



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ความพึงพอใจของการเข้าใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect

(chong nonsi)

โดย

นายกฤษดิพงษ์ ชีรัมย์ รหัสนักศึกษา 6040211111

นายดิศดนัย เนตรกลาง รหัสนักศึกษา 6040211120

หลักสูตรวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬาและการออกกำลังกาย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการความพึงพอใจของการเข้าใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาสหกิจศึกษา (407452)

ขอขอบพระคุณอาจารย์สมยศ บอน้อย ที่ให้คำปรึกษาในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ได้ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงออกมาได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบคุณพี่เทรนเนอร์ครูฝึกทุกคนที่ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบอณาโตมีความรู้ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ ฟิตเนสทุกอย่าง

ขอขอบคุณผู้ให้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณบิดา มารดา อาจารย์และเพื่อนๆทุกคน ที่คอยเป็นกำลังใจ จนทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

สารบัญ

บทที่ 1.....	5
1.1ความเป็นมาของปัญหา	5
1.2วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
1.3ขอบเขตการศึกษา.....	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิด.....	8
บทที่ 2.....	9
2.1เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.2.ประวัติ Jetts 24hour fitness.....	9
2.3ประวัติ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi)	12
2.4แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องความต้องการ	12
2.5. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ	14
เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ	16
หน้าที่ของผู้ให้บริการ	17
คุณภาพการให้บริการ	17
2.5แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
องค์ประกอบของความพึงพอใจ	18
2.6วิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
บทที่ 3.....	26
วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
3.1กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.1.1กลุ่มประชากร	26
3.1.2กลุ่มตัวอย่าง	26
3.2การสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย.....	26
3.3เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
3.4วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	28
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	29
บทที่ 4.....	30
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	30
ตาราง4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	30
ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	31
ตาราง4.3 ความถี่ในการออกกำลังกายของผู้ใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi).....	31
ตาราง4.4 จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ	32
4.5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	33
บทที่ 5.....	34
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	34

5.1สรุปผลการศึกษา.....	34
5.2ปัญหาและข้อเสนอแนะ	36
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก ก.....	39
ภาคผนวก ข.....	56
แบบสอบถาม	57

บทที่ 1

บทนำ

1.1.ความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างมาก มีสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันของมนุษย์ ช่วยให้เราร่างกายไม่ได้ใช้งานหรือเคลื่อนไหว ซึ่งเป็นสาเหตุก่อให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บเช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคอ้วน โรคข้ออักเสบ โรคข้อเสื่อม โรคหัวใจ โรคแขนขาอ่อนแรง โรคเบาหวาน เป็นต้น ในปัจจุบันในสังคมที่มีการแข่งขันกันสูงมีการเร่งรีบของการใช้ชีวิตได้ปรับเปลี่ยนไปผู้มนุษย์ได้ละเลยในเรื่องของการดูแลสุขภาพของตนเอง ทำให้มนุษย์ในปัจจุบันมีสุขภาพอ่อนแอมีโรคภัยไข้เจ็บเข้ามารุมเร้า และการพัฒนาของเทคโนโลยีส่งผลให้การดำรงชีวิตของมนุษย์ง่ายขึ้น ส่งผลให้เกิดภาวะเสี่ยงอย่างมากที่จะเกิดโรคต่างๆ ซึ่งอุปกรณ์เหล่านี้มีส่วนให้มนุษย์มีความสนใจและห่วงใยสุขภาพกันมากขึ้น แสดงว่าประชาชนเริ่มหันมาให้ความสนใจในการออกกำลังกายเพิ่มขึ้นเพื่อสุขภาพร่างกายของตนเอง และเพื่อลดการเสี่ยงต่อการเกิดโรคภัยไข้เจ็บ ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพในสังคมมนุษย์ยุคใหม่ได้เปลี่ยนแปลงไปโดยสถานออกกำลังกายมีน้อยซึ่งเกิดจากร่งรีบของชีวิตในการทำงานการเร่งรีบจากการรถติด สังคมที่แออัด สถานที่ออกกำลังกายอยู่ไกลจากที่พักอาศัย มนุษย์จึงมองข้ามการออกกำลังกายโดยมีสถานที่ออกกำลังกายที่ให้ความสะดวกสบายในด้านที่จอดรถ สถานที่ตั้งของฟิตเนส และมีเครื่องมือการออกกำลังกายที่ตรงกับความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการออกกำลังกายโดยหาได้จากสวนสาธารณะ สวนสาธารณะอาจมีมนุษย์เข้ามาใช้บริการจำนวนมากจนเกิดความหนาแน่นกับเครื่องมือที่ใช้ในการออกกำลังกาย มนุษย์ส่วนใหญ่จึงหันมาใช้บริการฟิตเนสเป็นจำนวนมากและฟิตเนสยังรองรับความต้องการของมนุษย์ที่เข้ามาใช้บริการได้เป็นจำนวนมาก อุปกรณ์การออกกำลังกายมีเพียงพอต่อความต้องการของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการและมีการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องอาบน้ำ ผ้าเช็ดตัว ครีมน้ำร้อน บริการนวดตัว และสถานที่พักผ่อน ฟิตเนสได้ให้บริการที่มีความหลากหลายและยังส่งผลต่อด้านสุขภาพ ฟิตเนสยังแนะนำเกี่ยวกับการออกกำลังกายได้อย่างถูกต้องเพื่อให้สมาชิกได้สร้างเป้าหมายให้แก่ตนเองและบรรลุได้ด้วยตนเองโดยการออกกำลังกายได้อย่างถูกต้อง ฟิตเนส มีอุปกรณ์การออกกำลังกายหลากหลาย เช่น อุปกรณ์คาร์ดิโอ ปั่นจักรยาน ซึ่งจะช่วยในเรื่องของระบบหัวใจและระบบไหลเวียนโลหิต รวมไปถึงระบบหายใจ ช่วยในการทำงานของระบบหัวใจแข็งแรงมากขึ้น ฟิตเนสยังมีอุปกรณ์ในส่วนของแมทชีนเวทและฟรีเวท ที่ช่วยในการสร้างความแข็งแรงให้กับกล้ามเนื้อส่วนต่างๆและยังช่วยเพิ่มขนาดของกล้ามเนื้อ คุรุฝึกที่มีความรู้ความชำนาญในการเป็นผู้นำการออกกำลังกาย โยคะ คุรุปีเอ็กเซอร์ไซส์คาร์เด้น

ประกอบเสียงเพลง และ โชนฟริสไตน์ที่เน้นการออกกำลังกายแบบสถานี โดยใช้อุปกรณ์ต่างๆเข้ามาเพื่อสร้าง โปรแกรมการออกกำลังกายบริหารในส่วนกล้ามเนื้อบริเวณที่ต้องการ และคลาสนี้ยังมีสมาชิกที่เข้าร่วมเป็นจำนวนมากเพื่อความสนุกสนานในคลาสนั้นๆ เพื่อตอบสนองต่อสมาชิกที่รักการออกกำลังกายที่มีไลฟ์สไตล์ที่แตกต่างกัน เป็นต้น จำนวนสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการต่อวันมีจำนวนมาก ทั้งนี้ในการให้บริการอาจยังไม่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิก จากเหตุการณ์ดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเป็นแบบสอบถามในเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการ ฟิตเนสเฟิร์สท์แพลทินัม เอไอเอ แคปปิตอลเซนเตอร์ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสถานประกอบการในการนำข้อมูลไปปรับใช้ให้เข้ากับความต้องการของสมาชิกมากขึ้น

1.2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi)

1.3.ขอบเขตการศึกษา

งานวิจัยนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลกับผู้เข้ามาใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) โดยมีกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

- 1.ประชากร คือผู้ใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi)
- 2.กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) เป็นเพศชายและหญิง จำนวน 286 คน

ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

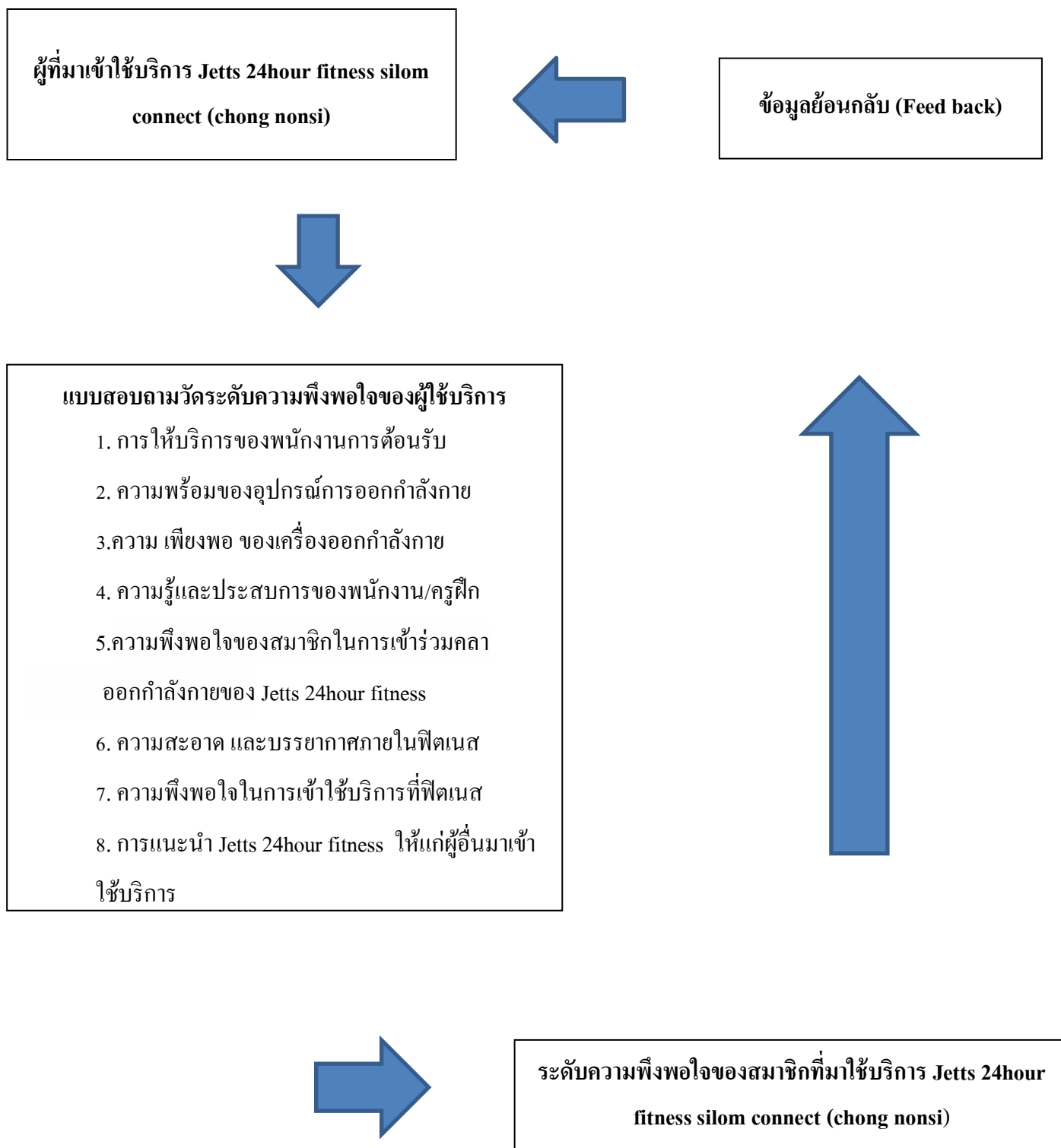
ความพึงพอใจหมายถึง ทักษะคิดทางบวกหรือลบของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นความไม่พึงพอใจนั่นเอง

การให้บริการ หมายถึง การดูแลและการเอาใจใส่ต่อหน้าที่และสิ่งนั้นๆด้วยความเต็มใจ

Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi)หมายถึง สถานออกกำลังกายที่ให้ความสำคัญสะดวกทางด้านอุปกรณ์การออกกำลังกายที่ทันสมัย รวมไปถึงการให้บริการทางด้านห้องออกกำลังกายเป็นกลุ่มอย่างมาตรฐาน

ฟิตเนส หมายถึง เป็นสถานที่ออกกำลังกายที่รวมอุปกรณ์และรูปแบบการออกกำลังกายต่างๆให้เราเลือกมากมายได้อย่างเหมาะสมกับสมาชิกผู้มาใช้บริการทุกเพศทุกวัย

กรอบแนวคิด



บทที่ 2

2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการที่ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้า ได้ดังนี้

- 1.ประวัติ Jetts 24hour fitness
- 2.ประวัติ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi)
- 3.แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ
- 4.แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ
- 5.แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.ประวัติ Jetts 24hour fitness

Jetts คือผู้บุกเบิกฟิตเนสในรูปแบบที่เปิดให้บริการ 24 ชม. จ่ายค่าบริการแบบรายเดือน โดยไม่มีเงื่อนไขผูกมัด และคำนึงถึงความไลฟ์สไตล์ของลูกค้าเป็นหลัก Jetts เปิดตัวครั้งแรกในออสเตรเลียเมื่อประมาณ 10 ปีที่แล้ว ด้วยแนวคิดที่แตกต่างจึงทำให้ Jetts กลายเป็นผู้จุดประกายให้เกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรมฟิตเนสทั่วประเทศ การเปิดตัว Jetts ในประเทศไทยนับเป็นการเปิดโอกาสให้คนไทยสามารถออกกำลังกายได้ดังที่ใจต้องการตลอด 24 ชั่วโมง สอดคล้องกับวิถีชีวิตประจำวัน และให้อิสระแก่สมาชิกในการเลือกใช้บริการของคลับได้ทุกแห่งกว่า 250 สาขา ทั่วโลก ทั้งในประเทศ ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ เนเธอร์แลนด์ อังกฤษ รวมทั้งประเทศไทย

การขยายสาขาในประเทศไทยครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนจาก ฟิตเนสแอนด์ไลฟ์สไตล์กรุ๊ป ซึ่งดำเนินธุรกิจยิมและฟิตเนสที่ใหญ่ที่สุดของออสเตรเลีย มีแบรนด์อยู่ในเครือทั้งหมด 8 แบรนด์ มีคลับรวมกว่า 450 แห่ง จำนวนสมาชิกรวมกว่า 725,000 คน และพนักงานกว่า 6,000 คน

เกรก โอลิเวอร์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ฟิตเนสแอนด์ไลฟ์สไตล์กรุ๊ป กล่าวว่า “เรามั่นใจว่าแนวคิดแบบ “workout on your terms” ของ Jetts จะจุดประกายให้เกิดการปฏิวัติวงการฟิตเนสในประเทศ

ไทย เรามีแผนจะขยายสาขาเพิ่มอีก 8 แห่ง ทำให้ Jettis มีสาขารวมทั้งหมด 15 แห่งภายในสิ้นปี 2561 นี้ และในอนาคตอันใกล้นี้ยังมีแผนขยายสาขาเพิ่มอีกกว่า 35 แห่ง ทั่วประเทศ”

“ธุรกิจด้านสุขภาพและฟิตเนสในประเทศไทยกำลังเติบโตอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับเทรนด์ที่เกิดขึ้นทั่วโลก ที่ผู้บริโภคหันมาดูแลสุขภาพของตนเองมากขึ้น และต้องการออกกำลังกายในเวลาของตนเองสะดวก จึงทำให้ Jettis สามารถตอบโจทย์ความต้องการของสมาชิกได้เป็นอย่างดี ด้วยทำเลที่สะดวกในการเดินทาง พร้อมเครื่องออกกำลังกายและอุปกรณ์อันทันสมัยในคลับ ค่าบริการรายเดือนที่สมเหตุผล สามารถเข้ายิมและคลาสได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และยังสามารถเข้าใช้บริการฟิตเนสได้กว่า 250 แห่งทั่วโลก โดยไม่มีเงื่อนไขผูกมัด เรารู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ Jettis เป็นฟิตเนสที่สามารถรองรับได้ทุกไลฟ์สไตล์ ทำให้คนไทยจัดตารางออกกำลังกายได้ง่ายขึ้น และมุ่งหวังที่จะเป็นผู้นำของธุรกิจฟิตเนสในประเทศไทย”

ไมเคิล เดวิด แลมป์ กรรมการผู้จัดการ Jettis 24 hour fitness – Asia กล่าวว่า “เรามั่นใจว่าแนวคิดที่เน้นความง่าย สะดวกสบาย และคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ทำให้ Jettis ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีในหลายๆ ประเทศ และจะได้รับการตอบรับอย่างดีในประเทศไทยเช่นกัน”

“จุดมุ่งหมายของ Jettis คือ การสร้างแรงบันดาลใจให้ทุกคนมีสุขภาพที่แข็งแรงขึ้น โดยทำให้การออกกำลังกายเป็นเรื่องง่าย ราคาสมเหตุผล แนวคิดนี้เราทำมาแล้วต่อเนื่องกว่าสิบปีที่ผ่านมาในประเทศออสเตรเลีย ด้วยการให้บริการฟิตเนส 24 ชั่วโมง บัตรสมาชิกนี้สามารถใช้เข้ามาออกกำลังกายได้ทุกเวลาที่ต้องการ ไม่ว่าจะทำงานเป็นกะ เลิกงานไม่เป็นเวลา หรือชอบเข้ายิมในเวลาที่แตกต่างกัน”

สมาชิกของ Jettis สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกสาขาทั่วโลก และเลือกเข้าคลาสออกกำลังกายแบบกลุ่ม อาทิ คลาสที่มีชื่อเสียงระดับโลกอย่าง Les Mills เพลดเพลดกับอุปกรณ์ออกกำลังกายคุณภาพสูงในโซนต่างๆ ทั้งโซนคาร์ดิโอ โซนยกน้ำหนักฟรีเวท โซนอุปกรณ์ยกน้ำหนักแบบ Pin loaded โซน Functional Training และ โซน Suspension Training นอกจากนี้ ยังสามารถเพิ่มความฟิตด้วยบริการเทรนเนอร์ส่วนตัวของ Jettis ซึ่งมีทักษะและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สามารถให้คำแนะนำวิธีการออกกำลังกายที่ถูกต้อง ลดอาการบาดเจ็บ

ปัจจุบันมีทั้งหมด 24 สาขา

- 1.สวนเพลิน มาร์เก็ต (พระราม 4)
- 2.เดอะซีน (ทาว์นอินทาว์น)
- 3.นวมินทร์ ซิตี อเวนิว (เกษตร-นวมินทร์)
- 4.สเตเดียม วัน (จุฬา)
- 5.เดอะฟิล (อ่อนนุช)
- 6.ลีลมิ คอนเนค (ช่องนนทรี)
- 7.เดอะสตรีท (รัชดา)
- 8.อาคารเอฟวายไอ (คลองเตย)
- 9.เสนาเฟสท์ (เจริญนคร)
- 10.โฮมโปร (ราชพฤกษ์)
- 11.พาร์ค 39 (พร้อมพงษ์)
- 12.เกตเวย์ (บางซื่อ)
- 13.อาคารเอสพี (อารีย์)
- 14.คอสโม บาซาร์ (เมืองทองธานี)
- 15.ลิตเติ้ล วอล์ค (พืทยากลาง)
- 16.รอยัล การ์เด้นท์ พลาซ่า พญา (เลียบขาดหาดพญา)
- 17.มาร์เก็ตเพลส (คูสิต)
- 18.เทอร์มินอล 21 (โคราช)
- 19.เซฟวัน (ตลาดเซฟวัน โคราช)
- 20.อโศก (บีทีเอส อโศก)
- 21.แอมไชน่าทาว์น (เอ็มอาร์ที วัดมังกร)
- 22.เอ็มเอส สยาม ทาวเวอร์ (พระราม 3)
- 23.วิกทอรี ฮับ (บีทีเอส อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ)
- 24.คอมมูนิตีมอลล์วันนิมาน (เชียงใหม่)

