

ความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)
ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ณ ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค

ปริญญานิพนธ์
ของ
สุพรรณ สมพงษ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๙๐.๐๖๗

๖๖๗๖๖

๖.๒

ความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)
ที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ ณ ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค

บทคัดย่อ

ของ

สุพรรณ สมพงษ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ

พฤษภาคม ๒๕๔๘

สุพรรณ สมพงษ์. (2548). ความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ณ ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค. ปรินซ์นิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวดี พึ่งโพธิ์ทอง.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 260 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น 0.72 และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) สถิติทดสอบ เอฟ (F-test) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference's Method)

ผลการศึกษาพบว่า

1. บุคลากรมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมไม่แตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน
5. บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

THE SATISFACTION OF RECREATIONAL ACTIVITIES SERVICE AT
TARA PARK TRAINING CENTER OF C.P. SEVEN ELEVEN
PUBLIC COMPANY LIMITED EMPLOYEES

AN ABSTRACT
BY
SUTUCH SOMPONG

Present in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Science degree in Recreation management
at Srinakharinwirot University
May 2005

Sutuch Sompong (2005). *The Satisfaction of Recreational Activities Service at Tara Park Training Center of C.P. Seven Eleven Public Company Limited Employees*. Master thesis, M.Sc. (Recreation Management). Bangkok : Graduate School Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Asst. Prof. Chairaje Saiphant, Asst. Prof. Kanokwadee Pungphotong.

The objective of research is to study and compare the level of satisfaction of employees at C.P. Seven Eleven Plc. on the recreational activities service. The research result will be used for improving the services, location and the form of activities in order to meet the satisfaction of the employee. The research has been done through the 260 participants. The methodology used is "purposive sampling". The questionnaire is used as a tool in collecting data which has the reliability coefficient of 0.72. The data were analyzed by frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test statistics, F-test statistics and paired comparison test with least significant difference's method (LSD).

The research findings are as followed:

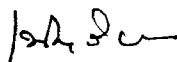
1. Employees are moderately satisfied with the service provided. With more consideration, it is found that employees are moderately satisfied with the recreational activities service in term of service itself, place, equipments and facilities, while they have a high satisfaction on the service staff.
2. The different genders have not shown any differences in the satisfaction of the overall service.
3. Employees from different education background have shown no differences in overall service satisfaction.
4. Employees from difference experience of work have shown no difference in over all service satisfaction.
5. Employees from different positions have shown no difference in overall service satisfaction.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)
ที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ ณ ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค

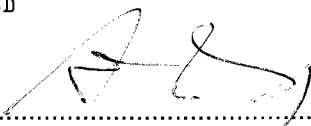
ของ
นายสุทธรรศน์ สมพงษ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

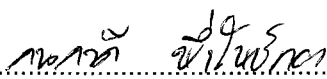


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
วันที่ 13 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2548

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกาวดี พึ่งโพธิ์ทอง)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.อารมณ นาวากาญจน์)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์แผน เจียรนัย)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอนุเคราะห์ และคำแนะนำจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธ์ุ ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ กนกวดี พึ่งโพธิ์ทอง กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ รวมทั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์แผน เจียรระนัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารมณ นาวากาญจน์ กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม ที่ได้กรุณาชี้แนะ แก้ไขข้อบกพร่อง ให้คำแนะนำปรึกษามาด้วยดีโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบ ขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณ คุณณครินทร์ บรูเซอร์แฟนเกอร์โน ผู้จัดการทั่วไปด้านฝึกอบรม สำนักฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล บริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเวน จำกัด (มหาชน) ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์เอื้อเฟื้อสถานที่ความสะดวกในการเก็บข้อมูล รวมทั้งต้อง ขอกราบขอบพระคุณ คุณสุนันท์ เสรีวงษ์ ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไปด้านฝึกอบรม ที่อนุเคราะห์ อนุญาตให้ผู้วิจัยได้ไปศึกษาต่อ อีกทั้งขอขอบพระคุณผู้บริหารที่เคารพนับถือ และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่มีได้กล่าวนาม ตลอดจนบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเวน จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความ อนุเคราะห์ร่วมมือช่วยเหลือสนับสนุนผู้วิจัย และให้ความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย ในครั้งนี้ด้วย

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงมีในปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบอบแต่ผู้ที่มีพระคุณทุกท่าน อาทิ บิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนทุกคนที่ผู้วิจัยรู้จักอันเป็นที่รักยิ่งที่คอยให้การสนับสนุนให้ กำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด จนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

สุพรรณันท์ สมพงษ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ใช้ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนันทนาการ.....	7
ความหมายของนันทนาการ.....	7
ประโยชน์ของนันทนาการ.....	9
หลักการจัดกิจกรรมนันทนาการ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
ความหมายของความพึงพอใจ.....	14
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	15
ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ.....	18
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	21
ความหมายของการบริการ.....	21
ลักษณะของงานด้านบริการ.....	22
ประเภทของการบริการ.....	24
คุณภาพของการบริการ.....	25
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
งานวิจัยต่างประเทศ.....	28
งานวิจัยในประเทศ.....	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	56
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	56
ขอบเขตของการวิจัย.....	56
การจัดกระทำ และวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
สรุปผลการวิจัย.....	58
อภิปรายผล.....	60
ข้อเสนอแนะ.....	64
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	65
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	70
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	78

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	ข้อมูลคุณลักษณะของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)	41
2	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรม นันทนาการ โดยรวม.....	43
3	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรม นันทนาการ ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ.....	43
4	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรม นันทนาการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	45
5	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรม นันทนาการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ.....	46
6	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรม นันทนาการ จำแนกเพศ.....	47
7	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรม นันทนาการจำแนกเพศ.....	48
8	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรม นันทนาการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
9	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรม นันทนาการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

10	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการให้บริการกิจกรรม นันทนาการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	51
11	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการให้บริการกิจกรรม นันทนาการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	52
12	ผลทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ การทำงาน.....	53
13	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการให้บริการกิจกรรม นันทนาการ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	53
14	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการให้บริการกิจกรรม นันทนาการ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	54

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 การเกิดความพอใจของบุคคล.....	14
3 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....	16
4 ระดับความพึงพอใจของผู้บริการ.....	18
5 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	21
6 โครงสร้างองค์กร สำนักฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล (ด้านฝึกอบรม) ปี 2547 ประจำศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค.....	27

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา สังคมไทยได้เปลี่ยนแปลง จากสังคมเกษตรไปสู่สังคมอุตสาหกรรมใหม่อย่างรวดเร็ว และไม่หยุดยั้ง แรงงานจากชนบทย้ายเข้าสู่สังคมเมือง ก่อให้เกิดชุมชนแออัด ทำให้เกิดปัญหาการให้บริการสวัสดิการต่างๆไม่ทัน และไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ปัญหาการขยายตัวด้านสินค้า และราคา ปัญหาสภาวะมลพิษของสิ่งแวดล้อม ปัญหาจราจร สังคมยุคใหม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของวิถีชีวิต เช่นการรีบเร่ง แข่งขัน เห็นแก่ตัว ขาดระเบียบวินัยแตกแยก แนวคิด และค่านิยมเปลี่ยนแปลงมีผลทำให้เกิดปัญหาพฤติกรรมของสังคม และเยาวชนหันไปเสพสิ่งเสพติดให้โทษสิ่งเหล่านั้นย่อมเป็นการทำลายทรัพยากรมนุษย์ของชาติทั้งสิ้น สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 12)

จากสภาพการทำงานที่ต้องมีการแข่งขันกันมากขึ้นนั้นส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรต่างๆเป็นอย่างมากนอกจากจะเครียดจากการทำงานแล้ว ยังต้องเครียดกับสภาพแวดล้อมต่างๆที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งฝ่ายทรัพยากรบุคคลขององค์กรต่างๆได้เล็งเห็นความสำคัญตรงจุดนี้ เนื่องจากองค์กรจะสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ตรงตามเป้าหมายได้นั้น ขึ้นอยู่กับทรัพยากร การบริหารประเภทบุคคล เป็นอันดับสำคัญสูงสุด แม้ว่าองค์กรประกอบปัจจัยด้านการเงินมากมาย เครื่องอำนวยความสะดวกทันสมัย ระบบและวิธีการเป็นเลิศ แต่บุคลากรในการดำเนินการตั้งแต่ผู้บริหาร จนกระทั่งพนักงานทุกคนเกิดความเครียด เจ็บป่วยง่าย สมรรถภาพทางกายและจิตใจอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยเกื้อหนุนพร้อมสมบูรณ์ก็ไม่มีประโยชน์ใดๆทั้งสิ้น บุคลากรจึงเป็นประชากรที่สำคัญที่สุดในองค์กรตั้งแต่ระดับเล็กๆ จนกระทั่งระดับชาติ ดังที่ ประเวศ วะสี (2530 : 16) กล่าวว่า “การมีประชากรที่มีคุณภาพย่อมสามารถสร้างความเจริญให้แก่ชาติ และทำให้เกิดการพัฒนาอย่างมีคุณภาพได้เป็นอย่างดีอีกทั้งการที่พลเมืองมีสมรรถภาพทางกาย และจิตใจดีนั้นจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าต่อการพัฒนาประเทศได้อย่างดีเลิศ” ดังนั้นทราบใดที่เราเพิกเฉยปล่อยให้พลเมืองอ่อนแอ สุขภาพเสื่อมโทรมทั้งทางกายและจิตใจแล้ว เมื่อนั้นก็บั่นทอนความสามารถของเราที่จะต้องต่อสู้กับสิ่งต่างๆที่กำลังเผชิญอยู่ ซึ่งในสภาพปัจจุบันองค์กรต่างๆ มีการแข่งขันกันมาก มีการขยายตัวทางธุรกิจ บุคลากรที่ดีต่างเป็นที่ต้องการขององค์กร และองค์กรต่างๆก็ต้องสร้างบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องทั้งเรื่องทักษะในการทำงาน ทักษะคิดที่ดีต่องาน และองค์กร เพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปได้ด้วยดี และ มีกำไรโดยที่บุคลากรในองค์กรทำงานได้อย่างมีความสุข หน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลจึงเป็นหน่วยงานที่องค์กรต่างๆ ต้องมีไว้เพื่อพัฒนาคนในองค์กร รวมถึงสร้างทัศนคติที่ดีต่องานและองค์กร รวมถึงสร้างความสามัคคีให้กับบุคลากรในองค์กรอีกด้วย

บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรเอกชนหนึ่งที่เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในบริษัท โดยได้ชื่อว่า เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านสะดวกซื้อ ซึ่งมีสาขามากกว่า 3,000 สาขาทั่วประเทศ พนักงานที่ทำงานในร้านตั้งแต่ระดับพนักงานร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ผู้จัดการร้าน ต่างก็เครียดจากการทำงานที่ต้องบริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง ต้องทำยอดขายให้ได้ตามที่บริษัทกำหนด พนักงานในแต่ละระดับจะถูกส่งเข้ารับการอบรมเพื่อเป็นการปรับตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน โดยอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล ซึ่งบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ได้เปิดศูนย์ฝึกอบรม มีชื่อว่าศูนย์ฝึกอบรมธราพาร์ค และทางศูนย์ฝึกอบรมได้มีการจัดหลักสูตรต่างๆ เพื่อให้ความรู้ และทักษะในการทำงานแก่บุคลากรของบริษัท แต่การพัฒนาบุคลากรนั้นนอกจากเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงานเพียงอย่างเดียวนั้นยังต้องสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และการสร้างความสุข ความสามัคคีในหมู่คณะ ซึ่งการพัฒนาด้านสุขภาพกาย และสุขภาพจิตของบุคลากรให้ดีขึ้นจึงจำเป็นต้องอาศัยกิจกรรมนันทนาการ เป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญในการพัฒนา ซึ่งกิจกรรมนันทนาการก่อให้เกิดประโยชน์ต่างๆ เวลาเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ เช่นช่วยให้มีความสุข สนุกสนาน ได้พักผ่อน ผ่อนคลายความเหน็ดเหนื่อยใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ มีการพัฒนาสุขภาพจิต และสมรรถภาพทางกายที่ดี เกิดความสมดุลของชีวิต กิจกรรมนันทนาการช่วยพัฒนาอารมณ์ และความสุขสงบ ลดความเครียด ความวิตกกังวล ทำให้อารมณ์แจ่มใส และยังช่วยแก้ไขสุขภาพจิตเสื่อม และช่วยส่งเสริมให้รู้จักการพัฒนาการ ควบคุมอารมณ์ และบุคลิกภาพที่ดีอีกด้วย กิจกรรมนันทนาการประเภทกีฬานันทนาการ ช่วยส่งเสริมการพัฒนาร่างกาย ส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์ และการทำงานเป็นทีม กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ช่วยให้บุคคลได้แสดงออกและละลายพฤติกรรมของกลุ่ม สร้างเสริมคุณค่าทางสังคม ฝึกการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ฝึกการทำงานเป็นหมู่คณะ ลดความเห็นแก่ตัว เสริมสร้างความสามัคคี และความเข้าใจอันดีในหมู่คณะ ส่งเสริมความเป็นพลเมืองดี ประชาชนที่รู้จักบำรุงรักษาสุขภาพใช้เวลาว่างในทางที่ถูก ไม่สร้างความเดือดร้อนให้สังคม รักความยุติธรรม ไม่เห็นแก่ตัว รักหมู่คณะ มีน้ำใจ รักการให้ สิ่งเหล่านี้ก็นับว่าเป็นผลดี ซึ่งสืบเนื่องจากการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ

ซึ่งตลอดระยะเวลาในการฝึกอบรมนั้นทางศูนย์ฝึกอบรมธราพาร์ค ได้จัดเตรียมกิจกรรมนันทนาการไว้ให้ผู้เข้ารับการอบรมใช้บริการในช่วงเวลาหลังจากการอบรม เพื่อเป็นการผ่อนคลายความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้าจากการอบรม หรือการทำงานที่ผ่านมา เพื่อเป็นรางวัลปลอบใจ หรือเป็นการตอบแทนบุคลากรให้ได้รับความสนุกสนานพักผ่อนหย่อนใจ และเป็นแรงจูงใจในการทำงาน หรือการอบรมในวันต่อไป ซึ่งกิจกรรมที่ทางศูนย์อบรมธราพาร์คมีบริการคือ ห้องชมภาพยนตร์ ห้องคาราโอเกะ สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส สนามฟุตบอล แบดมินตัน และปิงปอง

จากกิจกรรมที่ทางศูนย์ฝึกอบรมมีบริการให้กับผู้เข้ารับการอบรมนั้น ต้องมีการปรับปรุงเพิ่มเติมจุดใดบ้าง จึงให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ด้วยเหตุนี้เอง ผู้วิจัยซึ่งมีหน้าที่ในการดูแลผู้เข้ารับการฝึก อบรมจึงมีความต้องการที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อนำข้อมูล

ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ อุปกรณ์ และสถานที่ในการให้บริการ กิจกรรม
 นั้นหนทางการให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด
 (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนั้นหนทางการ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด
 (มหาชน) ตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ สถานที่ และจัดการรูปแบบของนั้นหนทางการให้
 ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

คือ บุคลากรบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่เข้ารับการอบรมหลักสูตร
 ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน และหลักสูตรผู้จัดการร้าน ที่ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค ระหว่างวันที่ 10 มกราคม
 2548 ถึงวันที่ 18 มีนาคม 2548 จำนวน 720 คน โดยผู้วิจัยได้จำนวนประชากรทั้งหมดจากแผนการ
 อบรมประจำปี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบตารางของ เกรซี และมอร์แกน (Krejcie and
 Morgan) (เลิสลักษณ์ กลิ่นหอม. 2538 : 95) ที่จำนวนประชากร 720 คน ได้จำนวน 248 คน โดย
 การสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจะเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน
 260 คน

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 ระดับการศึกษา
- 1.3 ประสบการณ์การทำงาน
- 1.4 ตำแหน่งงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนั้นหนทางการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการที่ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์คด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อกิจกรรมต่างๆที่ทางศูนย์ฝึกอบรมจัดเตรียมไว้ให้บริการผู้เข้าอบรมได้ใช้ประโยชน์ ซึ่งกิจกรรมนันทนาการที่ทางศูนย์มีบริการคือ

1.1.1 ห้องชมภาพยนตร์เปิดบริการให้ชมเวลา 19.00 น.จนภาพยนตร์จบในวันอังคาร และวันพฤหัสบดี โดยห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มเข้าภายในห้อง

1.1.2 ห้องคาราโอเกะเปิดบริการตั้งแต่เวลา 17.30 น. – 20.30 น. ของทุกวัน โดยต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ของศูนย์ให้ทราบเพื่อจัดอุปกรณ์ และแผ่นคาราโอเกะให้

1.1.3 สระว่ายน้ำเปิดบริการตั้งแต่เวลา 17.30 น. – 20.00 น. ของ ทุกวัน โดยต้องมีการลงชื่อก่อน และต้องใส่ชุดว่ายน้ำเท่านั้น

1.1.4 เทนนิส เปิดบริการตั้งแต่เวลา 17.30 น. – 20.00 น. ของทุกวัน โดยต้องมีการลงชื่อก่อน และเปิกอุปกรณ์ (ต้องใส่ชุดกีฬาเท่านั้น)

1.1.5 ฟุตซอล เปิดบริการตั้งแต่เวลา 17.30 น. – 20.00 น. ของทุกวัน โดยต้องมีการลงชื่อก่อน และเปิกอุปกรณ์ (ต้องใส่ชุดกีฬาเท่านั้น)

1.1.6 ปิงปอง เปิดบริการตั้งแต่เวลา 17.30 น. – 20.00 น. ของทุกวัน โดยต้องมีการลงชื่อก่อน และเปิกอุปกรณ์

1.1.7 แบดมินตัน เปิดบริการตั้งแต่เวลา 17.30 น. – 20.00 น. ของทุกวัน โดยต้องมีการลงชื่อก่อน และเปิกอุปกรณ์

1.2 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อ สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่มีไว้ให้บริการ

