของธุรกิจสนามกอล์ฟได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์นี้ด้วยเช่นกัน ในแง่บวก นักกอล์ฟจากต่างประเทศจะสนใจในการเล่นกอล์ฟในเมืองไทยมากขึ้นเนื่องจากเสียค่าใช้จ่ายต่ำลง ในแง่ลบ คือ สนามมีต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นและนักกอล์ฟชาวไทยมีรายได้ลดลง ทำให้จำนวนนักกอล์ฟที่มาใช้บริการลดลงไป นอกจากนั้นเมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2540 รัฐบาลไทยได้ประกาศขึ้นภาษีสรรพสามิตในส่วนของสนามกอล์ฟเพิ่มขึ้นอีกทำให้กระทบกับธุรกิจสนามกอล์ฟ เพราะจะถูกเรียกเก็บภาษีซ้ำซ้อนมากมายไม่ว่าจะเป็นภาษีสรรพสามิต ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีท้องถิ่น และภาษีต่าง ๆ (Executive Golf. ปีที่ 1 ฉบับที่ 48) ทำให้แต่ละสนามต้องพยายามปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและหากรัฐบาลไม่เข้ามาช่วยเหลือคาดว่าธุรกิจนี้จะมีความลำบากมากขึ้น

ต่อมาได้มีการประกาศเสนอยุบสนามกอล์ฟรถไฟให้กับกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาพื้นที่สร้างเป็นสวนสาธารณะโดยมีผลประโยชน์มูลค่ากว่า 555 ล้านบาท แทนผลกำไรจากบริการสนามเพียง 15 ล้านบาทต่อปี โดยการรถไฟแห่งประเทศไทยมองว่าการได้รับค่าใช้ชดเชยที่คุ้มกว่า

อย่างไรก็ตามในปี 2541-2542 รัฐบาลไทยได้จัดให้เป็นปีอะเมซิ่งไทยแลนด์ ซึ่งสมาคมกอล์ฟไทยร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัดงานไทยแลนด์กอล์ฟทราเวล มาร์ค ระหว่างวันที่

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ

สนามฝึกซ้อมกอล์ฟโดยทั่ว ๆ ไป ผู้เล่นกอล์ฟจะเรียกว่า สนามไคร์ฟกอล์ฟ เป็นพื้นที่สีเขียวที่มีพื้นที่ความยาวของสนามตั้งแต่ 200-300 หลา กว้างประมาณไม่น้อยกว่า 100 หลา มีรั้วล้อมรอบ 3 ด้าน คือด้านข้างสองด้าน ด้านหลังอีกหนึ่งด้าน รั้วอาจเป็นตาข่ายเหล็กหรืออวนแห หรือต้นไม้ล้อมรอบแทนรั้ว แต่ความสูงของรั้วควรมีไม่น้อยกว่า 20 หลา เพื่อป้องกันลูกโด่งข้ามรั้วไปได้ ซึ่งสนามไคร์ฟจะต้องมีองค์ประกอบเพื่อการซ้อมที่สำคัญ 3 ส่วน คือ

1. ส่วนพื้นสนามเป็นพื้นหญ้าหรือดินผสมหญ้าสลับ อาจจัดให้มีรูปแบบลักษณะเหมือนสนามกอล์ฟบ้างก็ได้ เช่น บ่อน้ำ บ่อทราย ก้อนหิน เนิน เป็นต้น
2. ส่วนรั้วล้อมรอบสามด้าน อาจทำด้วยตาข่าย ลวดหรือต้นไม้ล้อมรอบ มีด้านข้างสองด้าน ด้านตรงข้ามผู้ตีกอล์ฟอีกหนึ่งด้านเพื่อป้องกันลูกกอล์ฟไม่ให้ออกนอกบริเวณ
3. ส่วนอาคารสโมสรประกอบด้วย ห้องอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว ห้องพักผ่อน และห้องบันทึกที่จัดบริการให้ผู้ใช้บริการ เป็นต้น

จากการสำรวจประชามติประชาชนเกี่ยวกับการสร้างสนามกอล์ฟพร้อมทำสนามฝึกซ้อมจากกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เช่น ข้าราชการ ครู นักวิชาการ นักธุรกิจ นักศึกษา เกษตรกร จำนวน 3,327 คน โดยชมรมพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และชมรมวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ พบว่าทัศนคติของประชาชนจำนวนร้อยละ 75.2 เห็นว่า ไม่สมควรที่ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ ทั้งทหาร ตำรวจและพลเรือน เข้าไปเกี่ยวข้องกับธุรกิจสนามกอล์ฟ เนื่องจากเป็นการใช้อิทธิพลและอำนาจทางอ้อม ในการเอื้อประโยชน์จากนายทุนและตนเอง ร้อยละ 66 เห็นว่า เจ้าหน้าที่ควรควบคุมให้โครงการสนามกอล์ฟเป็นไปตามกฎหมาย ซึ่งถ้าควบคุมไม่ได้ก็ให้ทำการยกเลิกทันที ร้อยละ 84.5 เห็นว่าควรที่จะรักษาราชการเอาไว้ เพราะคุ้มค่ากว่าการสร้างสนามกอล์ฟ มีเพียงร้อยละ 6.7 เท่านั้น ที่เห็นว่าการสร้างสนามกอล์ฟได้รับประโยชน์คุ้มค่า (ดีเคด. ธันวาคม 2534 – มกราคม 2535) เจมส์ บี เบิร์ด (Jame B. Beard. 1990 : 100-171) กล่าวไว้ว่า การเล่นลูกทั้ง 72 ครั้ง ไม่น้อยกว่า 50 เปอร์เซ็น เป็นการเล่นลูกที่อยู่บนกรีนและเมื่ออยู่บนกรีนส่วนใหญ่จะเป็นพัตต์สองครั้ง กรีนพัตต์ที่ดีต้องมีการบำรุงรักษาเอาใจใส่เป็นอย่างดี ในด้านการบำรุงรักษาที่ดีนั้น เริ่มจากการออกแบบในการสร้างกรีนที่ดีจำเป็นต้องมีองค์ประกอบ คือ ท่อระบายน้ำใต้กรีน จะมีลักษณะคล้ายการวางท่อระบายน้ำแบบก้างปลาและชั้นดินที่มีการออกแบบในการสร้างเป็นชั้น ๆ อย่างดี รวมถึงหญ้าบนกรีนต้องมีความเร็วที่มาตรฐาน

การสร้างลูกเนินเพื่อการออกแบบของกรีน ให้มีลักษณะการเล่นลูกบนกรีนให้มีความชัน ความลาดต่างกัน เพื่อความหลากหลายในการเล่นนั้นผู้ออกแบบจะเป็นผู้กำหนดโดยดูจากการออกแบบ โดยรวมว่าจะให้นินอยู่ตำแหน่งไหนลักษณะใด โดยจะยึดลักษณะส่วนใหญ่ คือ อยู่ด้านที่ติดบ่อน้ำหรือ ด้านตรงข้ามก็ได้การสร้างก็คือถมดินตามชั้นเพื่อปรับสร้างเป็นลูกเนินโดยปรับสร้างตามที่ผู้ออกแบบ กำหนด

เครื่องมือวัดความเร็วของกรีนเรียกว่า สติมพ์มิเตอร์ ตั้งชื่อเพื่อเป็นเกียรติกับ คุณสติมพ์สัน ซิเนียร์ เป็นนักกอล์ฟ จากแมสซาชูเซตส์ ซึ่งเป็นผู้คิดค้นเครื่องมืออันนี้เมื่อปี 1935 พอมีมาตรฐาน ความเร็วคนดูแลบำรุงรักษากรีนก็ต้องพัฒนาความรู้ความชำนาญเรื่องหญ้าเรื่องดินให้มากขึ้น หลังจาก มีการพัฒนาจนลงตัวแล้วการใช้สติมพ์มิเตอร์อย่างเป็นทางการจึงเริ่มต้นขึ้นในการแข่งขัน ยู เอส โอเพ่น ปี 1977 การกำหนดความเร็วปานกลางวัดได้ 8.5 ฟุต ถือว่าเป็นกรีนความเร็วส่วนมาตรฐานที่ใช้ในการแข่งขัน ยู เอส โอเพ่น จะเร็วกว่า ยูเอสจี คือ วัดได้ 6.5 ฟุต ถือว่าเป็นกรีนฝึกวัดได้ 8.5 ฟุต ถือว่า เป็นกรีนความเร็วปานกลาง วัดได้ 10.5 ฟุต ถือว่าเป็นกรีนความเร็ว เครื่องมือวัดความเร็วมีลักษณะคล้าย กาบกล้วย ขนาดความยาว 1 หลา แล้วยกปลายด้านหนึ่งให้อยู่สูงกว่ากรีน 1 ฟุต แล้วกลิ้งลูกให้ลงตาม รางแล้วทำการวัดค่าจากระยะปลายเครื่องมือวัดถึงลูกหยุด โดยคำนวณจากค่าเฉลี่ยในการวัดปริมาณ 10 ครั้ง เป็นค่าเฉลี่ยความเร็ว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

โคทเลอร์ (Kotler, 1977) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสนามฝึกซ้อมกอล์ฟโดยสอบถามกลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นนักกอล์ฟในมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 248 คน เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้สนามฝึกซ้อมตีลูกกอล์ฟและพัตต์กอล์ฟ พบว่า ร้อยละ 70 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความสมบูรณ์ของพื้นที่สนามฝึกซ้อมตีลูกกอล์ฟ แต่สนามพัตต์จำนวนน้อยเกินไป นอกจากนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในปริมาณปานกลางเกี่ยวกับการบริการของผู้ให้บริการ

จอห์น ที ทีช (John. T. Teach, 1981: 15-16) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการจัดการสโมสรกอล์ฟและกีฬาในร่ม โดยสำรวจผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกสโมสรจำนวน 550 คน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นประเภทของกีฬา พบว่า การบริการการให้ฝึกซ้อมการตีกอล์ฟบนสนามหญ้าในรูปสนามจำลอง ในระยะทางประมาณ 180 – 200 หลา (Par 3) เป็นที่พึงพอใจมาก แต่มีพื้นที่ฝึกซ้อมตีกอล์ฟน้อยเกินไปและพอใจในราคาที่ให้บริการที่มีราคาถูกลงมา ๆ สำหรับสมาชิก ส่วนการใช้พื้นที่ที่ซ้อมพัตต์และอุปกรณ์อยู่ภายในสภาพไม่สมบูรณ์

วัตสัน (Watson, 1997: 3251) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของทัศนคติและแรงจูงใจของการใช้เวลาว่างที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการการเล่นกอล์ฟและอื่น ๆ ของนักศึกษาในวิทยาลัยในรัฐ

เวอร์จิเนีย สหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เวลาว่างวันละ 2–3 ชั่วโมง ในการดูโทรทัศน์หรือทำกิจกรรมที่ไม่มีการเคลื่อนไหว ซึ่งสรุปได้ว่า นักศึกษามีเวลาว่างแต่ไม่ใช่เวลาว่างในการเข้าร่วมกิจกรรมนั้น ทนทานการออกกำลังกาย ขาดทัศนคติที่ดี ขาดแรงจูงใจ ตลอดจนไม่เห็นความสำคัญของกิจกรรมนั้น ทนทานการออกกำลังกายเพื่อกิจกรรมมากนัก

งานวิจัยในประเทศไทย

สมเกียรติ ชัยรัตนวรกุล และ อุษณีย์ ตันนิตี (2533) ได้ร่วมกันวิจัย เรื่อง อุดหนุนกรมกอล์ฟ ในทศวรรษหน้า (2533 – 2534) ในเรื่องปัจจัยการตลาดผลการศึกษารูปได้ว่า

1. ในช่วง ปี พ.ศ. 2538–2543 ธุรกิจสนามกอล์ฟครบวงจร จะเป็นสนามกอล์ฟมาตรฐานสากลเพียงอย่างเดียว เนื่องจากข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น ปัญหาการรวบรวมที่ดินขนาดใหญ่ ซึ่งทำได้ยากขึ้น และนโยบายของรัฐที่มีผลต่อแหล่งเงินทุน เป็นต้น

2. ด้านราคา การตั้งราคาขายต้องดูจากต้นทุนและระดับของสนามแต่ละโครงการ โดยมีปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการตั้งราคา คือ ราคาคู่แข่งบริเวณเดียวกัน

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย มี 2 ช่องทาง คือ

3.1 Captive market ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่มาใกล้ชิดผู้ดำเนินโครงการ และผู้คุ้นเคยในวงการด้วยกัน

3.1 Direct sell ได้แก่ โครงการส่งจดหมาย ข่าวสาร การขอพบโดยตรง ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้มีรายได้สูงเป็นสมาชิกกอล์ฟ

4. ด้านการจัดสถานที่ฝึกซ้อมกอล์ฟ พบว่า ต้องจัดการให้อยู่ในระดับดีถึงดีมาก โดยเน้นพื้นที่ซ้อมตีกอล์ฟ สถานที่ซ้อมพัตต์ สถานที่ซ้อมชิพและแฟร์เวย์ ที่มีภาพเหมือนสนามจริง จะทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ เป็นการตอบสนองความรู้สึกเหมือนการจินตนาการ นอกจากนั้นต้องมีส่วนบริการอื่น ๆ ที่ดีด้วย เช่น พนักงานต้อนรับ ห้องน้ำ ห้องพักผ่อนและมีอุปกรณ์กอล์ฟที่ทันสมัยด้วย

การส่งเสริมการตลาดในปัจจุบันมีการจัดทำหลายรูปแบบ คือ การโฆษณาเน้นความเข้าใจ ถ่ายทอดข่าวสาร การส่งเสริมการขาย เน้นการกระตุ้นความต้องการของลูกค้าแรงเร้าให้เกิดการตัดสินใจ และการประชาสัมพันธ์เป็นการแนะนำต่อสื่อมวลชน สร้างภาพพจน์ และเพื่อสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า