2.3.ประวัติ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi)

Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) คุณสามารถมาสัมผัสกับรูปแบบการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับคุณ และเครื่องออกกำลังกายที่ใหม่และทันสมัยที่สุดเพื่อที่จะให้สมาชิกของฟิตเนสมีสุขภาพร่างกายที่ดีเยี่ยม อีกทั้งครูฝึกมืออาชีพที่พร้อมจะเซอร์วิสอยู่ตลอด Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ตั้งอยู่ย่านสีลม ติดกับบีทีเอสช่องนนทรี ครูฝึกและเทคนิโณโลยีการออกกำลังกาย พร้อมนำทุกคนสู่สุขภาพดี ที่จะเปลี่ยนประสบการณ์การออกกำลังกายไปสู่ความสนุก และท้าทาย ไม่ว่าจะสร้างความแข็งแรงทั่วไป ลดน้ำหนัก ฟันฟูร่างกายหลังการเจ็บป่วย หรือเพื่อความสวยงาม Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) เป็นยิมขนาดกลาง มี 7 โซน มีห้องออกกำลังกาย 1 ห้อง 1.Class room สำหรับ คลาส โยคะ Les Mills ทั้ง 7 โปรแกรม อุ่นใจไปกับครูฝึกที่พร้อมจะให้คำแนะนำอยู่เสมอ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) จะเป็นศูนย์รวมของคนมีไลฟ์สไตล์รักการออกกำลังกาย ทำให้การออกกำลังกายสนุก และแตกต่างจากที่เคยเป็น พร้อมความสะดวกสบายและความหรูหราที่ผ่อนคลายหลังการออกกำลังกาย

Address: 156 Naradhiwat Rajanagarindra Rd, Khwaeng Silom, Bang Rak, Bangkok 10500

เวลาเปิดบริการ

จันทร์ถึงศุกร์

24 ชั่วโมง

วันหยุดเสาร์-อาทิตย์

24 ชั่วโมง

2.4 .แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ

อับราฮัมมาสโลว์ Abraham Maslow , 1943 นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดีส์เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปถึงระดับสูงสุดครอบคลุมความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มี 3 ประการคือ

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรมความต้องการที่ยังไม่ได้รับสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับชั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้วบุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับต่ำไปสูงดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิตเป็นแรงผลักดันทางชีวภาพเช่นความต้องการอาหารน้ำอากาศที่อยู่อาศัยหากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัยเขาจะมีกำลังที่จะทำงานต่อไปและการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมเช่นความสะอาด ความสว่างการระบายอากาศที่ดีการบริการสุขภาพเป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลักจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้วหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจความมั่นคงในงานในชีวิตและสุขภาพ

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้วคนเราจะต้องการความรักมิตรภาพความใกล้ชิดผูกพันต้องการเพื่อนการมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่นได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้วคนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่นมีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเองชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศความต้องการเหล่านี้ได้แก่ยศตำแหน่งระดับเงินเดือนที่สูงงานที่ทำภายใต้การยกย่องจากผู้อื่นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานโอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

5. ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดคือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเองต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเองความเจริญก้าวหน้าการพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอดมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆการก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่มคือความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัยอีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคมเกียรติยศชื่อเสียงและความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิตจัดเป็นความต้องการระดับสูงและอธิบายว่าความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง

ตามทฤษฎีของมาสโลว์ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไปแม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขาก็คือเป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลังๆ

2.5.แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของระบบบริการ (Service Systems) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2530 : หน่วยที่ 1-7) ให้ความหมายของระบบบริการ (Service Systems) หมายถึงการจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่างๆในอันที่จะให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่จะเน้นความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งจะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว องค์ประกอบของงานบริการปรัชญาเวสารัชช์ (2540, อ้างถึงในปานจิต. 2548 : 6) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมหมายถึงสภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการแต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญได้แก่
 - 1.1. การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ
 - 1.2. สถานที่ของหน่วยบริการได้แก่ตัวอาคารสภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับบริการต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสมมีความกว้างขวางสะอาดและปลอดภัยรวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2. กระบวนการบริการความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็วชัดเจนมีระเบียบมีประสิทธิภาพถูกต้องโปร่งใสและสะดวก การบริการถือว่าเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้ให้บริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546, หน้า 18) การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544, หน้า 8) การบริการเป็นกิจกรรมที่พิสูจน์ได้และมองไม่เห็นที่เป็นวัตถุประสงค์ของรายการติดต่อซื้อขายออกแบบให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (อคุลย์ จาตุรงค์กุล, 2542, หน้า 310) การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ผู้ให้บริการ ตัวอย่าง เช่น โรงเรียนโรงพยาบาล พยาบาล โรงแรม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญต์กษิตานนท์, สุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช, 2541, หน้า 142) ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าเป็นงานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้ (สุดาควง เรืองรุจิระ, 2540, หน้า 316) การบริการเป็นกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า เช่นการบริการขายอาหารพร้อมกับการเสิร์ฟด้วย (ประสงค์ แสงพ่ายพ, 2544, หน้า 60; สุมนา อยู่โพธิ์, 2544, หน้า 6) การบริการเป็นสิ่งที่ทุกธุรกิจนำมาใช้ในการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจในปัจจุบันเพราะการบริการเป็นส่วนที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ (สิวลุทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2547, หน้า 315) ซึ่ง Kotler (2003, p. 7) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการเป็นการกระทำหรือการดำเนินการซึ่งไม่มีลักษณะที่เป็นตัวตนและไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้ที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าก็ได้ นอกจากนี้ได้เสนอแนวคิดของการบริการไว้ว่าเป็นพฤติกรรม กิจกรรมการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2539, หน้า 6) การบริการเป็นกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่กลุ่มหนึ่งสามารถยื่นให้กับอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของสิ่งของใด ๆ ผลผลิตอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกันกับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้ (ศรีสุภา สหชัยเสรี, 2538, หน้า 227) สำหรับอีกในทัศนะได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการว่าเป็นกิจกรรมที่ไม่มีรูปร่าง กำหนดขึ้นเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ซึ่งอาจติดมากับผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายหรือเป็นกิจกรรมที่ไม่มีรูปร่างโดยเฉพาะไม่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีรูปร่างก็ได้ (ระมิด ฝ่ายริย์, 2530, หน้า 229)

3. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการเพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการมีดังนี้
 - 3.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการได้แก่รูปร่างหน้าตาเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย
 - 3.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

เทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ

สำนักงานก.พ. (2547, อ้างถึงในบริการอย่างไรให้ครบเครื่องหลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ. 2547 : 23)

1. เทคนิคการพูดจาควรพูดให้ชัดเจนได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วนสั้นกระชับสุภาพและพิจารณาว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ถ้าไม่เข้าใจให้อธิบายเพิ่มเติมหรือเขียนประกอบโดยควรควบคุมอารมณ์ไม่ได้ตอบอย่างลืมหืมคำขอโทษเมื่อตนเองผิดและใช้คำขอบคุณ
2. เทคนิคการฟังฟังด้วยท่าทีให้ความสนใจไม่พูดแซงขณะผู้อื่นยังพูดไม่จบทบทวนสาระหรือข้อความสำคัญเพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่เขาต้องการแสดงความคิดเห็นเสริมหรือโต้ตอบตามสมควรหากเกรงความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา
3. เทคนิคการสนทนาพูดด้วยถ้อยคำสุภาพให้เกียรติผู้ร่วมสนทนาหลีกเลี่ยงการพูดคลุมเครือหรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไปอยากผูกขาดการพูดไว้คนเดียวหรือคิดว่าคนถูกเสมออย่าแสดงคนเป็นผู้รู้อย่าล่วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น
4. เทคนิคการเขียนเขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบที่ต้องการอะไรและทำไมใช้คำง่ายๆ สั้นๆ เหมาะสมไม่ควรเขียนหวัดจนอ่านไม่ออก
5. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ทักกล่าวคำสวัสดิเมื่อโทรไปหรือรับสายใช้น้ำเสียงอ่อนโยนแจ่มชัดหรือสถานที่ทำงานจดบันทึกกรณีที่ได้รับฝากข้อความกล่าวคำขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือไม่ควรโทรศัพท์ด้วยเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานานขณะทำงานหรือขณะมีผู้รอรับบริการอยู่ตรงหน้า

หน้าที่ของผู้ให้บริการ

สำนักงานก.พ. (2547, อ้างถึงในบริการอย่างไรให้ครบเครื่องหลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ. 2547 : 23)

หน้าที่สำคัญคือการให้8ประการคือให้ความสะดวกให้ความสะดวกให้สบายใจให้ความจริงใจให้ความช่วยเหลือให้เกิดดีให้การต้อนรับให้ความเข้าใจและให้ความเป็นธรรม

คุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณเสวีรัตน์และคณะ (2541, อ้างถึงในปานจิตบุรณสมภพ. 2548 : 14) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการจะมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้าคือไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนานทำเลที่ตั้งเหมาะสมซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานบริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเองมีวิจรรณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.5.แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้
 วิลลิสทรีทรยางกูร(2526)กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์
 กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม
 จะแตกต่างกันเช่นความรู้สึกเลว-ดีพอใจ-ไม่พอใจสนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

พิณทองพูน(2529)กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจหรือมีเจตคติที่ดี
 ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุ
 และด้านจิตใจ

หลุยส์ปาเทศ(2533)ความพึงพอใจหมายถึงความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดง
 ออกมาที่จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออกจากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า
 ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีมีความชอบพอใจมีความเต็มใจมีความสุขสบายใจได้รับการยก
 ย่องในการจัดการเรียนการสอนผู้เรียนมีความพอใจในการเรียนทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมี
 ประสิทธิภาพมีการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจและมีความสนใจและรู้สึกรักที่จะ
 เรียน

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์เดชะคุปต์, วีรวัฒน์ปิ่นนิคามัยและสุรกุลเจนอบรม (2542, อ้างถึงในปานจิตบุรณ
 สมภพ. 2548 : 27)ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการเป็นความพึงพอใจใน
 การบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้
 และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการ
 ได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่งซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่
 คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย

1.ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับ
 มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด

2.ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการผู้รับบริการจะรับรู้่วิธีการนำเสนอบริการ
 ในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมอย่างน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวก
 ในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการ

ตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการสิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมตรจิตของการบริการที่แท้จริง

2.6. วิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานที่ดิน (2549 : 44) ได้ศึกษาหัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชนโดยใช้แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามแบบ RBM 05-KPI 5.2 (ผอ.) ได้กำหนดประเด็นคำถามสำหรับข้าราชการทุกระดับว่าเห็นด้วยกับหัวข้อเหล่านี้ในระดับใดซึ่งผลการสำรวจพบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมร้อยละ 72.20 และ 79.40 ตามลำดับซึ่งบ่งชี้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกรมที่ดินส่วนใหญ่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถปรับตัวเองให้พร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

บราลีจินตสนธิ (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหินพบว่าตัวแปรเพศอายุการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิงประชาชนที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าแต่ระดับรายได้และอาชีพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน

ครุณิศสุวรรณ (2542) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมหาวิทยาลัยรามคำแหง 4 ด้านคือ

1. ด้านความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับปานกลาง

2.ด้านข่าวสารข้อมูลและการประชาสัมพันธ์ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายหนังสือสำคัญสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลมหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับสูง

โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่(2549)ได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีต่อสำนักงานธุรการ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การวิจัยเรื่องการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารกองดุริยางค์ทหารบก ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร กองดุริยางค์ทหารบก จำแนกตามคุณลักษณะด้านประชากรและสังคม กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้เป็น ข้าราชการทหารกองดุริยางค์ทหารบก จำนวนรวมทั้งสิ้น 337 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการทหารกองดุริยางค์ทหารบก จำนวน 179 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบและปลายเปิด ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ใช้การหาค่าความแตกต่าง นัยสำคัญน้อยที่สุด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการทหารเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นนายทหารชั้นประทวน มีรายได้ 7,001 – 17,000 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ข้าราชการทหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้าน โอกาสก้าวหน้าในงาน อยู่ระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และด้านสวัสดิการและความมั่นคง อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ข้าราชการทหารที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และระดับตำแหน่งมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่จะเป็นได้ว่าเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับเพศหญิง แต่ค่าความพึงพอใจมีมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย และพบว่าข้าราชการที่มีการศึกษาค่ากว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แต่มีค่าความพึงพอใจมีมากกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเล็กน้อย ส่วนข้าราชการทหารที่มีรายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดย

พบว่าข้าราชการทหารที่มีรายได้ต่ำกว่า / เท่ากับ 7,000 บาท , รายได้ 7,001 – 17,000 บาท และรายได้ 17,001 – 26,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่า ข้าราชการทหารที่มีรายได้ตั้งแต่ 26,001 ขึ้นไป ข้าราชการทหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่าข้าราชการทหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี , 11 – 15 ปี และมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป ข้าราชการทหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 -15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มากกว่าข้าราชการทหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่าข้าราชการทหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป (กฤษณา เข้มสมคิต,2550)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของระบบการจัดการขนส่งสินค้าสำเร็จรูป กรณีศึกษาบริษัท โอคิซีโมะ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (เอเชีย) จำกัด ปัญหาพิเศษนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ เพื่อศึกษาปัญหาในเรื่องระบบการจัดการขนส่งสินค้าสำเร็จรูปของบริษัท โอคิซีโมะ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (เอเชีย) จำกัด

ความพึงพอใจจากการสรุปของวิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

คณิต ดวงหสดี (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้น จะเกิดความพึงพอใจในงาน ขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุป

มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนอง ความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทน กัน ได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็น สภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990, p. 90)

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น (Good, 1973,p. 320)

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุดของความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีจูงใจ (motivation theory) ของ Maslow (1970, pp. 80-81) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's general theory of human motivation) ซึ่งมาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน และมาสโลว์ได้ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง โดยแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (safety needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่างๆ และความมั่นคงในชีวิต

3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (belonging needs) ได้แก่ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (esteem needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (self - actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

Bass (1977, pp. 142-149) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. งานนั้นต้องสามารถวางแผนและวัดความสำเร็จได้โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

3.1 คนทำงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย

3.2 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

3.4 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

กัญญา สาทร (2541, หน้า 360-361) ได้สรุปว่า บุคลากรจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานให้โรงเรียนได้นาน ๆ หรือไม่เพียงใด อาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกัน ที่สำคัญมี 5 ประการคือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ

2. สิ่งจูงใจที่เป็น โอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น และโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น

3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงาน ซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก

4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพของสังคมของครูในโรงเรียนช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่ ครูรักใคร่ปรองดองกัน ไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ครูทุกคนอยู่ในฐานะทัดเทียมกัน ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการศึกษา ครูไม่มีความแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

5. การบำรุงขวัญและกำลังใจ และสร้างความรู้สึกรักให้เกิดขึ้นกับครูทั้งหลายว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการ สร้างชื่อเสียงให้โรงเรียนหรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของโรงเรียน

สรุปได้ว่า แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น ของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการเห็นคุณค่าของตนเอง และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

(ณรงค์ฤทธิ์ สุขดำรงรัตน์:2554) แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ Fitness first the mall koratด้านกระบวนการ ในการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการ รูปแบบ และขั้นตอนการถ่ายทอดความรู้ให้กับสมาชิก อยู่ในระดับ 3.83 ซึ่งอยู่ในระดับดี ความเหมาะสมของครูฝึกในการให้บริการอยู่ในระดับ 3.81 ซึ่งอยู่ในระดับดี ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการClass ต่างๆอยู่ในระดับ 3.85 ซึ่งอยู่ในระดับดี ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการกับสมาชิก อยู่ในระดับ 3.99 ซึ่งอยู่ในระดับดี และผลรวมของด้านกระบวนการมีค่า 3.88 ซึ่งอยู่ในระดับดี ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวนี้มีความสอดคล้องกับคำนิยามของ ไฮแมน และ สก็อตต์ (Haiman and Scott, 1970) ซึ่งได้ให้ความหมายของการจัดการหรือกระบวนการว่า คือกระบวนการทางสังคม และเทคนิคในการใช้ทรัพยากรทางการบริหารในการดำเนินงานขององค์กรและทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงให้เกิดความสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและกระบวนการบริหารทั่วไป มักเป็นกระบวนการวิธีหรือกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ซึ่งเป็นวิธีการจัดการอย่างหนึ่งที่มีหลักเกณฑ์ตามวิธีทางวิทยาศาสตร์ กระบวนการ การบริหารจะกำหนดขอบเขตและหน้าที่ตามขั้นตอนต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ปัจจัยพื้นฐานของการบริหาร ได้แก่ 4M's (สมพงษ์ เกษมสิน , 2523)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ความรู้ความสามารถของครูฝึกอยู่ในระดับ 4.06 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก การสร้างบรรยากาศในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับ 3.99 ซึ่งอยู่ในระดับดี กิริยามารยาทและการพูดจาสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับ 4.41ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก ครูฝึกมีความสนุกสนานและเหมาะสม อยู่ในระดับ 4.16ซึ่งอยู่ในระดับดีมากและผลรวมของด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับดีซึ่งสอดคล้องกับคำนิยามของธงชัย สันติวงษ์ (2535) ได้กล่าวว่า คนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดแม้ว่าองค์กรจะมี