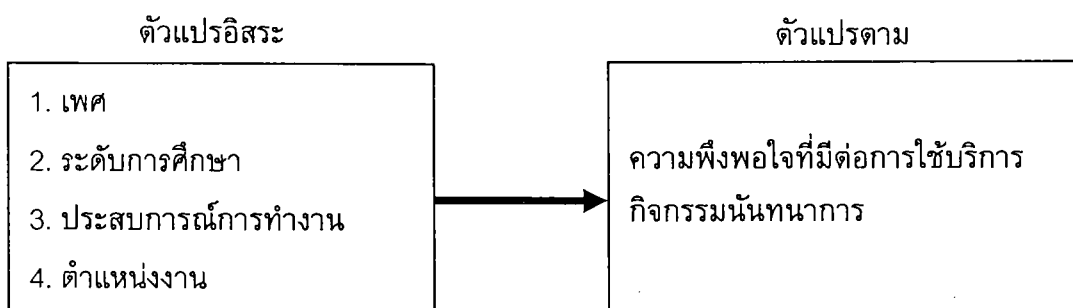
1.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ถึง ความพึงพอใจที่มีต่อบุคลากรผู้ให้บริการ และอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ

2. บุคลากรบริษัท ซี.พี.เซเวนอีเลฟเวน จำกัด (มหาชน) หมายถึง พนักงานร้านสะดวกซื้อเซเวนอีเลฟเวน ที่ดำรงตำแหน่งพนักงานร้าน ที่มาเข้ารับการอบรมหลักสูตรมาตรฐาน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน และพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเวนอีเลฟเวน ที่ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ที่มาเข้ารับการอบรม หลักสูตรมาตรฐานผู้จัดการร้าน ณ ศูนย์อบรมธาราพาร์ค

3. เพศ หมายถึง สิ่งที่บ่งบอกลักษณะเฉพาะทางด้านร่างกายของมนุษย์ ประกอบด้วย 2 เพศ คือ ชาย และหญิง

4. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงานจำแนกเป็น
 - 4.1 มัธยมศึกษา
 - 4.2 อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
 - 4.2 ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
5. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง จำนวนปีในการทำงานของพนักงาน ที่บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) จำแนกเป็น
 - 5.1 ประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 1 ปี
 - 5.2 ประสบการณ์การทำงาน ระหว่าง 1 - 2 ปี
 - 5.3 ประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 2 ปี
6. ตำแหน่งงาน หมายถึง หน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานที่บริษัทกำหนดให้ จำแนกเป็น
 - 6.1 ตำแหน่งพนักงานร้าน หมายถึง พนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบในหน้าที่พนักงานร้านโดยมีหน้าที่ ให้บริการลูกค้า เป็นแคชเชียร์ เติมนสินค้า ทำความสะอาดร้าน และงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้ช่วยผู้จัดการร้าน
 - 6.2 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน หมายถึง พนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบในหน้าที่ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ที่ต้องคอยดูแล และตรวจสอบการทำงานของพนักงานในผลัดของตนให้ทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ และมีหน้าที่จัดทำเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการเงิน และสินค้า รวมถึงการส่งสินค้าเข้ามาขายในร้าน และงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการร้าน
7. ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค หมายถึง ศูนย์ฝึกอบรมของบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่ เลขที่ 52/5 หมู่ 6 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลบางตลาด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีพื้นที่รวม 16 ไร่ 2 งาน 2 วา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัย

1. บุคลากรบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการกิจกรรมนันทนาการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน
2. บุคลากรบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการกิจกรรมนันทนาการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน
3. บุคลากรบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการกิจกรรมนันทนาการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการต่างกัน
4. บุคลากรบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการกิจกรรมนันทนาการที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนันทนาการ
 - 1.1 ความหมายของนันทนาการ
 - 1.2 ประโยชน์ของนันทนาการ
 - 1.3 หลักการจัดกิจกรรมนันทนาการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ
 - 2.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 3.1 ความหมายของการบริการ
 - 3.2 ลักษณะของงานด้านบริการ
 - 3.3 ประเภทของการบริการ
 - 3.4 คุณภาพของการบริการ
4. ความรู้ทั่วไปของศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - งานวิจัยต่างประเทศ
 - งานวิจัยในประเทศ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนันทนาการ

1.1 ความหมายของนันทนาการ

มีผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิชาชีพนันทนาการ และการศึกษาทั่วไปให้ความหมายเกี่ยวกับนันทนาการไว้ต่างๆ ที่น่าสนใจ ดังนี้

จันทร์ ผ่องศรี (2530 : 6 - 7) กล่าวว่านันทนาการ เป็นกิจกรรมที่สนุกสนานเพลิดเพลินใจ ได้สาระทางอารมณ์ และทำให้เป็นคนที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์ได้ด้วย

พอง เกิดแก้ว (2532 : 14) กล่าวว่านันทนาการ เป็นกิจกรรมที่มีความใกล้ชิดกับการพลศึกษา มาก สามารถพัฒนาบุคคลที่เล่นนันทนาการให้เป็นบุคคลที่มีสุขภาพกาย และจิตใจดี

มีประสิทธิภาพการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นอย่างมีความสุข เพราะเป็นกิจกรรมที่สนุกสนาน ผ่อนคลายความตึงเครียดทั้งตนเองและเพื่อนร่วมงาน หรือร่วมกิจกรรม

จรินทร์ ชานีรัตน์ (2532 : 18) กล่าวว่านันทนาการนั้นเน้นในเรื่องกิจกรรม กระทำในยามว่าง โดยใช้ความสมัครใจเป็นหลักไม่มีการบังคับ และได้รับความพึงพอใจ เพลิดเพลินใจจากกิจกรรม เป็นหลักสำคัญ

บรรจง คณะวรรณ (2532 : 31) กล่าวว่า นันทนาการ หมายถึง การเข้าร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งในช่วงเวลาวางจากงานประจำ หรือการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่ตนเองมีความสนใจและมีเวลาวาง เพื่อเพิ่มทักษะ ประสบการณ์ และการเข้าทำกิจกรรมนั้นก็จะเป็นไปด้วยความสมัครใจ เป็นการทำงานที่ได้อยู่แล้วให้ดีขึ้น หรือสร้างสรรค์งานขึ้นมาใหม่ หรือเป็นการเข้าร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อลดเวลาวางที่ตัวเองมีอยู่ให้น้อยลง เป็นการลดความเครียดทั้งทางกายและทางอารมณ์ให้หมดหรือลดน้อยลง กลายเป็นคนใหม่ที่มีพลัง มีความสดชื่นที่เต็มไปด้วยพลัง พร้อมจะทำงานหรือเผชิญโชคต่อไป

กำโชค เผือกสุวรรณ (2538 : 12) กล่าวว่านันทนาการ เป็นกระบวนการของการจัดการกิจกรรมให้กับผู้ร่วมกิจกรรมได้ความสุข สนุกสนาน พัฒนาอารมณ์ สังคม สติปัญญา และร่างกายได้ ทั้งนี้ต้องมีกิจกรรมเป็นสิ่งที่กระตุ้นหรือเครื่องมือ และต้องเน้นกิจกรรมที่ไม่ทำลาย สุขภาพ ไม่ผิดศีลธรรม จัดในเวลาและโอกาสที่ทุกคนมีเวลาวางโดยแท้จริง

สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 17 – 20) ได้ให้ความหมายของนันทนาการไว้หลายลักษณะสรุปได้ดังนี้

1. นันทนาการ หมายถึง การทำให้สดชื่น และมีพลังขึ้นมาใหม่ ได้จากการเล่น การแสดง ออกทางกีฬา ดนตรี ศิลปะ งานอดิเรก
 2. นันทนาการ หมายถึง กิจกรรม ที่มีกระบวนการ (Process) ในการพัฒนาประสบการณ์ หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคล หรือสังคมโดยอาศัยกิจกรรมนันทนาการเป็นสื่อในช่วงเวลาอิสระอย่างสมัครใจ
 3. นันทนาการ หมายถึง สวัสดิการทางสังคม (Social Welfare) ที่จัดบริการทางสังคมให้กับประชาชนโดยรัฐ เช่นจัดสถานพักผ่อนหย่อนใจ วนอุทยาน สวนสาธารณะ เป็นต้น
 4. นันทนาการ เป็นศาสตร์ที่ศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคลในช่วงเวลาวาง โดยจำรูปแบบของกิจกรรมเป็นเครื่องมือในการศึกษา และพัฒนา และมีความมุ่งหวังเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ
- อัฒชินัน (สมบัติ กาญจนกิจ. 2544 : 24 ; อ้างอิงจาก Hutchinson) กล่าวว่านันทนาการ เป็นสิ่งที่สังคมยอมรับในการใช้เวลาว่างหาประสบการณ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจในแต่ละบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการ

แนช (สมบัติ กาญจนกิจ. 2544 : 26 ; อ้างอิงจาก Nash. 1960) กล่าวว่านันทนาการเป็นสื่อสำหรับการตอบสนองความพึงพอใจ ตามความต้องการของมนุษย์ ซึ่งอยู่ภายใต้แรงขับ และความกดดันภายใน โดยที่กิจกรรมนันทนาการเป็นสิ่งที่กระตุ้นเร้าใจ อารมณ์ โดยได้เสนอรูปแบบการมีส่วนร่วมกิจกรรมนันทนาการที่เรียกว่า “สรีลาชีวิต เพื่อเน้นนันทนาการ” (Recreation Life Style)

ดังนั้นจากความหมายของนันทนาการ ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ จึงสรุปได้ว่า นันทนาการนั้นเป็นได้ทั้งกิจกรรมและวิชาการที่รวมทั้งศาสตร์และศิลป์ ซึ่งมีกระบวนการจัดทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความสุข สนุกสนานทั้งร่างกายและจิตใจ ทั้งยังเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น โดยกิจกรรมที่เข้าร่วมนั้นต้องไม่ผิดศีลธรรม และไม่ผิดกฎหมาย ไม่สร้างความเดือดร้อนให้ผู้อื่น และต้องเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ

1.2 ประโยชน์ของนันทนาการ

ตราบไคที่มนุษย์ยังต้องต่อสู้กับชีวิต จากการประกอบอาชีพที่มีลักษณะแตกต่างกันไป บางคนต้องทำงานหนักตลอดวัน และบางคนต้องทำงานทั้งวันทั้งคืน ไม่มีเวลาว่างที่จะพักผ่อน หย่อนใจและไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ ทำให้ระบบสังคมสลับซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้น บุคคลควรจะต้องมองเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของนันทนาการ ซึ่งจะช่วยขจัดปัญหาต่างๆ ได้ดังนี้

1. ช่วยให้คนรู้จักเวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ตามปกติคนมีเวลาทำงาน เวลานอน กิจวัตร ประจำวันแล้ว ยังมีเวลาว่างเหลืออีกประมาณวันละ 5 – 7 ชั่วโมง เวลาว่างนี้สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ด้วยการร่วมกิจกรรมนันทนาการ จะได้ประโยชน์ต่อสังคม ดีกว่าปล่อยเวลาให้เปล่าประโยชน์ หรือในทางอบายมุข

2. ช่วยให้บุคคลในอาชีพต่างๆ ได้พักผ่อน การมีโอกาสนอนคลายความเหน็ดเหนื่อย มีเวลาร่วมสนุกสนานในกิจกรรมนันทนาการ ใช้เวลาอื่นๆ ให้เป็นประโยชน์ และสร้างสรรค์

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

4. ช่วยป้องกันอาชญากรรมและความประพฤติเกเรของเด็ก ปัจจุบันนี้เป็นปัญหายัยรุ่นที่เกิดขึ้นมีมากมาย ซึ่งเนื่องจากวัยรุ่นเหล่านี้ใช้เวลาว่างเหล่านั้นไปในทางที่ผิด เช่น ลักขโมย ก่ออาชญากรรม ฯลฯ

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

6. ส่งเสริมให้เกิดความสุข ความพอใจ ผู้ที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมนันทนาการชนิดใดนั้น ย่อมพอใจในกิจกรรมนั้น ผลที่ได้รับทำให้เขามีความสุขสดชื่น เพลิดเพลิน สนุกสนาน พอดีในชีวิต และสังคม

7. ช่วยให้ความปลอดภัยแก่สังคม ประชาชนในกรุงเทพฯ อยู่กันอย่างหนาแน่นจะหาที่ว่างใช้สำหรับเล่น สำหรับพักผ่อน สนามเด็กเล่นมีไม่พอ จะเห็นได้ว่าเด็กจำนวนมากวิ่งเล่นบนถนน หรือบนทางเท้า ซึ่งอาจเกิดอันตรายได้ ฉะนั้นเพื่อความปลอดภัยแก่เด็ก ควรจัดสนามเด็กเล่น สนามกีฬาให้เพียงพอ

8. ช่วยเสริมความรักความอบอุ่นและความเข้าใจอันดี สมาชิกภายในครอบครัวจะมีโอกาสพบกันเสมอ และได้แสดงความเห็นอกเห็นใจ โดยการใช้กิจกรรมนันทนาการร่วมกัน เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดี

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

10. ส่งเสริมให้มีการสงวนทรัพยากรธรรมชาติของประเทศชาติ นันทนาการมีนโยบายให้มีการสงวนป่าไม้ เพื่อเป็นวนอุทยานเป็นสวนพฤกษชาติ เพื่อให้ประชาชนได้แสวงหาความสุขความพอใจ และความเพลิดเพลินจากธรรมชาติที่สวยงาม ทำให้ทรัพยากร ธรรมชาติของประเทศยั่งยืน นานไม่มีวันหมดสิ้น

จิรินทร์ ธานีรัตน์ (2528) ได้สรุปถึงประโยชน์ของนันทนาการไว้ดังนี้

1. ช่วยให้บุคคล และชุมชนได้รับความสุข สนุกสนาน มีความสุขในชีวิต และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

2. ช่วยให้บุคคล และชุมชนพัฒนาสุขภาพจิต และสมรรถภาพทางกายที่ดี เกิดความสมดุลของชีวิต

3. ช่วยป้องกันปัญหาอาชญากรรม และพฤติกรรมเบี่ยงเบนในทางไม่พึงประสงค์ของเยาวชนและเด็ก การพัฒนาพฤติกรรม และเยาวชนนับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการเสริมสร้างลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ และเป็นกำลังคนที่มีประสิทธิภาพในอนาคต กิจกรรมนันทนาการประเภทต่าง ๆ ช่วย让孩子และเยาวชนเลือกได้ตามความสนใจ และได้ใช้เวลาว่างในการพัฒนาลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ได้

4. ส่งเสริมการเป็นพลเมืองดี การที่ชุมชนได้มีโอกาสใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์โดยเข้าร่วมในกิจกรรมนันทนาการ จะได้เรียนรู้ในเรื่องของหน้าที่ความรับผิดชอบ คุณค่าทางสังคมเสรีประชาธิปไตย ลดความเห็นแก่ตัวสร้างคุณค่า จริยธรรม ความมีน้ำใจ การให้บริการรู้จักอาสาสมัครช่วยเหลือสังคม ซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรมของความเป็นพลเมืองดีของประชาชนชาติ

5. ส่งเสริมการพัฒนาอารมณ์สุข กิจกรรมนันทนาการช่วยพัฒนาอารมณ์สุขรวมทั้งความสุขสนุกสนาน และความสงบ ลดความเครียด ความวิตกกังวล ทำให้อารมณ์แจ่มใส และช่วยส่งเสริมให้รู้จักการพัฒนาการ ควบคุมอารมณ์ และบุคลิกภาพที่ดีอีกด้วย

6. ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมของชาติ กิจกรรมนันทนาการ เช่น การเล่นพื้นเมือง วิถีชีวิต ประเพณีพื้นบ้าน ตลอดจนแหล่งนันทนาการประเภทอุทยานประวัติศาสตร์ โบราณสถาน และโบราณวัตถุ ช่วยส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรมชาติ ส่งเสริมการเรียนรู้ ทักษะคิด และความซาบซึ้งอันจักก่อให้เกิด การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และเอกลักษณ์ของชาติต่อไป

7. การส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ กิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง และนอกเมือง ได้แก่กิจกรรมการอยู่ค่ายพักแรม เดินป่า ศึกษาธรรมชาติ ไร่เขา เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้ช่วย

สอนผู้ที่เข้าร่วมได้รู้จักคุณค่าของธรรมชาติ ชาบซึ้งและสามารถดูแลอนุรักษ์ธรรมชาติ อันจักเป็นประโยชน์ต่อชุมชน และประชาชาติของโลก

8. ส่งเสริมในการบำบัดรักษา กิจกรรมนันทนาการเพื่อบำบัด เป็นกรรมวิธี และกิจกรรมที่จะช่วยรักษาคนป่วย ทั้งทางด้านร่างกายและสุขภาพจิต เช่น งานอดิเรกประเภทประดิษฐ์สร้างสรรค์ และช่วยส่งเสริมความหวัง ความคิด และการใช้เวลาว่างแก่คนป่วย ซึ่งกำลังต่อสู้กับความทุกข์ทางกาย หรือ จิตใจ กิจกรรมนันทนาการประเภทกีฬานันทนาการ ช่วยส่งเสริมการพัฒนาร่างกาย กิจกรรมนันทนาการทางสังคมช่วยสร้างขวัญกำลังใจของคนป่วย

9. ส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์ และการทำงานเป็นทีม กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ช่วยให้บุคคลได้แสดงออกและละลายพฤติกรรมของกลุ่ม สร้างเสริมคุณค่าทางสังคม ฝึกการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข กิจกรรมเกมกีฬาและกีฬาเพื่อการแข่งขัน และการอยู่ค่ายพักแรมช่วยฝึกการทำงานเป็นหมู่คณะ ลดความเห็นแก่ตัว เสริมสร้างความสามัคคี และความเข้าใจอันดีในหมู่คณะ

10. ส่งเสริมและบำรุงขวัญทหารและตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามชายแดน กิจกรรมนันทนาการที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมขวัญกำลังใจของทหาร ตำรวจชายแดน เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการตอบแทนให้กำลังใจในกิจกรรมเวลาว่างแก่กองทหาร และตำรวจชายแดนที่กล่าวถึงความหมายความสำคัญ และประโยชน์ของนันทนาการข้างต้น สรุปได้ว่านันทนาการเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะว่าวิถีการดำเนินชีวิตของคนเรานั้นได้เปลี่ยนแปลงไป จนเป็นผลให้ต้องมีปัจจัยที่ห้าเพิ่มเติมจากปัจจัยสี่ประการ ปัจจัยที่ห้านี้คือการพักผ่อนหรือกิจกรรมนันทนาการ