รุ่งโรจน์ คล่องศิริเวช (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้สนามกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสนามกอล์ฟ พฤติกรรมการเลือกใช้สนามกอล์ฟและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สนามกอล์ฟของผู้ใช้บริการสนามกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษา สรุปได้ว่า

1. ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการสนามกอล์ฟ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 20-40 ปี สถานภาพ โสด รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 ถึง 20,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

2. การตัดสินใจเลือกสนามกอล์ฟที่จะใช้บริการนั้น สนามฝึกซ้อมกอล์ฟเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการเลือกเล่นกอล์ฟ ซึ่งสนามกอล์ฟควรมีสถานฝึกซ้อมกอล์ฟด้วย และควรเป็นสนามฝึกซ้อมกอล์ฟที่เป็นมาตรฐานสากล มีการบริการที่ดีทั้งผู้ให้บริการและอุปกรณ์บริการ รวมทั้งภูมิสถาปัตย์ของสนามควรงดงามชวนให้หลงใหล

พระพงศ์ จูตะกานนท์ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะทั่วไปของสนามกอล์ฟ ด้านอัตราค่าบริการของสนามกอล์ฟ ด้านสถานที่ตั้งของสนามกอล์ฟและด้านการส่งเสริมการตลาดของสนามกอล์ฟและเปรียบเทียบความพึงพอใจ โดยจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับแถมต่อ จำนวนครั้งที่เล่นกอล์ฟเฉลี่ยใน 1 เดือน จุดมุ่งหมายในการเล่นกอล์ฟ และวันที่เล่นกอล์ฟ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้เล่นกอล์ฟที่มีความพึงพอใจต่อสนามกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านลักษณะทั่วไปของสนามกอล์ฟอยู่ในระดับมาก

2. ผู้เล่นกอล์ฟมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเกี่ยวกับสโมสร สถานที่ฝึกซ้อมอยู่ในระดับปานกลาง และการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ผู้เล่นกอล์ฟที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสนามกอล์ฟแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่สถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ชวนพิศ ดันสกุลพร (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้จัดการสนามกอล์ฟตามความต้องการของผู้ใช้บริการสนามกอล์ฟกองทัพไทยในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้จัดการกอล์ฟ คือ ผู้นำนันทนาการที่ต้องทำหน้าที่เป็นหัวหน้าผู้ให้บริการผู้มาใช้สนามกอล์ฟ ทั้งนี้รวมถึงการใช้ส่วนต่างๆ ที่เป็นปัจจัยรวมของสนามกอล์ฟด้วย คือ รวมถึงสนามฝึกซ้อมกอล์ฟด้วย พบว่า จะต้องมียุทธศาสตร์ทางวิชาชีพอยู่ในระดับดีมาก ในการให้บริการแก่นักกอล์ฟ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

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

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เล่นกอล์ฟที่มาใช้บริการ ณ สนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 158,970 คน (ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ 120 แห่ง. ธันวาคม พ.ศ. 2549 - เมษายน พ.ศ. 2550)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เล่นกอล์ฟที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร 120 แห่ง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบขนาดของ เครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 610) ได้จำนวน 385 คน แต่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างไว้มากกว่าที่ตารางกำหนด คือ จำนวน 600 คน และเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) โดยดำเนินการดังนี้

1. แบ่งสนามฝึกซ้อมกอล์ฟออกเป็น 2 ส่วน ตามขนาดของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ คือ กลุ่มสนามฝึกซ้อมกอล์ฟขนาดใหญ่ จำนวน 79 สนาม และกลุ่มสนามฝึกซ้อมกอล์ฟขนาดเล็ก จำนวน 41 สนาม รวมทั้งสิ้น 120 สนาม
2. สุ่มสนามโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากรายชื่อสนามออกมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง ๆ ละ 50 % จึงได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสนามฝึกซ้อมกอล์ฟขนาดใหญ่ 40 สนาม และสนามฝึกซ้อมกอล์ฟขนาดเล็ก 20 สนาม
3. สุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้เล่นกอล์ฟที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 2 กลุ่มสนาม โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

จากสนามฝึกซ้อมกอล์ฟขนาดใหญ่ 40 สนาม ๆ ละ 10 คน รวมเป็น 400 คน และจากสนามฝึกซ้อมกอล์ฟขนาดเล็ก 20 สนาม ๆ ละ 10 คน รวมเป็น 200 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 600 คน

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง		หมายเหตุ
	สนาม	คน	สนาม	คน	
ขนาดใหญ่	79	105,980	40	400	สุ่มสนามโดยการจับฉลากมา 60 สนามแยกขนาดใหญ่และเล็ก เลือกลุ่มตัวอย่างสนามละ 10 คน
ขนาดเล็ก	41	52,990	20	200	
รวม	120	158,970	60	600	

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check List) เกี่ยวกับอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้เกณฑ์คำตอบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยกำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน และแปลความความหมายของแบบสอบถามตอนที่ 2

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

การแปลความหมายของคะแนนเพื่อวัดระดับโดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11)

ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ รวมทั้งศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมงานจากงานวิจัย ตำราและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร
2. สร้างแบบสอบถามตามวิธีการเขียนแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) มี 5 ระดับ
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการสอบถามข้อมูลจากผู้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแล้วให้คณะกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโทและผู้เชี่ยวชาญตรวจ แก้ไขสำนวนภาษาและความสมบูรณ์ถูกต้อง

การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการหาคุณภาพเครื่องมือซึ่งเป็นแบบสอบถามจัดดำเนินการดังนี้

1. หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ช่วยพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องตามวัตถุประสงค์และเนื้อหา และให้ลงความเห็นของการพิจารณา โดยกำหนดคะแนนเป็นเกณฑ์ ดังนี้
ถ้าแน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหา ให้คะแนน +1
ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหา ให้คะแนน 0
ถ้าแน่ใจว่าข้อความไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหา ให้คะแนน -1
2. นำผลคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแล้ว แต่ละข้อไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) ระหว่างข้อคำถามกับสิ่งที่ต้องการวัด ถ้าผลคะแนนความสอดคล้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ข้อคำถามนั้นนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยต่อไปได้ ข้อคำถามครั้งนี้ จำนวน 32 ข้อ จากจำนวนที่สร้างไว้ 40 ข้อ
3. ทำการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 40 คน แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach, 1970: 161) ได้ค่าเท่ากับ 0.887
4. นำแบบสอบถามไปใช้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล และดำเนินการจัดกระทำข้อมูลดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้จัดการฝ่ายการตลาดและผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ ของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อขอความอนุญาติเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยแจกแบบสอบถามไป 600 ฉบับ ได้รับคืนมา 600 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
3. นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติค่าเอฟ (F-test) ถ้าพบว่ามีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ นิวแมน คูลส์ (Newman Keul's method) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
3. สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ นำเสนอในรูปแบบความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน (F-distribution)
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
P	แทน	ความน่าจะเป็น (Probability)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean squares)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Significant)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้เล่นกอล์ฟที่มีความพึงพอใจต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 600 ฉบับ นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้เล่นกอล์ฟที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านสภาพทั่วไปของสภาพฝึกซ้อมกอล์ฟ ด้านบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ

ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้เล่นกอล์ฟที่มารับบริการฝึกซ้อมกอล์ฟ ณ สนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้เล่นกอล์ฟที่มารับบริการฝึกซ้อมกอล์ฟที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามตัวแปร อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
15 – 25 ปี	96	16
26 – 36 ปี	243	40
37 – 47 ปี	202	33
48 ปีขึ้นไป	59	11
รวม	600	100
2. อาชีพ		
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	132	22
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	180	30
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	288	48
รวม	600	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	102	17
ปริญญาตรี	310	51
สูงกว่าปริญญาตรี	188	32
รวม	600	100
4. ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ		
1 – 5 ปี	260	43
6 -10 ปี	210	35
11 ปีขึ้นไป	130	22
รวม	600	100

จากตาราง 1 แสดงว่า ผู้เล่นกอล์ฟที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขต กรุงเทพมหานคร มีสถานภาพ ดังนี้

1. อายุ ผู้เล่นกอล์ฟมีอายุ 15 – 25 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 16 อายุ 26 – 36 ปี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 40 อายุ 37 – 47 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 33 อายุ 48 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 11

2. อาชีพ ผู้เล่นกอล์ฟ อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 22 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 180 คิดเป็นร้อยละ 30 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัท จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 48

3. ระดับการศึกษา ผู้เล่นกอล์ฟที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 17 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 51 และมีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 32

4. ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ ผู้เล่นกอล์ฟที่เล่นกอล์ฟมาแล้ว 1 – 5 ปี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 43 เล่นกอล์ฟมาแล้ว 6 - 10 ปี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และเล่นมาแล้ว 11 ปีขึ้นไป จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 22

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังปรากฏผลในตาราง 3 – 12

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพทั่วไปของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ (N = 600)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสภาพทั่วไปของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ			
1. ชื่อของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ	3.10	.96	ปานกลาง
2. ภูมิสถาปัตย์ของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ	3.21	.84	ปานกลาง
3. ความสมบูรณ์ของหญ้าพื้นสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ	3.50	.90	ปานกลาง
4. ความสะอาดของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ	3.48	.78	ปานกลาง
5. ความท้าทายของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ	2.00	.81	น้อย
6. ความสมบูรณ์ของอุปกรณ์ช่วยในการฝึกซ้อมกอล์ฟ	3.21	.84	ปานกลาง
7. ช่องยืนฝึกทักษะการตีกอล์ฟมีจำนวนเพียงพอแก่ผู้เล่นกอล์ฟ	2.20	.92	น้อย
8. รูปแบบของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟมีความปลอดภัยในการฝึกซ้อมตีลูกกอล์ฟ	3.15	.86	ปานกลาง
รวม	2.98	.86	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับด้านสภาพทั่วไปของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =2.98, S.D.=.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือ ข้อ 5. ความท้าทายของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ($\bar{X}$ =2.00, S.D.=.81) และข้อ 7. ช่องยืนฝึกทักษะการตีกอล์ฟมีจำนวนเพียงพอแก่ผู้เล่นกอล์ฟ ($\bar{X}$ =2.20, S.D.=.92) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม
ฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับด้านการบริการ (N = 600)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการ			
1. อัตราค่าบริการเป็นสมาชิกของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ	3.15	.78	ปานกลาง
2. ราคาอาหารที่บริการ	3.21	.81	ปานกลาง
3. ราคาเช่ารถและเครื่องคั้มที่บริการ	3.15	.85	ปานกลาง
4. ราคาเช่าลูกกอล์ฟที่ใช้ฝึกซ้อมกอล์ฟ	3.18	.79	ปานกลาง
5. ราคาเช่าอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก ในการฝึกซ้อมกอล์ฟ	2.15	.80	น้อย
6. มีพนักงานคอยบริการอำนวยความสะดวก ในการฝึกซ้อมกอล์ฟจำนวนเพียงพอ	3.21	.84	ปานกลาง
7. พนักงานผู้ทำหน้าที่บริการต้อนรับ ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกต่างๆ มีความสุภาพเรียบร้อย	3.15	.81	ปานกลาง
8. มีความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน	3.33	.82	ปานกลาง
9. มีพนักงานดูแลให้บริการการจอดรถ อย่างเป็นระเบียบและปลอดภัย	3.20	.83	ปานกลาง
รวม	3.08	.81	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขต
กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับด้านบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.08, S.D. = .81) เมื่อพิจารณาเป็นราย
ข้อพบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือข้อ 5. ราคาเช่าอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการ
ฝึกซ้อมกอล์ฟ ($\bar{X}$ = 2.15, S.D. = .80) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม ฟีกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ (N = 600)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านอาคารสถานที่			
1. ความโอ้โถงสวยงามของอาคารสถานที่ฝึกซ้อมกอล์ฟ	3.19	.79	ปานกลาง
2. ความสะดวกสบายในการใช้บริการของอาคารสถานที่	3.15	.81	ปานกลาง
3. ความพร้อมสมบูรณ์ของห้องบริการต่างๆ เช่น ห้องนั่งเล่น ห้องพักรอ ห้องอาหารและเครื่องดื่ม ห้องนันทนาการ เป็นต้น	3.28	.83	ปานกลาง
4. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้า สัมภาระมีความสมบูรณ์และเพียงพอ	2.19	.84	น้อย
5. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้า สัมภาระแข็งแรงปลอดภัย	2.28	.79	น้อย
6. ห้องอาบน้ำมีปริมาณเพียงพอ	2.18	.82	น้อย
7. ห้องอาบน้ำ สุขา สะอาดถูกสุขอนามัย	3.32	.84	ปานกลาง
8. มีคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้อาคารสถานที่ต่างๆ ให้เห็นได้ชัดเจน	3.35	.83	ปานกลาง
9. มีสถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ	3.30	.80	ปานกลาง
10. อาคารสโมสรและบริเวณโดยรอบเอื้ออำนวย ต่อการให้บริการ	3.41	.78	ปานกลาง
รวม	2.96	.81	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขต กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =2.96, S.D.=.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือข้อ 4. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้า สัมภาระมีความสมบูรณ์และเพียงพอ ($\bar{X}$ =2.19, S.D.=.84) ข้อ 5. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้า สัมภาระแข็งแรงปลอดภัย ($\bar{X}$ =2.28, S.D.=.79) และข้อ 6. ห้องอาบน้ำมีปริมาณเพียงพอ ($\bar{X}$ =2.18, S.D.=.82) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม
ฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาด (N = 600)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการส่งเสริมการตลาด			
1. มีการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกโดยผ่านสื่อต่างๆ	2.10	.73	น้อย
2. มีการจัดโปรแกรมลด แลก แจก แถม	2.30	.74	น้อย
3. มีการจัดกิจกรรมเล่นเกมสักระหว่างผู้ฝึกซ้อมและสมาชิก	2.22	.75	น้อย
4. จัดสิทธิพิเศษให้กับผู้ที่ เป็นสมาชิก	2.25	.78	น้อย
5. จัดกิจกรรมส่งเสริมพิเศษให้กับผู้มาใช้บริการ ทั้งผู้เล่นกอล์ฟและผู้ติดตาม	2.30	.80	น้อย
รวม	2.23	.76	น้อย