เครื่องจักรอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีราคาแพงเพียงใดก็ตาม ถ้าหากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถแล้วเครื่องจักรและอุปกรณ์เหล่านั้นก็จะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อันใด และถึงแม้จะใช้ดำเนินงานได้บ้าง ประสิทธิภาพเครื่องจักรก็คงอยู่ในระดับต่ำด้วยเหตุผลข้างต้น การจัดคนเข้าทำงานหรือการบริหารงานบุคคลจึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่ง ซึ่งจะมีผลทำให้การบริหารงานและการเพิ่มผลผลิตทำได้ดีขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการน้ำดื่ม/ที่นั่งพัก อยู่ในระดับ 3.87 ซึ่งอยู่ในระดับดี ความสะดวกในการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องต่างๆ อยู่ในระดับ 3.89ซึ่งอยู่ในระดับดีผลรวมของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จึงอยู่ในระดับดีซึ่งสอดคล้องกับคำนิยามของ กัณฑ์คุปต์ จันทรประสิทธิ์(2554)ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าภายในประเทศของ บริษัท โอคิซีโมะ อินเตอร์เนชั่นแนล (เอเชีย) จำกัด ให้ระดับความพึงพอใจด้านการขนส่งสินค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับที่มากเท่ากัน ส่วนผล การทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับประเภทของสินค้าที่สั่งซื้อ และระยะทางที่ใช้ในการขนส่งที่ แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจด้านการขนส่งสินค้าในภาพรวมไม่แตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการ ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริงอยู่ในระดับ 4.04อยู่ในระดับดีมาก มีระดับสมรรถภาพทางกายที่ดีขึ้นอยู่ในระดับ 4.22อยู่ในระดับดีมาก ได้รับความรู้ที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์อยู่ในระดับ 4.11อยู่ในระดับดีมาก มีความหลากหลายของกิจกรรมอยู่ในระดับ 4.14อยู่ในระดับดีมาก มีความสะอาดเรียบร้อยน่าใช้บริการอยู่ในระดับ 4.00อยู่ในระดับดีมากผลรวมของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จึงอยู่ในระดับดีซึ่งสอดคล้องกับคำนิยามของกัณฑ์คุปต์ จันทรประสิทธิ์ (2554) ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าภายในประเทศของ บริษัท โอคิซีโมะ อินเตอร์เนชั่นแนล (เอเชีย) จำกัด ให้ระดับความพึงพอใจด้านการขนส่งสินค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับที่มากเท่ากัน ส่วนผล การทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับประเภทของสินค้าที่สั่งซื้อ และระยะทางที่ใช้ในการขนส่งที่ แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจด้านการขนส่งสินค้าในภาพรวมไม่แตกต่างกัน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการ Jetts

24hour fitness silom connect (chong nonsi)

3.1.กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1กลุ่มประชากร

ผู้ที่มาใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi)

3.1.2กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ให้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi)เป็นเพศชาย และหญิง จำนวน 286 คน

ผู้ที่มาใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ทั้งเพศชายและหญิงเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการกรอกแบบสอบถามเป็นสมาชิกของ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi)จำนวน286คน โดยใช้การเลือกสุ่มจำนวน 286 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) โดยมีวิธีดังต่อไปนี้

3.2.การสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย

3.2.1.ศึกษาเอกสารตำรา บทความ และรายงานการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกโปรแกรมการออกกำลังกาย

3.2.2.สร้างเครื่องมือ โดยอ้างอิงจากข้อมูลจากข้อมูลที่ได้ศึกษามา

3.2.3.รวบรวมแบบประเมินเนื้อหาของแบบสอบถาม

3.2.4.นำเครื่องมือไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เลือกการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามผู้ที่มาใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ในช่วงเดือนธันวาคม-มีนาคม พ.ศ.2564

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการที่ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) โดยมีคำถามเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆในการเข้ามาใช้บริการของสมาชิก โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ โดยจะถามผู้ใช้บริการในเรื่องเพศ อายุและความบ่อยในการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยถามผู้เข้ามาใช้บริการ 8 ข้อดังนี้

- 1.แบบสอบถาม การให้บริการของพนักงานต้อนรับ
- 2.แบบสอบถาม ความพร้อมของอุปกรณ์การออกกำลังกาย
- 3.แบบสอบถาม ความพึงพอใจของเครื่องออกกำลังกาย
- 4.แบบสอบถาม ความรู้และประสบการณ์ของพนักงาน/ครูฝึก
- 5.แบบสอบถาม ความพึงพอใจของสมาชิกในการเข้าร่วมคลาสออกกำลังกายของฟิตเนส
- 6.แบบสอบถาม ความสะอาด และบรรยากาศภายในฟิตเนส
- 7.แบบสอบถาม ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการที่ฟิตเนส
- 8.แบบสอบถามการแนะนำฟิตเนสให้แก่ผู้อื่นมาเข้าใช้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ที่มาเข้าใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi)

1. นำแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ พฤติกรรมที่ต้องการวัด ลักษณะการใช้คำถามและความถูกต้องด้านภาษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ และมาหาความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ (In Dex of Congruence หรือ IOC) คัดเลือกข้อที่มีดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป
2. นำแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการที่ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับผู้ที่มาใช้บริการที่ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาความเที่ยง (Reliability) ของแบบวัด โดยใช้ Cronbach's Alpha จำนวน 20 คน ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.05

3.4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยนำแบบสอบถามให้ผู้มาใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ ใช้เกณฑ์โดยกำหนดเป็นร้อยละของประชากรในการพิจารณา จากการใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 0.5%

การใช้ตารางสำเร็จรูปการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูป - ตารางสำเร็จของทาโร ยามาเน่

ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) เป็นตารางที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95%

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยมี 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ โดยจะถามผู้ให้บริการในเรื่องเพศ ความบ่อยในการใช้บริการวิเคราะห์ลำดับขั้นตอนดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม คัดไว้เฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์

1.2 นำแบบมาหาค่าสถิติของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแสดงค่าเป็นร้อยละ (100%) การหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Frequency Distribution and Percentage)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีเกณฑ์ให้คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ศึกษาจะใช้มาตรวัดทัศนคติของ Likert (The Likert Scale) โดยมีเกณฑ์กำหนดการให้คะแนนดังนี้

ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	ได้ 5 คะแนน
ความพึงพอใจในระดับมาก	ได้ 4 คะแนน
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง	ได้ 3 คะแนน
ความพึงพอใจในระดับน้อย	ได้ 2 คะแนน
ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	ได้ 1 คะแนน

เกณฑ์การประเมินผลการวัดระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการที่ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi)

ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย	5.00-4.00	อยู่ในระดับ	ดีมาก
ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย	3.99-3.00	อยู่ในระดับ	ดี
ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย	2.99-2.00	อยู่ในระดับ	ปานกลาง
ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย	1.99-1.00	อยู่ในระดับ	น้อย
ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย	0.99-0.01	อยู่ในระดับ	น้อยมาก

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ที่ให้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi)

บทที่ 4

ผู้ที่มาใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ทั้งเพศชายและหญิงเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการกรอกแบบสอบถามเป็นสมาชิกของ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) จำนวน 286 คน โดยใช้การเลือกสุ่มจำนวน 286 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) โดยมีผลวิจัยดังนี้

4.1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ โดยผล การศึกษามีดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	225	22.5
หญิง	61	6.1
รวม	286	100

ที่มา : จากการสำรวจผู้ที่มาใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ทั้งเพศชายและหญิง

จากตาราง 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 225คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 เป็นเพศหญิงจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1

จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่มาใช้บริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงเป็นจำนวนมาก แสดงว่า สมาชิกที่มาใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) โดยปกติแล้วจะมีผู้มาใช้บริการจะเป็นเพศชายส่วนมาก

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	0	0
15 – 25 ปี	89	8.9
26 – 35 ปี	176	17.6
36 – 45 ปี	19	1.9
46 – 55 ปี	2	2
รวม	286	100

ที่มา : จากการสำรวจผู้ที่มาใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ทั้งเพศชาย และหญิง

จากตาราง 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตาราง 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 26 -35 ปี มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 15 – 25 ปี มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และลำดับสามคือ ผู้ที่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

4.3 ความถี่ในการออกกำลังกายของผู้ใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi)

ความถี่ในการออกกำลังกาย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ครั้ง / สัปดาห์	12	1.2
3 – 5 วัน / สัปดาห์	179	17.9
มากกว่า 5 ครั้ง / สัปดาห์	92	9.2
น้อยกว่า 10 ครั้ง/เดือน	3	0.3
รวม	286	100

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการออกกำลังกาย 3 – 5 วัน / สัปดาห์ มีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 รองลงมาคือ มากกว่า 5 ครั้ง / สัปดาห์มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และอันดับสามคือ น้อยกว่า 2 ครั้ง / สัปดาห์ มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

4.4 จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect

(chong nonsi)

สิ่งที่ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ผลการวิเคราะห์	
	(5) มากที่สุด	(4) มาก	(3) ปานกลาง	(2) น้อย	(1) น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1. การให้บริการของพนักงานการต้อนรับ	92 (32.16)	169 (59.1)	25 (8.74)	0 (0)	0 (0)	4.23	ดีมาก
2. ความพร้อมของอุปกรณ์การออกกำลังกาย	112 (39.16)	164 (57.34)	10 (3.50)	0 (0)	0 (0)	4.36	ดีมาก
3. ความเพียงพอของเครื่องออกกำลังกาย	60 (2.09)	96 (33.56)	108 (37.76)	22 (7.70)	0 (0)	3.68	ดี
4. ความรู้และประสบการณ์ของพนักงาน/ครูฝึก	183 (63.40)	96 (33.56)	34 (11.88)	0 (0)	0 (0)	4.90	ดีมาก
5. ความพึงพอใจของสมาชิกในการเข้าร่วมคลาสออกกำลังกายของฟิตเนส	136 (47.55)	140 (48.95)	10 (3.50)	0 (0)	0 (0)	4.45	ดีมาก
6. ความสะอาด และบรรยากาศภายในฟิตเนส	95 (33.21)	168 (58.74)	18 (6.30)	0 (0)	0 (0)	4.20	ดีมาก
7. ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการที่ฟิตเนส	45 (15.73)	217 (75.87)	24 (8.40)	0 (0)	0 (0)	4.07	ดีมาก
8. การแนะนำฟิตเนสให้แก่ผู้อื่น	83 (29.02)	190 (66.43)	13 (4.54)	0 (0)	0 (0)	4.26	ดีมาก

ที่มา : จากการสำรวจ

จากตาราง 4.4 ในเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการที่ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) เมื่อพิจารณาจากแบบสอบถามความพึงพอใจของการเข้าใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ทั้งหมด 8 ข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.90 ซึ่งอยู่ในระดับที่ ดีมาก แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้ Jetts 24hour fitness silom connect