1.3 หลักการจัดกิจกรรมนันทนาการ

การจัดนันทนาการไม่ว่าจะจัดประเภทใดก็ตาม ผู้จัดจะต้องรู้จักวางแผน และจัดทำเป็นโครงการนันทนาการสำหรับประเภทนั้น ๆ การวางแผนที่ดีจะช่วยให้การจัดโครงการสามารถกำหนดรูปแบบที่เป็นประโยชน์กับสมาชิก จะช่วยให้กิจกรรมนันทนาการที่เลือกมาเป็นกิจกรรมอยู่ในความสนใจความต้องการ ช่วยสร้างประสบการณ์ และช่วยพัฒนาให้สมาชิกพร้อมที่จะอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขซึ่งมีหลักในการจัดโครงการ หรือการจัดนันทนาการดังนี้ (กมล สุวรรณศรี.มปป : 158 – 163 และคณิต เขียววิชัย. 2534 : 133 – 122)

1. ความต้องการและความสนใจของชุมชน ผู้จัดต้องสำรวจความต้องการ และความสนใจของสมาชิกในชุมชน โดยสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของชุมชน ความคิดเห็น ความต้องการกิจกรรมนันทนาการ การใช้เวลาว่าง และช่วงเวลาที่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ เพื่อการจัดจะตอบสนองความต้องการของสมาชิกในชุมชน

2. การขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดดำเนินการ ทั้งในหน่วยงานของรัฐ และเอกชน ในเรื่องความคิด แรงงาน ตลอดจนปัจจัยอื่น ๆ

3. ผู้นำนันทนาการ เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการจัดโครงการหรือการจัดนันทนาการจะต้องพิจารณา ถึงผู้นำที่มีอยู่ทั้งในด้านจำนวน ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน แบ่งมีการประชุม พบปะอบรมกันเสมอ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพราะผู้นำที่มีความรู้ความสามารถ มีบุคลิกภาพดี มีความกระฉับกระเฉง เจตียวฉลาด มีท่าทางสง่าผ่าเผย ยิ้มแย้มเป็นมิตร มีมารยาทสุภาพเรียบร้อยทั้งกาย วาจาใจ รู้จักวางตัวได้ เหมาะสม มีคุณธรรม ผู้จำจะเป็นตัวจักษ์สำคัญที่จะช่วยสร้างบรรยากาศ ให้สมาชิกสนุกสนานเพลิดเพลินกับกิจกรรม สมาชิกมีความพึงพอใจถือเป็นความสำเร็จของการจัดกิจกรรมนั้น หนทางการให้บรรลุเป้าหมาย

4. การจัดการการเงิน จะต้องจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่าย การประมาณค่าใช้จ่ายให้เหมาะสม และใกล้เคียงกับความเป็นจริง จะต้องรู้แหล่งที่มีของงบประมาณที่มีอยู่ และมีการจัดทำบัญชีรายรับ รายจ่าย อย่างชัดเจน

5. การจัดการสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ ๆ ทางนั้น หนทางการ มีความสำคัญสำหรับการจัดกิจกรรมนั้น หนทางการ

5.1 การจัดสถานที่ สวยงาม บรรยากาศดี ร่มรื่น มีพื้นที่สามารถประกอบกิจกรรมได้ สะดวก ปลอดภัย

5.2 การจัดอุปกรณ์มีสภาพพร้อมใช้ มีระบบการดูแลเบิกใช้ การดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์ บางชนิดควรบอกวิธีการเล่น มีจำนวนเพียงพอ หลากหลายชนิดเพื่อให้สมาชิกเลือกใช้ตามความสนใจ

5.3 การบริการสิ่งอำนวยความสะดวก อาหาร เครื่องดื่ม ของที่ระลึก ห้องน้ำ ห้องเก็บเสื้อผ้า อุปกรณ์ เป็นต้น

6. การจัดนั้น หนทางการ จัดโครงการนั้น หนทางการทุกประเภทจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ และเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่จัดขึ้นว่ามีเนื้อหา สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ มีความเป็นไปได้ และตอบสนองความต้องการของสมาชิก เพียงใดกิจกรรมนั้น หนทางการมีหลากหลายรูปแบบ การจัดกิจกรรมเหมาะสมกับกลุ่มสมาชิกจะต้องเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วม ต่อสังคม สอดคล้องกับวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่น นั้น ๆ

7. การกำหนดเวลาในการจัดนั้น หนทางการ จะต้องเหมาะสม กับสภาพดินฟ้าอากาศ สภาพการณ์ของท้องถิ่น นั้น ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมากที่สุด

8. การจัดนั้น หนทางการจะต้อง เปิดโอกาสให้สมาชิกเข้าร่วม อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งอย่างเชื้อชาติ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม

9. การจัดนั้น หนทางการจะต้องช่วยสร้างความคุ้นเคยกัน ในหมู่สมาชิกผู้เข้าร่วมเป็นสิ่งสำคัญ การจัดกิจกรรมจะต้องเสริมสร้างให้สมาชิกได้ทำความรู้จักกัน ช่วยเป็นแกนประสานในการ ร่วมงานกิจกรรมอื่น และช่วยให้การจัดกิจกรรมอื่นได้ประโยชน์มากขึ้น

10. การจัดนั้น หนทางการจะต้องสอดแทรกกิจกรรมที่จะช่วยส่งเสริมคุณลักษณะการเป็น ประชาธิปไตย คือรู้จักรับผิดชอบต่อหน้าที่ และเคารพสิทธิของผู้อื่น มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน ในระหว่างสมาชิกที่เข้าร่วมโครงการ

11. การจัดนั้นหนทางการจะต้องยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนแปลงการจัดกิจกรรมตามความเหมาะสม

12. กลุ่มเป้าหมายของการจัดนั้นหนทางการ จำเป็นต้องแยกระหว่างเด็ก หนุ่มสาว ผู้ใหญ่ คนชรา จึงต้องทำตารางบอก และควรกำหนดให้ชัดเจนว่าเป็นใคร จำนวนมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ เพื่อจะได้เตรียมการในเรื่องอื่น ๆ เช่น กิจกรรม สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และผู้นำได้เหมาะสม

13. ความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมกิจกรรม กิจกรรมที่เสี่ยงอันตราย หรืออาจเกิด อุบัติเหตุ ผู้จัดจะต้องกำหนดมาตรฐานรักษาความปลอดภัย และจะต้องตรวจสอบสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ และปลอดภัยสำหรับผู้เข้าร่วม

14. การดำเนินนั้นหนทางการ จะต้องพิจารณาสมาชิกเข้าร่วมซึ่งมาจากครอบครัวเดียวกันผู้จัดอาจให้สมาชิกทำกิจกรรมร่วมกัน หรือแยกกันแล้วแต่เป็นหมายของการจัดกิจกรรม หรือผู้จัดพิจารณาตามความเหมาะสม

15. การจัดกิจกรรมนั้นหนทางการที่สมบูรณ์ จะต้องจัดกิจกรรมที่สร้างความบันเทิง หรือเพื่อการพักผ่อนควบคู่ไปกิจกรรมที่จัดเป็นงานเป็นการ

16. ผู้จัดนั้นหนทางการควรจะต้องพิจารณาถึง กฎหมายหรือระเบียบ ของสังคมชุมชน

17. กิจกรรมที่เลือกจัดจะต้องช่วยสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ และมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมนั้น ๆ

18. โปรแกรมกิจกรรมต้องเริ่มจากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งที่มีอยู่ในท้องถิ่นนั้นแล้วค่อยเพิ่มของใหม่หรือดัดแปลงของเก่าให้ดีขึ้น

19. การประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี เพราะการประชาสัมพันธ์จะช่วยเผยแพร่ให้สมาชิกในชุมชนได้ทราบโปรแกรมการจัดกิจกรรม และยังเป็นตัวเสริมแรงให้สมาชิกสนใจเข้าร่วมโครงการ

20. การพัฒนาปรับปรุง การจัดทำโครงการหรือการจัดกิจกรรมนั้นหนทางการเมื่อนำไปใช้แล้ว ควรจะต้องปรับปรุงพัฒนาควบคู่กันไป เพื่อให้กิจกรรมที่จัดมีความทันสมัยอยู่เสมอ และเป็นที่น่าสนใจของผู้เข้าร่วม

21. การประเมินผลโครงการ ผู้จัดจะต้องกำหนดแผนในการประเมิน ควรระบุถึงวิธีการประเมินโครงการอย่างต่อเนื่อง การประเมินโครงการเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อจัดจะได้ทราบโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ทราบข้อดี ข้อด้อย ปัญหาอุปสรรค และข้อคิดเห็นที่จะเป็นประโยชน์นำไปปรับปรุงพัฒนาการจัดกิจกรรมต่อไป

2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

วูม (จันทร์เพ็ญ ดูเทศนันท์ . 2542 : 47 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1964 : 328 Working and Motivation) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

โวล์แมน (จันทร์เพ็ญ ดูเทศนันท์ . 2542 : 47 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 304 Dictionary of Behavioral Science) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพอใจ คือ ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง ความต้องการจากแรงจูงใจ

แมคคอร์มิก (วัฒนา เพ็ชรวงศ์.2542 :17 ; อ้างอิงจาก McCormick.1965 : 299 Industrial Psychology) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

มัลลินซ์ (วัฒนา เพ็ชรวงศ์. 2542 : 17 ;อ้างอิงจาก Mullins. 1985 : 280 Management and Organization Behavior) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลากๆ ด้าน เป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ตามภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 การเกิดความพอใจของบุคคล

ที่มา : Mullins. Luane J. (1985) Management and Organization Behavior : 280

วัฒนา เพชรวงศ์ (2542 : 18) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

วิมล หรยางกุล (วัฒนา เพชรวงศ์.2542 : 18 ; อ้างอิงจาก วิมล หรยางกุล . 2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

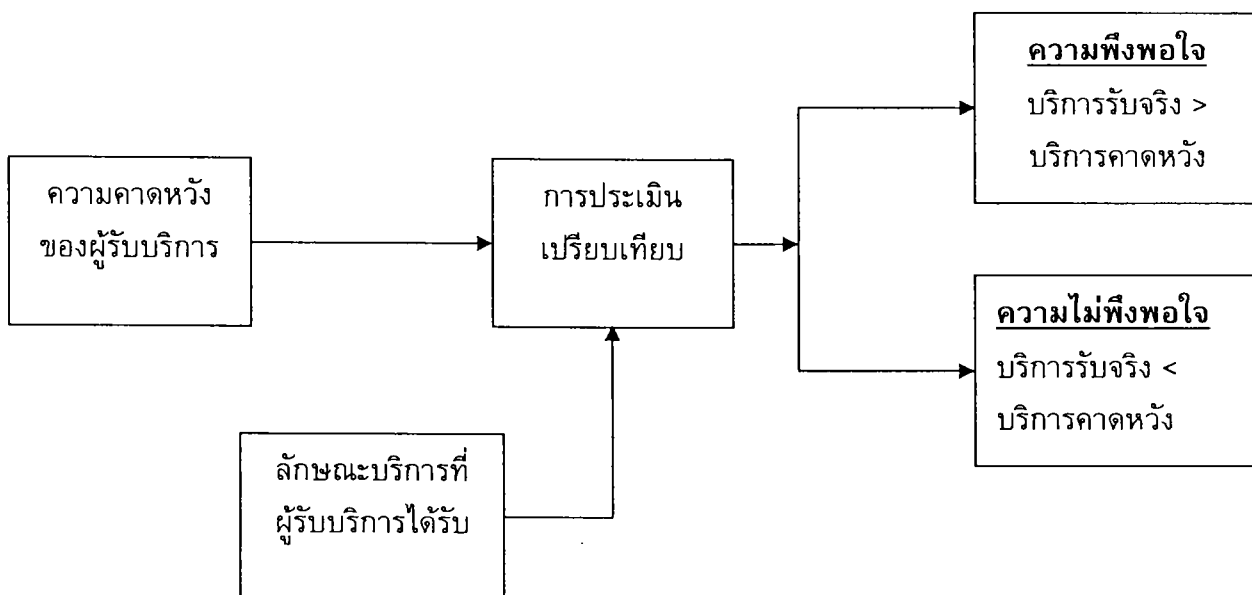
2.1 จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 19) ได้ให้ความหมาย “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ตามแนวคิดของนักการตลาดที่พบนิยาม แบ่งเป็น 2 นัย คือ

(1) ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์ซื้อสถานการณ์หนึ่ง

(2) ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

โอลิเวอร์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543 : 19 ; อ้างอิงจาก Oliver .1980 : 460 A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าในทางตรงข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ดังภาพประกอบ 3

สถานการณ์ก่อนซื้อ สถานการณ์หลังซื้อ



ภาพประกอบ 3 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มา: จิตตินันท์ เดชะคุปต์ . 2543 : 19

จากการศึกษาความหมาย ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการบริการ สรุปได้ว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของบุคคลตามความรู้ความเข้าใจที่ต้องการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ โดย เปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงมากกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งความรู้สึกนี้ สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ตามปัจจัยแวดล้อม และเงื่อนไขของการบริการแต่ละครั้งได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่ลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่า เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการแต่ละยุคคงอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจ ผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ / ผู้บริหารการบริการและ ผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรร การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

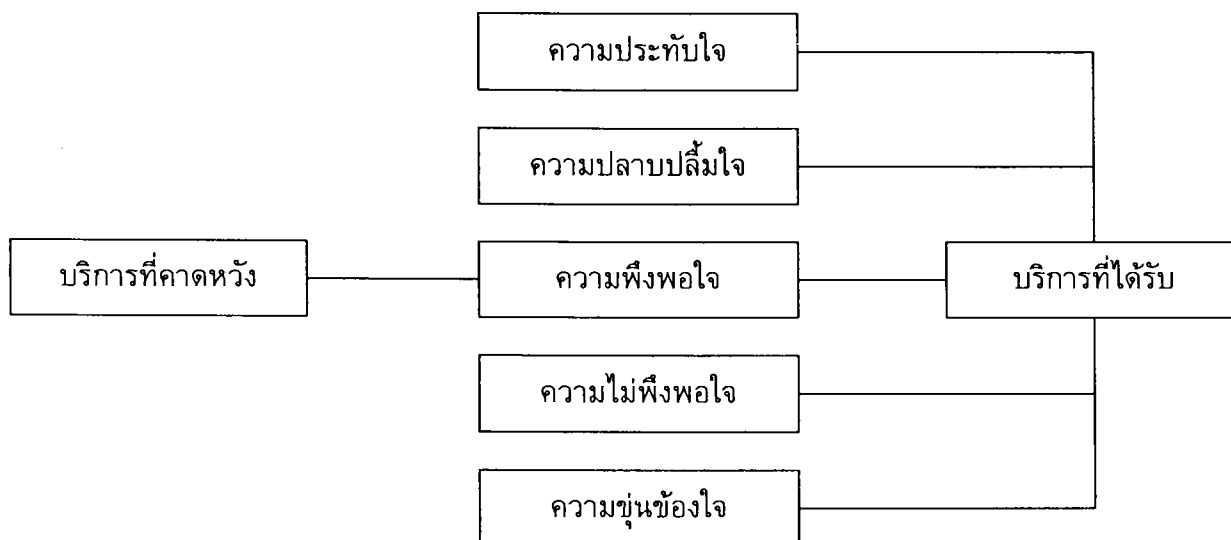
7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง



ภาพประกอบ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้บริการ

ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์.2543 : 39; อ้างอิงจาก พิกพ อุดม.2537 ความพึงพอใจของลูกค้า:
ทำไมและอย่างไร

2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ ถือว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะนำความรู้ความเข้าใจ มาปรับปรุงให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตามที่ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 21) ได้อธิบายความสำคัญ ดังนี้

2.3.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ ที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้ามีผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการ ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับ ลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จ

2.3.2 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่คาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับความ พึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการย่อมทุ่มเทความพยายาม ในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2524 : 203) ยังได้กล่าวถึง ปัจจัยสำคัญของการบริการอย่างมีคุณภาพว่า ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ (ข้าราชการ) และสถานที่บริการ (หน่วยงานราชการ) สิ่งแรกในการที่จะสร้างความประทับใจได้ก็คือ สถานที่ราชการ เพราะเป็นภาพแรกที่ประชาชนพบเห็นสถานที่ทำงานเรียบร้อย สวย แสดงถึงความไร้ประสิทธิภาพของหน่วยงานได้ด้วย และอีกประการหนึ่ง คือ

ความยิ้มแย้มและความเต็มใจของข้าราชการผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่นั่งอยู่ในเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ที่เป็นจุดแรกแห่งการสัมผัส จึงไม่ใช่ใบหน้าที่ปรากฏรอยยิ้มอย่างเปิดเผยเท่านั้นแต่ยังจะต้องเป็น “รอยยิ้มที่ยินดีต้อนรับ” ด้วย

เพราะฉะนั้น ควรต้องมีการสร้างจิตวิญญาณของรักบริการ (Service Mind) ขึ้นในหน่วยงาน บริการ โดยควรมีการพัฒนา ฝึกอบรม ปลูกฝัง เพราะผู้ที่มีหน้าที่อยู่ด้านหน้าของการติดต่อจากประชาชน หรือผู้ให้บริการจะต้องเป็นข้าราชการที่มี Service Mind เป็นทุนเดิมอยู่แล้ว คือเป็นคนที่เต็มใจในการทำงานบริการ และมีความสุขกับการให้บริการคนอื่น คุณภาพของการบริการจึงวัดได้ด้วยดารบริการที่มีความประทับใจหรือความสุขของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น