จากตาราง 6 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.23$, S.D.=.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม
ฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน (N = 600)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านสภาพทั่วไปของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ	2.98	.86	ปานกลาง
2. ด้านการบริการ	3.08	.81	ปานกลาง
3. ด้านอาคารสถานที่	2.96	.81	ปานกลาง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.23	.76	น้อย
รวม	2.80	.81	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.80$, S.D.=.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=2.23$, S.D.=.76) นอกนั้นทุกด้านมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม
ฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรอายุ (N = 600)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ/อายุ											
	(N=96)			(N=243)			(N=202)			(N=59)		
	15-25 ปี			26-36 ปี			37-47 ปี			48 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสภาพทั่วไปของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ												
1. ชื่อของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ	3.10	.76	ปานกลาง	3.00	.78	ปานกลาง	3.19	.79	ปานกลาง	3.10	.78	ปานกลาง
2. ภูมิสถาปัตย์ของสนามฝึก ซ้อมกอล์ฟ	3.21	.78	ปานกลาง	3.12	.79	ปานกลาง	3.30	.79	ปานกลาง	3.16	.80	ปานกลาง
3. ความสมบูรณ์ของหญ้า พื้นสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ	3.49	.80	ปานกลาง	3.48	.79	ปานกลาง	3.50	.78	ปานกลาง	3.50	.80	ปานกลาง
4. ความสะอาดของสนามฝึก ซ้อมกอล์ฟ	3.48	.78	ปานกลาง	3.49	.76	ปานกลาง	3.48	.76	ปานกลาง	3.48	.78	ปานกลาง
5. ความท้าทายของสนามฝึก ซ้อมกอล์ฟ	2.00	.78	น้อย	2.02	.76	น้อย	2.00	.78	น้อย	2.01	.78	น้อย
6. ความสมบูรณ์ของอุปกรณ์ ช่วยในการฝึกซ้อมกอล์ฟ	3.00	.78	ปานกลาง	3.11	.78	ปานกลาง	3.16	.78	ปานกลาง	3.24	.80	ปานกลาง
7. ช่องยืนฝึกทักษะการตีกอล์ฟ มีจำนวนเพียงพอแก่ ผู้เล่นกอล์ฟ	2.19	.79	น้อย	2.10	.78	น้อย	2.24	.80	น้อย	2.18	.78	น้อย
8. รูปแบบของสนามฝึกซ้อม กอล์ฟมีความปลอดภัยในการ ฝึกซ้อมตีลูกกอล์ฟ	3.20	.80	ปานกลาง	3.10	.78	ปานกลาง	3.17	.80	ปานกลาง	3.14	.76	ปานกลาง
รวม	2.96	.77	ปานกลาง	2.92	.79	ปานกลาง	3.02	.79	ปานกลาง	2.97	.78	ปานกลาง
ด้านการบริการ												
1. อัตราค่าบริการเป็นสมาชิก ของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ	3.15	.78	ปานกลาง	3.14	.79	ปานกลาง	3.15	.74	ปานกลาง	3.15	.76	ปานกลาง
2. ราคาอาหารที่บริการ	3.20	.76	ปานกลาง	3.21	.78	ปานกลาง	3.20	.75	ปานกลาง	3.21	.78	ปานกลาง
3. ราคาอาบน้ำและเครื่องดื่มที่ บริการ	3.15	.74	ปานกลาง	3.16	.76	ปานกลาง	3.17	.75	ปานกลาง	3.15	.74	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ/อายุ											
	(N=96)			(N=243)			(N=202)			(N=59)		
	15-25 ปี			26-36 ปี			37-47 ปี			48 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการ												
4. ราคาค่าลูกกอล์ฟที่ใช้ฝึก												
ซ้อมกอล์ฟ	3.16	.78	ปานกลาง	3.12	.74	ปานกลาง	3.24	.76	ปานกลาง	3.20	.74	ปานกลาง
5. ราคาค่าเช่าอุปกรณ์												
เครื่องอำนวยความสะดวก												
ในการฝึกซ้อมกอล์ฟ	2.14	.76	น้อย	2.15	.75	น้อย	2.15	.76	น้อย	2.15	.76	น้อย
6. มีพนักงานคอยบริการอำนวยความสะดวกในการฝึกซ้อม												
กอล์ฟจำนวนเพียงพอ	3.14	.78	ปานกลาง	3.10	.74	ปานกลาง	3.15	.76	ปานกลาง	3.24	.76	ปานกลาง
7. พนักงานผู้ทำหน้าที่บริการ												
ต้อนรับช่วยเหลือ												
อำนวยความสะดวก												
มีความสุภาพ												
เรียบร้อย	3.20	.78	ปานกลาง	3.15	.76	ปานกลาง	3.16	.76	ปานกลาง	3.15	.76	ปานกลาง
8. มีความสะดวกรวดเร็วใน												
การชำระเงิน	3.32	.78	ปานกลาง	3.30	.75	ปานกลาง	3.24	.76	ปานกลาง	3.39	.75	ปานกลาง
9. มีพนักงานดูแลให้บริการ												
การจอดรถอย่างเป็นระเบียบ												
และปลอดภัย	3.20	.78	ปานกลาง	3.08	.75	ปานกลาง	3.20	.76	ปานกลาง	3.31	.76	ปานกลาง
รวม	3.07	.78	ปานกลาง	3.05	.75	ปานกลาง	3.08	.76	ปานกลาง	3.10	.76	ปานกลาง
ด้านอาคารสถานที่												
1. ความโอ้โล่งสวยงามของ												
อาคารสถานที่ฝึกซ้อมกอล์ฟ	3.10	.80	ปานกลาง	3.23	.81	ปานกลาง	3.18	.76	ปานกลาง	3.19	.81	ปานกลาง
2. ความสะดวกสบายในการ												
ใช้บริการของอาคารสถานที่	3.10	.81	ปานกลาง	3.20	.80	ปานกลาง	3.14	.78	ปานกลาง	3.18	.79	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ/อายุ											
	(N=96)			(N=243)			(N=202)			(N=59)		
	15-25 ปี			26-36 ปี			37-47 ปี			48 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านอาคารสถานที่												
3. ความพร้อมสมบูรณ์ของห้อง												
บริการต่างๆ เช่น ห้องนั่งเล่น												
ห้องพักรอ ห้องอาหารและ												
เครื่องดื่ม ห้องนันทนาการ												
เป็นต้น	3.20	.82	ปานกลาง	3.30	.80	ปานกลาง	3.27	.78	ปานกลาง	3.22	.78	ปานกลาง
4. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้า												
สัมภาระมีความสมบูรณ์												
และเพียงพอ	2.19	.78	น้อย	2.20	.80	น้อย	2.19	.76	น้อย	2.20	.80	น้อย
5. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้า												
สัมภาระแข็งแรงปลอดภัย	2.29	.79	น้อย	2.28	.82	น้อย	2.29	.78	น้อย	2.28	.80	น้อย
6. ห้องอาบน้ำมีปริมาณเพียงพอ	2.19	.78	น้อย	2.19	.80	น้อย	2.18	.82	น้อย	2.19	.78	น้อย
7. ห้องอาบน้ำ สุขา สะอาด												
ถูกสุขอนามัย	3.20	.80	ปานกลาง	3.20	.81	ปานกลาง	3.30	.78	ปานกลาง	3.33	.78	ปานกลาง
8. มีคำแนะนำเกี่ยวกับการ												
ใช้อาคารสถานที่ต่างๆ												
ให้เห็นได้ชัดเจน	3.30	.81	ปานกลาง	3.34	.83	ปานกลาง	3.40	.80	ปานกลาง	3.35	.80	ปานกลาง
9. มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง												
เพียงพอ	3.29	.76	ปานกลาง	3.26	.78	ปานกลาง	3.35	.80	ปานกลาง	3.25	.81	ปานกลาง
10. อาคารสโมสรและบริเวณ												
โดยรอบเอื้ออำนวยต่อการ												
ใช้บริการ	3.34	.79	ปานกลาง	3.42	.74	ปานกลาง	3.45	.78	ปานกลาง	3.40	.79	ปานกลาง
รวม	2.93	.78	ปานกลาง	2.97	.75	ปานกลาง	2.96	.79	ปานกลาง	2.95	.79	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด												
1. มีการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและ												
ภายนอกโดยผ่านสื่อต่างๆ	2.10	.80	น้อย	2.11	.76	น้อย	2.10	.78	น้อย	2.10	.78	น้อย

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ/อายุ											
	(N=96)			(N=243)			(N=202)			(N=59)		
	15-25 ปี			26-36 ปี			37-47 ปี			48 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการส่งเสริมการตลาด												
2. มีการจัดโปรแกรมลด												
แลก แจก แถม	2.28	.75	น้อย	2.32	.72	น้อย	2.31	.76	น้อย	2.30	.78	น้อย
3. มีการจัดกิจกรรมเล่นเกมสักระ												
หว่างผู้ฝึกซ้อมและสมาชิก	2.20	.81	น้อย	2.25	.75	น้อย	2.20	.78	น้อย	2.22	.78	น้อย
4. จัดสิทธิพิเศษให้กับผู้ที่												
เป็นสมาชิก	2.22	.78	น้อย	2.27	.76	น้อย	2.30	.73	น้อย	2.20	.74	น้อย
5. จัดกิจกรรมสร้างสรรค์พิเศษ												
ให้กับผู้มาใช้บริการทั้ง												
ผู้เล่นกอล์ฟและผู้ติดตาม	2.29	.70	น้อย	2.20	.80	น้อย	2.40	.80	น้อย	2.30	.73	น้อย
รวม	2.20	.76	น้อย	2.23	.75	น้อย	2.26	.77	น้อย	2.22	.75	น้อย
รวมทุกด้าน	2.79	.77	ปานกลาง	2.80	.76	ปานกลาง	2.83	.78	ปานกลาง	2.81	.74	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรอายุ ต่อด้านต่าง ๆ เป็นดังนี้

1. ด้านสภาพทั่วไปของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟพบทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อายุ 15 – 25 ปี ($\bar{X}$ =2.96, S.D.=.77), อายุ 26 – 36ปี ($\bar{X}$ =2.92, S.D.=.79), อายุ 37 – 47ปี ($\bar{X}$ =3.02, S.D.=.79), อายุ 48 ปี ขึ้นไป ($\bar{X}$ =2.97, S.D.=.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยในข้อเดียวกันคือ ข้อ5. ความท้าทายของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ อายุ 15 – 25 ปี ($\bar{X}$ =2.00, S.D.=.78), 26 – 36ปี ($\bar{X}$ =2.02, S.D.=.76), อายุ 37 – 47ปี ($\bar{X}$ =2.00, S.D.=.78), อายุ 48ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ =2.01, S.D.=.78) และข้อ 7. ช่องยืนฝึกทักษะการตีกอล์ฟมีจำนวนเพียงพอแก่ผู้เล่นกอล์ฟ อายุ 15 – 25 ปี ($\bar{X}$ =2.19, S.D.=.79), 26 – 36ปี ($\bar{X}$ =2.10, S.D.=.78), อายุ 37 – 47ปี ($\bar{X}$ =2.24, S.D.=.80), อายุ 48ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ =2.18, S.D.=.78) นอกนั้นทุกกลุ่มอายุและทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านการบริการของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟพบทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ อายุ 15 – 25 ปี ($\bar{X}$ =3.07, S.D.=.78), 26 – 36 ปี ($\bar{X}$ =3.05, S.D.=.75), อายุ 37 – 47 ปี ($\bar{X}$ =3.08, S.D.=.76), อายุ 48 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ =3.10, S.D.=.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยในข้อเดียวกันคือข้อ 5. ราคาเช่าอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการฝึกซ้อมกอล์ฟ อายุ 15 – 25 ปี ($\bar{X}$ =2.14, S.D.=.76), 26 – 36 ปี ($\bar{X}$ =2.15, S.D.=.75), อายุ 37 – 47 ปี ($\bar{X}$ =2.15, S.D.=.76), อายุ 48 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ =2.15, S.D.=.76) นอกนั้นทุกกลุ่มอายุและทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านอาคารสถานที่ของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟพบทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ อายุ 15 – 25 ปี ($\bar{X}$ =2.93, S.D.=.78), 26 – 36 ปี ($\bar{X}$ =2.97, S.D.=.75), อายุ 37 – 47 ปี ($\bar{X}$ =2.96, S.D.=.79), อายุ 48 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ =2.95, S.D.=.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยในข้อเดียวกัน คือ ข้อ 4. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้า สัมภาระมีความสมบูรณ์และเพียงพอ อายุ 15 – 25 ปี ($\bar{X}$ =2.19, S.D.=.78), 26 – 36 ปี ($\bar{X}$ =2.20, S.D.=.80), อายุ 37 – 47 ปี ($\bar{X}$ =2.19, S.D.=.76), อายุ 48 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ =2.20, S.D.=.80) ข้อ 5. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้าสัมภาระแข็งแรงปลอดภัย อายุ 15 – 25 ปี ($\bar{X}$ =2.29, S.D.=.79), 26 – 36 ปี ($\bar{X}$ =2.28, S.D.=.82), อายุ 37 – 47 ปี ($\bar{X}$ =2.29, S.D.=.78) อายุ 48 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ =2.28, S.D.=.80) ข้อ 6. ห้องอาบน้ำมีปริมาณเพียงพอ อายุ 15 – 25 ปี ($\bar{X}$ =2.19, S.D.=.78), 26 – 36 ปี ($\bar{X}$ =2.19, S.D.=.80), อายุ 37 – 47 ปี ($\bar{X}$ =2.18, S.D.=.82), อายุ 48 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ =2.19, S.D.=.78) นอกนั้นทุกกลุ่มอายุและทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านการส่งเสริมการตลาดของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟพบทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยอายุ 15 – 25 ปี ($\bar{X}$ =2.20, S.D.=.76), 26 – 36 ปี ($\bar{X}$ =2.23, S.D.=.75), อายุ 37 – 47 ปี ($\bar{X}$ =2.26, S.D.=.77), อายุ 48 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ =2.22, S.D.=.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยทุกข้อและทุกกลุ่มอายุ