(chong nonsi) มีความพึงพอใจเป็นส่วนมาก ทั้งนี้อาจจะมีปัญหาในเรื่องความพึงพอใจของเครื่องออกกำลังกาย พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.68 ซึ่งอยู่ในระดับ ดี แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของเครื่องออกกำลังกาย ยังคงมีปัญหาแต่ไม่มากนัก

4.5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ควรมีการปรับปรุงความ พอเพียง ของเครื่องออกกำลังกาย ควรมีการจัดเรียงเครื่องออกกำลังกายใหม่ และสามารถมาเครื่องให้ได้จำนวนที่มากขึ้น และกลิ่นของสิ่งปฏิกูล ที่ออกมาตามช่องของเครื่องปรับอากาศภายในคลับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการที่ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ตลอดจนเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการบริการที่ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) โดยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 286 ชุดซึ่งกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการที่ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการตอบ และได้รับแบบสอบถามที่กรอกข้อความครบสมบูรณ์จำนวน 286 ชุดจากนั้นนำข้อมูลที่ ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของการเข้าใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ สำหรับผลการศึกษารูปได้ดังนี้

5.1.สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่เข้าใช้บริการที่ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) จำนวน 286 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ส่วนเพศหญิงจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 โดยผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6

ด้านการบริการของพนักงานต้อนรับมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 4.23 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผลโดยงานวิจัยชิ้นนี้กล่าวว่าการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ จะทำให้ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับดีมาก

ความพร้อมของอุปกรณ์การออกกำลังกายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 4.36 ซึ่งอยู่ในระดับดีมากผลจากการกรอกแบบสอบถามพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการที่ Jetts 24hour fitness silom connect (chong

nonsi) มีการตอบรับที่ดีมากของความพร้อมของอุปกรณ์การออกกำลังกายภายใน Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi)

ความพึงพอใจของเครื่องออกกำลังกายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 3.68 ซึ่งอยู่ในระดับ ดี ในการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการที่ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ซึ่งความพึงพอใจของอุปกรณ์ออกกำลังกาย อาจจะยังไม่เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการที่ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) แต่ก็ถือว่าอยู่ในเกณฑ์การประเมินที่ดี

ความรู้และประสบการณ์ของพนักงานและครูฝึกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 4.90 ซึ่งอยู่ในระดับที่ดีมากเมื่อพิจารณาข้อพบว่าครูฝึกมีการดูแลสมาชิกในฟิตเนสให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกกำลังกาย สามารถสอนคลาสได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถที่ตรงตามที่สมาชิกต้องการซึ่งสอดคล้องกับ(ธงชัย สันติวงษ์ 2535) ได้กล่าวว่า คนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดแม้ว่าองค์กรจะมีเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีราคาแพงเพียงใดก็ตาม ถ้าหากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถแล้วเครื่องจักรและอุปกรณ์เหล่านั้นก็จะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อันใด และถึงแม้จะใช้ดำเนินงานได้บ้าง ประสิทธิภาพเครื่องจักรก็คงอยู่ในระดับต่ำด้วยเหตุผลข้างต้น การจัดคนเข้าทำงานหรือการบริหารงานบุคคลจึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่ง ซึ่งจะมีผลทำให้การบริหารงานและการเพิ่มผลผลิตทำได้ดีขึ้น

ความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าร่วมคลาสออกกำลังกายของฟิตเนสมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 4.45 ซึ่งอยู่ในระดับดีมากในการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านกระบวนการรูปแบบและขั้นตอนการถ่ายทอดความรู้ให้กับสมาชิกอยู่ในระดับ 4.90ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการคลาส และความรู้ในการสอนคลาสต่างๆ ได้อย่างมีอาชีพ

ความสะอาดและบรรยากาศภายในฟิตเนสมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 4.20 ซึ่งอยู่ในระดับดีมากด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือส้วมมีการปรับปรุงซ่อมแซมให้มีลักษณะตามเกณฑ์ถูกหลักสุขาภิบาล (Sanitation Conditions) ห้องน้ำห้องส้วมและสุขภัณฑ์ทั้งหมดจะต้องสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น มีวัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการประกอบด้วยน้ำสะอาด สบู่ล้างมือ กระดาษชำระเพียงพอกับผู้ที่เข้ารับบริการที่ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi)

ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ฟิตเนสมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 4.07 ซึ่งอยู่ในระดับที่ดีมากในการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการความรู้ความสามารถของครูฝึกอยู่ในระดับ 4.90 ซึ่งอยู่ในระดับดีมากการสร้างบรรยากาศในการให้บริการได้อย่างเหมาะสมมีกิจกรรมายาทและการพูดจาสุภาพเรียบร้อยครูฝึกมีความสนุกสนานและเหมาะสมผลรวมของด้านความพึงพอใจในการใช้บริการที่ฟิตเนสอยู่ในระดับดีมาก

การแนะนำ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) ให้แก่ผู้อื่นมาใช้บริการค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 4.26 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ยผลรวมความพึงพอใจอยู่ที่ดีมากมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) งานวิจัยชิ้นนี้กล่าวว่าการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ความรู้ความสามารถของครูฝึกอยู่ในระดับ 4.90 ซึ่งอยู่ในระดับดีมากการสร้างบรรยากาศในการให้บริการได้อย่างเหมาะสมมีกิจกรรมายาทและการพูดจาสุภาพเรียบร้อยครูฝึกมีความสนุกสนานและเหมาะสมผลรวมของด้านความพึงพอใจในการใช้บริการที่ฟิตเนสและการแนะนำฟิตเนสให้แก่อื่นมาใช้บริการอยู่ในระดับดีมาก

5.2. ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ผู้วิจัยควรตรงต่อเวลาให้มากขึ้น
2. ผู้วิจัยควรเพิ่มความสามารถในการการคิดสร้างสรรค์
3. ผู้วิจัยควรดูแลสมาชิก ได้อย่างทั่วถึงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกกำลังกายที่ได้ผลกับสมาชิก
4. ผู้วิจัยควรมีการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม
5. ผู้วิจัยควรนำผลจากการวิจัยในครั้งนี้ไปพัฒนาในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi) มีความพึงพอใจมากที่สุด

บรรณานุกรม

สมชาย สุขสิริเสรีกุล, รศ.ดร. (2551). *เศรษฐศาสตร์สุขภาพ*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. *การบริหารบุคคลและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการบริหารการศึกษาและอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.

สมิต ศัชฎกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สายจิตร ลิงหเสนี. *สังคมสงเคราะห์จุลภาค*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

สุพล เพชรานนท์. *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุมคณะวิทยากรจัดการ*. สถาบันราชภัฏสงขลา, 2540.

คณิต ดวงหัตติ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ. ออนไลน์. <http://www.edu.nu.ac.th/selfaccess/researches/admin/upload/62110111152320is.pdf>

บราลีจินตณสนธิ (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน. ออนไลน์. <http://www.rc.ac.th/ebook/54/54-5.pdf>

สำนักงานที่ดิน (2549 : 44) ได้ศึกษาหัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชนโดยใช้แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามแบบ. ออนไลน์.

http://eng.sut.ac.th/ce/ce_course/download/struc/5KITTITUCH/KITTITUCH.pdf

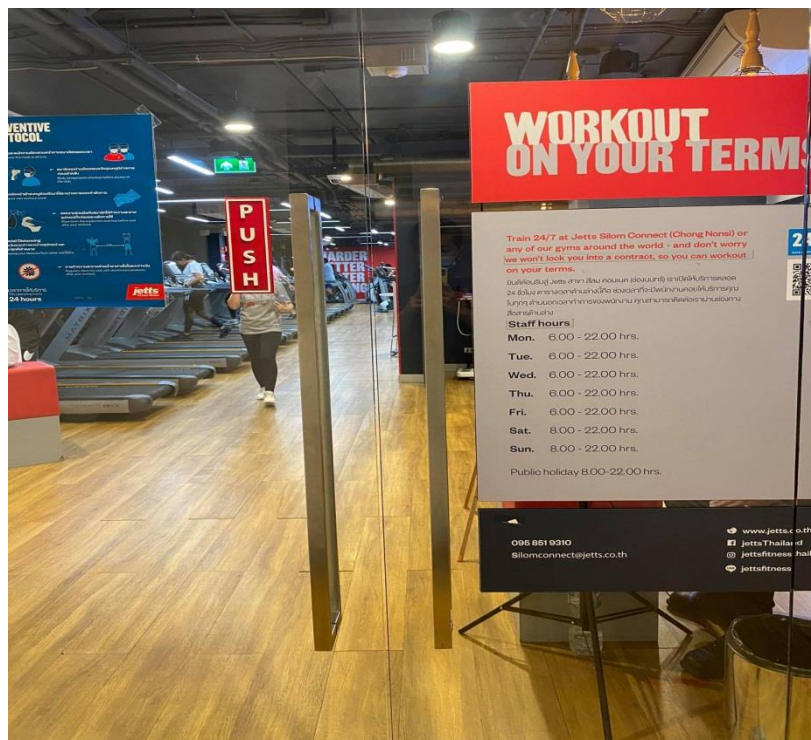
Bass (1977, pp. 142-149) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

บรรณานุกรม (ต่อ)