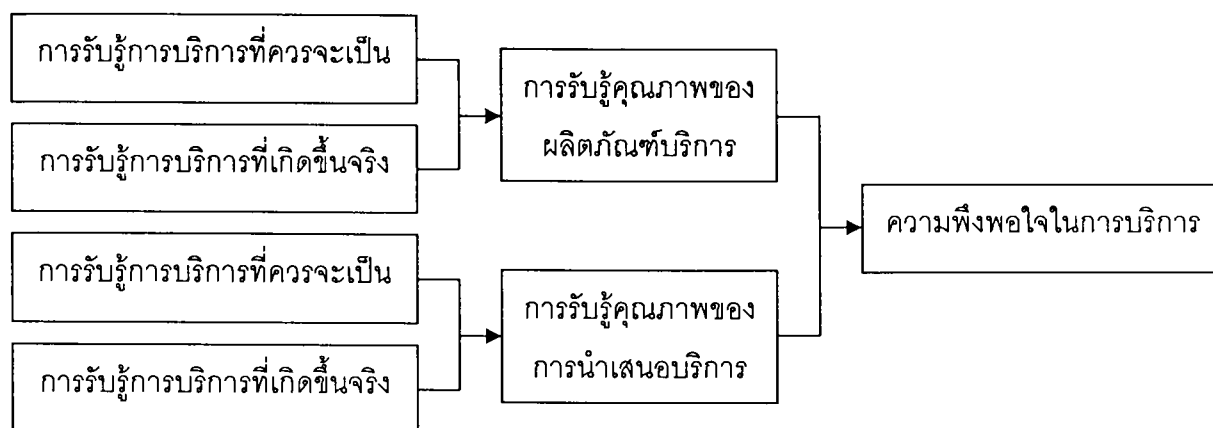
จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการให้ความสำคัญทั้งสองลักษณะ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการที่มีส่วนสัมพันธ์กันที่จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ

2.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเกิดขึ้นจากกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจนี้อาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ โดย จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 25-26) แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ออกเป็น 2 ประการ ดังนี้

2.4.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อเป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการ ที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความ พึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2.4.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระพนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับ การยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้กับ ลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง



ภาพประกอบ 5 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา: จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543 : 26

จากภาพประกอบ 5 จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับ บริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับ บริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจ ใจการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

3.1 ความหมายของการบริการ

สำหรับความหมายและองค์ประกอบของการบริการสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการให้ความเห็นไว้มากมายหลายท่านดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler. 1997 : 608) กล่าวว่า การบริการ เป็นการแสดงสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรือไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพก็ได้

เลห์รีเนน (วัชรรา วัชรเสถียร 2539 : 21) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่ง หรือ กิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

โบวี (Bovee. 1995 : 300) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การปฏิบัติ หรือการดำเนินการอันนำมาซึ่งผลประโยชน์ต่อผู้ซื้อบริการ โดยการบริการสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งจากเครื่องจักร (เช่น เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ) และจากบุคคล (เช่น ที่ปรึกษา) หรือจากทั้งเครื่องจักรและ

บุคคลรวมกัน บริการสามารถเกิดขึ้นโดยตรงกับผู้ซื้อบริการ (เช่นการถอนเงิน) หรือ เกิดขึ้นโดยอ้อมต่อผู้ซื้อบริการ (เช่นการซ่อมหลังคาบ้าน) เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2527 : 142) กล่าวว่าไว้ว่าการบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองตอบความต้องการของลูกค้า เช่นโรงเรียน โรงพยาบาล โรงเรียน หรือ โรงแรม

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย(ทนาชัย ทวีทวากร. 2541 : 6 : อ้างอิงจาก ศุภนิธย์ โชครัตนชัย. 2536 : 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาพ ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดีเมื่อให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติต่อการบริการได้

จากความหมายดังกล่าวอาจสรุปได้ว่าการบริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ ที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสะดวกสบาย และเกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดรายได้โดยไม่ต้องพึ่งพาอาศัยสินค้า โดยการบริการนั้นจะมีลักษณะเฉพาะคือไม่สามารถจับต้องหรือสัมผัสได้ไม่ว่าจะก่อนซื้อหรือหลังซื้อ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้อย่างเป็นรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องอยู่รวมกันกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ

3.2 ลักษณะของงานด้านการบริการ

การบริการมีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป โดยจากการตรวจสอบเอกสารพบว่า จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2541 : 170 – 177) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 334–336) และ สุมนา อยู่โพธิ์ (2525 : 7–8) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้คล้ายคลึงกัน โดยได้แบ่งลักษณะสำคัญของการบริการออกเป็นลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สาระสำคัญของการไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภค สามารถหยิบจับ ตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับ การรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่น เคยได้ใช้บริการนั้นมาแล้ว

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการตัดสินใจซื้อ กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการ โดยกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของ

การบริการจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดหา เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถประเมินคุณภาพและตัดสินใจเลือกรับบริการได้เร็วขึ้น ดังนี้

2.1 สถานที่ (Place) ผู้ให้บริการต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ เช่น อาคารต้องใหญ่โต โอ่โถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้รับบริการ จัดหาที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งมีเสียงเพลงประกอบด้วย

2.2 บุคคล (People) ผู้ให้บริการต้องมีการแต่งตั้งที่เหมาะสม มีบุคลิกดี หน้าตาดี แยมแจ่มใส พุด สุภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับจะดีด้วย

2.3 เครื่องมือ (Equipment) ผู้ให้บริการต้องจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และผู้รับบริการเกิดความพอใจ เช่น การบริการขนส่งสินค้า จะต้องมียานขนส่ง อุปกรณ์ในการยกขนต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา

2.4 วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร (Communication Material) ผู้ให้บริการต้องจัดหาสื่อและเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว มีแผ่นโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่สวยงามทันสมัย และเหมาะสมกับการบริการที่เสนอแก่ผู้รับบริการ รวมถึงลักษณะของผู้รับบริการ

2.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือเครื่องหมายการค้า หรือตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเรียกชื่อได้ถูกต้อง ควรมีลักษณะการสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย

3. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกออกจากกันได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้ การผลิตและการบริโภคการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน หรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าและจึงเกิดการบริโภคภายหลัง นอกจากนี้การดำเนินการบริการไม่สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบในตัวของมันเองออกจากกันเหมือนเช่นการผลิตสินค้าทั่วไปได้ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการโดยตรงให้แก่ผู้บริโภคจะมีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ (การผลิต) ขณะนั้นโดยทำหน้าที่เป็นผู้รับบริการจากผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้รับบริการ

จะต้องรู้ถึงความหลากหลายในบริการ และสอบถามผู้อื่น ก่อนที่จะเลือกรับบริการ สำหรับผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

4.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมให้ผู้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ต้องเน้นด้านการฝึกอบรมในการบริการที่ดี

4.2 ต้องสร้างความพอใจให้ผู้รับบริการ โดยเน้นการให้การรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ การสำรวจข้อมูลผู้รับบริการ และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

3.3 ประเภทของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 1997 : 608-609) ได้จัดแบ่งประเภทของการบริการไว้เป็น 4 ประเภท คือ

1. บริการที่มีรูปลักษณะพร้อมสินค้า เช่น การผลิตและขายรถยนต์ ยอดขายของผลิตภัณฑ์จะขึ้นอยู่กับคุณภาพและการบริการลูกค้าที่มาพร้อมกับผลิตภัณฑ์ (เช่น ห้องแสดงสินค้า การซ่อมแซม และบำรุงรักษาการแนะนำติดตั้ง และการรับประกัน)

2. บริการที่ผสมผสานกับสินค้า เป็นการผสมผสานระหว่างการบริการกับสินค้าในสัดส่วนที่เท่า ๆ กัน เช่น ผู้คนมักเข้าไปในร้านอาหารเพื่อต้องการทั้งรับประทานอาหารและการบริการ

3. การบริการหลักพร้อมด้วยสินค้าและการบริการรอง เป็นการบริการที่ประกอบไปด้วยการบริการหลักที่พร้อมด้วยการบริการเสริม และ/หรือ สินค้าสนับสนุน เช่น การซื้อบริการโดยสารเครื่องบิน ซึ่งจุดประสงค์คือการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง แต่ ในการเดินทางนั้น ๆ จะรวมค่าสินค้ารูปลักษณะ เช่น อาหารและเครื่องดื่ม ดันข้าวของตัว และนิตยสารของสารการบินไว้แล้ว

4.การบริการอย่างแท้จริง เช่น การเลี้ยงเด็ก การบำบัดทางจิต และการนวด เป็นต้น ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2534 : 142) ได้มีคามคิดเห็นที่ใกล้เคียงกัน โดยได้จัดแบ่งประเภทของการบริการไว้เป็น 4 ประเภท เช่นกัน คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้าและนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อมรถ
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้า และขายบริการให้แก่ผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการ อินเทอร์เน็ต

3. บริการที่มีสินค้าควบด้วย เช่น บริการร้านอาหาร

4. บริการที่ไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น สถานบันลดน้ำหนัก สถาบันนวดแผนโบราณ ร้านทำฟัน จิตแพทย์ ธนาคาร เป็นต้น

3.4 คุณภาพของการบริการ

ซีย์แทล์ม (Zeitaml 1988) ได้กล่าวว่าคุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ และ พาราสุรามัน และคณะ (Parasuraman et al.1988) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ ของผู้บริโภคคือ การประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยภาพรวม (global judgment) หรืออาจกล่าวได้ว่า คุณภาพของการบริการและความพึงพอใจนั้นเป็นผลลัพธ์ของการ ประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการซึ่งขึ้นอยู่กับช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างการบริการที่ คาดหวังและการบริการที่ได้รับตามการรับรู้ หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังหรือสูง กว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคจะเกิดความพึงพอใจและประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ

นอกจากนั้น พาราสุรามัน (Parasuraman) ยังกล่าวถึงหลักการบริการที่ดีซึ่งต้องประกอบ ด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ซึ่งหมายถึงชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้ อย่างดี จนเกิดความเชื่อว่าการให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะสามารถ บริการได้ด้วยความเร็ว
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ซึ่งหมายถึงการตอบสนองต่อความต้องการ หรือ ความรู้สึกของผู้รับบริการว่าต้องการได้รับการบริการในเรื่องไหน อย่างไร
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึงความมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญในด้านวิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึงการที่ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ ระเบียบขั้นตอนมากมายหรือซับซ้อนเกินไป ใช้เวลาคือน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม สำหรับผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการจะต้องอยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้เสมอ
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) เป็นการแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ มีความอ่อน น้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับ การทักทาย หรือการติดต่อ ประสานงาน
6. การสื่อสาร (Communication) หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความ และ สัมพันธ์กับผู้รับบริการ มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการทำให้ผู้รับบริการทราบ เข้าใจ และ ได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) หรือความเชื่อถือได้ สามารถเป็นที่พึ่งได้
8. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) หรือความเข้าใจต่อผู้รับบริการ เป็นการเอาใจเขา มาใส่ใจเรา ซึ่งจะประกอบด้วย
 - การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

- การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า คุณภาพของการบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นความนึกคิด ภาวลักษณ์ในอดีต และการสัมผัส การรับรู้ ในการได้รับบริการในปัจจุบันสิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบล้อมเอื้ออาทรในการให้บริการ

4. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค

ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค เป็นศูนย์ฝึกอบรมแห่งใหม่ของ บริษัท ซี.พี.เซเวนอีเลฟเวน จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ในการฝึกอบรมบุคลากรสายปฏิบัติการ ตั้งแต่ระดับพนักงานร้าน ถึงผู้จัดการ เขตรวมถึงเจ้าของร้านแฟรนไชส์ โดยเริ่มเปิดใช้เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2547 โดยมีหลักสูตรที่จัดเพื่อตอบสนองต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานภายในร้านอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วยหลักสูตรต่างๆ ดังนี้

- | | |
|--|--------------------------------|
| 1. หลักสูตรมาตรฐานพนักงานร้าน | 5. หลักสูตรมาตรฐานผู้จัดการเขต |
| 2. หลักสูตรมาตรฐานผู้ช่วยผู้จัดการร้าน | 6. หลักสูตรเจ้าของร้านแฟรนไชส์ |
| 3. หลักสูตรมาตรฐานผู้จัดการร้าน | 7. หลักสูตร Counter Service |
| 4. หลักสูตรมาตรฐานผู้ช่วยผู้จัดการเขต | 8. หลักสูตรนักศึกษาทวิภาคี |

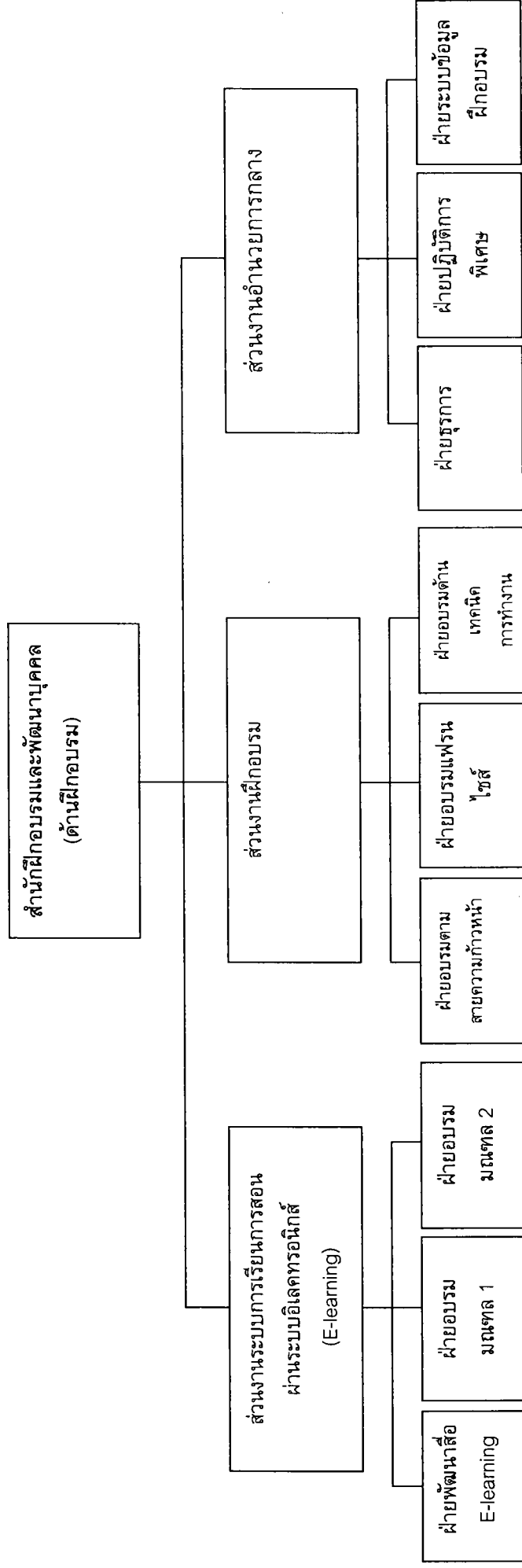
นอกจากนี้แล้ว ยังมีหลักสูตรพิเศษ ที่จัดขึ้นเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงาน ได้แก่

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| 1. ทักษะการบริหารงาน | 5. ระบบ POS, SC |
| 2. การสั่งสินค้า | 6. การบริหาร Counter Service |
| 3. พื้นฐานการทำงาน Merchandise | 7. การฝึกอบรมในงาน...โดย |
| 4. พื้นฐานการทำงาน Marketing | หัวหน้างาน (OJT) |
| | 8. หลักสูตรพิเศษอื่นๆ |

สถานที่ตั้ง

ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์คตั้งอยู่ เลขที่ 52/5 หมู่ 6 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลบางตลาด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีพื้นที่รวม 16 ไร่ 2 งาน 2 วา โดยในเขตพื้นที่เดียวกันของศูนย์ธาราพาร์ค

โครงสร้างองค์กร สำนักฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล (ด้านฝึกอบรม) ปี 2547 ประจำศูนย์ฝึกอบรมธราพาร์ค



ภาพประกอบ 6 โครงสร้างองค์กร สำนักฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล (ด้านฝึกอบรม) ปี 2547 ประจำศูนย์ฝึกอบรมธราพาร์ค

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (นิคม สะอาดเยี่ยม 2538: 16 ; อ้างอิงจาก Aday and Andersen 1975) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อ ค.ศ.1970 โดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการสุขภาพ จำนวน 4,966 คน พบว่าเรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือ ความไม่สะดวกในการรับบริการ และค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ต่อมาในปี ค.ศ. 1971 อเดย์ และ แอนเดอร์เซน ได้ชี้ให้เห็นพื้นฐาน 6 ประเภที่เกี่ยวกับกับความพึงพอใจ และความรู้สึของผู้ป่วยที่ได้รับบริการซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ ความพึงพอใจ 6 ประเภท คือ

1. การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Convenience) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office waiting time)
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการหรือมีปัญหา (availability of care when needs)
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (base of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภที่ในสถานที่หนึ่ง (getting all needs met at one place) คือผู้รับบริการสามารถรับบริการทุกประเภที่ตามความต้องการ
 - 2.2 ผู้ให้บริการ ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ (concern of doctors for overall health)
 - 2.3 แพทย์มีการติดตามผลการรักษา (follow-up care)
3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่การแสดงอธยาศัย ท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และการแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้รับบริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้บริการ (Medical information)
5. ความพึงพอใจในต่อคุณภาพของบริการ (Quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลผู้ป่วยในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out-of pocket cost) ได้แก่ค่าใช้จ่ายต่างๆ ผลจากการ ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการตั้งสมมุติฐานว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการจะมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อบริการของศูนย์เยาวชนสวนอ้อย

ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอร์รัลด์ และโรเบิร์ต เอฟ ดูแรนท์ (ฉัตรชัย คงสุข 2535 : 137 ; อ้างอิงจาก R.Fitzgerald and F. Durant, 1980) ได้ทำการวิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับมีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ความพึง

พอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับและความต้องการของประชาชนที่จะเข้าที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริการ ผลการศึกษาพบว่าคนผิวดำ คนยากจน และคนแก่ มักมองว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการเมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงิน และวัยรุ่น ทั้งนี้ภูมิหลังของประชาชนถือเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับกับความต้องการประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ

เพ็น แชนสกี และโทมัส(Pen Chansky and Thomas.1981) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1.ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่คือ ความเพียงพอ คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2.การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3.ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4.ความสามารถของผู้รับบริการ ในการเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

5.การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย แอลเซฟฟี (EISafy. 1986 : 2497-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานการบริการสาธารณะในประเทศชูดาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน และจำนวนตัวแปรมีผลต่อทัศนคติของลูกจ้างโดยเฉพาะวัฒนธรรมในการทำงานและศาสนาอิสลาม ส่วนแรงจูงใจภายใน ได้แก่สัมฤทธิ์ผล