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม
 ฟีกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรอาชีพ (N = 600)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ/อาชีพ								
	(N=132)			(N=180)			(N=288)		
	นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา			ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ			ธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัท		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสภาพทั่วไปของสนามฟีกซ้อมกอล์ฟ									
1. ชื่อของสนามฟีกซ้อมกอล์ฟ	3.09	.92	ปานกลาง	3.10	.90	ปานกลาง	3.11	.90	ปานกลาง
2. ภูมิสถาปัตย์ของสนามฟีก ซ้อมกอล์ฟ	3.21	.87	ปานกลาง	3.20	.88	ปานกลาง	3.20	.85	ปานกลาง
3. ความสมบูรณ์ของหญ้า พื้นสนามฟีกซ้อมกอล์ฟ	3.51	.90	ปานกลาง	3.50	.91	ปานกลาง	3.50	.91	ปานกลาง
4. ความสะอาดของสนามฟีก ซ้อมกอล์ฟ	3.45	.76	ปานกลาง	3.49	.78	ปานกลาง	3.45	.80	ปานกลาง
5. ความท้าทายของสนามฟีก ซ้อมกอล์ฟ	2.02	.80	น้อย	2.00	.81	น้อย	2.01	.81	น้อย
6. ความสมบูรณ์ของอุปกรณ์ ช่วยในการฟีกซ้อมกอล์ฟ	3.20	.78	ปานกลาง	3.21	.79	ปานกลาง	3.20	.80	ปานกลาง
7. ช่องยืนฟีกทักษะการตีกอล์ฟ มีจำนวนเพียงพอแก่ ผู้เล่นกอล์ฟ	2.20	.90	น้อย	2.19	.88	น้อย	2.20	.81	น้อย
8. รูปแบบของสนามฟีกซ้อม กอล์ฟมีความปลอดภัยในการ ฟีกซ้อมตีลูกกอล์ฟ	3.16	.85	ปานกลาง	3.15	.84	ปานกลาง	3.15	.85	ปานกลาง
รวม	2.98	.84	ปานกลาง	2.98	.84	ปานกลาง	2.98	.83	ปานกลาง
ด้านการบริการ									
1. อัตราค่าบริการเป็นสมาชิก ของสนามฟีกซ้อมกอล์ฟ	3.13	.78	ปานกลาง	3.16	.75	ปานกลาง	3.15	.76	ปานกลาง
2. ราคาอาหารที่บริการ	3.20	.81	ปานกลาง	3.18	.80	ปานกลาง	3.23	.78	ปานกลาง
3. ราคาเช่ารถและเครื่องดื่มที่ บริการ	3.16	.82	ปานกลาง	3.12	.81	ปานกลาง	3.15	.80	ปานกลาง

ตาราง 9 (ต่อ)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ/อาชีพ								
	(N=132)			(N=180)			(N=288)		
	นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา			ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ			ธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัท		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการ									
4. ราคาค่าลูกกอล์ฟที่ใช้ฝึก									
ซ้อมกอล์ฟ	3.19	.78	ปานกลาง	3.22	.82	ปานกลาง	3.14	.78	ปานกลาง
5. ราคาค่าเช่าอุปกรณ์									
เครื่องอำนวยความสะดวก									
ในการฝึกซ้อมกอล์ฟ	2.13	.80	น้อย	2.14	.82	น้อย	2.15	.76	น้อย
6. มีพนักงานคอยบริการอำนวยความสะดวกในการฝึกซ้อม									
กอล์ฟจำนวนเพียงพอ	3.24	.83	ปานกลาง	3.17	.79	ปานกลาง	3.22	.79	ปานกลาง
7. พนักงานผู้ทำหน้าที่บริการ									
ต้อนรับช่วยเหลือ									
อำนวยความสะดวก มีความสุภาพ									
เรียบร้อย	3.11	.84	ปานกลาง	3.25	.78	ปานกลาง	3.19	.80	ปานกลาง
8. มีความสะดวกรวดเร็วใน									
การชำระเงิน	3.30	.82	ปานกลาง	3.31	.78	ปานกลาง	3.35	.81	ปานกลาง
9. มีพนักงานดูแลให้บริการ									
การจอดรถอย่างเป็นระเบียบ									
และปลอดภัย	3.20	.83	ปานกลาง	3.22	.78	ปานกลาง	3.24	.80	ปานกลาง
รวม	3.07	.82	ปานกลาง	3.09	.78	ปานกลาง	3.09	.79	ปานกลาง
ด้านอาคารสถานที่									
1. ความโอ่โง่งสวยงามของ									
อาคารสถานที่ฝึกซ้อมกอล์ฟ	3.20	.80	ปานกลาง	3.20	.79	ปานกลาง	3.18	.80	ปานกลาง
2. ความสะดวกสบายในการ									
ใช้บริการของอาคารสถานที่	3.05	.78	ปานกลาง	3.25	.81	ปานกลาง	3.16	.80	ปานกลาง

ตาราง 9 (ต่อ)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ/อาชีพ								
	(N=132)			(N=180)			(N=288)		
	นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา			ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ			ธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัท		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านอาคารสถานที่									
3. ความพร้อมสมบูรณ์ของห้อง บริการต่างๆ เช่น ห้องนั่งเล่น ห้องพักรอ ห้องอาหารและ เครื่องดื่ม ห้องนันทนาการ เป็นต้น	3.16	.80	ปานกลาง	3.30	.80	ปานกลาง	3.27	.80	ปานกลาง
4. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้า สัมภาระมีความสมบูรณ์ และเพียงพอ	2.19	.83	น้อย	2.19	.84	น้อย	2.19	.85	น้อย
5. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้า สัมภาระแข็งแรงปลอดภัย	2.28	.78	น้อย	2.26	.80	น้อย	2.27	.81	น้อย
6. ห้องอาบน้ำมีปริมาณเพียงพอ	2.13	.80	น้อย	2.24	.81	น้อย	2.19	.80	น้อย
7. ห้องอาบน้ำ สุขา สะอาด ถูกสุขอนามัย	3.21	.84	ปานกลาง	3.37	.83	ปานกลาง	3.38	.81	ปานกลาง
8. มีคำแนะนำเกี่ยวกับการ ใช้อาคารสถานที่ต่างๆ ให้เห็นได้ชัดเจน	3.33	.84	ปานกลาง	3.30	.84	ปานกลาง	3.39	.81	ปานกลาง
9. มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ	3.30	.78	ปานกลาง	3.31	.78	ปานกลาง	3.30	.79	ปานกลาง
10. อาคารสโมสรและบริเวณ โดยรอบเอื้ออำนวยต่อการ ใช้บริการ	3.40	.80	ปานกลาง	3.40	.79	ปานกลาง	3.41	.79	ปานกลาง
รวม	2.93	.80	ปานกลาง	2.99	.80	ปานกลาง	2.96	.80	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด									
1. มีการประชาสัมพันธ์ทั้งภายใน และภายนอกโดยผ่านสื่อต่างๆ	2.15	.75	น้อย	2.05	.78	น้อย	2.10	.75	น้อย

ตาราง 9 (ต่อ)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ/อาชีพ								
	(N=132)			(N=180)			(N=288)		
	นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา			ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ			ธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัท		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการส่งเสริมการตลาด									
2. มีการจัดโปรแกรมลด									
แลก แจก แถม	2.25	.78	น้อย	2.35	.76	น้อย	2.28	.76	น้อย
3. มีการจัดกิจกรรมเล่นเกมส์									
ระหว่างผู้ฝึกซ้อมและสมาชิก	2.17	.75	น้อย	2.24	.76	น้อย	2.23	.76	น้อย
4. จัดสิทธิพิเศษให้กับผู้ที่									
เป็นสมาชิก	2.25	.76	น้อย	2.23	.76	น้อย	2.24	.78	น้อย
5. จัดกิจกรรมสร้างสรรค์พิเศษ									
ให้กับผู้มาใช้บริการทั้ง									
ผู้เล่นกอล์ฟและผู้ติดตาม	2.28	.78	น้อย	2.31	.81	น้อย	2.28	.76	น้อย
รวม	2.22	.76	น้อย	2.24	.77	น้อย	2.21	.76	น้อย
รวมทุกด้าน	2.80	.80	ปานกลาง	2.82	.78	ปานกลาง	2.78	.79	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปรอาชีพ ต่อด้านต่าง ๆ เป็นดังนี้

1. ด้านสภาพทั่วไปของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟพบทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ($\bar{X}=2.98, S.D.=.84$), อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}=2.98, S.D.=.84$) อาชีพธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัท ($\bar{X}=2.98, S.D.=.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบ ทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ในข้อเดียวกัน คือข้อ 5. ความท้าทายของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ อาชีพนักเรียน /นิสิต/นักศึกษา ($\bar{X}=2.02, S.D.=.80$), อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}=2.00, S.D.=.81$) อาชีพธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัท ($\bar{X}=2.01, S.D.=.81$) และข้อ 7. ช่องยื่นฝึกทักษะการตีกอล์ฟมีจำนวนเพียงพอแก่ผู้เล่นกอล์ฟ อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ($\bar{X}=2.20, S.D.=.90$), อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}=2.91, S.D.=.88$) อาชีพธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัท ($\bar{X}=2.20, S.D.=.81$) นอกนั้นทุกกลุ่มอาชีพและทุกข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านการบริการของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟพบทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ($\bar{X}=3.07, S.D.=.82$), อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}=3.09,$

S.D.=.78) อาชีพธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัท ($\bar{X}$ =3.09,S.D.=.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบ ทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ในข้อเดียวกันคือ ข้อ 5. ราคาเช่าอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการฝึกซ้อมกอล์ฟ อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ($\bar{X}$ =2.13,S.D.=.80), อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}$ =2.14, S.D.=.82) อาชีพธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัท ($\bar{X}$ =2.15,S.D.=.75) นอกนั้นทุกกลุ่มอาชีพ และทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านอาคารสถานที่ของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟพบทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ($\bar{X}$ =2.93,S.D.=.80), อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}$ =2.99, S.D.=.80) อาชีพธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัท ($\bar{X}$ =2.96,S.D.=.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบ ทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือข้อ 4. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้า สัมภาระมีความสมบูรณ์และเพียงพอ อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ($\bar{X}$ =2.19,S.D.=.83), อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}$ =2.19, S.D.=.84) อาชีพธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัท ($\bar{X}$ =2.19,S.D.=.85) ข้อ 5. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้าสัมภาระแข็งแรงปลอดภัย อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ($\bar{X}$ =2.28,S.D.=.78), อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}$ =2.26, S.D.=.80) อาชีพธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัท ($\bar{X}$ =2.27,S.D.=.81) ข้อ 6. ห้องอาบน้ำมีปริมาณเพียงพอ อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ($\bar{X}$ =2.13,S.D.=.80), อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}$ =2.24, S.D.=.81) อาชีพธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัท ($\bar{X}$ =2.19,S.D.=.80) นอกนั้นทุกกลุ่มอาชีพ และทุกข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านการส่งเสริมการตลาดของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟพบทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ($\bar{X}$ =2.22,S.D.=.76), อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X}$ =2.24, S.D.=.77) อาชีพธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัท ($\bar{X}$ =2.21,S.D.=.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ทุกข้อและทุกกลุ่มอาชีพ

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม
 ฟีกซ้อมกอล์ฟในเขต จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา (N = 600)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ/ระดับการศึกษา								
	(N=102)			(N=310)			(N=188)		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสภาพทั่วไปของสนามฟีกซ้อมกอล์ฟ									
1. ชื่อของสนามฟีกซ้อมกอล์ฟ	3.15	.94	ปานกลาง	3.11	.90	ปานกลาง	3.05	.85	ปานกลาง
2. ภูมิสถาปัตย์ของสนามฟีก ซ้อมกอล์ฟ	3.24	.85	ปานกลาง	3.20	.85	ปานกลาง	3.14	.85	ปานกลาง
3. ความสมบูรณ์ของหญ้า พื้นสนามฟีกซ้อมกอล์ฟ	3.50	.90	ปานกลาง	3.50	.89	ปานกลาง	3.50	.84	ปานกลาง
4. ความสะอาดของสนามฟีก ซ้อมกอล์ฟ	3.49	.81	ปานกลาง	3.48	.82	ปานกลาง	3.46	.82	ปานกลาง
5. ความท้าทายของสนามฟีก ซ้อมกอล์ฟ	2.10	.84	น้อย	2.02	.85	น้อย	1.92	.84	น้อย
6. ความสมบูรณ์ของอุปกรณ์ ช่วยในการฟีกซ้อมกอล์ฟ	3.23	.90	ปานกลาง	3.20	.89	ปานกลาง	3.16	.85	ปานกลาง
7. ช่องยืนฟีกทักษะการตีกอล์ฟ มีจำนวนเพียงพอแก่ ผู้เล่นกอล์ฟ	2.21	.90	น้อย	2.20	.87	น้อย	2.19	.85	น้อย
8. รูปแบบของสนามฟีกซ้อม กอล์ฟมีความปลอดภัยในการ ฟีกซ้อมตีลูกกอล์ฟ	3.18	.86	ปานกลาง	3.15	.86	ปานกลาง	3.11	.84	ปานกลาง
รวม	3.01	.87	ปานกลาง	2.98	.86	ปานกลาง	2.95	.84	ปานกลาง
ด้านการบริการ									
1. อัตราค่าบริการเป็นสมาชิก ของสนามฟีกซ้อมกอล์ฟ	3.10	.75	ปานกลาง	3.14	.78	ปานกลาง	3.15	.76	ปานกลาง
2. ราคาอาหารที่บริการ	3.20	.74	ปานกลาง	3.21	.79	ปานกลาง	3.20	.79	ปานกลาง
3. ราคาเครื่องดื่มและบริการ	3.10	.75	ปานกลาง	3.20	.78	ปานกลาง	3.14	.78	ปานกลาง