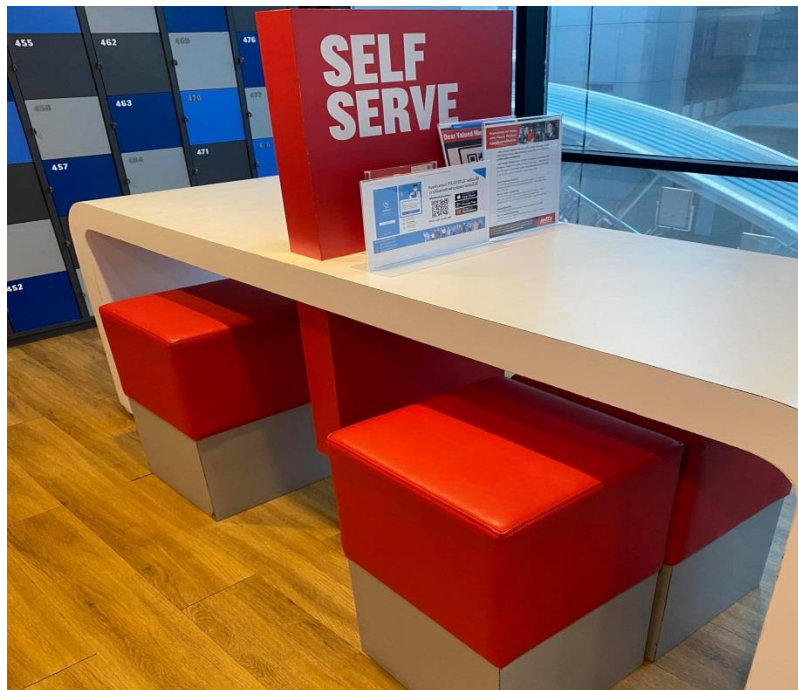
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่. (2552). **โครงการส่งเสริมการออกกำลังกายและกีฬาเพื่อสุขภาพจังหวัดเชียงใหม่**. ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2554, จาก <http://cm-tsr.com>
- สำนักงานศูนย์เยาวชน-ประชาชน สนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่. (2551). **ประวัติสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่**. ค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2554, จาก <http://chiangmaistadium.net/history>
- สำนักงานสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ กระทรวงสาธารณสุข. (2553). **ข่าวเพื่อสื่อมวลชน**. ค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2554, จาก <http://moph.go.th>
- อรรถพร คำคม. **การให้บริการสินค้าของธนาคารอาคารสงเคราะห์: ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพฯและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). **หลักการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: โอเชียนสโตร์, 2523.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.
- SAWAKE.(2552). **แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ**. ค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม 2554, จาก http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html
- Gilmer, V.H.B. (1966). **Industrial Psychology**. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, Taro.1967. **Elementary Sampling Theory**. Englewood Clifts, NJ: Prentice Hall.

ภาคผนวก ก.

บรรยายกาศภายใน Jetts 24hour fitness silom
connect (chong nonsi)