โอโกมากะ (Ogomaka.1986 : 3563-A) ได้ทำการวิจัยเรื่ององค์ประกอบของแรงจูงใจของครูในโรงเรียนสอนศาสนาในลออสแองเจลิส พบว่า ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ คือการได้รับความเจริญก้าวหน้าในงาน รองลงมา ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ผลสัมฤทธิ์ในงาน การได้รับการตอบสนอง การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ลักษณะของงาน ข้อตกลงทางศาสนา ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างครูและนักเรียน ความสนับสนุนจากผู้บริหาร ความมั่นคงปลอดภัย และเงินเดือน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้า และจูงใจภายนอก ได้แก่ นโยบายของเงินเดือนความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสภาพการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

แรนดอล (Randall. 1987 : 21 – A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของหัวหน้างานในการปฏิบัติงานโครงการการศึกษาครู พบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจ ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความไม่พึงพอใจ ปัจจัยจูงใจส่งผลในด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน การได้ทำงานตามความสามารถ ได้รับงานที่ท้าทายและการยอมรับนับถือ ความสำคัญของปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่ นโยบายเพื่อนร่วมงาน ความรู้ความสามารถในงานของผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร เงื่อนไขของงาน

งานวิจัยในประเทศ

มณีวรรณ ดันไทย (2523 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย “ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ ” เพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาซึ่งมีหน้าที่ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา ศึกษาปัจจัยและสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมและทิศทางการให้บริการรวมทั้งศึกษาลักษณะพฤติกรรมการให้บริการที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ตลอดจนเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา โดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชนหลังการรับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปด้านสถิติสำหรับสังคมศาสตร์ (SPSS) โดยใช้ค่าสถิติหลายรูปแบบ ปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

- 1.พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา มีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง
- 2.ปัจจัยและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะของประชาชนผู้รับบริการลักษณะขององค์กรและสภาพการพบปะแต่ไม่มีปัจจัยข้อใดที่เป็นข้อยืนยันทางสถิติว่ามีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ
- 3.พฤติกรรมการให้บริการมีอิทธิพลกำหนดความพึงพอใจของประชาชนหลังการรับบริการในเชิงบวก นั่นคือ การให้บริการเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลเป็นพฤติกรรมการให้บริการที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ
- 4.จากการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังการบริการปรากฏว่าอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ศุภรัตน์ สุขสมนิล และคณะ (2524 : 33) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ การศึกษาสภาพและความสนใจของสมาชิกต่อกิจกรรมของศูนย์เยาวชนฝนเขตกรุงเทพมหานคร ” โดยส่งแบบสอบถามไปยังหัวหน้าศูนย์เยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร ปลະผู้มารับบริการ ผลการศึกษาพบว่า

ศูนย์เยาวชนได้เปิดทำการ วันอังคารถึงวันเสาร์ บุคลากรของศูนย์เยาวชน คือ ข้าราชการประจำ และอาสาสมัคร มีรายได้จากเงินงบประมาณ เงินรายได้ และเงินบริจาค กิจกรรมที่จัดแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม คือ พลศึกษา ดนตรี และนาฏศิลป์ ศิลปศึกษา และหัตถกรรม คหกรรมศาสตร์ ห้องสมุด และกิจกรรมอื่นๆ เป็นครั้งคราว หัวหน้าศูนย์เยาวชนมีความเห็นว่า การจัดกิจกรรมบางโครงการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ มีสาเหตุมาจากขั้นตอนของระบบราชการทำให้การดำเนินงานล่าช้า ได้รับงบประมาณน้อย บุคลากรไม่เพียงพอและอายุของสมาชิกแตกต่างกัน สมาชิกเพศชายสนใจกิจกรรมฟุตบอลมากที่สุด แต่สถานที่จัดกิจกรรมไม่เหมาะสม ส่วนเพศหญิงสนใจกิจกรรมรื่นเร่ริงมากที่สุด กิจกรรมที่สมาชิกสนใจตรงกัน คือ การตัดงานรื่นเร่ริง แบดมินตัน ว่ายน้ำ การจัดค่ายพักแรม ทักษะศึกษา และมีความเห็นตรงกันว่าอุปกรณ์การเล่นมีไม่เพียงพอ ขอดผู้นำกิจกรรม และการเปิดบริการของศูนย์เยาวชนไม่สม่ำเสมอ

จิราภรณ์ ศิริประเสริฐ (2526 : 33) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความต้องการและการจัดบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพของประชากรกลุ่มหนึ่งที่ทำงานในมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า

บุคลากรในมหาวิทยาลัยมีความต้องการบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความต้องการสถานที่ออกกำลังกายตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม อยู่ใกล้ไปมาสะดวก มีสถานที่ออกกำลังกายที่มีคุณภาพ อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน อุปกรณ์พลศึกษามีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน สถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งตัวและทำความสะอาดร่างกาย เพียงพอ ถูกสุขลักษณะ อุปกรณ์พลศึกษาที่เพียงพอตามสัดส่วนของสมาชิกผู้มาใช้บริการ

2. ด้านกิจกรรมออกกำลังกาย ได้แก่ ต้องการกิจกรรมประเภทว่ายน้ำ แบดมินตัน เทนนิส และเทเบิลเทนนิส

3. ด้านการทดสอบสมรรถภาพทางร่างกาย ได้แก่ ความต้องการอุปกรณ์ที่ใช้ในการทดสอบสมรรถภาพมีเพียงพอ และได้มาตรฐาน เช่น เครื่องวัดความจุปอด ม้าก้าวขึ้น-ลง เบาะกันสะเทือน ที่วัดแรงบีบมือ เครื่องตรวจหัวใจ เครื่องตรวจวัดความดัน เครื่องตรวจไขมัน เป็นต้น สถานที่ฝึกกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย และแผนภาพอธิบายวิธีการทดสอบสมรรถภาพทางกาย

4. ด้านบุคลากรให้บริการ ได้แก่ ความต้องการบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีบุคลิกภาพที่ดี มีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ รู้หลัก และวิธีการสอนอย่างถูกต้องเหมาะสม มีความรู้ความเข้าใจวิธีการจัด และดำเนินการด้านพลศึกษา และสามารถเลือกกิจกรรมได้เหมาะสม

5. ด้านวิชาการ ได้แก่ ความต้องการความรู้เกี่ยวกับเทคนิค และทักษะการออกกำลังกาย หนังสือ ตำรา เอกสาร หรือคู่มือเกี่ยวกับหลักการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เพื่อให้สมาชิกได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอโดยทั่วถึงกัน มีภาพยนตร์ หรือโทรทัศน์เกี่ยวกับกีฬา และจัดให้สมาชิกได้มีความรู้ความเข้าใจ ในการใช้ การรักษา และเลือกอุปกรณ์ และสิ่งต่างๆ ที่ใช้ในการออกกำลังกายอย่างมีประสิทธิภาพ

6. ด้านช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ได้แก่ ต้องการออกกำลังกาย ในวันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันศุกร์ และต้องการออกกำลังกายในเวลา 16.30 – 18.30 น. ของทุกวัน

กรมพลศึกษา (2527 : 32) ได้ทำการศึกษาการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการเล่นกีฬา และการออกกำลังกายของประชาชนในกรุงเทพมหานคร และเสนอข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการด้านการส่งเสริมการเล่นกีฬา และการออกกำลังกาย ให้เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พบว่า

1. ประเภทของกีฬาและการออกกำลังกาย ที่ประชาชนชายและหญิงมีความสนใจมากที่สุด คือ ฟุตบอล

2. การเข้าชมรมการแข่งขันกีฬา ๔ สนามแข่งขัน ประชาชนชาย และหญิง นิยมเข้าชมนานๆ ครั้ง

3. สื่อมวลชนที่ประชาชนชายและหญิงใช้ติดตามข้อมูลข่าวสารด้านการกีฬาและการออกกำลังกายมากที่สุด คือ โทรทัศน์

4. กิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายที่ประชาชนชาย และหญิง ปฏิบัติเป็นประจำมากที่สุด คือ การเล่นกายบริหาร และการวิ่งเหยาะ

5. วันและเวลาที่ใช้ในการเล่นกีฬา และการออกกำลังกายของประชาชนชาย และหญิง ส่วนใหญ่เล่นในเวลาเย็น ครั้งละนานกว่า 1 ชั่วโมง และ 1 ชั่วโมง ตามลำดับ

วนิดา ลีวนานนท์ชัย (2534 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่อง “ทัศนคติของผู้ใช้และผู้ให้บริการที่มีต่อการบริหารงานพัสดุ : ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช” ได้ขอค้นพอบในส่วนของผู้ใช้บริการคือ ส่วนใหญ่มีความรู้ในระเบียบว่าด้วยการพัสดุในระดับปานกลางในเรื่องของการซื้อ การจ้าง การตรวจรับพัสดุ การควบคุม การเก็บรักษา การเบิกจ่ายพัสดุ การตรวจสอบพัสดุประจำปี การแต่งตั้งกรรมการกรณีพัสดุชำรุด สูญหาย วิธีการจำหน่ายพัสดุที่หมดความจำเป็นในราชการ ส่วนใหญ่มีความรู้ในระเบียบว่าด้วยการพัสดุในเรื่องการแลกเปลี่ยนครุภัณฑ์ การเช่าพัสดุ การยืมครุภัณฑ์ และการจำหน่ายพัสดุ นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังเห็นว่าการให้บริการที่ยังมีปัญหาได้แก่ การปฏิบัติตามขั้นตอนตามระเบียบข้อกำหนดมาตรฐานตามระเบียบคุณภาพของวัสดุเสื่อมเนื่องจากสำรองไว้นานเกินไป การโยกย้ายพัสดุ โดยไม่แจ้งปรับปรุงทางบัญชี และการไม่ปฏิบัติตามผู้ที่เกี่ยวข้อง และเห็นว่าเรื่องที่ยังมีปัญหในระดับปานกลาง ได้แก่ ความไม่รู้ระเบียบของเจ้าหน้าที่ และความไม่ใส่ใจของเจ้าหน้าที่

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่สำนักงานใหญ่ และสาขา” เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในภาพรวมและในแต่ละองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านภูมิหลังกับความพึงพอใจ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบย่อยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ

1. การพัฒนาบริการสินเชื่อ
2. ความเป็นธรรมในการบริการ
3. พฤติกรรมพนักงาน
4. นโยบายสินเชื่อสถานที่ต้อนรับ
5. อุปกรณ์และบรรยากาศ
6. ขั้นตอนในการบริการ
7. ความรวดเร็วฉับไว
8. และความเพียงพอของสินเชื่อและจำนวนพนักงานผู้ให้บริการ

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านภูมิหลังกับความพึงพอใจ พบว่าสถานที่บริการ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้วัตถุประสงค์ของการกู้ และประสบการณ์การกู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ภูมิสำเนาของลูกค้ายและอาชีพของลูกค้ายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกล่าวคือ

1. ลูกค้ายที่มีภูมิสำเนาในต่างจังหวัดจะมีความพึงพอใจในการบริการสินเชื่อสูงกว่าลูกค้ายที่มีภูมิสำเนาในกรุงเทพมหานคร
2. ลูกค้ายที่มีอาชีพรับราชการจะมีความพึงพอใจในการบริการสินเชื่อสูงกว่าลูกค้ายที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ

สุภาวดี เตียงพิริยะกิจ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อรูปแบบการนำเสนอและเนื้อหาข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งทั่วไป พ.ศ. 2538 ของเยาวชนอายุ 18-19 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาค้นคว้าจากการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจตามลักษณะภูมิหลังประชากร พบว่าเมื่อจำแนกตามเพศ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อรูปแบบการนำเสนอทางสื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่อหนังสือพิมพ์ และต่อเนื้อหาข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งแตกต่างกันในบางรูปแบบการนำเสนอและบางเนื้อหา เมื่อจำแนกตามสถานภาพการศึกษา พบผลเช่นเดียวกับเมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด

นิลุบล เพ็งพนิต (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและขบวนการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน” โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียนด้านสาธารณูปโภค 4 งานโดยใช้ค่าสถิติวิเคราะห์ พบว่าในการบริการด้านสาธารณูปโภค 4 งานพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 งานคืองานปกครอง และงานรักษาความสะอาด ร้อยละ 55.1 และ 51.0 ตามลำดับ มีความไม่พึงพอใจคือ งานโยธา และงานอนามัยร้อยละ 43.0 และร้อยละ 32.2 ตามลำดับสาเหตุของความไม่พึงพอใจในการบริการดังกล่าว แยกตามกลุ่มงานดังนี้นงานโยธามีสาเหตุสำคัญ คือ ไม่มีคุณค่าใช้สอย ไม่ปลอดภัยความไม่เอาใจใส่ในหน้าที่ ไม่เพียงพอทั่วถึง ไม่พัฒนาก้าวหน้า ไม่สะดวกในการขอรับบริการ ไม่รวดเร็ว ขั้นตอนไม่สม่าเสมอต่อเนื่องงานรักษาความสะอาดมีสาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือความไม่เพียงพอทั่วถึง ความไม่สม่าเสมอต่อเนื่อง ความไม่เอาใจใส่ในหน้าที่งานอนามัย ส่วนงานปกครองมีสาเหตุของความไม่พึงพอใจคือไม่เพียงพอทั่วถึง ไม่พัฒนาก้าวหน้า ไม่รวดเร็ว ซึ่งสรุปได้ว่าสาเหตุของความไม่พึงพอใจ ได้แก่ ความไม่เพียงพอทั่วถึง ไม่พัฒนาก้าวหน้า ไม่สะดวกในการขอรับบริการไม่เอาใจใส่ในหน้าที่ ไม่รวดเร็ว ขั้นตอนไม่สม่าเสมอต่อเนื่อง และไม่ปลอดภัย

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ เขตบางขุนเทียนควรปรับปรุงด้านระบบการให้บริการในเรื่องความมีคุณค่าใช้สอย ความเพียงพอทั่วถึง และการพัฒนาก้าวหน้าด้านกระบวนการให้บริการควรปรับปรุงเรื่อง ความสะดวกในการขอรับบริการ ความสะดวกในการขอรับบริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนและความสม่าเสมอต่อเนื่อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรปรับปรุงในเรื่องความเอาใจใส่ในหน้าที่โดยควรพิจารณาตามลักษณะของกิจกรรมและประเด็นสาเหตุ

อำภา ดีสีปาน (ธัญธร ธรรมรักษ์ 2542 : 54 ; อ้างอิงจาก อำภา ดีสีปาน. 2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ป่วยประกันสังคมต่อระบบบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 190 คน ซึ่งมารับบริการสาในคลินิกประกันสังคมนอกเวลาราชการ ระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน 2539 ผลการศึกษาพบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นต่อระบบบริการในขั้นตอนการตรวจรักษาอยู่ในระดับดี ขั้นตอนการให้คำแนะนำปรึกษาและรอการตรวจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ขั้นตอนการยื่นบัตรและรับยาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาอุปสรรค ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ให้ความสนใจต่อผู้ป่วย สถานที่รอตรวจคับแคบไม่เป็นสัดส่วน แพทย์ตรวจร่างกายไม่ละเอียดของแต่ละกิจกรรมนั้น

เพ็ญศรี เจริญวานิช และสมจิตร จีงสงวนพรสุข (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริการของโรงแรมต่อผู้ใช้บริการ ศึกษาเปรียบเทียบโรงแรมในประเทศไทย (หนองคาย) และในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (เวียงจันทร์) ได้ผลการวิจัยที่สำคัญดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย และเวียงจันทร์คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ บริการด้านห้องพัก ห้องอาหาร และสถานบันเทิง และการมาใช้บริการในช่วงของ ปี และช่วงเดือนที่ไม่แน่นอน แต่นิยมมาใช้บริการในวันหยุดสุดสัปดาห์

2. มูลเหตุจูงใจ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในโรงแรม พบว่ามูลเหตุจูงใจในการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทร์คล้ายคลึงกันกล่าวคือ ทำเลที่ตั้งสะดวก ปลอดภัย บรรยากาศดีราคาเหมาะสม และมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการคล้ายคลึงกัน คือให้ความสำคัญมากในเรื่องบรรยากาศภายใน การบริการดี พนักงานบริการสุภาพ และระบบความปลอดภัย แต่การตัดสินใจใช้บริการโรงแรมเวียงจันทร์ ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยมากกว่า

3. เปรียบเทียบการให้บริการและระดับความพอใจในการใช้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกัน มีการใช้บริการที่คล้ายคลึงกัน คือ ห้องพัก ห้องอาหาร กลุ่มผู้ใช้บริการมีอาชีพคล้ายคลึงกัน แต่กลุ่มผู้ใช้บริการโรงแรมแตกต่างกัน โดยโรงแรมหนองคายผู้ใช้บริการเป็นชาวไทย ส่วนโรงแรมเวียงจันทร์เป็นชาวต่างประเทศที่ไม่ใช่ชาวลาว และเมื่อเปรียบเทียบแล้วมีความพอใจใช้บริการที่หนองคายมากกว่าที่เวียงจันทร์ โดยเฉพาะเรื่องบรรยากาศ ทำเลที่ตั้ง และความปลอดภัย

4. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ โดยเหมือนกันในบางส่วน กล่าวคือ ปัญหาด้านบุคลากรความสามารถด้านภาษา ทำเลที่ตั้ง บริการไม่ครบวงจร ค่าบริการสูง ส่วนปัญหาต่างกันค่อนข้างชัดเจน คือความทันสมัย คุณภาพมาตรฐานโรงแรมโดยโรงแรมหนองคายได้มาตรฐานกว่าแต่ไม่เข้มงวดเท่าโรงแรมเวียงจันทร์

ประเสริฐศักดิ์ จันทรประเทศ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจและ ความต้องการในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัด ในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก ตามแนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก พบว่า

ความพึงพอใจและความต้องการใจการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรจังหวัด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ประเสริฐศิลป์ จรุงเทียบ (2542 : 1-2) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี ได้ผลสรุปว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศชายอายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ตำแหน่งหน้าที่การงานระดับ 6-8 รายได้ 10,001 - 20,000 บาท มาใช้บริการโรงแรม 1-5 ครั้ง มีประสบการณ์ในการใช้บริการของโรงแรมมากกว่า 1 ประเภท มีภูมิลำเนาในต่างจังหวัด มีวัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการด้านมาประชุมสัมมนา ได้รับข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนและบุคคลในหน่วยงาน