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ/ระดับการศึกษา								
	(N=102)			(N=310)			(N=188)		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการ									
4. ราคาค่าลูกกอล์ฟที่ใช้ฝึก									
ซ้อมกอล์ฟ	3.17	.80	ปานกลาง	3.18	.80	ปานกลาง	3.18	.79	ปานกลาง
5. ราคาค่าเช่าอุปกรณ์									
เครื่องอำนวยความสะดวก									
ในการฝึกซ้อมกอล์ฟ	2.17	.76	น้อย	2.15	.78	น้อย	2.15	.76	น้อย
6. มีพนักงานคอยบริการอำนวยความสะดวกในการฝึกซ้อม									
กอล์ฟจำนวนเพียงพอ	3.18	.84	ปานกลาง	3.23	.80	ปานกลาง	3.20	.80	ปานกลาง
7. พนักงานผู้ทำหน้าที่บริการ									
ต้อนรับช่วยเหลือ									
อำนวยความสะดวก มีความสุภาพ									
เรียบร้อย	3.10	.76	ปานกลาง	3.19	.82	ปานกลาง	3.15	.81	ปานกลาง
8. มีความสะดวกรวดเร็วใน									
การชำระเงิน	3.23	.75	ปานกลาง	3.42	.82	ปานกลาง	3.31	.84	ปานกลาง
9. มีพนักงานดูแลให้บริการ									
การจอดรถอย่างเป็นระเบียบ									
และปลอดภัย	3.10	.86	ปานกลาง	3.27	.84	ปานกลาง	3.20	.83	ปานกลาง
รวม	3.04	.77	ปานกลาง	3.12	.80	ปานกลาง	3.08	.80	ปานกลาง
ด้านอาคารสถานที่									
1. ความโอ่โถงสวยงามของ									
อาคารสถานที่ฝึกซ้อมกอล์ฟ	3.24	.79	ปานกลาง	3.20	.80	ปานกลาง	3.16	.80	ปานกลาง
2. ความสะดวกสบายในการ									
ใช้บริการของอาคารสถานที่	3.19	.79	ปานกลาง	3.15	.80	ปานกลาง	3.10	.81	ปานกลาง

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ/ระดับการศึกษา								
	(N=102)			(N=310)			(N=188)		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านอาคารสถานที่									
3. ความพร้อมสมบูรณ์ของห้อง บริการต่างๆ เช่น ห้องนั่งเล่น ห้องพักรอ ห้องอาหารและ เครื่องดื่ม ห้องนันทนาการ เป็นต้น	3.21	.80	ปานกลาง	3.29	.81	ปานกลาง	3.26	.82	ปานกลาง
4. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้า สัมภาระมีความสมบูรณ์ และเพียงพอ	2.20	.84	น้อย	2.21	.85	น้อย	2.19	.80	น้อย
5. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้า สัมภาระแข็งแรงปลอดภัย	2.27	.80	น้อย	2.28	.81	น้อย	2.27	.80	น้อย
6. ห้องอาบน้ำมีปริมาณเพียงพอ	2.18	.82	น้อย	2.19	.81	น้อย	2.19	.80	น้อย
7. ห้องอาบน้ำ สุขา สะอาด ถูกสุขอนามัย	3.36	.84	ปานกลาง	3.34	.82	ปานกลาง	3.29	.80	ปานกลาง
8. มีคำแนะนำเกี่ยวกับการ ใช้อาคารสถานที่ต่างๆ ให้เห็นได้ชัดเจน	3.35	.83	ปานกลาง	3.34	.84	ปานกลาง	3.33	.84	ปานกลาง
9. มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ	3.35	.80	ปานกลาง	3.31	.80	ปานกลาง	3.25	.79	ปานกลาง
10. อาคารสโมสรและบริเวณ โดยรอบเอื้ออำนวยต่อการ ใช้บริการ	3.42	.81	ปานกลาง	3.41	.80	ปานกลาง	3.39	.81	ปานกลาง
รวม	2.99	.81	ปานกลาง	2.97	.82	ปานกลาง	2.94	.80	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด									
1. มีการประชาสัมพันธ์ทั้งภายใน และภายนอกโดยผ่านสื่อต่างๆ	2.17	.74	น้อย	2.05	.75	น้อย	2.10	.74	น้อย

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ/ระดับการศึกษา								
	(N=102)			(N=310)			(N=188)		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการส่งเสริมการตลาด									
2. มีการจัดโปรแกรมลด									
แลก แจก แถม	2.33	.73	น้อย	2.24	.74	น้อย	2.30	.74	น้อย
3. มีการจัดกิจกรรมเล่นเกมส์									
ระหว่างผู้ฝึกซ้อมและสมาชิก	2.27	.74	น้อย	2.19	.75	น้อย	2.23	.74	น้อย
4. จัดสิทธิพิเศษให้กับผู้ที่									
เป็นสมาชิก	2.30	.78	น้อย	2.21	.75	น้อย	2.24	.75	น้อย
5. จัดกิจกรรมสร้างสรรค์พิเศษ									
ให้กับผู้มาใช้บริการทั้ง									
ผู้เล่นกอล์ฟและผู้ติดตาม	2.30	.80	น้อย	2.31	.81	น้อย	2.30	.80	น้อย
รวม	2.27	.75	น้อย	2.20	.76	น้อย	2.23	.75	น้อย
รวมทุกด้าน	2.82	.80	ปานกลาง	2.80	.82	ปานกลาง	2.79	.79	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา ต่อด้านต่าง ๆ เป็นดังนี้

1. ด้านสภาพทั่วไปของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟพบทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=3.01, S.D.=.87$), ปริญญาตรี ($\bar{X}=2.98, S.D.=.86$), สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=2.95, S.D.=.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือข้อ 5. ความท้าทายของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=2.10, S.D.=.84$), ปริญญาตรี ($\bar{X}=2.02, S.D.=.85$), สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=1.92, S.D.=.84$) ข้อ 7. ช่องยื่นฝึกทักษะการตีกอล์ฟมีจำนวนเพียงพอแก่ผู้เล่นกอล์ฟ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=2.21, S.D.=.90$), ปริญญาตรี ($\bar{X}=2.98, S.D.=.86$), สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=2.95, S.D.=.84$) นอกนั้นทุกกลุ่มระดับการศึกษา และทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านการบริการของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟพบทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=3.04, S.D.=.77$), ปริญญาตรี ($\bar{X}=3.12, S.D.=.80$), สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=3.08, S.D.=.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบทุกกลุ่มระดับ

การศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ในข้อเดียวกัน คือข้อ 5. ราคาเช่าอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการฝึกซ้อมกอล์ฟระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=2.17, S.D.=.76$), ปริญญาตรี ($\bar{X}=2.15, S.D.=.78$), สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=2.15, S.D.=.76$) นอกนั้นทุกกลุ่มระดับการศึกษาและทุกข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านอาคารสถานที่ของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟพบทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=2.99, S.D.=.81$), ปริญญาตรี ($\bar{X}=2.97, S.D.=.82$), สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=2.94, S.D.=.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือข้อ 4. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้า สัมภาระมีความสมบูรณ์และเพียงพอ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=2.20, S.D.=.84$), ปริญญาตรี ($\bar{X}=2.21, S.D.=.85$), สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=2.19, S.D.=.80$) ข้อ 5. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้าสัมภาระแข็งแรงปลอดภัย ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=2.27, S.D.=.80$), ปริญญาตรี ($\bar{X}=2.28, S.D.=.81$), สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=2.27, S.D.=.80$) และข้อ 6. ห้องอาบน้ำมีปริมาณเพียงพอ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=2.18, S.D.=.82$), ปริญญาตรี ($\bar{X}=2.19, S.D.=.81$), สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=2.19, S.D.=.80$) นอกนั้นทุกกลุ่มระดับการศึกษาและทุกข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านส่งเสริมการตลาดของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟพบทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=2.27, S.D.=.75$), ปริญญาตรี ($\bar{X}=2.20, S.D.=.76$), สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=2.23, S.D.=.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ทุกข้อและทุกกลุ่มระดับการศึกษา

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม
 ฟีกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ (N=600)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ/ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ								
	(N=260)			(N=210)			(N=130)		
	1 – 5 ปี			6 – 10 ปี			11 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสภาพทั่วไปของสนามฟีกซ้อมกอล์ฟ									
1. ชื่อของสนามฟีกซ้อมกอล์ฟ	3.10	.90	ปานกลาง	3.20	.90	ปานกลาง	3.01	.91	ปานกลาง
2. ภูมิสถาปัตย์ของสนามฟีก ซ้อมกอล์ฟ	3.21	.85	ปานกลาง	3.30	.84	ปานกลาง	3.10	.84	ปานกลาง
3. ความสมบูรณ์ของหญ้า พื้นสนามฟีกซ้อมกอล์ฟ	3.50	.90	ปานกลาง	3.50	.80	ปานกลาง	3.51	.89	ปานกลาง
4. ความสะอาดของสนามฟีก ซ้อมกอล์ฟ	3.46	.81	ปานกลาง	3.48	.80	ปานกลาง	3.47	.80	ปานกลาง
5. ความท้าทายของสนามฟีก ซ้อมกอล์ฟ	2.00	.845	น้อย	2.01	.82	น้อย	2.00	.83	น้อย
6. ความสมบูรณ์ของอุปกรณ์ ช่วยในการฟีกซ้อมกอล์ฟ	3.19	.90	ปานกลาง	3.28	.90	ปานกลาง	3.10	.88	ปานกลาง
7. ช่องยืนฟีกทักษะการตีกอล์ฟ มีจำนวนเพียงพอแก่ ผู้เล่นกอล์ฟ	2.21	.90	น้อย	2.30	.84	น้อย	2.40	.86	น้อย
8. รูปแบบของสนามฟีกซ้อม กอล์ฟมีความปลอดภัยในการ ฟีกซ้อมตีลูกกอล์ฟ	3.15	.86	ปานกลาง	3.20	.80	ปานกลาง	3.11	.84	ปานกลาง
รวม	2.98	.87	ปานกลาง	3.03	.84	ปานกลาง	2.96	.86	ปานกลาง
ด้านการบริการ									
1. อัตราค่าบริการเป็นสมาชิก ของสนามฟีกซ้อมกอล์ฟ	3.16	.76	ปานกลาง	3.15	.76	ปานกลาง	3.15	.80	ปานกลาง
2. ราคาอาหารที่บริการ	3.19	.79	ปานกลาง	3.20	.78	ปานกลาง	3.20	.81	ปานกลาง
3. ราคาค่าน้ำและเครื่องดื่มที่ บริการ	3.25	.80	ปานกลาง	3.06	.80	ปานกลาง	3.15	.81	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ/ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ								
	(N=260)			(N=210)			(N=130)		
	1 – 5 ปี			6 – 10 ปี			11 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการ									
4. ราคาค่าลูกกอล์ฟที่ใช้ฝึก									
ซ้อมกอล์ฟ	3.29	.76	ปานกลาง	3.10	.79	ปานกลาง	3.19	.79	ปานกลาง
5. ราคาค่าเช่าอุปกรณ์									
เครื่องอำนวยความสะดวก									
ในการฝึกซ้อมกอล์ฟ	2.22	.78	น้อย	2.00	.78	น้อย	2.11	.78	น้อย
6. มีพนักงานคอยบริการอำนวยความสะดวกในการฝึกซ้อม									
กอล์ฟจำนวนเพียงพอ	3.20	.80	ปานกลาง	3.20	.80	ปานกลาง	3.21	.80	ปานกลาง
7. พนักงานผู้ทำหน้าที่บริการ									
ต้อนรับช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกต่างๆ มีความสุภาพ									
เรียบร้อย	3.16	.80	ปานกลาง	3.15	.84	ปานกลาง	3.15	.83	ปานกลาง
8. มีความสะดวกรวดเร็วใน									
การชำระเงิน	3.32	.82	ปานกลาง	3.32	.82	ปานกลาง	3.31	.84	ปานกลาง
9. มีพนักงานดูแลให้บริการ									
การจอดรถอย่างเป็นระเบียบ									
และปลอดภัย	3.31	.80	ปานกลาง	3.10	.84	ปานกลาง	3.20	.84	ปานกลาง
รวม	3.12	.78	ปานกลาง	3.03	.80	ปานกลาง	3.08	.81	ปานกลาง
ด้านอาคารสถานที่									
1. ความโอ่โง่งสวยงามของ									
อาคารสถานที่ฝึกซ้อมกอล์ฟ	3.20	.80	ปานกลาง	3.30	.81	ปานกลาง	3.09	.80	ปานกลาง
2. ความสะดวกสบายในการ									
ใช้บริการของอาคารสถานที่	3.15	.81	ปานกลาง	3.20	.80	ปานกลาง	3.11	.81	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ/ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ								
	(N=260)			(N=210)			(N=130)		
	1 – 5 ปี			6 – 10 ปี			11 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านอาคารสถานที่									
3. ความพร้อมสมบูรณ์ของห้อง บริการต่างๆ เช่น ห้องนั่งเล่น ห้องพักรอ ห้องอาหารและ เครื่องดื่ม ห้องนันทนาการเป็นต้น	3.27	.82	ปานกลาง	3.27	.81	ปานกลาง	3.25	.80	ปานกลาง
4. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้า สัมภาระมีความสมบูรณ์ และเพียงพอ	2.20	.84	น้อย	2.19	.85	น้อย	2.20	.81	น้อย
5. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้า สัมภาระแข็งแรงปลอดภัย	2.29	.79	น้อย	2.30	.80	น้อย	2.28	.80	น้อย
6. ห้องอาบน้ำมีปริมาณเพียงพอ	2.17	.80	น้อย	2.15	.81	น้อย	2.16	.81	น้อย
7. ห้องอาบน้ำ สุขา สะอาด ถูกสุขอนามัย	3.31	.84	ปานกลาง	3.40	.85	ปานกลาง	3.20	.84	ปานกลาง
8. มีคำแนะนำเกี่ยวกับการ ใช้อาคารสถานที่ต่างๆ ให้เห็นได้ชัดเจน	3.35	.84	ปานกลาง	3.33	.84	ปานกลาง	3.34	.84	ปานกลาง
9. มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ	3.31	.80	ปานกลาง	3.41	.80	ปานกลาง	3.20	.80	ปานกลาง
10. อาคารสโมสรและบริเวณ โดยรอบเอื้ออำนวยต่อการ ใช้บริการ	3.40	.79	ปานกลาง	3.41	.80	ปานกลาง	3.41	.80	ปานกลาง
รวม	2.96	.81	ปานกลาง	2.99	.82	ปานกลาง	2.92	.80	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด									
1. มีการประชาสัมพันธ์ทั้งภายใน และภายนอกโดยผ่านสื่อต่างๆ	2.20	.74	น้อย	2.11	.75	น้อย	2.00	.78	น้อย

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัจจัยองค์ประกอบ	ความพึงพอใจ/ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ								
	(N=260)			(N=210)			(N=130)		
	1 – 5 ปี			6 – 10 ปี			11 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการส่งเสริมการตลาด									
2. มีการจัดโปรแกรมลด									
แลก แจก แถม	2.29	.75	น้อย	2.28	.74	น้อย	2.28	.78	น้อย
3. มีการจัดกิจกรรมเล่นเกมส์									
ระหว่างผู้ฝึกซ้อมและสมาชิก	2.31	.75	น้อย	2.22	.75	น้อย	2.14	.78	น้อย
4. จัดสิทธิพิเศษให้กับผู้ที่									
เป็นสมาชิก	2.29	.75	น้อย	2.25	.76	น้อย	2.22	.77	น้อย
5. จัดกิจกรรมสร้างสรรค์พิเศษ									
ให้กับผู้มาใช้บริการทั้ง									
ผู้เล่นกอล์ฟและผู้ติดตาม	2.32	.75	น้อย	2.30	.80	น้อย	2.28	.79	น้อย
รวม	2.28	.75	น้อย	2.22	.76	น้อย	2.18	.78	น้อย
รวมทุกด้าน	2.83	.80	ปานกลาง	2.81	.81	ปานกลาง	2.78	.82	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปรระยะเวลาการเล่นกอล์ฟ ต่อด้านต่าง ๆ เป็นดังนี้

1. ด้านสภาพทั่วไปของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟพบทุกกลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ กลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 1 – 5 ปี ($\bar{X}$ =2.98,S.D.=.87), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 6 – 10 ปี ($\bar{X}$ =3.03,S.D.=.84), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 11 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ =2.96,S.D.=.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบทุกกลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือข้อ 5. ความท้าทายของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ กลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 1 – 5 ปี ($\bar{X}$ =2.00,S.D.=.87), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 6 – 10 ปี ($\bar{X}$ =2.01,S.D.=.82), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 11 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ =2.00,S.D.=.83) และข้อ 7. ซ่องยีนฝึกทักษะการตีกอล์ฟมีจำนวนเพียงพอแก่ผู้เล่นกอล์ฟ กลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 1 – 5 ปี ($\bar{X}$ =2.21,S.D.=.90), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 6 – 10 ปี ($\bar{X}$ =2.30,S.D.=.84), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 11 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$ =2.40,S.D.=.86) นอกนั้นทุกกลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟและทุกข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านการบริการของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟพบทุกกลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ กลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 1 – 5 ปี ($\bar{X}=3.12, S.D.=.78$), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 6 – 10 ปี ($\bar{X}=3.03, S.D.=.80$), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 11 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=3.20, S.D.=.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบทุกกลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือข้อ 5. ราคาค่าเช่าอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการฝึกซ้อมกอล์ฟ กลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 1 – 5 ปี ($\bar{X}=2.22, S.D.=.78$), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 6 – 10 ปี ($\bar{X}=2.00, S.D.=.78$), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 11 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=2.11, S.D.=.78$) นอกนั้นทุกกลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟและทุกข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านอาคารสถานที่ของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟพบทุกกลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ กลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 1 – 5 ปี ($\bar{X}=2.96, S.D.=.81$), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 6 – 10 ปี ($\bar{X}=2.99, S.D.=.82$), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 11 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=2.92, S.D.=.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบทุกกลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือข้อ 4. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้า สัมภาระมีความสมบูรณ์และเพียงพอ กลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 1 – 5 ปี ($\bar{X}=2.20, S.D.=.84$), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 6 – 10 ปี ($\bar{X}=2.19, S.D.=.85$), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 11 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=2.20, S.D.=.81$) ข้อ 5. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้า สัมภาระแข็งแรงปลอดภัย กลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 1 – 5 ปี ($\bar{X}=2.29, S.D.=.79$), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 6 – 10 ปี ($\bar{X}=2.30, S.D.=.80$), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 11 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=2.28, S.D.=.80$) ห้องอาบน้ำมีปริมาณเพียงพอ กลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 1 – 5 ปี ($\bar{X}=2.17, S.D.=.80$), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 6 – 10 ปี ($\bar{X}=2.15, S.D.=.81$), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 11 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=2.16, S.D.=.81$) นอกนั้นทุกกลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟและทุกข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านการส่งเสริมการตลาดของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟพบทุกกลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ กลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 1 – 5 ปี ($\bar{X}=2.28, S.D.=.75$), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 6 – 10 ปี ($\bar{X}=2.22, S.D.=.76$), ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 11 ปีขึ้นไป ($\bar{X}=2.18, S.D.=.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยทุกข้อและทุกกลุ่มระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ

ตาราง 12 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนาม ฟีกซ์อ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามตัวแปรอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ (N=600)

ตัวแปร	ความพึงพอใจ			
	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. อายุ				
15 – 25 ปี	96	2.79	.77	ปานกลาง
26 – 36 ปี	243	2.80	.76	ปานกลาง
37 – 47 ปี	202	2.83	.78	ปานกลาง
48 ปีขึ้นไป	59	2.81	.77	ปานกลาง
รวม	600	2.80	.77	ปานกลาง
2. อาชีพ				
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	132	2.80	.80	ปานกลาง
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	180	2.82	.78	ปานกลาง
ธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัท	288	2.78	.79	ปานกลาง
รวม	600	2.80	.79	ปานกลาง
3. ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	102	2.82	.80	ปานกลาง
ปริญญาตรี	310	2.80	.82	ปานกลาง
สูงกว่าปริญญาตรี	188	2.79	.79	ปานกลาง
รวม	600	2.80	.80	ปานกลาง
4. ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ				
1 – 5 ปี	260	2.83	.80	ปานกลาง
6 – 10 ปี	210	2.81	.81	ปานกลาง
11 ปีขึ้นไป	130	2.78	.82	ปานกลาง
รวม	600	2.80	.81	ปานกลาง
รวมทั้งหมด	600	2.80	.79	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฟีกซ์อ้อมกอล์ฟในเขต กรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกกลุ่มย่อย แต่ละตัวแปรและทุกตัวแปร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.80, S.D.=.79$)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ โดยทำการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) หรือค่าเอฟ (F-test) ดังปรากฏในตาราง 13

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคะแนนความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ

ตัวแปร	df	SS	MS	F	P
อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	3	.81	.27	.45	.72
ภายในกลุ่ม	596	175.93	.60		
รวม	599	176.93			
อาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.74	1.74	.14	.74
ภายในกลุ่ม	597	197.84	.69		
รวม	599	200.58			
ระดับการศึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	2	3.33	1.67	2.81	.07
ภายในกลุ่ม	597	173.41	.59		
รวม	599	176.74			
ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.75	1.38	2.65	.09
ภายในกลุ่ม	597	152.25	.54		
รวม	599	155.00			

จากตาราง 13 แสดงว่า ผู้เล่นกอล์ฟที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ สรุปได้ดังนี้

1. ด้านสภาพทั่วไปของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ

- 1.1 พื้นสนามที่ถูกตกลงไป เนื่องจากการตีลูกควรเป็นสนามหญ้าที่ทำคล้ายคลึงกับสนามจริง เช่น มีอุปสรรค ต้นไม้ บ่อน้ำ บ่อทรายและอื่นๆ ตามความเหมาะสม
- 1.2 ควรปรับปรุงพื้นสนามให้มีสภาพสวยงามสมบูรณ์คงที่อยู่เสมอ จะทำให้ดึงดูดผู้ให้บริการให้มารับบริการมากขึ้น
- 1.3 ควรมีสวนร่มรื่น ซ้อมพัชและบ่อทราย ประกอบกับสนามซ้อมดีให้มากกว่านี้
- 1.4 ไฟฟ้าในสนามควรให้สว่างพอที่จะดูทิศทางของลูกกอล์ฟที่ตีออกไป
- 1.5 ระยะทางความยาวของสนามควรได้ระยะของการตีหัวไม้ 1

2. ด้านการบริการ

- 2.1 ผู้ให้บริการโดยเฉพาะพนักงานยกถุงกอล์ฟหรือแคดดี้ประจำสนามควรมีจำนวนมากเพียงพออย่างน้อย ประมาณ 10 คน ต่อช่องการตีกอล์ฟ 50 ช่อง หรือ 1.5
- 2.2 พนักงานยกถุงกอล์ฟควรแต่งตัวให้สะอาดเรียบร้อย มีสัญลักษณ์ออกได้ว่าทำหน้าที่บริการดูแลผู้เล่นกอล์ฟ สามารถเรียกหาได้อย่างสะดวก
- 2.3 อัตราค่าบริการลูกกอล์ฟควรจะให้ถูกลงกว่าที่เป็นอยู่ประมาณ 200 ลูก ต่อราคา 100 บาท จะได้ส่งเสริมให้ผู้เล่นกอล์ฟฝึกซ้อมมากขึ้น
- 2.4 สภาพลูกกอล์ฟที่ใช้ในการตีควรเปลี่ยนเมื่อหมดสภาพใหม่ๆ หรือกำลังจะหมดสภาพ โดยทั่วๆ ไปจะใช้บริการจนเรียกว่าสภาพเลวร้าย ไม่ใช่ลูกกอล์ฟแล้ว
- 2.5 พนักงานดูแลจัดการเรื่องตีกอล์ฟประจำช่องต่างๆ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ให้มากที่สุด การพูดจาทักทายลูกค้าไม่ค่อยเหมาะสม เห็นควรฝึกฝนทักษะการบริการ ให้มีคุณภาพ
- 2.6 อาหารเครื่องดื่มต่างๆ ควรให้ราคาถูกลงๆ กับร้านอาหารทั่วๆ ไป อาจแพงกว่าก็ไม่ควรมากเกินไป
- 2.7 พนักงานดูแลการจอดรถควรมีประจำไว้ประมาณ 1-3 คน เพื่ออำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ

3. ด้านอาคารสถานที่

- 3.1 อาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องอาบน้ำ ห้องเก็บเสื้อผ้าสัมภาระ ห้องน้ำ ไม่สมบูรณ์และไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- 3.2 ควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแนะนำโดยทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการอุปกรณ์สถานที่ ห้องต่างๆ ประจำอยู่บ้าง

3.3 สถานที่จอดรถควรจัดให้เป็นระเบียบ สวยงาม ปลอดภัย สะดวกต่อการจอด และ
กว้างขวางพอสมควร

3.4 ควรมีห้องพักผ่อน นั่งเล่นสำหรับผู้ติดตาม ผู้เล่นกอล์ฟเพียงพอ รวมทั้งจัดบริการ
ต้อนรับด้วย

4. ด้านส่งเสริมการตลาด

4.1 ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเพื่อจูงใจลูกค้าบ่อยๆ และสม่ำเสมอตลอด
ทุกๆเวลา

4.2 การประชาสัมพันธ์ต่างๆ ไม่ชัดเจนและมีน้อย

4.3 ควรจัดให้เป็นสมาชิกโดยเอื้ออำนวยความสะดวกให้ผู้เล่นกอล์ฟได้ประโยชน์ให้มาก
เช่น ไม่ต้องเสียค่าเป็นสมาชิก ก็ได้สิทธิประโยชน์กับสมาชิกมากกว่าบุคคลอื่นๆ

4.4 แจ้งข่าวความเคลื่อนไหวในการโปรโมชันส่งไปถึงสมาชิกโดยตลอดเวลา จะทำให้
เป็นการจูงใจให้มาใช้บริการมากขึ้น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร ตามตัวแปร อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ

สมมุติฐานในการวิจัย

ผู้เล่นกอล์ฟที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้เล่นกอล์ฟที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 600 คน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) คือ 1. สุ่มสนามฝึกซ้อมกอล์ฟจากสนามขนาดใหญ่ และขนาดเล็กมาอย่างละประมาณร้อยละ 50 ได้สนามขนาดใหญ่ 40 สนาม ได้สนามขนาดเล็ก 20 สนาม 2. สุ่มกลุ่มตัวอย่างจากผู้เล่นกอล์ฟที่มาใช้บริการตามสนามที่สุ่มมาแล้ว สนามละ 10 คน 60 สนาม รวมเป็น 600 คน โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด มีจำนวน 32 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.887

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ซึ่งทำการวิเคราะห์ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติค่าเอฟ (F-test) ถ้าพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ นิวแมน คูลส์ (Newman Keul's method) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
3. สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ นำเสนอในรูปแบบความเรียง

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลได้ ดังนี้

1. การศึกษาลักษณะทั่วไปของผู้เล่นกอล์ฟที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ จำนวน 600 คน พบส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 26 – 36 ปี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 40 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 48 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 51 และมีระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟเป็นเวลา 1 – 5 ปี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 40
2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ พบดังนี้
ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 2.23$) ส่วนด้านบริการ ด้านอาคารสถานที่และด้านลักษณะทั่วไปของสนาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับ คือ ($\bar{X} = 3.08$, $\bar{X} = 2.96$, $\bar{X} = 2.98$)

การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานของผู้เล่นกอล์ฟพบว่า ผู้เล่นกอล์ฟที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานครมีประเด็นในการอภิปราย ดังนี้

1. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เล่นกอล์ฟ ต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การจัดการธุรกิจบริการนันทนาการด้านสนามฝึกซ้อมกอล์ฟให้แก่ผู้ใช้บริการนั้น ผู้ใช้บริการเป็นผู้บริโภค โดยทั่วไปแล้วจะมุ่งหวังการซื้อบริการที่สะดวกสบาย หวังความพึงพอใจอย่างมาก ผู้เล่นกอล์ฟที่ไปฝึกซ้อมจะต้องจ่ายเงินซื้อบริการ ฉะนั้นจึงหวังต้องการการบริการที่ดี แต่โดยทั่วไปแล้ว สนามฝึกซ้อมกอล์ฟส่วนใหญ่ จะบริการดีในช่วงเปิดกิจกรรมใหม่ๆ โดยเฉพาะการบริการลูกกอล์ฟ จะใช้ฝึกซ้อมมักจะใช้มานานมาก ทำให้ลูกกอล์ฟเก่าและหมดสภาพ ทั้งๆ ที่ลูกกอล์ฟจะเป็นปัจจัยสำคัญสูงสุดของธุรกิจสนามกอล์ฟ ซึ่งผู้เล่นกอล์ฟต้องการเป็นอย่างยิ่งกับการได้เล่นลูกกอล์ฟใหม่ๆ สภาพลูกกอล์ฟใหม่ๆ บริการให้ผู้เล่นกอล์ฟราคาเท่าไร เมื่อเปลี่ยนสภาพไปแล้วก็ตามลูกกอล์ฟก็ยังคงราคาเดิม นั้นอยู่เป็นส่วนใหญ่ ทำให้ผู้เล่นกอล์ฟมีความรู้สึกไม่ดีต่อการบริการทำให้มีพฤติกรรมเกิดขึ้นต่อเนื่องไป กระทบต่อด้านอื่น ๆ ให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพต่ำไปด้วย นอกจากนั้นการจัดบริการด้านอื่นๆ เช่น ปัจจัยอุปกรณ์ ส่วนควรวรรณเช่น สนามซ้อมชิพ ซ้อมพัต บ่อทราย ส่วนใหญ่จะไม่มีให้ซ้อม จึงไม่สมบูรณ์ในการฝึกซ้อมของสนามนั้นๆ แต่อาจมีปัจจัยอื่นๆ เช่น การบริการอาหาร เครื่องดื่ม และห้องรับรอง ห้องนันทนาการ การพักผ่อนส่วนใหญ่จะค่อนข้างสมบูรณ์ทำให้ความรู้สึกดีขึ้นจากผลกระทบเรื่องลูกกอล์ฟดีๆ ไม่มีคุณภาพได้บ้าง จึงเป็นผลให้มีความรู้สึกไม่เลวร้ายมากนักจึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางได้ ทั้งนี้สอดคล้องกับ งานวิจัยของพีระพงศ์ จูตะกานนท์ (2546: 81) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ลักษณะทั่วไปของสนามกอล์ฟรวมทั้งสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ มีความสะดวก สบาย สวยงาม พื้นสนามทั้งสนามฝึกเล่นกอล์ฟและสนามเล่น รวมทั้งอาคารบริการต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ รุ่งโรจน์ คล่องศิริเวช (2544: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้สนามกอล์ฟ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การบริการ และสภาพลักษณะทั่วไปเป็นปัจจัยอันสำคัญในการจูงใจให้เลือกใช้บริการ ถ้าเป็นบริการที่ดี สภาพสิ่งแวดล้อมดี สภาพสนามมีปัจจัยเกื้อหนุนส่วนควรวรรณด้วย เช่น สนามฝึกซ้อมดีลูกกอล์ฟ สนามชิพ สนามพัต บ่อทรายและอุปกรณ์ช่วยฝึกซ้อม บริการด้วยจะ

ทำให้มีความพึงพอใจในการใช้บริการเป็นอย่างมากจึงน่าจะเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกและสอดคล้อง การศึกษาวิจัยของ สมเกียรติ ชัยรัตนวรกุล อุษณีย์ ดันนิตี และไพโรจน์ โพธารักษ์ (2533: 22-25) ที่ ได้ศึกษาวิจัย เรื่องอุตสาหกรรมกอล์ฟในทศวรรษหน้า (2533-2543) พบว่า ธุรกิจบริการสนามกอล์ฟ จะต้องมีการอำนวยความสะดวกสมบูรณ์ และรวมทั้งมีลักษณะสภาพสนามทั้งสนามเล่นและสนาม ฟีกซ้อมสมบูรณ์ สวยงาม ทำท่าย เป็นมาตรฐานสากลจึงจะทำให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจอยู่ ในระดับสูง แต่ปัจจุบันนี้ ผู้ประกอบการบางรายเท่านั้น ที่จัดดำเนินการอยู่ประสบปัญหาหาขาดทุน ล้มเหลว เป็นส่วนใหญ่จะมีนักกอล์ฟ กลุ่มผู้มีเงินมากพอไม่มากนักมาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จึงหันมาสร้างสนามฟีกซ้อมเป็นเอกเทศโดยไม่มีสนามเล่นรวมอยู่ด้วย ทำให้ผู้ นิยมมากขึ้น จึงเป็นแนวโน้มในทศวรรษหน้า (2533-2543) จะมีธุรกิจบริการสนามฟีกซ้อมกอล์ฟมาก ขึ้น และพบว่าผู้มาใช้บริการต้องการ การบริการของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ อุปกรณ์ ลูกกอล์ฟ จะต้องใหม่อยู่เสมอ ราคาไม่สูงมากนัก ก็เกิดความพอใจได้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัจจัยพบว่า ผู้เล่นกอล์ฟมีความพึงพอใจต่อสนามฟีกซ้อมกอล์ฟ ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.23$) คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งนี้ อาจเป็น เพราะผู้เล่นกอล์ฟที่มาใช้บริการสนใจด้านการตลาดที่มีประโยชน์ต่อตนเองมากกว่า ต้องการบริการที่ดี แต่เสียค่าใช้จ่ายในการบริการน้อย สนามฟีกซ้อมกอล์ฟจะทำการส่งเสริมการตลาดเชิงโฆษณาชวนเชื่อ เป็นส่วนใหญ่ อาจมีบ้างที่โฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อผลประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการแต่มักจะเป็นเพียง ระยะสั้นๆ เท่านั้น และเน้นเฉพาะสมาชิกเป็นส่วนใหญ่ ไม่จริงจังในการจัดกิจกรรม เอาเปรียบ ผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่ กิจกรรมการเล่นเพื่อจูงใจให้มาซื้อบริการมักจะยากที่จะได้รางวัลผู้รับมาเล่นมา ฟีกซ้อมต้องการเพิ่มทักษะ และสนุกสนาน ซึ่งมีจำนวนมาก ซื้อลูกกอล์ฟจำนวนมาก ต่างกับผู้เล่น กอล์ฟนาน ๆ แล้ว และมีฝีมือดีแล้วจะซื้อลูกกอล์ฟเพื่อฟีกซ้อมมาซ้อมเพื่อทบทวนเท่านั้น จึงไม่ กระทบความรู้สึก จะเห็นได้จากสถิติของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ 1-5 ปีเป็น ส่วนใหญ่ บุคคลเหล่านี้ต้องการมาฟีกซ้อมมาก ต้องการเรื่อง ลด แลก แจก แถม ต้องการบริการด้าน ส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อตนเองมากกว่า นอกจากนั้นการสื่อสารให้ทราบแก่ผู้เล่นกอล์ฟ จะอยู่ใน วงจำกัด เช่น รู้แค่เฉพาะสมาชิกของสนามฟีกซ้อมเท่านั้น ซึ่งมีจำนวนน้อยมาก ส่วนใหญ่ ผู้มาใช้ บริการมักจะเป็นผู้เล่นกอล์ฟโดยทั่วไป ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้มีความรู้สึกต่อการส่งเสริม การตลาดอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิระพงษ์ จุฑะกานนท์ (2546: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากมีประเด็นปัจจัยราคา ค่าบริการค่อนข้างสูงทั้งสนามเล่นและสนามฟีกซ้อม และมีจำนวนจำกัดในการกรณิลดราคาเป็นพิเศษ ต้องแย่งแข่งขันกันและอีกประการหนึ่ง คือ บุคคลที่ได้รับสิทธิ์ก่อนมักจะเป็นสมาชิกเป็นส่วนใหญ่

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขต กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟต่างกัน แต่ ละตัวแปร พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทุกตัวแปร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อายุ อาชีพ ระดับ การศึกษาและระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟไม่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกต่อการบริการของสนามฝึกซ้อม กอล์ฟได้เลย เนื่องจากว่า ผู้เล่นกอล์ฟ เมื่อตัดสินใจจะเล่นกอล์ฟอย่างจริงจังแล้ว จะมุ่งมั่นและตั้งใจ ฝึกซ้อมทักษะการเล่นกอล์ฟเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้จิตใจจดจ่อต่อการฝึกทักษะ และปัจจัยเกื้อหนุนที่ ส่งเสริมทักษะอย่างมีประสิทธิภาพคือ ลูกกอล์ฟ สำหรับผู้เล่นกอล์ฟที่ซื้อบริการมาจากสนาม เป็น ประเด็นสำคัญ จะมองว่าหลายๆ ดี จะได้ซ้อมตีลูกหลายๆ จะก่อให้เกิดทักษะถูกต้องและชำนาญ ฉะนั้น จึงมองปริมาณลูกกอล์ฟจึงเป็นผลต่ออิทธิพลปัจจัยราคาค่าบริการตามมา

ดังนั้นไม่ว่าอายุเท่าไร อาชีพอะไร ระดับการศึกษาระดับไหน เล่นกอล์ฟมานานเท่าไร จะเป็นประเด็นรองลงมา จึงเป็นเหตุให้ความรู้สึกนึกคิดไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นอีกประเด็นหนึ่ง ที่มีเกี่ยวข้อง คือฐานะทางการเงินของผู้เล่นกอล์ฟส่วนใหญ่จะมีรายได้ระดับปานกลางถึงระดับมาก ส่วนรายได้ต่ำจะมีน้อยมาก ดังนั้นความรู้สึกนึกคิดในเรื่องค่าใช้จ่ายตัดออกๆ ไปได้จึงมีผลต่อ ความรู้สึกต่อการรับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีความต้องการเท่ากันทั้งนั้น ไม่ว่าเพศ วัย อาชีพ ระดับ การศึกษา ต่างกันก็ตาม จึงเป็นเหตุให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทุกกลุ่มตัวแปร ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและความต้องการของมนุษย์ที่ว่ามนุษย์มีความต้องการที่ขาดไม่ได้ คือ ความ ต้องการทางกายภาพที่ทุกคนทุกระดับชี้นำและมีความต้องการเท่าเทียมกัน แต่อาจมีความต้องการไม่ เท่ากันคือ ความต้องการทางด้านสังคมจิตวิทยา (Social psychology) และสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ เตะทะคุปต์ (2543: 21) ที่กล่าวไว้ว่า ความรู้สึกคล้ายคลึงกับหรือเหมือนๆ กัน ได้ก็ต่อเมื่อ สภาพการรับรู้ สภาพฐานะของบุคคล และสภาพจิตใจอารมณ์อยู่ในระดับเดียวกัน ผลปรากฏในระดับ ความพึงพอใจจะไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ กำโชค เผือกสุวรรณ (2544: 112) ที่กล่าวว่า การ บริการธุรกิจเพื่อนันทนาการต่าง ๆ นั้นทุก ๆ คน ที่ได้รับเท่าเทียมกัน พร้อม ๆ กัน จะเกิดการรับรู้ และพึงพอใจไม่แตกต่างกันได้ และที่สำคัญการบริการนันทนาการนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความ เสมอภาค สนุกสนาน ประหยัด สม่าเสมอ สะดวกต่อการปฏิบัติ และมีอารมณ์ร่วมด้วยทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ แต่ไม่สอดคล้องและสอดคล้องบางประการกับงานวิจัยของ พิระพงศ์ จูตะกานนท์ (2546: บทคัดย่อ) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามกอล์ฟในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้เล่นกอล์ฟที่มี อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเล่นกอล์ฟแตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอัตราค่าบริการ และลักษณะทั่วไปของ สนามพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับตัวแปรรายได้ของผู้เล่นกอล์ฟมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ด้านลักษณะทั่วไปของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ควรปรับปรุงสภาพสนามให้เป็นธรรมชาติ จัดตกแต่งพื้นที่ให้เป็นสนามหญ้าที่มีส่วนคล้ายคลึงสนามจริง หมั่นดูแลให้ดูสวยงาม สะอาดสะอ้านตลอดเวลา ปรับปรุงกฎระเบียบต่างๆ ของการใช้พื้นที่โดยประกาศให้ชัดเจน

1.2 ด้านบริการ ควรปรับปรุงราคาให้เหมาะสมไม่ควรแพงเกินไปและควรเหมือนๆ กัน หรือเท่าเทียมกับสนามฝึกซ้อมของหน่วยงานของรัฐ ค่าธรรมเนียมการเป็นสมาชิกควรปรับลงกว่าที่เป็นอยู่ เพราะจะได้มีปริมาณสมาชิกมากขึ้น ค่าบริการเครื่องดื่ม อาหาร และบริการเช่าอุปกรณ์ต่างๆ ควรถูกลงกว่าเดิมให้นึกถึงการบริการเพื่อทักษะคุณภาพชีวิตของบุคคลตามนโยบายของรัฐในการส่งเสริมการเล่นกีฬาและออกกำลังกาย อีกทั้งจัดพนักงานผู้ให้บริการให้มากเพียงพอ

1.3 ด้านอาคารสถานที่ ควรปรับปรุงให้สะอาดโอ้อวด ปรับอากาศบ้างรวมทั้งรักษาความสะอาดให้ถูกสุขอนามัย โดยเฉพาะห้องสุขา ห้องอาบน้ำ อาคารสโมสรเพื่อนันทนาการ พักผ่อนหย่อนใจควรมีให้มากพอจะได้เชิญชวนให้ผู้ติดตามและผู้เล่นกอล์ฟได้ใช้บริการภายหลังหรือก่อนฝึกซ้อมกอล์ฟซึ่งจะเป็นผลให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้ามากขึ้น

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรจัดโครงการลด แลก แจก แถม และกิจกรรมสนุกสนาน สอดแทรกให้สมาชิกและบุคคลทั่วไปได้ใช้บริการโดยทั่วถึงรวมทั้งการออกข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้บริการที่เปลี่ยนแปลงให้ประโยชน์แก่ผู้เล่นกอล์ฟ ได้รับรู้รับทราบอย่างรวดเร็ว จัดโครงการสำเร็จรูปราคาถูก ให้มากขึ้น

1.5 ด้านอื่น ๆ ส่วนใดที่เป็นข้อบ่งชี้ที่ยังไม่งดงาม และการดำเนินชี้แนะของผู้ตอบแบบสอบถามควรนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไข

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟโดยเพิ่มตัวแปรให้มากขึ้น

2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในต่างจังหวัด

2.3 ควรเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการตลอดทั้งปี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษฎา จุลชาติ. (2543). *แรงจูงใจในการเล่นกีฬา*. ปรินซ์ตัน: กศ.ม. (พลศึกษา).
- กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กำโชค เพื่อกสุวรรณ. (2538). *ผู้นำนันทนาการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เกษมศรีการพิมพ์.
- _____. (2544). *ธุรกิจนันทนาการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินซ์ตันการพิมพ์.
- _____. ถ่ายเอกสาร.
- _____. (2546). *การจัดการธุรกิจนันทนาการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เกษมศรีการพิมพ์.
- กุลชน ชนาพงศธร. (2528). *ประโยชน์และบริการเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลหน่วยที่ 8 – 15*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- คณิต เขียววิชัย. (2539). *หลักนันทนาการ (Principles of Recreation)*. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานนันทนาการในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (การบริการและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จันทร์ ผ่องศรี. (2530). *นันทนาการในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- จันทร์ มีไมตรีจิตต์. (2540). *ปัจจัยการสื่อสารที่ทำให้เยาวชนหันมานิยมโรงภาพยนตร์มัลติเพล็กซ์*. วิทยานิพนธ์ บข.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เดชะกุลปต์. (2543). *จิตวิทยาบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรินทร์ ธานีรัตน์. (2528). *นันทนาการชุมชน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- เฉลิมกิติ จักรพันธ์. (2534). *กอล์ฟเบสิก*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- ชวนพิศ ต้นสกุลพร. (2547). *คุณลักษณะของผู้จัดการสนามกอล์ฟตามความต้องการของผู้ใช้บริการสนามกอล์ฟกอล์ฟไทยในกรุงเทพมหานคร*. ปรินซ์ตันการพิมพ์.
- (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชีพ เยาวพัฒน์. (2543). *นันทนาการ*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรินต์ติ้ง เฮาส์.
- ไชยวัฒน์ เหลืองอมรเลิศ. (2543). *ธุรกิจสวนสนุก*. (เอกสารคำบรรยาย ณ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- ดำรง สาธิต. (2543). *ธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญศรี.

- ชัยรัตน์ ศรีจุฑารัตน์. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องคาราโอเกะของเมเจอร์คาราโอเกะ*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อมรรณการพิมพ์.
- บริษัทเมเจอร์ซันเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน). (2548). *รายงานสถิติผู้ใช้บริการประจำเดือน มกราคม – มิถุนายน*. กรุงเทพฯ.
- บัณฑิต สุกุลนันทน์. (2541). *การสร้างแบบทดสอบทักษะกีฬากอล์ฟ สำหรับนักศึกษา*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์. (2544). *นันทนาการเพื่อการธุรกิจ*. (เอกสารประกอบการสอน). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสันทนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิระพงศ์ จูตะกานนท์. (2546). *ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์; และ กิตติ วัฒนกุล. (2532). *อำนาจหน้าที่และมนุษยสัมพันธ์*. (เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการงานบุคคล หน่วยที่ 8 – 15). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เพ็ญภา จินดาทอง. (2546). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ของลูกค้ายที่โรงภาพยนตร์เมเจอร์ฮอลลีวูดในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพบูรณ์ ละเสนพรรค์. (2531). *ปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจเลือกชมภาพยนตร์ของเยาวชนไทย*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ฟอง เกิดแก้ว. (2540). *การพลศึกษาและกีฬา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ประสานมิตร.
- ระมิด ฝ่ายริย์. (2530). *การพัฒนาการตลาด*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- รุ่งโรจน์ คล่องศิริเวช. (2544). *พฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้สนามกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- วรรณ ขี้ควิว. (2541). *ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับสารต่อการสื่อสารทางด้านการตลาดของโรงภาพยนตร์ระบบมัลติเพล็กซ์เครืออีจีวี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- วัฒนา เพชรวงษ์. (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*. *สารข่าวการวิจัยการศึกษา*. หน้า 10. กรุงเทพฯ: สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ. (2528). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2535). *นันทนาการชุมชนและโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2542). *นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2544). *นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). *หลักการนันทนาการ*. กรุงเทพฯ: โครงการพัฒนารายวิชาเพื่อการเรียนการสอน สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอนก หงษ์ทองคำ. (2542). *นันทนาการกับสังคม*. (เอกสารประกอบการสอนนันทนาการกับสังคม). กรุงเทพฯ: คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุบลรัตน์ เจาะจิตต์. (2542). *ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลของมหาวิทยาลัยศรีปทุม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Cronbach, Lee. Joseph. (1970). *Essential of Physiological Testing*. 3rd ed. New York: Harper and Row.
- Hill, N. (1996). *Handbook of Customer Relation Measurement*. Hampshire: Grower House.
- Krejcie, Robert V.; & Morgan, Darly W. (1970, September). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3): 607-610.
- Kraus, R. (1984). *Recreation and Leisure in Modern Society*. Glenview: Foreman.

Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management Analysis Planning Implementation and Control*.

9st ed. New Jersey: A Simon & Schuster Company.

Powell, Ronald R. (1983). *User studies In International Encyclopedia of Information and*

Library Science, ed. John Feather and Paul Sturges. London: Routledge.

Watson, James Franklin. (1975, January). The Impact of Leisure Attitude and Motivation On the

Physical Recreation/Leisure Participation Time of College Students. *Dissertation Abstracts*

International. 57(07): 3251-Dai-A.

WEBSITE

www.กีฬาดีดอทคอม

www.สมาคมกอล์ฟแห่งประเทศไทย

www.สมาคมกอล์ฟอาชีพแห่งประเทศไทย

www.thaigolfe.com.

www.PGAThailand.com

www.CHAOWARAT.com

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย เรื่อง
ความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมายถูก / ลงใน ☐ หน้าคำตอบ

1. อายุ

☐ 15 – 25 ปี

☐ 26 – 36 ปี

☐ 37 – 47 ปี

☐ 48 ปีขึ้นไป

2. อาชีพ

☐ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/พนักงานบริษัท

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาในการเล่นกอล์ฟ

☐ 1 - 5 ปี

☐ 6 – 10 ปี

☐ 11 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เล่นกอล์ฟที่มีต่อสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ
 ในด้านสภาพทั่วไปของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ด้านบริการ ด้านอาคารสถานที่และ
 ด้านการส่งเสริมการตลาด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาและทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างในแต่ละข้อเพียงข้อเดียวที่ตรงกับ
 ความพึงพอใจของท่านในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านสภาพทั่วไปของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ					
1. ชื่อของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ					
2. ภูมิสถาปัตย์ของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ					
3. ความสมบูรณ์ของหญ้าพื้นสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ					
4. ความสะอาดของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ					
5. ความท้าทายของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ					
6. ความสมบูรณ์ของอุปกรณ์ช่วยในการฝึกซ้อมกอล์ฟ					
7. ช่องยืนฝึกทักษะการตีกอล์ฟมีจำนวนเพียงพอแก่ผู้เล่นกอล์ฟ					
8. รูปแบบของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟมีความปลอดภัยในการฝึกซ้อมตีลูกกอล์ฟ					
ด้านการบริการ					
1. อัตราค่าบริการเป็นสมาชิกของสนามฝึกซ้อม					
2. ราคาอาหารที่บริการ					
3. ราคาเช่าและเครื่องดื่มน้ำที่บริการ					
4. ราคาเช่าลูกกอล์ฟที่ใช้ฝึกซ้อมกอล์ฟ					
5. ราคาเช่าอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการฝึกซ้อมกอล์ฟ					
6. มีพนักงานคอยบริการอำนวยความสะดวกในการฝึกซ้อมกอล์ฟจำนวนเพียงพอ					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านการบริการ					
7. พนักงานผู้ทำหน้าที่บริการต้อนรับช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกต่างๆ มีความสุภาพเรียบร้อย					
8. มีความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน					
9. มีพนักงานดูแลให้บริการการจอดรถอย่างเป็นระเบียบ และปลอดภัย					
ด้านอาคารสถานที่					
1. ความโอโล่งสวยงามของอาคารสถานที่พักผ่อน					
2. ความสะดวกสบายในการใช้บริการของอาคารสถานที่					
3. ความพร้อมสมบูรณ์ของห้องบริการต่างๆ เช่น ห้องนั่งเล่น ห้องพักรอ ห้องอาหารและเครื่องดื่ม ห้องนันทนาการ เป็นต้น					
4. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้าสัมภาระมีความสมบูรณ์และเพียงพอ					
5. ห้องแต่งตัวตู้เก็บเสื้อผ้าสัมภาระแข็งแรงปลอดภัย					
6. ห้องอาบน้ำมีปริมาณเพียงพอ					
7. ห้องอาบน้ำ สุขา สะอาดถูกสุขอนามัย					
8. มีคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้อาคารสถานที่ต่างๆ ให้เห็นได้ชัดเจน					
9. มีสถานที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ					
10. อาคารสโมสรและบริเวณโดยรอบเอื้ออำนวย ต่อการใช้บริการ					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกโดยผ่านสื่อต่างๆ					
2. มีการจัดโปรแกรมลด แลก แจก แถม					
3. มีการจัดกิจกรรมเล่นเกมสักระหว่างผู้พักผ่อนและสมาชิก					
4. จัดสิทธิพิเศษให้กับผู้ที่เป็นสมาชิก					
5. จัดกิจกรรมส่งเสริมพิเศษให้กับผู้มาใช้บริการทั้ง ผู้เล่นกอล์ฟและผู้ติดตาม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1 ด้านลักษณะทั่วไป

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 ด้านบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

3.3 ด้านสถานที่

.....

.....

.....

.....

.....

3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
ผู้วิจัย

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

- | | |
|--------------|---|
| ชื่อ | นายสมชาย แสงจิตต์พันธ์ |
| ตำแหน่ง | อาจารย์ |
| สถานที่ทำงาน | คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
- | | |
|---------------|--|
| ชื่อ | ดร. นิลมณี ศรีบุญ |
| ตำแหน่ง | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ |
| ตำแหน่งบริหาร | รองฝ่ายกิจการนักศึกษา |
| สถานที่ทำงาน | ภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
- | | |
|---------------|--|
| ชื่อ | นายปิยะพงษ์ นิกุลวงศ์ |
| ตำแหน่งบริหาร | ผู้อำนวยการ |
| สถานที่ทำงาน | สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มโรงเรียนในเครือ ไทย – เทค |
- | | |
|--------------|---|
| ชื่อ | นายพนัส แสงนิล |
| ตำแหน่ง | อาจารย์ |
| สถานที่ทำงาน | วิทยาลัยเทคนิคกาญจนาภิเษก มหานคร
ผู้ช่วยผู้จัดการสนามกอล์ฟปัญญา สุวินทวงศ์ |
- | | |
|---------------|---------------------------------|
| ชื่อ | นายบุญเรือง ปรมาธิกุล |
| ตำแหน่งบริหาร | กรรมการผู้จัดการ |
| สถานที่ทำงาน | สนามไคร์ฟกอล์ฟเนเชอรัล เพอร์เฟค |

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายกฤษฎา มณีขาว
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 6 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2520
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	4 วท.กาญจนา รามคำแหง 197 เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร 10510
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าหน้าที่งานกิจกรรมและปกครอง
สถานที่ทำงาน	วิทยาลัยเทคนิคกาญจนาภิเษก มหานคร

ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ จากวิทยาลัยเทคนิคมีนบุรี
พ.ศ. 2547	ครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) สาขาวิชาเอกพลศึกษาและนันทนาการ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
พ.ศ. 2551	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วท.ม.) การจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