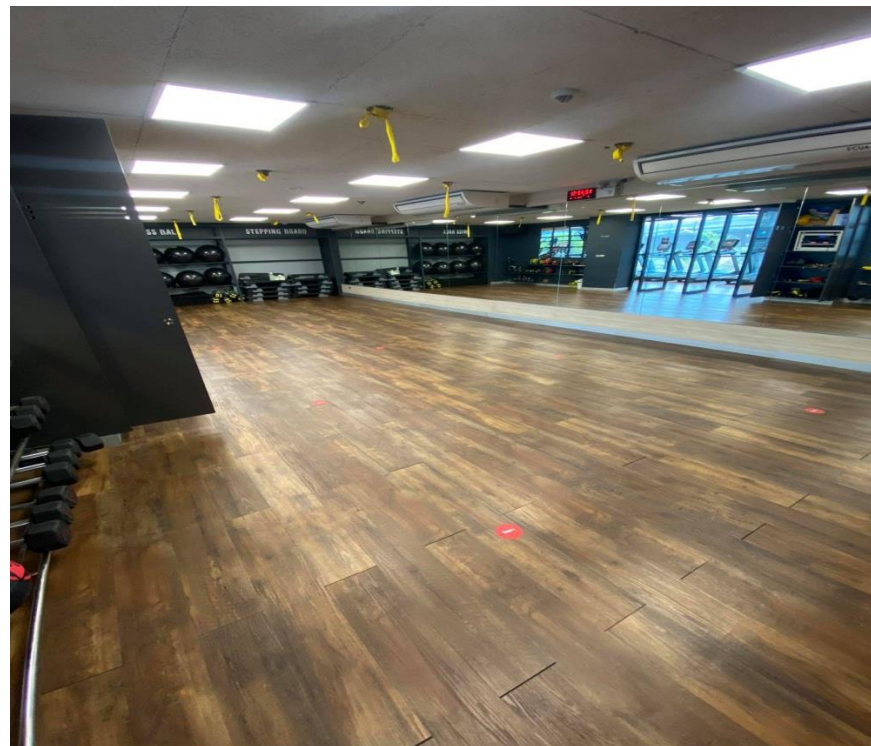


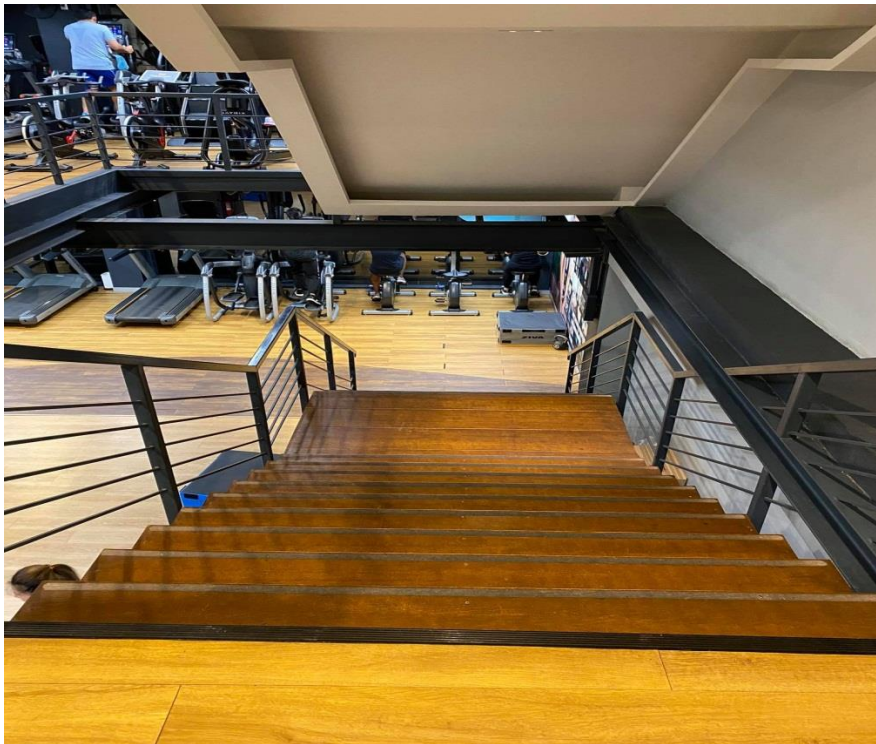






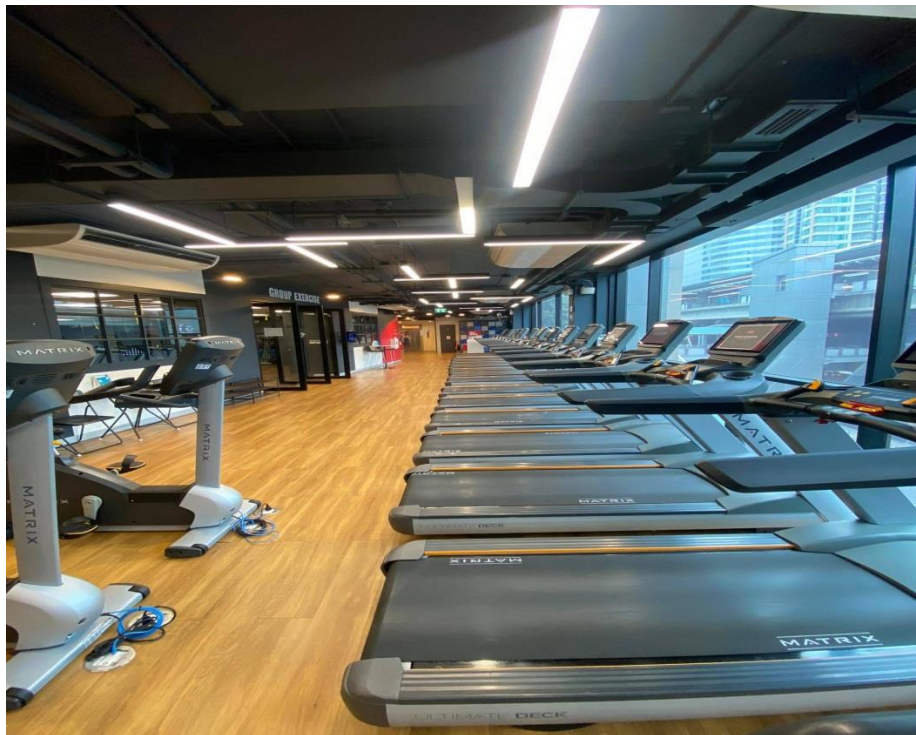






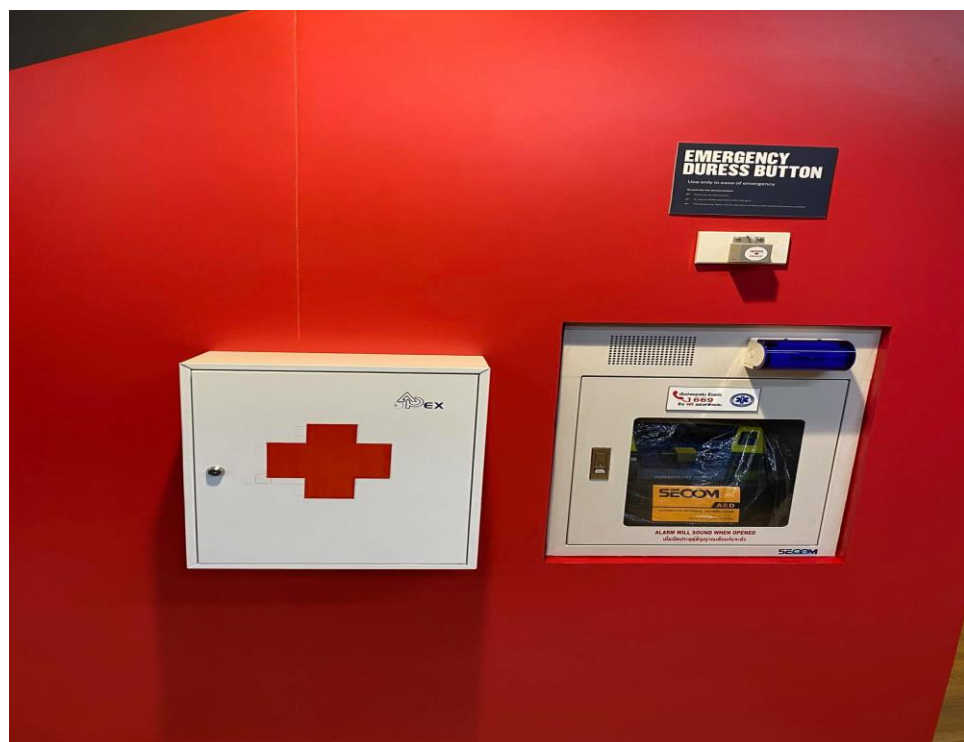
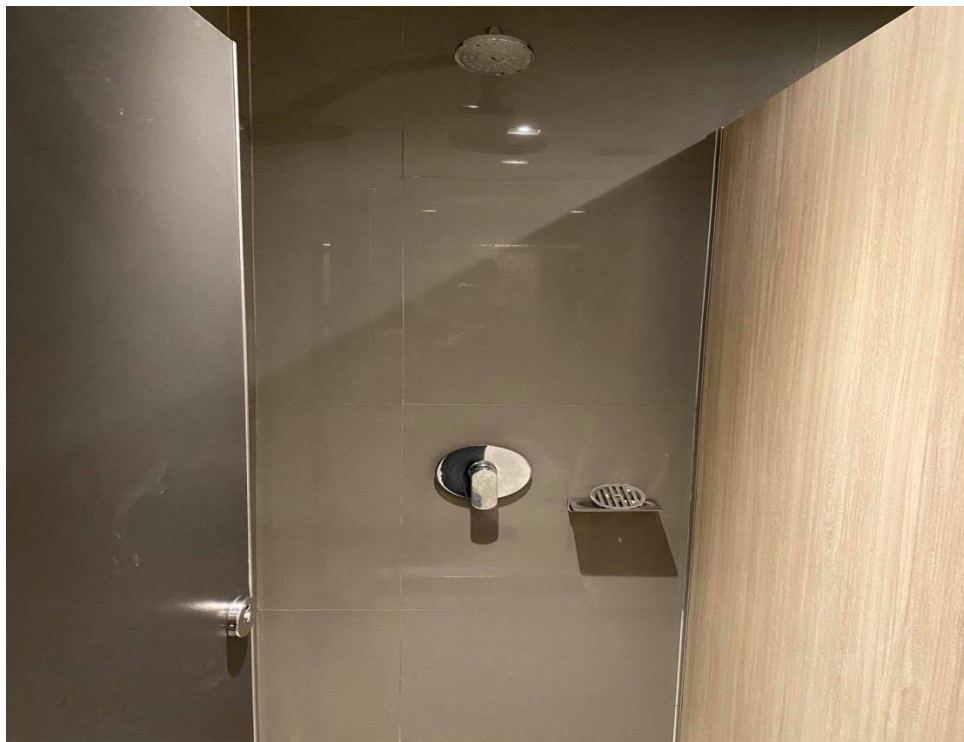


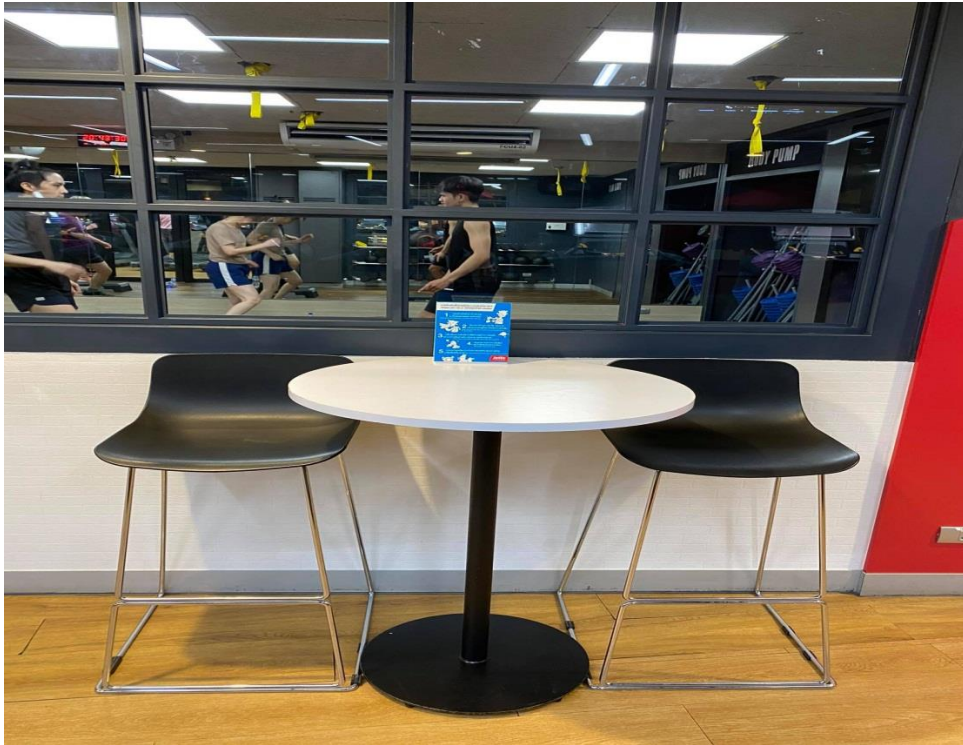




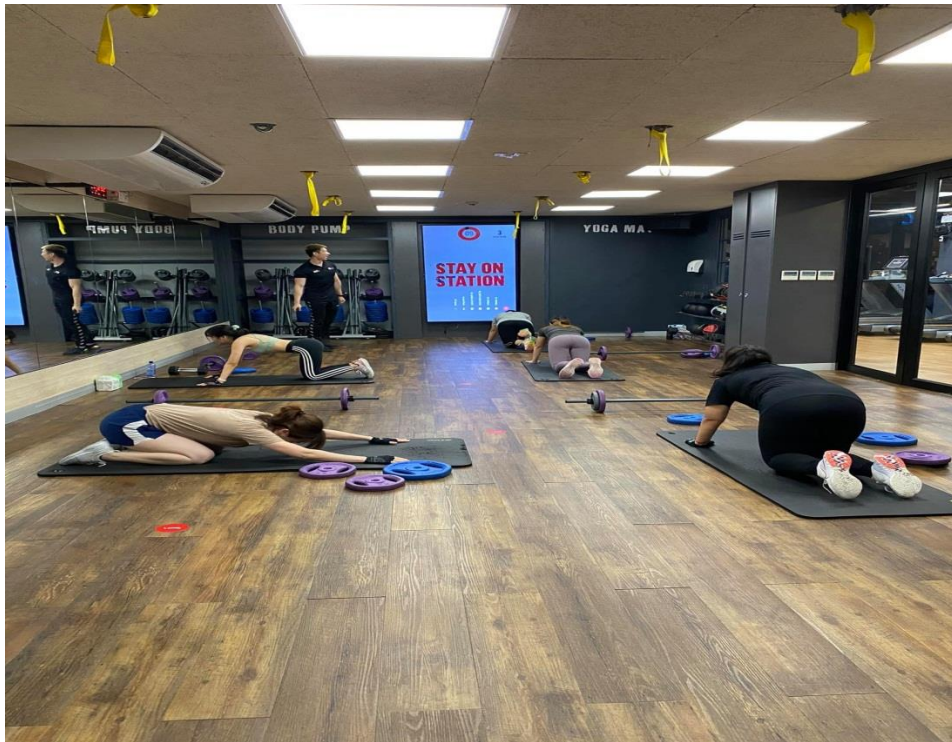












ภาคผนวก ข.

**แบบสอบถามความพึงพอใจของการเข้าใช้
บริการ Jetts 24hour fitness silom connect
(chong nonsi)**

แบบสอบถาม

คำชี้แจงกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุด และเติมค่าลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง อายุ.....ปี
2. ท่านมาออกกำลังกาย
- น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์ 3 – 5 ครั้ง/สัปดาห์ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์
- น้อยกว่า 10 ครั้ง/เดือน อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของการเข้าใช้บริการ Jetts 24hour fitness silom connect (chong nonsi)

หัวข้อการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การให้บริการของพนักงานการต้อนรับ					
2. ความพร้อมของอุปกรณ์การออกกำลังกาย					
3. ความเพียงพอ ของเครื่องออกกำลังกาย					
4. ความรู้และประสบการณ์ของพนักงาน/ครูฝึก					
5. ความพึงพอใจของสมาชิกในการเข้าร่วมคลาสออกกำลังกายของฟิตเนส					
6. ความสะอาด และบรรยากาศภายในฟิตเนส					
7. ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการที่ฟิตเนส					
8. การแนะนำฟิตเนสให้แก่ผู้อื่น					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