2. ลูกค้ามีความพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมลายทองในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคคลผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านระบบการให้บริการ

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน รายได้ ประสบการณ์ในการใช้บริการ และวัตถุประสงค์หลักในการมาใช้บริการ

4. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง ได้แก่ ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ ภูมิลำเนา และการได้รับข้อมูล

วิจักขณ์ อัสวเลิศพานิช (2542:117) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมของคณะกรรมการลานกีฬาในการบริหารจัดการงานลานกีฬากลางกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการพัฒนาระบบการจัดการและศักยภาพของลานกีฬาด้านยาเสพติดในกรุงเทพมหานครซึ่งได้ผลการศึกษาเดินทางมายังลานกีฬา และพบว่ามีความไม่พร้อมของสถานที่และอุปกรณ์ในการเล่นกีฬา

ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์ (2544 : 128) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง พบว่าตัวแปรด้านภูมิหลังของบุคลากร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนอกจากนี้ควรเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับบุคลากร โดยเฉพาะลูกจ้างชั่วคราวที่มีรายได้ต่ำและไม่ได้รับการพิจารณาเงินเดือนมานานแล้ว ซึ่งทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง

วิไลวรรณ คงคาเขตร (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาศูนย์เยาวชนสวนอ้อย พบว่าความพึงพอใจด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ ด้านกิจกรรม ด้านบุคลากร และด้านคุณภาพของบริการ ของผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนสวนอ้อย อยู่ในระดับปานกลาง และการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีเพศ

อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาในการบริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกรายการ

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความพึงพอใจ การบริการ ที่ได้รวบรวมมานั้น เมื่อสรุปโดยรวมอาจกล่าวได้ว่า การบริการที่ดีมีคุณภาพ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ และมีแนวโน้มการให้บริการซ้ำ และคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำความรู้และประสบการณ์การเป็นวิทยากร หรือผู้นำกิจกรรมนันทนาการ ที่ผ่านมาและที่กำลังมีการจัดดำเนินการในองค์กร มาใช้เป็นแนวทางการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ สถานที่ และการจัดการรูปแบบของกิจกรรมนันทนาการ ให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป ส่งผลให้ผู้ใช้บริการกิจกรรมนันทนาการมีความพึงพอใจสูงสุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

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

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

คือ บุคลากรบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่เข้ารับการอบรมหลักสูตร ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน และหลักสูตรผู้จัดการร้าน ที่ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค ระหว่างวันที่ 10 มกราคม 2548 ถึงวันที่ 18 มีนาคม 2548 จำนวน 720 คน โดยผู้วิจัยได้จำนวนประชากรทั้งหมดจากแผนการอบรมประจำปี

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบตารางของ Krejcie and Morgan (เลิสลักษณ์ กลิ่นหอม. 2538 : 95) ที่จำนวนประชากร 720 คน ได้จำนวน 248 คน ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจะเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คนโดยการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวโดยทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยถามเกี่ยวกับ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและ ตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการของศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) กำหนดความรู้สึกความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะเป็นการสำรวจแบบปลายเปิด (Open Ended)

เกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมาย

การให้คะแนนผู้วิจัยกำหนดให้ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกแบบสอบถามใช้มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำเอาคะแนนเฉลี่ยมาการแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์การประเมินดังต่อไปนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 10)

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.67 - 5.00	มาก
2.34 - 3.66	ปานกลาง
1.00 - 2.33	น้อย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลโดยวิธีการต่างๆ เช่นการสำรวจ และสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิ จากตำรา วารสาร รายงานการวิจัยทั้งใน และต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. รวบรวมข้อมูลต่างๆ มาสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามไปปรึกษาประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. หาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก) ตรวจสอบ แก้ไขการใช้ภาษา และความครอบคลุมเนื้อหา เพื่อปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้
2. นำแบบสอบไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach. 1970 : 126) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.72

3. นำแบบสอบถามให้ประธาน กรรมการ ตรวจสอบอีกครั้ง แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขจนกว่าจะเหมาะสม จึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำส่งแบบสอบถามในวันสุดท้ายของการอบรม และรับคืนด้วยตนเอง
2. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง แล้วเลือกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science/PC) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามมาลงรหัส
2. ตรวจสอบความถูกต้องในการลงรหัสของข้อมูล
3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแสดงในรูปตาราง และค่าสถิติต่างๆ โดยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS/PC) ดังนี้
 - 3.1 นำข้อมูลตอนที่ 1 มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละแล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
 - 3.2 นำข้อมูลตอนที่ 2 มาวิเคราะห์แต่ละด้านมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายด้านรายข้อ โดยใช้สถิติ t-test และ F-test หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference's Method) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
 - 3.3 นำข้อมูลตอนที่ 3 มาสรุปแล้วนำเสนอในรูปความเรียงในแต่ละด้าน
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยข้อมูลใช้สถิติ ดังนี้
 - 4.1 สถิติพื้นฐาน
 - 4.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
 - 4.1.2 ค่าเฉลี่ย (Means)
 - 4.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 - 4.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
 - 4.2.1 ทดสอบค่าที (t-test)
 - 4.2.2 ทดสอบค่าเอฟ (F-test)
 - 4.2.3 ทดสอบความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference's Method)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ เพื่อให้เกิดความหมายที่ตรงผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ และ อักษรในการวิเคราะห์ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์การแจกแจงแบบที (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์การแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)
SS	แทน	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ (Degrees of Freedom)
P	แทน	ความน่าจะเป็นหรือโอกาส (Probability)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอนต่างๆ 4 ขั้นตอน และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียงตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และ ตำแหน่งงาน โดยแจกแจงความถี่ เป็นค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยแจกแจงความถี่ เป็นค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ ตามตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติทดสอบ ที (t-test) สถิติทดสอบ เอฟ (F-test) และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง เมื่อผลการทดสอบพบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference's Method)

ตอนที่ 4 ประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) โดยสรุปเป็นความเรียง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน โดยแจกแจงความถี่ เป็นค่าร้อยละ ปรากฏผลในตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (n=260)

ตัวแปร		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	93	35.80
	หญิง	167	64.20
	รวม	260	100.00
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	84	32.30
	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	13	5.00
	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	163	62.70
	รวม	260	100.00
ประสบการณ์การทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	111	42.70
	1 - 2 ปี	99	38.10
	มากกว่า 2 ปี	50	19.20
	รวม	260	100.00
ตำแหน่งงาน	พนักงานร้าน	166	63.80
	ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน	94	36.20
	รวม	260	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่า บุคลากรบริษัท ซี.พี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน มีคุณลักษณะดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 เป็นชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 62.70 รองลงมามีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 ส่วนบุคลากรที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ประสบการณ์การทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 มีประสบการณ์การทำงาน 1 - 2 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 2 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20

ตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งอยู่ในระดับพนักงานร้าน จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 และมีตำแหน่งงานอยู่ในระดับผู้ช่วยผู้จัดการร้าน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลในตาราง 2 - 5

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ โดยรวม (n=260)

การให้บริการกิจกรรมนันทนาการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1.ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ	3.54	0.44	ปานกลาง
2.ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.52	0.46	ปานกลาง
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.04	0.61	มาก
รวม	3.63	0.31	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงว่า บุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.61) ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.44) และ ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.46) ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ (n=260)

ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1.การประชาสัมพันธ์กิจกรรมนันทนาการ	2.24	0.89	น้อย
2.กิจกรรมนันทนาการตรงต่อความต้องการ	3.71	0.82	มาก
3.กิจกรรมนันทนาการสนุกสนาน น่าสนใจ	3.46	1.08	ปานกลาง
4.กิจกรรมนันทนาการมีจำนวนเพียงพอ	3.73	0.78	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
5.กิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับผู้เข้าชม	4.18	1.01	มาก
6.จำนวนวันที่เปิดให้บริการห้องชมภาพยนตร์	2.19	1.07	น้อย
7.ระยะเวลาที่เปิดให้บริการห้องคาราโอเกะ	2.28	0.99	น้อย
8.ระยะเวลาที่เปิดให้บริการสระว่ายน้ำ	3.16	0.92	ปานกลาง
9.ระยะเวลาที่เปิดให้บริการเทนนิส	3.38	1.04	ปานกลาง
10.ระยะเวลาที่เปิดให้บริการฟุตซอล	4.04	0.88	มาก
11.ระยะเวลาที่เปิดให้บริการเทเบิลเทนนิส	3.79	0.86	มาก
12.ระยะเวลาที่เปิดให้บริการแบดมินตัน	3.51	0.94	ปานกลาง
13.การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่	4.01	1.14	มาก
14.จำนวนห้องพยาบาลและอุปกรณ์ปฐมพยาบาล	4.06	0.89	มาก
รวม	3.54	0.44	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า บุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.44) และเพื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากอันดับแรก คือกิจกรรมนันทนาการที่บริการมีความเหมาะสมกับผู้เข้าชม ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 1.01) รองลงมาคือ จำนวนห้องพยาบาล และอุปกรณ์ปฐมพยาบาลที่มีไว้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.89) และอันดับ 3 คือ ระยะเวลาที่เปิดให้บริการฟุตซอล ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.88)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของบุคลากร
บริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (n=260)

ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1.ความสวยงาม ร่มรื่นบริเวณศูนย์ฝึกอบรม	4.09	1.07	มาก
2.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการกิจกรรม	3.66	1.11	ปานกลาง
3.ระบบภาพ และเสียงของห้องชมภาพยนตร์	3.67	0.89	มาก
4.เนื้อหาของภาพยนตร์เหมาะสมกับผู้เข้าชม	3.28	1.10	ปานกลาง
5.ความสะดวกสบายภายในห้องชมภาพยนตร์	3.12	0.94	ปานกลาง
6.ระบบภาพ และเสียงของห้องคาราโอเกะ	3.41	0.93	ปานกลาง
7.เพลงคาราโอเกะมีจำนวนให้เลือกเพียงพอ	3.91	0.97	มาก
8.อุปกรณ์ภายในห้องคาราโอเกะมีครบถ้วน	3.45	0.98	ปานกลาง
9.ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการประเภทกีฬา	2.34	0.85	ปานกลาง
10.อุปกรณ์กีฬาแบดมินตันมีจำนวนเพียงพอ	3.70	0.89	มาก
11.อุปกรณ์กีฬาเทนนิสมีจำนวนเพียงพอ	3.42	1.03	ปานกลาง
12.จำนวน และความสะอาดของห้องสุขา	4.13	1.06	มาก
13.จุดบริการน้ำดื่ม	3.61	1.05	ปานกลาง
รวม	3.52	0.46	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า บุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.46) และเพื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมาก อันดับแรก คือ จำนวน และความสะอาดของห้องสุขา ซึ่งมีจำนวนเพียงพอกับผู้เข้ารับการอบรม ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 1.06) รองลงมาคือ ความสวยงาม ความร่มรื่นของศูนย์ฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 1.07) และอันดับ 3 คือ จำนวนเพลงคาราโอเกะที่มีจำนวนมากพอให้ผู้เข้ารับการอบรมเลือก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.97)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของบุคลากร
บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (n=260)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1.จำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ	3.87	0.83	มาก
2.ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมของเจ้าหน้าที่	4.02	0.80	มาก
3.บุคลิกภาพ คำพูด และกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	4.17	0.91	มาก
4.ความเป็นกันเอง และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.20	0.98	มาก
5.ความตั้งใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.09	0.90	มาก
6.การดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการ	3.96	0.86	มาก
7.ความรับผิดชอบ และตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	3.95	0.88	มาก
รวม	4.04	0.61	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า บุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.61) และเพื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมาก อันดับแรก คือ ความเป็นกันเอง และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.98) รองลงมาคือ บุคลิกภาพ คำพูด และกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.91) และอันดับ 3 คือ ความตั้งใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.90)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ จำแนกเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติทดสอบ ที (t-test) สถิติทดสอบ เอฟ (F-test) ปรากฏผลในตาราง 6 - 15

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ จำแนกเพศ

การให้บริการกิจกรรมนันทนาการ	ชาย n=93			หญิง n=167		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1.ด้านการให้บริการกิจกรรม นันทนาการ	3.58	0.46	ปานกลาง	3.51	0.41	ปานกลาง
2.ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่ง อำนวยความสะดวก	3.55	0.47	ปานกลาง	3.50	0.45	ปานกลาง
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.05	0.69	มาก	4.02	0.55	มาก
รวม	3.67	0.33	มาก	3.61	0.29	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า บุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เพศชาย มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.33) แต่ หญิงมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมปานกลาง ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบว่า เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.69) และ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.55) ตามลำดับ ส่วนด้านการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ พบว่า ชายและหญิงมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.46) และ ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.41) ตามลำดับ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ชายและหญิงมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.47) และ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.45) ตามลำดับ เช่นกัน

ตาราง 7 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากร
บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ
จำแนกเพศ

การใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ	ชาย n=93		หญิง n=167		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านการบริการกิจกรรม นันทนาการ	3.58	0.46	3.51	0.41	1.207	.229
2.ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่ง อำนวยความสะดวก	3.55	0.47	3.50	0.45	0.936	.350
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.05	0.69	4.02	0.55	0.448	.655
รวม	3.67	0.33	3.61	0.29	1.397	.164

จากตาราง 7 แสดงว่า บุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ
ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ
สมมติฐานข้อ 1 ที่ตั้งไว้

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากร
บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ
จำแนกตามระดับการศึกษา

การใช้บริการ กิจกรรมนันทนาการ	มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า			อนุปริญญา หรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี หรือสูงกว่า		
	n = 84			n = 13			n = 163		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
1.ด้านการบริการ			ปาน			ปาน			ปาน
กิจกรรมนันทนาการ	3.53	0.43	กลาง	3.54	0.45	กลาง	3.55	0.28	กลาง
2.ด้านสถานที่									
อุปกรณ์ และสิ่ง			ปาน			ปาน			ปาน
อำนวยความสะดวก	3.54	0.45	กลาง	3.51	0.46	กลาง	3.53	0.38	กลาง
3.ด้านบุคลากรผู้									
ให้บริการ	4.03	0.61	มาก	4.04	0.60	มาก	4.09	0.55	มาก
			ปาน			ปาน			ปาน
รวม	3.64	0.32	กลาง	3.63	0.31	กลาง	3.66	0.17	กลาง

จากตาราง 8 แสดง บุคลากรทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า และระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็น ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.32) ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.31) และ ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.17) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาทุกระดับมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.61) ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.60) และ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.55) ตามลำดับ ส่วนด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการบุคลากรทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.43) ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.45) และ ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.28) ตามลำดับ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.45) ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.46) และ ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.38) ตามลำดับ เช่นกัน

ตาราง 9 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากร
บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ
จำแนกตามระดับการศึกษา

การให้บริการกิจกรรม นันทนาการ	แหล่งของความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1.ด้านการบริการกิจกรรม นันทนาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.208	0.104	0.298	.743
	ภายในกลุ่ม	257	89.620	0.349		
	รวม	259	89.828			
2.ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	1.835	0.918	2.922	.056
	ภายในกลุ่ม	257	80.709	0.314		
	รวม	259	82.544			
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.049	1.024	1.843	.160
	ภายในกลุ่ม	257	142.868	0.556		
	รวม	259	144.917			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.007	0.504	2.408	.092
	ภายในกลุ่ม	257	53.746	0.209		
	รวม	259	54.753			

จากตาราง 9 แสดงว่า บุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ที่ตั้งไว้

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากร
บริษัทซี.พี. เซเวนอีเลฟเวน จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ
จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

การใช้บริการ กิจกรรมนันทนาการ	น้อยกว่า 1 ปี n = 111			1 – 2 ปี n = 99			มากกว่า 2 ปี n = 50		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
1.ด้านการบริการ กิจกรรมนันทนาการ	3.55	0.43	ปาน กลาง	3.52	0.46	ปาน กลาง	3.54	0.41	ปาน กลาง
2.ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่ง อำนวยความสะดวก	3.47	0.45	ปาน กลาง	3.54	0.46	ปาน กลาง	3.58	0.47	ปาน กลาง
3.ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ	4.02	0.56	มาก	4.06	0.62	มาก	4.02	0.68	มาก
			ปาน			ปาน			ปาน
รวม	3.62	0.32	กลาง	3.65	0.32	กลาง	3.65	0.29	กลาง

จากตาราง 10 แสดงว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 1 ปี, 1 – 2 ปี และ มากกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็น ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.32) ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.32) และ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.29) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 1 ปี 1 – 2 ปี มากกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.56) ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.62) และ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ ส่วนด้านการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี, 1 – 2 ปี และ มากกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.43) ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.46) และ ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.41) ตามลำดับ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี, 1 – 2 ปี และ มากกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.45) ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.46) และ ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.47) ตามลำดับ เช่นกัน

ตาราง 11 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากร
บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ
จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

การให้บริการกิจกรรม นันทนาการ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1.ด้านการบริการกิจกรรม นันทนาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.004	0.002	0.065	.937
	ภายในกลุ่ม	257	89.783	0.349		
	รวม	259	89.828			
2.ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	2.622	1.311	4.216	.016
	ภายในกลุ่ม	257	79.922	0.311		
	รวม	259	82.544			
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.770	0.385	0.686	.504
	ภายในกลุ่ม	257	144.147	0.561		
	รวม	259	144.917			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.574	0.287	1.362	.258
	ภายในกลุ่ม	257	54.178	0.211		
	รวม	259	54.753			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงว่า ว่า บุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 3 ที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ บุคลากรในแต่ละระดับการศึกษา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากรในแต่ละระดับการศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเพื่อให้ทราบว่าจะละกลุ่มประสบการณ์การทำงานมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน ในด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD

ตาราง 12 ผลทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของบุคลากร
บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

การใช้บริการ					
กิจกรรม	ประสบการณ์การทำงาน		น้อยกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	มากกว่า 2 ปี
นันทนาการ		$\bar{X}$	3.47	3.54	3.58
ด้านสถานที่	น้อยกว่า 1 ปี	3.47	-	0.06	0.01*
อุปกรณ์ และสิ่ง	1 – 2 ปี	3.54	-	-	0.17
อำนวยความสะดวก	มากกว่า 2 ปี	3.58	-	-	-
สะดวก					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มประสบการณ์การทำงานในความพึงพอใจการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

การใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ	พนักงานร้าน			ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน		
	N = 166			N = 94		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ						
	3.56	0.44	ปานกลาง	3.49	0.41	ปานกลาง
2.ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก						
	3.51	0.44	ปานกลาง	3.53	0.48	ปานกลาง
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ						
	4.01	0.61	มาก	4.07	0.59	มาก
รวม	3.63	0.31	ปานกลาง	3.62	0.31	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงานร้าน และระดับผู้จัดการร้านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.31) และ ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.31) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงานร้าน และระดับผู้ช่วยผู้จัดการร้าน มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.61) และ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ ส่วนด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการบุคลากรที่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงานร้าน และระดับผู้ช่วยผู้จัดการร้านมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.44) และ ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.41) ตามลำดับ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากรที่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงานร้าน และระดับผู้ช่วยผู้จัดการร้าน มีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.44) และ ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.48) ตามลำดับ เช่นกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของบุคลากร

บริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ
จำแนกตามตำแหน่งงาน

การใช้บริการกิจกรรม นันทนาการ	พนักงานร้าน n = 166		ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน n=94		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านการบริการกิจกรรม นันทนาการ	3.56	0.44	3.49	0.41	1.127	.261
2.ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่ง อำนวยความสะดวก	3.51	0.44	3.53	0.48	0.229	.819
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.01	0.61	4.07	0.59	0.720	.437
รวม	3.63	0.31	3.62	0.31	0.222	.825

จากตาราง 14 แสดงว่า บุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 4 ที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 ประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ

4.1 ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ

ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงกิจกรรมนันทนาการที่ศูนย์ฝึกอบรม แก่ผู้เข้ารับการอบรม ครอบคลุมอย่างทั่วถึง รวมทั้งระเบียบการให้บริการกิจกรรมนันทนาการอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถใช้บริการกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

4.2 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีป้ายหรือแผนที่บอกตำแหน่ง หรือสถานที่ที่ให้บริการกิจกรรมนันทนาการแต่ละประเภทอย่างชัดเจน และสนามกีฬาเล็กเกินไป นามีพื้นที่มากกว่านี้ อีกทั้งควรเพิ่มอุปกรณ์กีฬา เทเบิลเทนนิส ได้แก่ โต๊ะเทเบิลเทนนิส เนื่องจากเป็นกิจกรรมนันทนาการในร่มที่สามารถให้บริการได้ทั้งชายและหญิง

4.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ควรมีผู้ฝึกสอนที่มีความรู้ ในกิจกรรมนันทนาการประเภทเทนนิส เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ทราบกติกาการเล่น รวมทั้งสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการเล่นที่ถูกต้อง เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ และประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เพื่อบริษัทจะนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ กิจกรรมนันทนาการ อุปกรณ์ และสถานที่ ให้บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริการกิจกรรมนันทนาการมากที่สุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้ช่วยผู้จัดการร้าน และหลักสูตรผู้จัดการร้าน ที่ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค ระหว่างวันที่ 10 มกราคม 2548 ถึงวันที่ 18 มีนาคม 2548 จำนวน 720 คน โดยผู้วิจัยได้จำนวนประชากรทั้งหมดจากแผนการอบรมประจำปี

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (เลศลักษณ์ กลิ่นหอม. 2538 : 95) ที่จำนวนประชากร 720 คน ได้จำนวน 248 คน ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจะเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน โดยการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวโดยทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยถามเกี่ยวกับ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการของศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) กำหนดความรู้สึกความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะเป็นการสำรวจแบบปลายเปิด (Open Ended)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำส่งแบบสอบถามในวันสุดท้ายของการอบรม และรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง
2. ผู้วิจัยชี้แจงและอธิบายขั้นตอนการทำแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ใช้เวลาเก็บแบบสอบถามประมาณ 2 เดือน ตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2548 ถึงวันที่ 18 มีนาคม 2548
4. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลได้ 260 ชุด คิดเป็นร้อยละเก้าสิบห้า แล้วนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ เป็นค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ โดยแจกแจงความถี่ เป็นค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของบุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ ตามตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติทดสอบ ที (t-test) สถิติทดสอบ เอฟ (F-test) และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง เมื่อผลการทดสอบพบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference's Method)
4. ประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) โดยสรุปเป็นความเรียง

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ พบว่า

1. คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 เป็นชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 62.70 รองลงมามีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 ส่วนบุคลากรที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ประสบการณ์การทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.70 มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.10 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 2 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20

ตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งอยู่ในระดับพนักงานร้าน จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 และมีตำแหน่งงานอยู่ในระดับผู้ช่วยผู้จัดการร้าน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20

2. ความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริการกิจกรรมนันทนาการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.31) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า

2.1 ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ

บุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.44) และเพื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากอันดับแรก คือกิจกรรมนันทนาการที่บริการมีความเหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรม ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 1.01) รองลงมาคือ จำนวนห้องพยาบาล และอุปกรณ์ปฐมพยาบาลที่มีไว้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.89) และอันดับ 3 คือ ระยะเวลาที่เปิดให้บริการฟุตบอล ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.88)

2.2 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.46) และเพื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด อันดับแรก คือ จำนวน และความสะดวกของห้องสุขา ซึ่งมีจำนวนเพียงพอกับผู้เข้ารับการอบรม ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 1.06) รองลงมาคือ ความสวยงาม ความร่มรื่น

ของศูนย์ฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 1.07) และอันดับ 3 คือ จำนวนเพลงคาราโอเกะที่มีจำนวนมากพอให้ผู้เข้ารับการอบรมเลือก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.97)

2.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.61) และเพื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด อันดับแรก คือ ความเป็นกันเอง และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.98) รองลงมาคือ บุคลิกภาพ คำพูด และกิจกรรมยามว่างของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.91) และอันดับ 3 คือ ความตั้งใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.90)

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 บุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเวน จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 บุคลากรบริษัท ซี.พี.เซเวนอีเลฟเวน จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า บุคลากรในแต่ละระดับการศึกษามีความพึงพอใจแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 บุคลากรบริษัท ซี.พี.เซเวนอีเลฟเวน จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มประสบการณ์การทำงานในความพึงพอใจการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 บุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเวน จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

4.1 ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ

ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงกิจกรรมนันทนาการที่ศูนย์ฝึกอบรม แก่ผู้เข้ารับการอบรม รับประทานอย่างทั่วถึง รวมทั้งระเบียบการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถใช้บริการกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

4.2 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรมีป้ายหรือแผนที่บอกตำแหน่ง หรือสถานที่ที่บริการกิจกรรมนันทนาการแต่ละประเภทอย่างชัดเจน และสนามกีฬาเล็กเกินไปไม่มีพื้นที่มากกว่านี้ อีกทั้งควรเพิ่มอุปกรณ์กีฬา เทเบิลเทนนิส ได้แก่ โต๊ะเทเบิลเทนนิส เนื่องจากเป็นกิจกรรมนันทนาการในร่มที่สามารถใช้บริการได้ทั้งชายและหญิง

4.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ควรมีผู้ฝึกสอนที่มีความรู้ ในกิจกรรมนันทนาการประเภทเทนนิส เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ทราบกติกาการเล่น รวมทั้งสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการเล่นที่ถูกต้อง เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ และประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะ บุคลากรเป็นพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเวนอีเลฟเว่น ที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และบริษัทได้กำหนดช่วงระยะเวลาเป็น 3 ผลัด ๆ ละ 8 ชั่วโมง อีกทั้งบุคลากรต้องมีใจรักในงานบริการ และมีความอดทนรับฟังคำติชมจากลูกค้าจำนวนมากที่มาใช้บริการภายในร้าน จากเหตุผลดังกล่าวมีผลทำให้เกิดความเครียด และความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้าจากการทำงาน ดังนั้นเมื่อมีโอกาสดำเนินการอบรมที่ศูนย์ฝึกอบรมอาหารพาร์ค ซึ่งมีกำหนดการจัดอบรมเป็นเวลาที่แน่นอน คือ เริ่มอบรมเวลา 9.00 น. ถึง 17.00 น. บุคลากรที่เข้ารับการอบรมสามารถใช้เวลาหลังการอบรม เพื่อพักผ่อนหย่อนใจโดยการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการที่ศูนย์ฝึกอบรมอาหารพาร์คจัดไว้บริการ ซึ่งมีกิจกรรมนันทนาการให้เลือกหลายประเภทตามความเหมาะสม และความสนใจของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งสอดคล้องกับ บันเทิง เกิดปรำงค์ และ เจษฎา เจียรณัย (2544: 79-80) กล่าวว่า คุณค่าของนันทนาการประเภทพัฒนาสุขภาพและสมรรถภาพ ช่วยให้ พัฒนาคุณภาพชีวิต ทางด้านสุขภาพกายและจิตใจ พัฒนาสมรรถภาพทางกายสร้างความสมดุลของร่างกาย ผ่อนคลายความตึงเครียด จากการดำเนินชีวิตประจำวัน และสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ อารมณ นาวากาญจน์ (2546: บทคัดย่อ)

ศึกษาพบว่า บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานคร มีเจตคติเกี่ยวกับนันทนาการอยู่ในระดับดี และยังสอดคล้องกับ จรินทร์ ชานีรัตน์ (2528) ได้สรุปถึงประโยชน์ของนันทนาการไว้ดังนี้

1. ช่วยให้ผู้บุคคล และชุมชนได้รับความสุข สนุกสนาน มีความสุขในชีวิต และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

2. ส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์ และการทำงานเป็นทีม กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ช่วยให้บุคคลได้แสดงออกและละลายพฤติกรรมของกลุ่ม สร้างเสริมคุณค่าทางสังคม ฝึกการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข กิจกรรมเกมกีฬาและกีฬาเพื่อการแข่งขัน และการอยู่ค่ายพักแรมช่วยฝึกการทำงานเป็นหมู่คณะ ลดความเห็นแก่ตัว เสริมสร้างความสามัคคี และความเข้าใจอันดีในหมู่คณะ

บุคลากรมีความพึงพอใจด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะกิจกรรมนันทนาการที่จัดไว้บริการ ส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมนันทนาการที่ต้องทำร่วมกันเป็นคู่ หรือเป็นทีม ซึ่งระดับสัมพันธภาพในช่วงแรกของการอบรมนั้นผู้เข้ารับการอบรมยังไม่รู้จักกัน ผู้เข้ารับการอบรมจะเริ่มสนิทสนมคุ้นเคยหลังการอบรมไปแล้ว 2 ถึง 3 วัน อาจมีส่วนทำให้ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริการกิจกรรมนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์คยังขาดการประชาสัมพันธ์ถึงกิจกรรมนันทนาการ ทำให้บุคลากรได้รับข่าวสารที่ไม่ชัดเจนหรือทั่วถึง รวมทั้งบุคลากรที่เข้ารับการอบรมไม่มีความรู้เรื่องกติกา หรือวิธีการเล่นทำให้ไม่กล้าใช้บริการ หรือหากใช้บริการก็อาจเกิดอุบัติเหตุได้ อีกทั้งช่วงเวลาและวันที่เปิดให้บริการอาจจะน้อยเกินไปเช่น ห้องชมภาพยนตร์เปิดเฉพาะวันอังคาร และวันพฤหัสบดี เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับ กมล สุวรรณศรี.มปป : (158 – 163) และคณิต เขียววิชัย. (2534 : 133 – 122) ที่กล่าวถึงหลักในการจัดกิจกรรมนันทนาการ ที่ต้องคำนึงถึง การกำหนดเวลาในการจัดนันทนาการ จะต้องเหมาะสม กับสภาพดินฟ้าอากาศสภาพการณ์ของท้องถิ่น นั้น ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมากที่สุด การจัดนันทนาการจะต้องยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนแปลงการจัดกิจกรรมตามความเหมาะสม อีกทั้งการประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี เพราะการประชาสัมพันธ์จะช่วยเผยแพร่ให้สมาชิกในชุมชนได้ทราบโปรแกรมการจัดกิจกรรม และยังเป็นตัวเสริมแรงให้สมาชิกสนใจเข้าร่วมโครงการ

บุคลากรมีความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ บุคลากรที่เข้ารับการอบรมแต่ละรุ่นมีจำนวนมาก ทำให้อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรมนันทนาการบางประเภทไม่เพียงพอ เช่น กีฬาเทนนิส อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องคาราโอเกะ เป็นต้น และเมื่อผู้เข้ารับการอบรมมีจำนวนมากก็ส่งผลให้การดูแลรักษาความสะอาดของสถานที่ให้บริการกิจกรรมทำได้ยาก จุดบริการน้ำดื่มมีบริการเฉพาะอาคารฝึกอบรม แต่บริเวณสนามเทนนิส สนามแบดมินตัน ไม่มีไว้บริการ ส่วนสถานที่สำหรับกีฬาบางประเภทไม่เหมาะสม เช่น กีฬาเทเบิลเทนนิส ที่จัดไว้บริเวณชั้น 3 ของอาคารฝึกอบรม ไม่เหมาะสม เนื่องจากอยู่ใกล้บริเวณบันไดขึ้นลงต่อเนื่องจนถึงชั้นล่าง ทำให้ไม่สะดวกเมื่อลูกเทนนิสหล่นตกบริเวณบันได ซึ่งสอดคล้องกับ กมล สุวรรณศรี. มปป : (158 – 163) และคณิต เขียววิชัย. (2534 : 133 – 122) ที่ว่าการจัดการสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ ๆ ทางนันทนาการ มีความสำคัญสำหรับการจัด

กิจกรรมนันทนาการ ซึ่งประกอบด้วยการจัดสถานที่ สวยงาม บรรยากาศดี รมรื่น มีพื้นที่สามารถ ประกอบกิจกรรมได้สะดวก ปลอดภัย และการจัดอุปกรณ์มีสภาพพร้อมใช้ มีระบบการดูแลเบิกใช้ การดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์บางชนิดควรบอกวิธีการเล่นมีจำนวนเพียงพอหลากหลายชนิดเพื่อให้ สมาชิกเลือกใช้ตามความสนใจอีกทั้งการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก อาหาร เครื่องดื่ม ของที่ระลึก ห้องน้ำ ห้องเก็บเสื้อผ้า อุปกรณ์ เป็นต้น และยังสอดคล้องกับ จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543 : 19) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องคำนึงถึงสถานที่บริการ การเข้าถึง บริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำให้ที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ อีกทั้ง สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการ ตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบ วัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ คือวิทยากรที่จัดอบรม ซึ่งวิทยากรจะมีความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้เข้ารับ การอบรมเป็นอย่างดี อีกทั้งผู้ให้บริการยังสามารถติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย เนื่องจาก ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์คได้เตรียมที่พักไว้สำหรับเจ้าหน้าที่ภายในบริเวณศูนย์ฝึกอบรมด้วย ซึ่ง สอดคล้องกับ กมล สุวรรณศรี.มปป : (158 – 163) และคณิต เขียววิชัย. (2534 : 133 – 122) ผู้นำ นันทนาการ เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการจัดโครงการหรือการจัดนันทนาการจะต้องพิจารณา ถึงผู้นำ ที่มีอยู่ทั้งในด้านจำนวน ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน และ มีการประชุม พบปะกันเสมอ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบ การณ์ซึ่งกันและกัน เพราะผู้นำที่มีความรู้ความสามารถ มีบุคลิกภาพดี มีความกระฉับ กระเฉง เฉลียวฉลาด มีท่าทาง สง่าผ่าเผย ยิ้มแย้มเป็นมิตร มีมารยาทสุภาพเรียบร้อยทั้งกาย วาจา ใจ รู้จักวางตัวได้ เหมาะสม มี คุณธรรม ผู้นำจะเป็นตัวจูงสำคัญที่จะช่วยสร้างบรรยากาศ ให้สมาชิกสนุก สนานเพลิดเพลินกับ กิจกรรม สมาชิกมีความพึงพอใจถือเป็นความสำเร็จของการจัดกิจกรรมนันทนาการให้บรรลุ เป้าหมาย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับบทความของ วิฑูรย์ สิมะโชติ (2542 : 203) ยังได้กล่าวถึง ปัจจัยสำคัญของการบริการอย่างมีคุณภาพว่า ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ (ข้าราชการ) และสถานที่บริการ (หน่วยงานราชการ) สิ่งแรกในการที่จะสร้างความประทับใจได้ก็คือ สถานที่ราชการ เพราะเป็นภาพ แรกที่ประชาชนพบเห็นสถานที่ทำงานเรียบร้อย สวย แสดงถึงความมีประสิทธิภาพของหน่วยงานได้ ด้วย และอีกประการหนึ่ง คือ ความยิ้มแย้มและความเต็มใจของข้าราชการผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่ นั่งอยู่ในเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ที่เป็นจุดแรกแห่งการสัมผัส จึงไม่ใช่ใบหน้าที่ปรากฏรอยยิ้มอย่าง เปิดเผยเท่านั้นแต่ยังจะต้องเป็น “รอยยิ้มที่ยินดีต้อนรับ” ด้วย เพราะฉะนั้น ควรต้องมีการสร้างจิต วิญญาณของรักบริการ (Service Mind) ขึ้นในหน่วยงาน บริการ โดยควรมีการพัฒนา ฝึกอบรม ปลุกฝัง เพราะผู้ที่มีหน้าที่อยู่ด้านหน้าของการติดต่อจากประชาชน หรือผู้ให้บริการจะต้องเป็น ข้าราชการที่มี Service Mind เป็นทุนเดิมอยู่แล้ว คือ เป็นคนที่เต็มใจในการทำงานบริการ และมี

ความสุขกับการให้บริการคนอื่น คุณภาพของการบริการจึงวัดได้ด้วยตัวบริการที่มีความประทับใจหรือความพอใจของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น

2. ความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรทั้งหญิงและชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรเป็นพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น บุคลากรที่มีตำแหน่งเดียวกันได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติภารกิจเหมือนกัน ไม่แบ่งแยกกว่าเป็นหญิงหรือชาย ทำให้บุคลากรหญิง และชาย มีความเครียดจากการทำงานเหมือนกัน และกิจกรรมนันทนาการที่ทางศูนย์ฯ จัดเตรียมไว้ส่วนมากจะเป็นกิจกรรมที่เข้าร่วมได้ทั้งเพศชาย และเพศหญิง จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย แสณขมภู (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาพบว่า ความคิดเห็นระหว่างนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในภาคเหนือเกี่ยวกับความต้องการในการจัดกิจกรรมกีฬาและออกกำลังกายไม่แตกต่างกัน

3. บุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า บุคลากรในแต่ละระดับการศึกษามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีการศึกษาทุกระดับการศึกษา มักเคยใช้ใช้บริการกิจกรรมนันทนาการในสถานศึกษา ซึ่งมีหลายหน่วยงานทั้งหน่วยงานของรัฐ และเอกชน ได้ให้การสนับสนุนการทำกิจกรรมนันทนาการของเยาวชน เพื่อป้องกันการติดยาเสพติดของเยาวชน อีกทั้งปัจจุบันผู้บริหารระดับสูงของสถานการศึกษาต่าง ๆ ส่วนใหญ่เล็งเห็นความสำคัญของกิจกรรมนันทนาการมากขึ้น จึงจัดทำงบประมาณเพื่อจัดหาสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เตรียมไว้บริการนักศึกษา ทำให้บุคลากรที่มีการศึกษาในระดับต่างๆ จึงมีความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่สำนักงานใหญ่ และสาขา พบว่า สถานที่บริการ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้วัตถุประสงค์ของการกู้และประสบการณ์การกู้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ภูมิฐานะและอาชีพของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกัน

4. ความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากร บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า ส่วนด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มี

ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 2 ปี น่าจะมีโอกาสเข้ารับการอบรมที่ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค มากกว่า 1 ครั้ง ทำให้เกิดการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ครั้งนี้กับครั้งก่อน ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี น่าจะมาที่ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์คเป็นครั้งแรก ทำให้รู้สึกประทับใจกับกิจกรรมนันทนาการที่จัดไว้บริการ ส่งผลให้บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 2 ปีมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างจากบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ ประเสริฐศิลป์ จุฑาเทียบ (2542 : 1-2) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี สรุปว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน รายได้ ประสบการณ์ในการใช้บริการ และวัตถุประสงค์หลักในการมาใช้บริการ

5. ความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในตำแหน่งพนักงานร้าน และตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะ ผู้เข้ารับการอบรมทุกหลักสูตร จะได้รับการบริการจากบุคลากรผู้ให้บริการเหมือนกัน และยังสามารถใช้บริการกิจกรรมนันทนาการที่ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์คจัดเตรียมไว้ให้ได้เหมือนกัน และเวลาเดียวกัน รวมถึงใช้อุปกรณ์ และสถานที่เดียวกันจึงทำให้ผู้เข้ารับการอบรมที่มีตำแหน่งพนักงานร้าน และผู้ช่วยผู้จัดการร้านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการนันทนาการไม่แตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ชินดา ศรีบรรวิวัฒน์ (2544 : 128) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง พบว่าตัวแปรด้านภูมิหลังของบุคลากร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี.เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรบริษัท ซี.พี.เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มี ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรจะต้องมีการส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมนันทนาการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ด้วยการประชาสัมพันธ์ ซึ่งอาจจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ในรูปของวีดิทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพราะการประชาสัมพันธ์จะช่วยเผยแพร่ให้สมาชิกในชุมชนได้ทราบโปรแกรมการจัดกิจกรรม และยังเป็นตัวเสริมแรงให้สมาชิกสนใจ

เข้าร่วมโครงการ เพื่อสร้างความพึงพอใจมากที่สุดแก่บุคลากรที่เข้ารับการอบรมที่ศูนย์ฝึกอบรม
ธาราพาร์ค

2. ควรมีการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการปีละ 1 ครั้ง เพื่อจะได้
ทราบปัญหาอุปสรรคของการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ และข้อคิดเห็นที่จะเป็นประโยชน์ต่อการ
นำไปปรับปรุงพัฒนาการบริการกิจกรรมต่อไป.

3. กิจกรรมนันทนาการที่ให้บริการส่วนใหญ่ต้องมีอุปกรณ์ประกอบ เช่น ห้องคาราโอเกะ
แบดมินตัน เทเบิลเทนนิส เทนนิส เป็นต้น ดังนั้น ควรหาอุปกรณ์ไว้พร้อมบริการ เช่น ไมค์ ลูกขนไก่
ไม้เทเบิลเทนนิส สนามเทนนิส และสนามฟุตซอล ให้เพียงพอ เพราะ กิจกรรมนันทนาการที่
บุคลากรนิยมมากที่สุด คือ ฟุตซอล เทเบิลเทนนิส และแบดมินตัน ทั้งนี้ควรจัดเก็บอุปกรณ์ให้เป็น
หมวดหมู่ผู้ให้บริการหาได้ง่าย สะดวกต่อการใช้งาน

4. ควรหากิจกรรมนันทนาการอื่น ๆ สรรองไว้ เพื่อสร้างความหลากหลาย ทำให้ผู้บริโภคมี
โอกาสเลือกออกกำลังกายในรูปแบบอื่นได้มากขึ้น เช่น แอโรบิค ฟิตเนส เป็นต้น

5. ควรมีร้านอาหาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการผู้ใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ และมีการ
ควบคุมในด้านคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่มภายในร้านให้มีความสดใหม่ สะอาดและอยู่ในสภาพ
เรียบร้อย เพราะเมื่อออกกำลังกายแล้ว ผู้ใช้บริการมักนิยมหาเครื่องดื่ม ดื่มหลังออกกำลังกายเสร็จ
และร้านที่จำหน่ายอุปกรณ์หรือเสื้อผ้ากีฬา ซึ่งเป็นร้านสวัสดิการสำหรับบุคลากรที่มาใช้บริการ

6. ควรรักษามาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่เป็นกันเอง ดื้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส
เพื่อให้บุคลากรผู้เข้ารับการอบรมรู้สึกอยากมาใช้บริการมากขึ้น และเนื่องจากบุคลากรที่เข้ารับการ
อบรม ส่วนใหญ่ชอบความสะดวกสบาย ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์
ประเภทต่าง ๆ วิธีการเล่น กติกา และประโยชน์ของการใช้อุปกรณ์แต่ละชิ้น เป็นต้น

7. ควรมีกกล่องรับความคิดเห็น (Suggestion Box) จากบุคลากรเพื่อเป็นสื่อกลางรับความ
คิดเห็นจากผู้เข้ารับการอบรมที่ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค และบุคลากรท่านใดที่มีข้อเสนอแนะที่ดีเป็น
ประโยชน์ต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการของศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค นอกจากกล่องรับความ
คิดเห็นจะสะท้อน (Feed Box) ให้ทราบถึงความต้องการของบุคลากรที่เข้ารับการอบรมแล้วยังเป็น
วิธีที่เปิดโอกาสให้ผู้บริหารสำนักพัฒนาบุคคล และฝึกอบรม กับบุคลากรผู้เข้ารับการอบรมมีการแลก
เปลี่ยนความคิดเห็นอย่างใกล้ชิด อันจะเป็นหนทางช่วยส่งเสริมให้ผู้บริหารกับบุคลากรผู้เข้ารับการ
อบรมมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และเกิดประโยชน์ร่วมกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติมที่มีผลต่อความความพึงพอใจต่อการ
ใช้กิจกรรมนันทนาการของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเวน จำกัด (มหาชน)

2. ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของบุคลากรในกิจกรรมนันทนาการแต่ละกิจกรรมที่มี
ความพึงพอใจน้อยที่สุด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้บุคลากรมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมล สุวรรณศรี. (มปป). นันทนาการ. (เอกสารประกอบการสอน). กรุงเทพฯ : วิทยาลัยคุณ
สวนดุสิต.
- กรมพลศึกษา. (2547). การเล่นกีฬาและการออกกำลังกายของประชาชนในกรุงเทพมหานคร.
เอกสารงานวิจัย. กรุงเทพฯ : กรมพลศึกษา
- กำโชค เปือกสุพรรณ. (2538). ผู้นำนันทนาการ. กรุงเทพฯ : เกษมศรีการพิมพ์.
- คณิต เขียววิชัย. (2534). หลักนันทนาการ. นครปฐม. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์.
- จรินทร์ ธานีรัตน์. (2528). นันทนาการชุมชน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์
- _____ (2532). นันทนาการชุมชน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์
- จันทร์ ผ่องศรี. (2530). นันทนาการชุมชนและโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถาน
นันทนาการในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการ
สังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร
: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรุมณ์ ศรีรัตนบัลล์. (2541, มกราคม-มีนาคม). คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิด
ทางการตลาด. วารสารสาธารณสุขภาคกลาง. ฉบับที่ 2 : 170-177
- จิราภรณ์ ศิริประเสริฐ. (2526). ความต้องการและการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริม
สุขภาพของบุคลากรในมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- ชนิดา ศรีบรรพจน์. 2544. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุม
โรคมะเร็ง. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- โชติช่วง ภิมมย์. 2538. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์.
ภาคินพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธัญธร ธรรมรักษ์. 2542. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
พระนั่งเกล้า. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นิคม สะอาดเอี่ยม. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. ปริญญาโท กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

- นิลบล เพ็งพานิช. 2539. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพญาไท. กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บรรจง คณะวรรณ. (2532). "กิจกรรมเสริมสร้างลักษณะนิสัย," การจัดการเรียนการสอนกิจกรรมนันทนาการในโรงเรียนประถมศึกษา. ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.
- ประเวศ วะสี. (2530). ทิศทางอนาคตไทยเพื่อความสุขถ้วนหน้า. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชาวบ้าน.
- ประเสริฐศักดิ์ จันทรประเสริฐ. 2541. ความพึงพอใจและความต้องการในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธร จังหวัดในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเสริฐศิลป์ จุฑาเทียบ. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เพ็ญศรี เจริญวานิช และสมจิตร จีงสงวนพรชัย. (2540). รายงานการวิจัยเรื่องการให้บริการของ โรงแรมต่อผู้ใช้บริการ ศึกษาเปรียบเทียบโรงแรมในประเทศไทย (หนองคาย) และใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (เวียงจันทน์). วิทยาการจัดการ ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ฟอง เกิดแก้ว. (2535). โครงการพลศึกษา สุขศึกษาและนันทนาการในโรงเรียน. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม. (2538). การวิจัยเบื้องต้นทางพลศึกษา(เอกสารประกอบการสอนวิชา พล 212). ภาควิชาพลศึกษา คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วัฒนา เพ็ชรวงศ์. (2542). พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ "13". วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย์. ถ่ายเอกสาร.
- วิจักขณ์ อัครเลิศพานิช. 2542. ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของคณะกรรมการลานกีฬา ในการบริหารจัดการงานลานกีฬาของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ ศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายสำเนา.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). คำเฉลี่ยวกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆที่บางครั้งก็พลาดได้. ข่าวสารการวิจัยการศึกษา. หน้า 10. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการศึกษาแห่งชาติ.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2524). คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).

- วิไลวรรณ คงคาเขตร. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานครกรณีศึกษาศูนย์เยาวชน สวนอ้อย.วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏธนบุรี.ถ่ายเอกสาร.
- ศุภรัตน์ สุขสมนิต และคณะ. (2524). การศึกษาสภาพและความสนใจของสมาชิกต่อกิจกรรมของศูนย์เยาวชนเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2541).การบริหารการตลาดยุคใหม่.กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์มและ ไชเทกซ์ จำกัด.
- _____ . (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์มและไชเทกซ์ จำกัด.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมนา อยู่โพธิ์. (2525). ตลาดบริการ.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Cronbach , Lee. Joseph. (1970). *Essential of Physiological Testing*. 3 rd ed New York: Harper and Row.
- El-Safy. Hamid Ei-Tag H. 1986. "Job Satisfacion and Job Performance among the Middle Management Personnel of the Sudanese public Service." *Dissertation Abstracts international*. 46(9) : 2497 – A : March.
- Kotler, P (1988). *Marketing Management*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Ogamaka. Ukwuoma John. 1986. "The Influence of Selected Factors on the Job Satisfaction and Carrer Development of the 1930-1973 Ph.D.S. from the University of Wisconsin Madison' s School of Education." *Dissertation Abstracts International*. 35 : 1974-A : August.
- Parasuraman, A , L.Berry, and V Zeithamal. (1985, January). A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Lssue 49 : 41-50.
- Pen Chansky, Roy and Thomas, William J.(July,1981). *The Concept of Acuss Defition and Relationship to Consumer Satisfaction*. Medical Came. Vol.72
- Randall. Charles May. 1970. "JobSatisfaction of Chief Adminstrative offieers of teacher Education Programs." *Dissertation Abstracts International*. The University of Rocherter, Vol.30,No.12 P.1253-A, June.
- Zeithaml, V.A. (1988, January). Consumer Perceptions of Piece, Quality, and Value : Ameansend Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Markting*. Lssue 52 : 1 - 22.

ภาคผนวก

เรื่อง

ความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)
ที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ และจัดการรูปแบบ ของกิจกรรมนันทนาการให้สนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการโดยแบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ

- ด้านการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ
- ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงและกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือที่ดีของทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นายสุทธรรศน์ สมพงษ์

นิสิตปริญญาโท สาขาการจัดการนันทนาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ..... ☐ ชาย
☐ หญิง
2. ระดับการศึกษา..... ☐ มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า
☐ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
3. ประสบการณ์การทำงาน..... ☐ น้อยกว่า 1 ปี
☐ 1 – 2 ปี
☐ มากกว่า 2 ปี
4. ตำแหน่งงาน..... ☐ พนักงานร้าน
☐ ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ

คำชี้แจง โปรดพิจารณา แล้วทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน ข้อละ 1 ช่อง

(ตัวอย่าง)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดกิจกรรมนันทนาการ.....			✓		

จากตัวอย่าง หมายความว่า ท่านมีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมนันทนาการปานกลาง

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างเหมาะสม.....					
2. กิจกรรมนันทนาการที่มีไว้ให้บริการ ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ.....					
3. กิจกรรมนันทนาการที่ให้บริการ มีความสนุกสนานน่าสนใจ.....					
4. กิจกรรมนันทนาการที่มีบริการมีเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับการอบรม.....					
5. กิจกรรมนันทนาการที่มีบริการมีความเหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรม.....					
6. จำนวนวันที่เปิดให้บริการห้องชมภาพยนตร์มีความเหมาะสม.....					
7. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการห้องคาราโอเกะมีความเหมาะสม.....					
8. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการสระว่ายน้ำมีความเหมาะสม.....					
9. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการเทนนิสมีความเหมาะสม.....					
10. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการฟุตซอลมีความเหมาะสม.....					
11. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการปิงปองมีความเหมาะสม.....					
12. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการแบดมินตันมีความเหมาะสม.....					
13. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่มีความสะดวก.....					
14. มีห้องพยาบาลและอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเพียงพอ.....					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. บริเวณศูนย์ฝึกอบรมมีความสวยงาม และร่มรื่น.....					
2. สถานที่ที่ให้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมมีความสะอาด.....					
3. ห้องชมภาพยนตร์มีระบบเสียงชัดเจนและภาพที่คมชัด.....					
เนื้อหาของภาพยนตร์ที่ฉายมีความเหมาะสมต่อผู้เข้ารับการอบรม.....					
6. ห้องชมภาพยนตร์มีความสะดวกสบาย.....					
7. ห้องคาราโอเกะมีระบบเสียงชัดเจน และภาพที่คมชัด.....					
8. มีเพลงคาราโอเกะให้เลือกมากพอต่อความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม.....					
9. ห้องคาราโอเกะมีอุปกรณ์ครบพร้อมให้บริการ.....					
10. สถานที่ให้บริการประเภทกีฬามีความเหมาะสมตามประเภทกีฬา.....					
11. อุปกรณ์กีฬาประเภทเทเบิลเทนนิสที่จัดไว้มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ.....					
12. อุปกรณ์กีฬาประเภทเทนนิสมีเพียงพอต่อการให้บริการ.....					
13. มีห้องสุขาเพียงพอ และสะอาดถูกหลักอนามัย.....					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ.....					
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมที่จัดไว้ให้เป็นอย่างดี.....					
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีบุคลิกภาพ คำพูด และกิริยามารยาทที่ดี.....					
4. การบริการของเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง และเต็มใจให้ บริการ.....					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความตั้งใจในการทำงาน.....					
6. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี.....					
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา.....					

ตอนที่ 3

คำชี้แจง ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

1. ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านสถานที่อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความกรุณาที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

- | | |
|-------------------|--|
| 1. ชื่อ-สกุล | ดร. อารมณ นาวากาญจน์ |
| ตำแหน่งทางวิชาการ | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ |
| สถานที่ทำงาน | ภาควิชาสันทนการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. ชื่อ-สกุล | นายจุมพล ลัมพาภีวัฒน์ |
| ตำแหน่งทางวิชาการ | อาจารย์ |
| สถานที่ทำงาน | ภาควิชาสันทนการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. ชื่อ-สกุล | นายสมควร โพธิ์ทอง |
| ตำแหน่งทางวิชาการ | อาจารย์ |
| สถานที่ทำงาน | ภาควิชาสันทนการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 4. ชื่อ-สกุล | นางศิริกานต์ ใจใส |
| ตำแหน่ง | รองผู้จัดการทั่วไปด้านฝึกอบรม |
| สถานที่ทำงาน | บริษัท ซี.พี.เซเวนอีเลฟเวน จำกัด (มหาชน) |
| 5. ชื่อ-สกุล | นายวัฒนา อนุวัฒน์นนทเขตต์ |
| ตำแหน่ง | ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายระบบข้อมูลฝึกอบรม |
| สถานที่ทำงาน | บริษัท ซี.พี.เซเวนอีเลฟเวน จำกัด (มหาชน) |

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายสุทธรรศน์ สมพงษ์
วันเดือนปีเกิด	19 กรกฎาคม 2517
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	52/11 หมู่7 ซอย54 ถนนเพชรเกษม แขวงบางด้วน เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกฝ่ายพัฒนาสื่อการเรียนการสอน สำนักฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล บริษัท ซี.พี. เซเวนอีเลฟเวน จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาต้น จากโรงเรียน ภปร. ราชวิทยาลัย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
พ.ศ. 2535	มัธยมศึกษาปลาย จากโรงเรียน ภปร. ราชวิทยาลัย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
พ.ศ. 2539	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.) คณะพลศึกษา วิชาเอกสันตนาการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2548	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วท.ม.) สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร