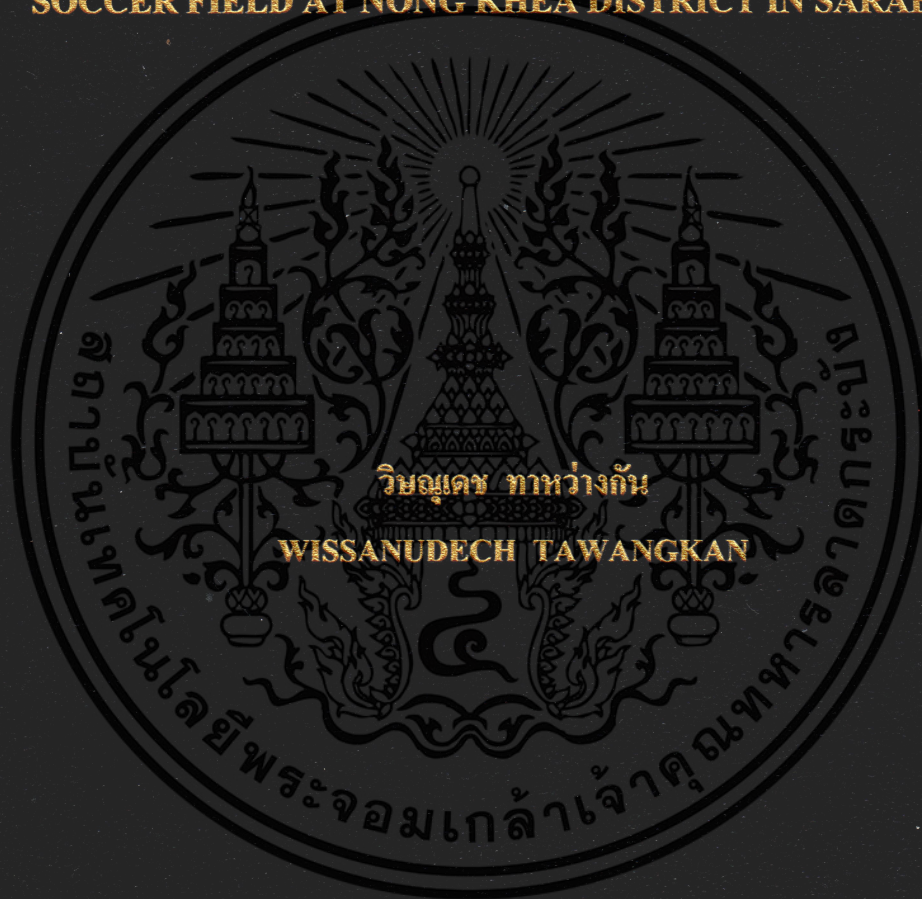


ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม
ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

CONSUMER SATISFACTION TOWARD SERVICE OF ARTIFICIAL
SOCCER FIELD AT NONG KHEA DISTRICT IN SARABURI



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะกรรมการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2559

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม
ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

CONSUMER SATISFACTION TOWARD SERVICE OF ARTIFICIAL
SOCCER FIELD AT NONG KHEA DISTRICT IN SARABURI



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะกรรมการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
พ.ศ. 2559

**CONSUMER SATISFACTION TOWARD SERVICE OF ARTIFICIAL
SOCCER FIELD AT NONG KHEA DISTRICT IN SARABURI**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อปี 2016 เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2016

FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาและวิจัยเท่านั้น ไม่ควรนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย)	ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
ชื่อนักศึกษา	นายวิษณุเดช ทาหว่างกัน
รหัสนักศึกษา	58611006
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2559
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร.ปรเมศร์ อัสวเรืองพิภพ
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นริศตติกุล

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริโภคที่มาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม จำนวน 385 คน ที่ได้จากการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ t-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่จำหน่ายเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือความพึงพอใจด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ และ รายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีสนามที่ใช้บริการเป็นประจำ ระยะเวลาการใช้บริการ ช่วงเวลาการใช้บริการ และจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านอื่นๆ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	Consumer Satisfaction Toward Service of Artificial Soccer Field at Nong Khea District in Saraburi
Student	Mr. Wissanudech Tawangkan
Student ID.	58611006
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2016
Advisor	Dr. Poramate Asawaruangpipop
Co-Advisor	Assistant Professor Dr. Nuttawut Rojniruttikul

ABSTRACT

This research aims to study the satisfaction toward service of artificial soccer field at Nong Khea district in Saraburi and compare the satisfaction toward service of artificial soccer field at Nong Khea district in Saraburi by personal factors and service behavior of consumers. The sample in this research is 385 consumers who use the service of artificial soccer field at Nong Khea district in Saraburi. Convenience sampling method was used to collect data. The data were analyzed by statistical program. Statistics for data analysis include percentage, frequency, arithmetic mean, and standard deviation. t-Test and One-way analysis of variance were used to test the hypothesis. The results show that

1. In overall, consumers satisfy with the artificial soccer field at high level, firstly the place of artificial soccer field. In addition, consumers satisfy with people, process, physical evidence, price, product, and promotion, respectively.

2. Consumers who differ in age, occupation, and income had statistical significant difference in satisfaction towards of artificial soccer field at Nong Khea district in Saraburi. While consumers who differ in other personal factors had no difference in satisfaction towards service of artificial soccer field at Nong Khea district in Saraburi.

3. Consumers who differ in field service, terms of service, period of service and the number of participating players had statistical significant difference in satisfaction towards service of artificial soccer field at Nong Khea district in Saraburi. While consumers who differ in

other service behaviors, had no difference in satisfaction towards service of artificial soccer field at Nong Khea district in Saraburi.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระ อาจารย์ ดร.ปรเมศร์ อัสวเรืองพิภพ ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา คอยชี้แนะ สนับสนุน ส่งเสริมเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษา ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ และ ขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วมผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจนนินรัตติกุล ที่กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติมตลอดจนช่วยชี้แนะข้อบกพร่อง ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ขอขอบคุณ พี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ที่ร่วมชั้นเรียนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่คอยให้คำแนะนำให้ความร่วมมือ ให้กำลังใจ และช่วยแก้ไขปัญหาคงตลอดมา รวมถึงเจ้าหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารและจัดการ ที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานเป็นอย่างยิ่ง

ท้ายที่สุดขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่เป็นกำลังใจและสนับสนุนการศึกษาจนสามารถทำได้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

วิญญูเดช ทาหว่างกัน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	I
ABSTRACT.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	X
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการศึกษา.....	5
1.6 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	8
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
2.4 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี.....	19
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
บทที่ 3 วิธีการวิจัย.....	25
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	31

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	36
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
4.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม.....	38
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม.....	41
4.4 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	54
4.5 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ.....	61
บทที่ 5 สรุป และข้อเสนอแนะ.....	76
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	76
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	80
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	89
บรรณานุกรม.....	93
ภาคผนวก.....	96
ประวัติผู้เขียน.....	103

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การเปรียบเทียบข้อมูลสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในอำเภอหนองแค.....	20
3.1 มาตรการประเมินค่า.....	26
3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาด.....	27
3.3 การทดสอบสมมติฐาน.....	29
3.3 สูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One – way ANOVA	35
4.1 บังคับส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	37
4.2 พฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี.....	38
4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ของ ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัด สระบุรีด้านผลิตภัณฑ์.....	42
4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ของ ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัด สระบุรีด้านราคา.....	44
4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ของ ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัด สระบุรีด้านสถานที่จำหน่าย.....	47
4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ของ ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัด สระบุรีด้านการส่งเสริมการตลาด.....	48
4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ของ ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัด สระบุรีด้านบุคลากร.....	49
4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ของ ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัด สระบุรีด้านกระบวนการ.....	51
4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ของ ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัด สระบุรีด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ.....	52

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และ VII อังอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ของความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี.....53
4.11	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ โดยวิธี One – way ANOVA55
4.12	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี One – way ANOVA 57
4.13	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามอาชีพ โดยวิธี One – way ANOVA.....59
4.14	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธี One – way ANOVA.....61
4.15	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการ โดยวิธี One – way ANOVA.....63
4.16	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามสนามที่ใช้บริการเป็นประจำ โดยวิธี One – way ANOVA.....65
4.17	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ โดยวิธี One – way ANOVA.....67
4.18	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกช่วงเวลาในการใช้บริการ โดยวิธี t-test.....69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

- 4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยวิธี One – way ANOVA.....71
- 4.20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ โดยวิธี One – way ANOVA... 73
- 4.21 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ โดยวิธี One – way ANOVA.....75



สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....5



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบัน คนไทยใส่ใจและให้ความสำคัญกับการออกกำลังกายกันมากขึ้น อาทิเช่น การออกกำลังกายที่บ้าน การเข้าฟิตเนส หรือการเปิดอกกำลังกายตามวิดีโอ ซึ่งเป็นเรื่องที่ดีมากและส่งผลดีต่อสุขภาพของชาวไทย และแนวโน้มการออกกำลังกายและเล่นกีฬานั้นจะได้รับความนิยมไปตลอดทั้งปี 2558 ซึ่งฟุตบอลเป็นหนึ่งในกีฬาที่ได้รับความนิยมสูง คนไทยออกกำลังกายด้วยการเล่นฟุตบอลมากขึ้น โดยมีจุดเริ่มต้นของความนิยมคือ ที่ชาติไทยชนะเลิศการแข่งขันฟุตบอล เอเอฟเอฟ ซูซูกิ คัพ ในปี 2557 (<http://health.kapook.com/view109837.html>) โดยฟุตบอลทีมชาติไทยนั้นกลับมาได้รับความนิยมอย่างสูงอีกครั้ง การแข่งขันแต่ละครั้งมีผู้ชมเต็มความจุของสนามทุกครั้ง ตัวที่นั่นชมจำหน่ายให้กับแฟนบอลที่ให้ความสนใจจนหมดภายในระยะเวลา 1 ชั่วโมงตั้งแต่มีการเปิดขายทางอินเทอร์เน็ต มีแฟนบอลที่ให้ความสนใจจำนวนมากไปรอชมการแข่งขันฟุตบอลที่สนาม โดยรวมใจกันใส่เสื้อทีมชาติไทย นักฟุตบอลกลายเป็นบุคคลสำคัญและได้รับความนิยมชมชอบจากกลุ่มกองเชียร์และผู้ให้ความสนใจ ซึ่งเป็นการช่วยยกระดับคุณภาพด้านฟุตบอลของประเทศไทยให้ดีขึ้น โดยในปัจจุบันนี้มีสโมสรฟุตบอลอาชีพในประเทศไทยทั้งสิ้น 116 สโมสร กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาค

กระแสดังกล่าวส่งผลให้ธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียมนั้นเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีสนามฟุตบอลหญ้าเทียมมากกว่า 200 สนาม นอกจากนี้ยังขยายไปยังภูมิภาคต่างๆ เช่น จังหวัดชลบุรี ระยอง กาญจนบุรี พิชญ โลก อุดรราชธานี สงขลา ภูเก็ต เชียงใหม่ รวมทั้งจังหวัดสระบุรี (www.thaiplayfootball.com/field.asp) นอกจากการเจริญเติบโตของธุรกิจสนามฟุตบอลให้เข้าอย่างรวดเร็วในกรุงเทพแล้ว จังหวัดสระบุรีก็มีการเติบโตของธุรกิจดังกล่าวอย่างรวดเร็วเช่นกัน เนื่องมาจากมีสโมสรฟุตบอลประจำจังหวัด ทำให้กระแสความนิยมในกีฬาฟุตบอลเพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ว่าทางจังหวัดสระบุรีจะมีสนามฟุตบอลสาธารณะที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายให้บริการอยู่มากมาย อาทิเช่น ตามสถานที่ราชการ โรงเรียน ชุมชน และมหาวิทยาลัยต่างๆ แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของกลุ่มผู้เล่นฟุตบอล ซึ่งอาจเกิดจากคุณภาพของสนาม และเวลาในการให้บริการ ซึ่งต่างจากสนามฟุตบอลหญ้าเทียมที่มีการดูแลรักษาสภาพสนาม รวมทั้งการบริการ ในปี พ.ศ. 2559 พบว่ามีผู้มาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว จนปัจจุบันมีสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในจังหวัดสระบุรีมีประมาณ 60 สนาม ซึ่งเป็นสนามหญ้าเทียมในอำเภอหนองแคจำนวน 6 สนาม(ข้อมูลจากการสำรวจ

เอกสารข้อเท็จจริง เมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม พ.ศ. 2559) การศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากที่กล่าวมาข้างต้นพบว่าคนไทยในปัจจุบันใส่ใจในเรื่องสุขภาพมากขึ้น โดยหันมาออกกำลังกายเพื่อให้ร่างกายแข็งแรง สืบเนื่องจากกระแสความนิยมฟุตบอลทีมชาติไทย ฟุตบอลจึงกลายเป็นกีฬาอดนิยมนที่มีผู้คนหันมาเล่นกันมากขึ้น เนื่องจากมีการสนับสนุนจากหลายหน่วยงาน ใช้อุปกรณ์ในการเล่นน้อย สามารถเล่นได้ทีละหลายคน โดยจังหวัดสระบุรี เป็นหนึ่งในจังหวัดที่ให้ความสนใจกับกีฬาฟุตบอลมาก แต่ส่วนใหญ่จะมีปัญหาในเรื่องของโอกาส สถานที่ และเวลา ซึ่งมีสนามฟุตบอลหญ้าเทียมเป็นตัวเลือกที่ทำให้คน ได้มีโอกาสเล่นฟุตบอลทุกช่วงเวลา ส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่สูง อีกทั้งธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียมนั้นเป็นธุรกิจใหม่ มีการเจริญเติบโตของธุรกิจที่สูงเช่นเดียวกับสนามในกรุงเทพมหานคร งานศึกษาทางวิชาการมีเพียงการศึกษาแผนธุรกิจเท่านั้น ส่วนประเด็นทางการตลาดอื่นๆ เพื่อทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่แท้จริง เช่น ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการนั้น ยังมีผู้ศึกษาในเชิงวิชาการน้อย ทางผู้วิจัยจึงต้องการทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เพื่อให้ผู้ประกอบการทราบถึงความพึงพอใจของผู้บริโภค และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างกลยุทธ์ ปรับปรุง พัฒนาธุรกิจสนามฟุตบอลให้เขาต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการตัดสินใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : ผู้ที่ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ให้ความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ที่ใช้บริการที่มีพฤติกรรมในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีความถี่ของการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 : ผู้ที่ใช้บริการมีพฤติกรรมของสนามที่ใช้บริการเป็นประจำ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีช่วงระยะเวลาในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.7 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

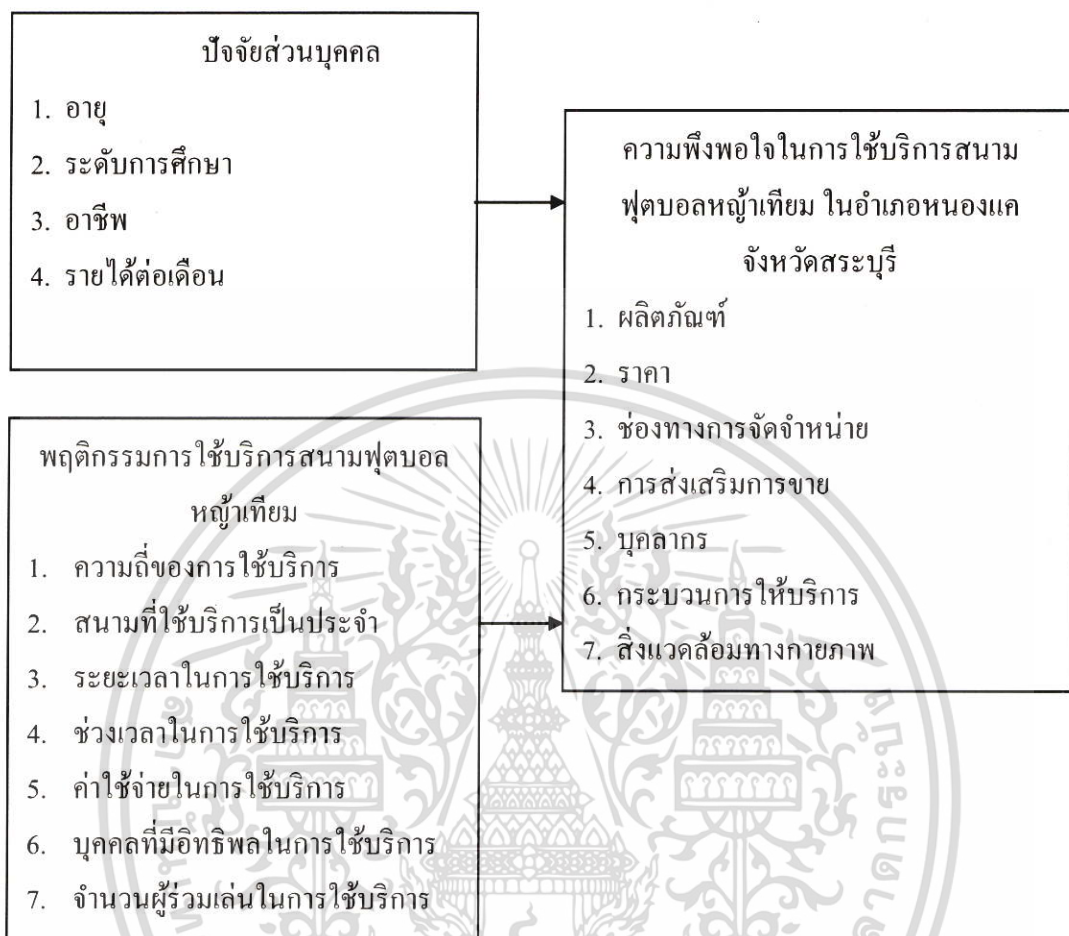
การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้บริโภค โดยประยุกต์ใช้แนวคิด Kotler (2002) ซึ่งกล่าวถึงกลยุทธ์การตลาดบริการ 7 ด้านหรือ 7Ps ทำให้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาระดับความพึงพอใจโดยประยุกต์ใช้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี 7 ด้าน ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์และบริการ
2. ราคา
3. การจัดจำหน่าย
4. การส่งเสริมการตลาด
5. บุคลากร
6. กระบวนการ
7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

พร้อมทั้งยังศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภคที่ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีในเรื่อง ความถี่ของการบริการ บุคคลที่ร่วมใช้บริการ เหตุผลหลักในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ โดยกำหนดตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จากการประยุกต์ใช้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ และนำมาทดสอบเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล 5 ด้าน ได้แก่ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้และพฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีของผู้บริโภค โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยสามารถแสดงได้ (ภาพที่ 1.1)

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยเนื้อหาประกอบด้วย

1.6.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริโภคที่มาใช้บริการร้านสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เพศชาย ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ลูกค้านักกีฬาที่มาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำนวน 385 คนระหว่างเดือน สิงหาคม 2559 ถึง กันยายน 2559

1.6.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.6.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- อายุ
 - ระดับการศึกษา
 - อาชีพ
 - รายได้ต่อเดือน
2. พฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ได้แก่
- ความถี่ของการบริการ
 - สนามที่ใช้บริการเป็นประจำ
 - ระยะเวลาในการใช้บริการ
 - ช่วงเวลาในการใช้บริการ
 - ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ
 - บุคคลที่มีอิทธิพลในการใช้บริการ
 - จำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ

1.6.2.2 ตัวแปรตาม คือความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

- ผลสัมฤทธิ์
- ราคา
- ช่องทางการจัดจำหน่าย
- การส่งเสริมการตลาด
- บุคลากร
- กระบวนการให้บริการ
- สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

1.6.3 ขอบเขตเวลา เก็บข้อมูลระหว่างเดือน สิงหาคม 2559 ถึง กันยายน 2559

1.6 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกหรือลบของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพ ราคา หรือ การบริการ เป็นต้น

พฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม หมายถึง การแสดงออกในสิ่งที่ผู้บริโภค นั้น ปฏิบัติ ด้วยการแลกด้วยค่าบริการ และรวมทั้งกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทาง ในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์ ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร ทั้งนี้เพราะคำว่า “Demo” หมายถึง “People” ซึ่งแปลว่า “ประชาชน” หรือ “ประชากร” ส่วนคำว่า “Graphy” หมายถึง “Writing Up” หรือ “Description” ซึ่งแปลว่า “ลักษณะ” ดังนั้น เมื่อแยกพิจารณาจากรากศัพท์ คำว่า “Demography” น่าจะมีความหมายตามที่กล่าวข้างต้นคือ วิชาที่เกี่ยวกับประชากร

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542, หน้า 44-52) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากรนี้เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือพฤติกรรมพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้นเป็นความเชื่อที่ว่า คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ Defleur and Bell-Rokeach (1996) ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่างๆ ของบุคคล หรือลักษณะทางประชากรซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่มๆ ได้ คือ บุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้น บุคคลที่อยู่ในลำดับชั้นทางสังคมเดียวกันจะเลือกรับ และตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสาร ในแบบเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้า และการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R Theory) ในสมัยก่อนและได้ นำมาประยุกต์ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่า ผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน จะมีความ สนใจต่อข่าวสารที่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปรมะ สตะเวทิน (2546, หน้า 112-118) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะของคน ซึ่งแตกต่างกัน ในแต่ละคน คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสาร อย่างไรก็ตามในการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ กันนั้น จำนวนของผู้รับสารก็มีปริมาณแตกต่างกันด้วย การวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีจำนวนน้อยคนนั้นมักไม่ค่อยมีปัญหา หรือมีปัญหาน้อยกว่าการวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีจำนวนมาก เนื่องจากการวิเคราะห์คนที่มีจำนวนน้อย เราสามารถวิเคราะห์ผู้รับสาร ทุกคนได้ แต่ในการวิเคราะห์คนจำนวนมาก เราไม่สามารถวิเคราะห์ผู้รับสารแต่ละคนได้ เพราะมีผู้รับสารจำนวนมากเกินไป นอกจากนี้ผู้ส่งสารยังไม่รู้จักผู้รับสารแต่ละคนด้วย ดังนั้น วิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมากก็คือ การจำแนกผู้รับสารออกเป็น กลุ่ม ๆ ตามลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคม และ เศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนา สถานภาพสมรส เป็นต้นซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อการรับรู้ การตีความ และการเข้าใจในการสื่อสารทั้งสิ้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ ซึ่งเกิดจากอิทธิพลภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความต้องการสิ่งจำเป็น ในการดำรงชีวิตประจำวัน ละความต้องการที่เกิดจากแรงจูงใจ บุคลิกภาพส่วนตัว การรับรู้ การเรียนรู้ และทัศนคติรวมทั้งอิทธิพลภายนอก ได้แก่วัฒนธรรม ประเพณี ระบบเศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง และเทคโนโลยีพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหาการซื้อ การใช้ การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์ และการบริการ ซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา (Schiffman; & Kanuk.2007:5) หรือหมายถึง การศึกษาพฤติกรรม การตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า นักการตลาดจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคด้วยเหตุผลหลายประการกล่าวคือ 1. พฤติกรรมของผู้บริโภคมีผลต่อกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจ ประสบความสำเร็จถ้ากลยุทธ์ทางการตลาดสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้ 2. เพื่อให้สอดคล้องกับแนวความคิดทางการตลาด (Marketing concept) ที่ว่าการทำให้ ลูกค้าพึงพอใจ (อตุลย์ จาตุรงค์กุล. 2550: 7)

ผู้บริโภค คือบุคคลต่างๆ ที่มีความสามารถในการซื้อ (Ability to buy) หรืออีกนัยหนึ่ง ถ้า มองในแง่ของเศรษฐกิจ ที่ใช้เงินเป็นสื่อกลางก็คือ ทุกคนที่มีเงินนอกจากนั้นทัศนคติของนักการตลาด ผู้บริโภคจะต้องมีความเต็มใจในการซื้อ(Willingness to buy) สินค้าหรือบริการด้วยลักษณะอื่นๆ ของผู้บริโภคก็คือ ผู้บริโภคบางคนซื้อสินค้าไปเพื่อประโยชน์ส่วนตัว ในขณะที่เดียวกันยังมี ผู้บริโภคหลายร้อยพันคนซื้อไปเพื่อขายต่อ หรือใช้ในการผลิต และทำการตลาดผลิตภัณฑ์หรือ บริการที่ผลิตได้ต่อ (อตุลย์ จาตุรงค์กุล. 2550:7) พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior)

หมายถึง ลักษณะการซื้อของผู้บริโภค เช่น ซื้อที่ ไหน ซื้อเมื่อใด ซื้อมากน้อยเพียงใด ใครเป็นผู้ซื้อ ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และใช้มาตรการอะไรในการตัดสินใจซื้อ และ พฤติกรรมการใช้ (Using Behavior) หมายถึง ลักษณะการบริโภคสินค้าของผู้บริโภค เช่น บริโภคที่ ไหน บริโภคกับใครบริโภคในอัตรามากน้อยเพียงไร เป็นต้น (เสรี วงษ์มณฑา. 2552: 31) พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งบุคคลทำการค้นหา (Searching) การซื้อ (Purchasing) การใช้ (Using) การประเมินผล (Evaluation) และการใช้จ่าย (Disposing) ในผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา หรืออาจหมายถึงกระบวนการตัดสินใจและลักษณะกิจกรรมแต่ละบุคคล เมื่อทำการประเมินผล (Evaluation) การจัดหา (Acquiring) การใช้ (Using) และการใช้จ่าย (Disposing) เกี่ยวกับสินค้าและ บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2550:3) การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการบริโภคสินค้า นักการตลาดต้องการ ศึกษาว่าสินค้าที่จะทำการเสนอขายนั้น ใครคือลูกค้า (Who) ผู้บริโภคซื้ออะไร (What) ทำไมจึงซื้อ (Why) ซื้อเมื่อไร (When) ซื้อที่ไหน (Where) ซื้อและใช้บ่อยครั้งเพียงใด พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการ ซื้อและการใช้ของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการซื้อและการใช้ ของบริโภค คำตอบที่ได้จะช่วยให้ นักการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategies) ที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม คำถามที่ใช้ในการค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภค คือ 6Ws และ 1H ซึ่งประกอบด้วย WHO, WHAT, WHY, WHO, WHEN, WHERE และ HOW เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการ หรือ 7Os ซึ่งประกอบด้วย OCCUPANTS, OBJECTS, OBJECTIVES, ORGANIZATIONS, OCCASIONS, OUTLETS and OPERATIONS มีตารางแสดงการใช้คำถาม 7 คำถาม เพื่อหา คำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภครวมทั้งการใช้กลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องกับคำตอบเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคแสดงการประยุกต์ใช้ 7Os ของกลุ่มเป้าหมายและคำถามที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลาย ท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎีไว้ดังนี้

Wolman (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

Vroom (1964) ได้กล่าวว่า ทักษะคิดและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถ interchangeable เพราะทั้งสอง คำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวก จะแสดงให้เห็นถึงสภาพ ความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พันโทหญิง กมลมาศ อุเทนสุด (2548) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของ บุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความ ต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับ การตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2548) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่ง ที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัท เชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้าน สุขภาพ ผู้บริหารขององค์กร จึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผล และให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

Maslow (1943) ได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็น ระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในบริการเป็น ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการ ในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกันทฤษฎีความต้องการของ Maslow เป็นนักวิจัยวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้าง ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 2 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการ ตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง เท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับ ความสำคัญในเมื่อ ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมาตามลำดับได้แบ่งลำดับความ ต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

- 2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกาย การเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติ แล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

- 2.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหาก ความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่ สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการ

ทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสีย ทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงใน หน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็น สิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าเขาเป็น ส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการ ขึ้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือ ต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

2.5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต ตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยาน ใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ราชันย์ ชงชัย (2555) กล่าวถึง สิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความมีอิทธิพล โดย การได้รับตำแหน่งดีๆ เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่างๆ
4. ความสามารถขององค์กรที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดง อุดมคติโดยเสรีเพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่างๆ
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับบุคคลในหน่วยงาน ความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกับการกิจกรรมขององค์กร
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม
8. มีความมั่นคงในการท างานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน(2552) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ”

หมายถึง พอใจ ชอบใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซริณี เดชจินดา(2536) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์(2538) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

1. ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
4. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการมใช้จ่ายในการบริการ

เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ (2552) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อลูกค้าพบว่า สินค้า หรือบริการนั้น ใช้งานได้จริงเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ซึ่งผลที่ตามมาคือความภักดี (Loyalty) ต่อสินค้า และบริการนั้น ตัวอย่างเช่น ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของร้านสะดวกซื้อที่มีราคาแพง โดยมีความคาดหวังว่าจะให้บริการมีคุณภาพ และภายหลังจากการใช้บริการแล้ว พบว่าคุณภาพของบริการนั้นไม่ตรงตามที่คาดหวังไว้จริง

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตาม ความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดี และมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกิน กว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดง ให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดง ให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึง พอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะ ของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ไปในลักษณะทิศ ทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

2.3.2 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวว่า เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการต้องให้ความสนใจต่อลักษณะความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน อันได้แก่

1. ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการ และคุณภาพของการบริการ โดยใช้ประสบการณ์ที่เคยได้รับ หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีต จนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้ ประสบการณ์จริง ในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลที่ได้จากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น เกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมิน สิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง ย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหมาย ส่งผลให้เป็นการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) และเกิดเป็นความไม่พึงพอใจได้ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลา บุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มา ระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น-ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไป

2.3.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (2548) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็น ผลของการรับรู้ และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามสมควรเป็น

เล็กน้อยเพียงใด เช่น ผู้โดยสารจะได้นั่งที่นั่งที่จองไว้ หรือผู้โดยสารที่ใช้บริการ ควรจะได้รับการ
เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้มาใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้บริการที่เท่าเทียมกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้่วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิปถิการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ

2.3.4 การวัดความพึงพอใจ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์ (2548) ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

2.3.5 ความรู้และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.3.5.1 ความหมายของการบริการ

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) การบริการ คือ กิจกรรม หรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้า หรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค

ตรีเพ็ชร อ่าเมือง (2557) กล่าวว่าธุรกิจหรือองค์กรสามารถให้บริการแก่ลูกค้า ผู้มาใช้บริการโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือ ต่างๆ ดังนี้ ข้อแรกการให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่า วิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถ

ปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือ ผู้รับบริการแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากธุรกิจหรือองค์กรใดมี พนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ดี ลูกค้า ผู้รับบริการจะประทับใจ ก็จะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรนั้น ประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน ข้อสองการให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากการ เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้า ผู้รับบริการสามารถ บริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการซึ่งการ ให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับรูปแบบ การให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก

ชวัลนุช อุทยาน (2556) กล่าวว่าบริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous) การผลิตสินค้าสามารถจัดทำมาตรฐานได้ชัดเจนทั้งรูปแบบ คุณภาพ และปริมาณ ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์ในการผลิต ควบคุม และสามารถตรวจสอบได้ เนื่องจากสามารถกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการผลิตได้ชัดเจนมากกว่า ในขณะที่การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการ กลับเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้กระบวนการบริการเกิดความสะดวกและคู่มือตัวตน แต่ปัจจัยหลักที่ช่วยในการให้บริการ คือ “คน” และคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับทักษะความสามารถ และอรรถาธิบายของผู้ให้บริการแต่ละคน สิ่งนี้เองที่ทำให้ผู้ให้บริการที่มีฝีมือประสบความสำเร็จได้เฉพาะบุคคล ซึ่งส่งผลทำให้การแข่งขันด้านบริการทำได้ยากกว่า เนื่องจากขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือ อีกทั้งการพยายามพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้เท่าเทียม และขยายศักยภาพในการให้บริการ เนื่องจากการสร้างมาตรฐานโดยอาศัยการจัดการคนให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นเรื่องยาก

ผดุงศักดิ์ สายสระสง (2555) กล่าวว่า ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ หรือเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกๆ ประกอบด้วยสภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ หรือสิ่งที่จับต้องได้เป็นหลักฐานทางกายภาพของการบริการ หรือสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้เพื่อช่วยทำให้ลูกค้าทราบรูปแบบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการได้ล่วงหน้า

Kotler (2002) การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่ง หรือบุคคลคนหนึ่ง นำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้ และไม่ เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้อง หรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า

2.3.5.1 ปัจจัยที่ส่งผลให้การบริการประสบความสำเร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามเผยแพร่ต่อสาธารณะ และต้องอ้างอิงแหล่งที่มาของเอกสารทุกครั้งก่อนนำไปใช้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงชื่อของเอกสารที่นำมาใช้

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

2.3.6 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด 7Ps

Kotler (2002) ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ผลิตภัณฑ์และบริการ หมายถึงสิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจในผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย อาจจะมีหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กร หรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ ต้องมีอรรถประโยชน์มีคุณค่าในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ต้องคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้

1.1 ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์(Product Differentiation) หรือความแตกต่างทางการแข่งขัน(Competitive Differentiation)

1.2 องค์ประกอบ (คุณสมบัติ) ของผลิตภัณฑ์(Product Component) เช่น ประโยชน์พื้นฐานคุณภาพ การบรรจุภัณฑ์ตราสินค้าและอื่นๆ

1.3 การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Product Positioning) เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ของบริษัทเพื่อแสดงตำแหน่งที่แตกต่างและมีคุณค่าในจิตใจของลูกค้าเป้าหมาย

1.4 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Positioning) เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีลักษณะใหม่และปรับปรุงให้ดีขึ้น (New and Improved) ซึ่งต้องคำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

1.5 กลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมผลิตภัณฑ์(Product Mix) และสายผลิตภัณฑ์ (Product Line)

2. ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคเป็นส่วนประสม การตลาดตัวที่สองที่เกิดขึ้นมาจากผลิตภัณฑ์ ราคเป็นต้นทุนของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์กับราคา ผลิตภัณฑ์นั้นถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาก็จะทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อ การเลือกวิธีการตั้งราคาอาจเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีร่วมกันก็ได้ ซึ่งจะมีการจัดประเภทวิธีการตั้งราคาโดยพิจารณาจากปัจจัยสำคัญ 3 ประการได้แก่

2.1 ต้นทุน ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์ขั้นต่ำในการกำหนดราคาทำให้เกิดวิธีการตั้งราคาโดยมุ่งที่ต้นทุน

2.2 ราคาของกลุ่มแข่งขัน และราคาขายสินค้าทดแทน ทำให้เกิดวิธีการตั้งราคาโดยมุ่งที่การแข่งขัน

2.3 การประเมินลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ของลูกค้าใช้เป็นพาดานของการกำหนดราคา ทำให้เกิดวิธีการตั้งราคาโดยมุ่งที่อุปสงค์

ณัฐ อรินพไพบูลย์ (2554) กล่าวว่าราคาต้องเหมาะสมกับตำแหน่งทางการแข่งขันของสินค้าและสร้างกำไรในอัตราที่เหมาะสม

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution) เป็นกิจกรรมการนำผลิตภัณฑ์ที่กำหนดไว้ออกสู่ตลาดเป้าหมาย ในส่วนประสมนี้ไม่ได้หมายถึงเฉพาะการพิจารณาสถานที่จำหน่ายอย่างเดียว แต่เป็นการพิจารณาว่าจะจำหน่ายผ่านคนกลางอย่างไร และมีการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างไร ดังนั้นในการนำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมาย จึงประกอบด้วย 2 ส่วน ซึ่งสามารถเรียกว่า ส่วนประสมในการจัดจำหน่ายดังนี้

3.1 ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึงกลุ่มของสถาบัน หรือบุคคลที่ทำหน้าที่หรือกิจกรรมอันจะนำผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในส่วนนี้เป็นการพิจารณาว่าจะจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผ่านคนกลางอย่างไร กล่าวคือพิจารณาถึงเส้นทางที่ผลิตภัณฑ์เคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตผ่านคนกลางไปยังลูกค้า

3.2 การกระจายตัวสินค้า หมายถึง กับกิจกรรมทั้งสิ้นที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวสินค้าที่มีปริมาณถูกต้องไปยังสถานที่ที่ต้องการและเวลาที่เหมาะสมในส่วนนี้จึงประกอบด้วย การขนส่ง การเก็บรักษาสินค้าภายในองค์การธุรกิจของ ตน และในระบบช่องทางคลังสินค้าและการควบคุมสินค้าคงคลัง

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้จำหน่ายและตลาดเป้าหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแจ้งข่าวสาร หรือชักจูงให้เกิดทัศนคติ และพฤติกรรมที่ซื้อ ซึ่งเรียกว่าส่วนประสมการส่งเสริมการตลาดดังนี้

4.1 การโฆษณา เป็นการติดต่อสื่อสารแบบไม่ใช้บุคคล โดยผ่านสื่อ และผู้อุปถัมภ์รายการแต่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการโฆษณากิจกรรม

4.2 การขายโดยใช้บุคคล เป็นการติดต่อสื่อสารทางตรงแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้ขาย และลูกค้าที่มีอำนาจซื้อ

4.3 การส่งเสริมการขายเป็นเครื่องมือกระตุ้นความต้องการซื้อที่ใช้สนับสนุนการโฆษณาการขายโดยใช้บุคคล และการให้ข่าว ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจ การทดลองใช้หรือการซื้อโดยลูกค้าชั้นสุดท้ายหรือคนกลางในช่องทาง อย่างเช่น การลดแลกแจกแถม ส่วนลดปริมาณ และการแข่งขันการขาย

4.4 การให้ข่าว และการประชาสัมพันธ์การให้ข่าวเป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการแบบไม่ใช้บุคคล โดยองค์การที่เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์นั้นไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ จากการเสนอข่าวนั้น ส่วนการประชาสัมพันธ์เป็นความพยายามที่ได้ จัดเตรียมไว้ขององค์การ เพื่อชักจูงกลุ่มสาธารณะให้เกิดความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อ องค์การ จะเห็นได้ว่าการให้ข่าวเป็นส่วนหนึ่งของการประชาสัมพันธ์เพราะการให้ข่าวเป็นกิจกรรมที่จะส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกลุ่มชน

4.5 การขายตรง เป็นการติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทางระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เป็นวิธีการที่นักการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรง และสร้างให้เกิดการตอบ สนองในทันทีทันใด เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ทุกเวลา และสถานที่ที่การสื่อสารสามารถเข้าถึงได้ ประกอบด้วยการขายทาง โทรศัพท์ จดหมาย ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำแบบใช้

โทรทัศนวิทย์หรือหนังสือพิมพ์ที่จูงใจให้กับผู้บริโภคตอบกลับเมื่อต้องการซื้อ เพื่อรับของตัวอย่าง หรือนำคู่มือจากสื่อไปใช้เป็นต้น ซึ่งข้อมูลที่ได้รับสามารถวัดและติดตามได้

5. กระบวนการ (Process) หรือกระบวนการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการ กับลูกค้าได้รวดเร็ว ประทับใจ และมีประสิทธิภาพ รวมถึงต้องง่ายต่อการปฏิบัติธุรกิจบริการนั้น ผลลัพธ์คือสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ดังนั้นกระบวนการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็น ความแตกต่างอย่างชัดเจนเมื่อเทียบกับผลิตภัณฑ์อื่นภายนอกตลาด บริการ กล่าวคือ สิ่งที่ลูกค้าจะ ได้รับจากธุรกิจบริการนั้นคือกระบวนการและความชำนาญในการผลิตสินค้านำมาซึ่งความพึง พอใจให้แก่ผู้บริโภคสูงสุด ดังนั้นกระบวนการจึงรวม ความถึงลำดับของการให้บริการและระบบ สนับสนุนการบริการด้วย

6. บุคคล (People) บุคคลถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นจึงต้อง มีการคัดเลือก การฝึกอบรม และการจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ลูกค้าได้ แตกต่างเหนือคู่แข่ง มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิด ริเริ่ม มีความสามารถในการ แก้ไขปัญหา อีกประการหนึ่งของธุรกิจบริการคือ การสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับ ผู้ให้บริการซึ่งเป็นบุคลากรของบริษัท ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดจากการให้บริการของบุคลากรที่เป็นเงื่อนไข สำคัญในการสร้างความพึงพอใจหรือทำให้เกิดการยอมรับการบริการจากลูกค้า

7. ลักษณะทางกายภาพ หรือสิ่งมีตัวตนที่มองเห็นได้ (Physical Evidence) ธุรกิจบริการ จำเป็นต้องพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย

7.1 สภาพทางกายภาพที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ทำให้มีส่วนร่วมในการสร้างความรู้สึ กต่อความพึงพอใจในการให้บริการที่ลูกค้าได้รับ

7.2 ลักษณะทางกายภาพที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจ รวมเรียกว่าภาพแห่งการบริการ ผู้ประกอบการสามารถจัดการหรือปรับปรุงให้มีขึ้นได้ เช่น จัดบรรยากาศภายในร้านอาหารด้วย เสียงเพลงจัดที่นั่งสำหรับลูกค้าที่สะดวกสบายและกรจัดสถานที่เพื่อใช้สำหรับการให้บริการอย่าง เหมาะสม

2.4 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

จังหวัดสระบุรีมีการเติบโตของธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียมอย่างรวดเร็วมากขึ้น เนื่องมาจากมีสโมสรฟุตบอลประจำจังหวัด ทำให้กระแสความนิยมในกีฬาฟุตบอลเพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ว่าทางจังหวัดสระบุรีจะมีสนามฟุตบอลสาธารณะที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายให้บริการอยู่มากมาย อาทิเช่น ตามสถานที่ราชการ โรงเรียน ชุมชน และมหาวิทยาลัยต่างๆ แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความ ต้องการของกลุ่มผู้เล่นฟุตบอล ซึ่งอาจเกิดจากคุณภาพของสนาม และเวลาในการให้บริการ ซึ่งต่าง จากสนามฟุตบอลหญ้าเทียมที่มีการดูแลรักษาสภาพสนาม รวมทั้งการบริการ ในปี พ.ศ. 2559 พบว่า มีผู้มาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว จนปัจจุบันมีสนามฟุตบอลหญ้า

เทียมในจังหวัดสระบุรีมีประมาณ 60 สนาม ซึ่งเป็นสนามหญ้าเทียมในอำเภอหนองแคจำนวน 6 สนาม

ตารางที่ 2.1 แสดงการเปรียบเทียบข้อมูลสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในอำเภอหนองแค

ชื่อสนาม	ขนาดสนาม	จำนวนสนาม	สำหรับผู้เล่นต่อทีม	เวลาให้บริการ	ค่าบริการต่อชั่วโมง	สิ่งอำนวยความสะดวก			
						ที่จอดรถ	อาหารเครื่องดื่ม	ห้องน้ำ	ห้องอาบน้ำ
ศาลคู่ Arena	22 x 42	2	5-7	08.00-24.00	900	√	√	√	√
หนองปลาหมอ Football Club	33 x 53	1	7-9	10.00-24.00	1,000	√	√	√	
7 Soccer Club	22 x 42	1	5-7	09.00-24.00	800	√	√	√	√
Munich Arena (สันมะค่า)	22 x 42	2	5-7	08.00-24.00	800	√	√	√	√
Munich Arena (หนองแค)	22 x 42	2	5-7	09.00-24.00	800	√	√	√	√
KN Soccer Club	33 x 53	2	7-9	09.00-24.00	1,000	√	√	√	√

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณนิภา เกตุสมใจ (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟมีความคิดเห็นด้วยมากที่สุดว่าสถานที่ของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟควรมีความทันสมัยและตกแต่งสวยงาม การจัดออกแบบสนามให้มีทัศนียภาพเหมือนการออกรอบในสนามกอล์ฟมีผลต่อการมาใช้บริการของท่าน และในเรื่องของอายุ อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมมาใช้บริการสนามฝึกซ้อมที่แตกต่างกัน ในด้านการใช้ เวลาเฉลี่ยต่อครั้งที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อม ซ้อมกอล์ฟ และด้านระยะเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกัน และพบว่าส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปีมีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

ณพล หงสกุลวสุ (2547) ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการออกกำลังกาย ณ สถานบริการออกกำลัง กายของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 120 คน ที่ออกกำลังกายในสถานบริการออกกำลังกายนั้นส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 59.16 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 ซึ่งพบว่าประชาชนที่ออกกำลังกายในสถานบริการออกกำลังกายส่วนใหญ่อยู่ในวัย เรียน และวัยทำงานตอนต้น ซึ่งมีรายได้พอสมควร และอยู่ในวัยที่มีความสามารถออกกำลังกายได้เป็นอย่างดี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60 ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นกลุ่มประชากรที่มี การศึกษาค่อนข้างสูง ซึ่งวิเคราะห์ได้ในแง่ การศึกษานั้นส่งผลต่อจิตสำนึกในการรักษาสุขภาพของตัวเองและ อาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างคือ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 32.5 ซึ่งการออกกำลังกายในสถานบริการ ออกกำลังกายนั้นมี

ค่าใช้จ่ายที่สูง ดังนั้นผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัวจึงมีจำนวนผู้ใช้บริการค่อนข้างมากเพราะมีรายได้เพียงพอต่อการใช้จ่าย ระดับรายได้ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ที่ 5,000-10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 20.83 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ค่อนข้างต่ำเนื่องจากอาชีพของกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งคือนักเรียน และนักศึกษาซึ่งมีรายได้ที่ได้รับจากทางบ้านน้อย และยานพาหนะที่ใช้เดินทางส่วนใหญ่คือ รถยนต์ คิดเป็น ร้อยละ 60 ในด้านพฤติกรรมการออกกำลังกายของกลุ่มตัวอย่างที่ออกกำลังกายในสถานบริการออกกำลังกาย มีลักษณะการเสียค่าบริการ โดยสมัครสมาชิกแบบรายปี คิดเป็นร้อยละ 64.17 โดยมีค่าบริการที่ต้องจ่าย สำหรับสมาชิกรายปีอยู่ที่ 8,578 บาท โดยส่วนใหญ่ประชาชนมีการสมัครแบบรายปีเนื่องจากเมื่อคำนวณค่า ใช้บริการที่ต้องเสียต่อวันแล้วพบว่าคุ้มกว่าด้านข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างใช้ในการตัดสินใจมาใช้บริการ ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 75 ซึ่งนับว่าเพื่อนเป็นปัจจัยสำคัญในการให้ข้อมูล ข่าวสารและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการออกกำลังกายมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เวลา 3 วันต่อ สัปดาห์ และใช้เวลา 1 ชั่วโมง ถึง 1 ชั่วโมง 30 นาที

วัชรวิรรณ เชียงทอง (2552) ศึกษา ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจสมัครสมาชิกของผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายฟิตเนสเวลล์ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับการต่ออายุสมาชิกและการต่อการบอกต่อบุคคลอื่นให้มาสมัครสมาชิกสถานออกกำลังกายฟิตเนสเวลล์ ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน อย่างที่น้อยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 และส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับการต่ออายุสมาชิกสถานออกกำลังกายฟิตเนส เวลล์ ระดับค่อนข้างต่ำในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

นบบังกช นฤชาญภัทร์ฐ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสนามฟุตบอลให้เช่าของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 26 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของสนามหญ้าเทียม สิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามคำนึงถึงราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสนาม มีการจองสนามผ่านทาง การโทร โดยเลือกจากทำเลที่ตั้งของสนาม ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามคำนึงถึงส่วนลดและจำนวนชั่วโมงแถม โดยด้านพฤติกรรมพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บริการอยู่ที่ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ ครั้งละ 2 ชั่วโมง ช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 20.00-24.00 น. เพื่อการออกกำลังกายโดยมีเพื่อนเป็นผู้มีอิทธิพลในตัดสินใจ

เพชร นาคะศิริ (2554) ศึกษาการจัดการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในร่มในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในร่มในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามขนาดของสนามฟุตบอลและรายได้ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่ง โครงสร้างทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้บริหารสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในร่มในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 6 คน และนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาถอดความและ

สรุปตามประเด็นที่ศึกษา นอกจากนี้ยังมีการใช้แบบสอบถามสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในร่มในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 419 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ การหาร้อยละ หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างสนามขนาดใหญ่ และ สนามขนาดเล็กโดยใช้ค่าที (t-test) และการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพ และรายได้ของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าเอฟ (F-test) ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในร่มมีความคิดเห็นเกี่ยวทรัพยากรในการจัดการด้านบุคลากรว่ามีบุคลากรเพียงพอและ มีการจ้างงานจากประสบการณ์มากกว่าการจบตรงสายงานด้านการเงิน และงบประมาณ สนามฟุตบอลมีรายได้เป็น 3 ส่วนหลักได้แก่ ค่าเช่าสนามฟุตบอล ค่าจัดกิจกรรมพิเศษ และรายรับจากผู้สนับสนุนทำให้มีสภาพคล่องสูง ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดวัสดุอุปกรณ์ให้บริการ ยังมีบริการเสริมพิเศษ และมีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน ด้านการประชาสัมพันธ์ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตและผู้ใช้บริการบอกต่อ

2. ผู้บริหารธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในร่มมีความคิดเห็นเกี่ยวกระบวนการจัดการด้านการวางแผน ว่ามีการวางแผนระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยสนามขนาดเล็กแผนจะค่อนข้างยืดหยุ่นส่วนสนามขนาดใหญ่แผนจะชัดเจนเป็นระบบ ด้านการจัดองค์กร สนามขนาดเล็กไม่มีการวางผังองค์กรที่ตายตัวในขณะที่สนามขนาดใหญ่จัดเป็นฝ่ายชัดเจน ด้านการนำผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นได้ตลอด ด้านการประเมินผลมีการประเมินผลเป็นรายเดือนและรายปีในที่ประชุม

3. ผู้มาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในร่ม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 22-30 ปี มีความพึงพอใจในด้านรวม และในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเป็น 3.02, 3.08, 3.15, 2.97, 2.87, 3.01, 3.14 และ 3.00 ตามลำดับ

4. ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบค่า “ที” ส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการสนามกีฬาฟุตบอลในร่ม โดยจำแนกตามขนาดสนาม พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันในเกือบทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เว้นด้านผลิตภัณฑ์

5. ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวตามอาชีพ พบความแตกต่างในเกือบทุกด้าน เว้นด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านรวม เปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามรายได้พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเกือบทุกด้านเว้นด้านผลิตภัณฑ์และด้านกระบวนการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศิริวัฒน์ ธิดา (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามฟุตบอลให้เช่า ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าธุรกิจสนามฟุตบอลให้เช่าส่วนใหญ่นิยมทำพื้นที่สนาม ประเภทหญ้าเทียม ที่มีขนาดเหมาะสมสำหรับผู้เล่นฝ่ายละ 5-7 คน ทั้งนี้สนามฟุตบอลแต่ละแห่งจะมี ร้านจำหน่ายอาหารเครื่องดื่มและบริการอินเทอร์เน็ต มีการกำหนดราคาที่แตกต่างกันตามช่วงเวลา สถานที่ตั้งส่วนใหญ่มักใกล้กับห้างสรรพสินค้าซึ่งเป็นจุดที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักอยู่มาก ส่วนใหญ่เป็นการจัดการแข่งขันชิงแชมป์ประจำปีประจําสนามรวมทั้งการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ที่เป็นสมาชิก โดยการให้ส่วนลดค่าบริการ หรือการบริการน้ำดื่มฟรีเป็นต้น ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามฟุตบอลจากกรแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีอายุ 21-25 ปี มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามฟุตบอลได้แก่ 1. ปัจจัยด้านอาชีพ 2. ค่าแก่นักเรียนนักศึกษาและพนักงานบริษัทเอกชน 3. ปัจจัยด้านการขึ้นชอบสนามฟุตบอลหญ้าเทียม 4. ปัจจัยด้านรายได้ 5. ปัจจัยด้านความถี่ในการเล่นต่อสัปดาห์ 6. ปัจจัยด้านช่วงเวลาในการเล่นฟุตบอล 7. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์คือ การมีหลังคาปกกันแดดกันฝน

พงศภัค วิชชจุฑากุล (2557) ดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียมในจังหวัด เชียงใหม่ เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ช่องทางการ จัดจำหน่ายและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการ ส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากร พนักงานและ กระบวนการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำ แบบสอบถาม มาวิเคราะห์ข้อมูล จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของผู้มาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้า เทียมใน อ.เมือง จ.เชียงใหม่ พบว่าพฤติกรรมส่วนมากผู้เข้ามาใช้บริการจะมี การเข้าใช้บริการ มากกว่า 1 ครั้งขึ้นไป จำนวน 180 คน คิด เป็น 90 เปอร์เซ็นต์ ความถี่ในการเล่นกีฬาเฉลี่ย(ชั่วโมง/ ครั้ง) ใช้บริการ 2 ชั่วโมงต่อครั้ง จำนวน 116 คน คิดเป็น 58.0 เปอร์เซ็นต์ วัตถุประสงค์ในการใช้ บริการสนามหญ้าเทียม มีจุดประสงค์ในการเล่นกีฬาเพื่อออก กำลังกายเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 66 ระยะทางจากที่พักถึงสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ตั้งแต่ 10.1 กม. ถึง 15 กม. จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44 ยานพาหนะที่ใช้เดินทาง รถจักรยานยนต์ จำนวน 120 คน คิดเป็น ร้อยละ 60 วันที่ใช้ในการเล่นกีฬา วันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 76 เวลาที่ใช้ใน การเล่นกีฬา 18.01 น. – 24.00 น. จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 80 แหล่งที่มาของ สนามหญ้าเทียม จากคำแนะนำจากเพื่อน/ญาติ/คนรู้จักจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รูปแบบลักษณะ การมาใช้ บริการกับกลุ่มเพื่อน/ชมรม/คณะ/ที่ทำงาน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 66 การตัดสินใจเลือกใช้ ขึ้นอยู่กับกลุ่มเพื่อน จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 84 ลักษณะการใช้บริการสนามหญ้าเทียม การ ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมแต่ละครั้งมีการจองล่วงหน้าจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 96 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยต่อครั้ง ค่าใช้จ่าย 1,000 – 1,500 บาทต่อครั้งจำนวน 118 คน คิดเป็น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้อยละ 59 ค่าใช้จ่ายด้านอาหาร/เครื่องดื่มเฉลี่ยต่อครั้ง มีค่าใช้จ่าย 100 - 300 บาทต่อครั้ง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52

ผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจด้านช่องทางการจำหน่ายและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ โดยผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยมีวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่มาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้บริโภคที่มาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ซึ่งคำนวณจากสูตร กรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546 : 26)

$$N = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

Z = ระดับความเชื่อมั่น (ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นไว้ที่ระดับร้อยละ 95 ค่า Z จากการเปิดตารางมีค่าเท่ากับ 1.96)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับร้อยละ 5)

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{1.96^2}{4(0.05)^2}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
n = 384.16
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้ขนาดตัวอย่าง 385 คน

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ใช้การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจจากผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ซึ่งมีทั้งหมด 6 แห่ง แห่งละ 65 ชุด จำนวน 390 คน โดยไม่คำนึงถึงว่ามาใช้บริการครั้งแรกหรือไม่

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 390 ชุด โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเองโดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

ลักษณะของเครื่องมือแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

การตอบแบบสอบถามเป็นการเลือกตอบเพียงหนึ่งข้อแล้วนำมารวบรวม หรือนำมาเรียงข้อความที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่ต้องการจะศึกษา และกำหนดช่วงความพึงพอใจออกเป็น 5 ช่วง หรือ 5 มาตรฐาน ตามเกณฑ์มาตรฐานแบบลิเคิร์ต (Likert scale) (ตาราง 3.1)

ตารางที่ 3.1 มาตรการประเมินค่า

มาตรการประเมินค่า	คะแนนข้อคำถาม
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ทำการศึกษาค้นคว้า ข้อมูลจากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ ตำราทางวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหา และวัตถุประสงค์
2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย
3. จัดพิมพ์แบบสอบถามร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วมเพื่อตรวจสอบขอคำแนะนำ และพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว นำเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษาแล้วนำไปแก้ไข
6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านผลิตภัณฑ์	0.916
ด้านราคา	0.827
ด้านสถานที่จำหน่าย	0.865
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.852
ด้านบุคลากร	0.804
ด้านกระบวนการ	0.852
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	0.874

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนโดยรวมนับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ อันจะเป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามที่ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

- ขอจดหมายจากคณะกรรมการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากสถานที่ที่ต้องการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

- ผู้วิจัยเก็บข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน โดยได้รับกลับมาเป็นจำนวน 390 ชุด คิดเป็นค่าร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่างและอธิบายวิธีการตอบ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับมาทั้งหมด ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล ร่วมกับเอกสารอื่นๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสาร สัมมนา สถิติในรายงานต่างๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบของเนื้อหา

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการจัดทำข้อมูลดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามโดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ต้องเรียบเรียงแล้วมาลงรหัสที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

4. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติบรรยายกับแบบสอบถามดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล นำข้อมูลที่ได้มาจัดเป็นหมวดหมู่ หาค่าความถี่และค่าร้อยละของตัวแปร นำเสนอในรูปของตารางพร้อมคำอธิบาย

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ นำข้อมูลที่ได้มาจัดเป็นหมวดหมู่ หาค่าความถี่และค่าร้อยละของตัวแปร นำเสนอในรูปของตารางพร้อมคำอธิบาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม นำข้อมูลที่ได้มาจัดเป็นหมวดหมู่ หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทุกตัวแปรเป็นรายข้อ นำเสนอในรูปของตารางพร้อมคำอธิบาย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญกับมีผู้บริโภครวมมาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีจำนวน 390 คนในช่วงเวลาตั้งแต่ สิงหาคม 2559 ถึง เดือน กันยายน 2559

4.201 - 5.000 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3.401 - 4.200 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

2.601 - 3.400 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

1.801 - 2.600 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1.000 - 1.800 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000-0.999 หมายถึงผู้บริโภครุ่นแต่ละคนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึงผู้บริโภครุ่นแต่ละคนมีความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีแตกต่างกันมาก

5. การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3.3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1: ผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1.1 ผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน	One -way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.2 ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน	One -way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.3 ผู้บริโภคที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน	One -way ANOVA

เอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.4 ผู้บริโภคที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน	One -way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 ผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 2.1 ผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านความถี่ในการให้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน	One -way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.2 ผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสนามฟุตบอลที่ใช้บริการเป็นประจำแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน	One -way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.3 ผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน	One -way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.4 ผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านช่วงเวลาในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 2.5 ผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน	One -way ANOVA

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2.6 ผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน	One -way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.7 ผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านจำนวนผู้ร่วมเล่นฟุตบอลต่อครั้งใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน	One -way ANOVA

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง

n หมายถึง จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับค่าเฉลี่ยเลขคณิตเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนในแต่ละข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับภาค $S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$ เป็นอนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ	s.d. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
X	หมายถึง คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
n	หมายถึง จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.5.2.1 การทดสอบ t-test

ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มโดยใช้สถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ

2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left(\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \right) \left(\frac{n_1 - n_2}{n_1 n_2} \right)}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติใช้ในการเปรียบเทียบค่าวิกฤตในการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

X_1, X_2 แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป้าหมาย 1 และกลุ่มเป้าหมาย 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มเป้าหมาย 1 และกลุ่มเป้าหมาย 2 ตามลำดับ

S_1, S_2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มเป้าหมาย 1 และกลุ่ม 2 ตามลำดับ

3.5.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One – way ANOVA

ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้สมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ

2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One – way ANOVA คือ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กัน

 H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

กรณีที่ 1 เมื่อ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$\text{เมื่อ } S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

 n_1 คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 n_2 คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 2 \bar{X}_1 คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1 \bar{X}_2 คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2 S_1^2 คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1 S_2^2 คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2กรณีที่ 2 เมื่อ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยมี } df_{.,v} = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณีหรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกรุปตัวอย่างที่ จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามให้คิดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df. = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี หรือ ถ้ามีค่า p -value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

$$\text{การทดสอบ } \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

การที่จะเลือกใช้สูตรในกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้นจำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่ โดยใช้ F-test ทำการทดสอบตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สมมติฐานสถิติ

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \quad \text{เมื่อ } S_1 > S_2, df = (n_1 - 1), (n_2 - 1) \quad \text{หรือ}$$

$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \quad \text{เมื่อ } S_2 > S_1, df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$$

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df. = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df. = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df. = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df. = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Samples) คือ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความพึงพอใจในการใช้ โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One - way ANOVA คือ

$$H_0 : \text{ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร } k \text{ กลุ่มไม่แตกต่างกัน}$$

$$H_1 : \text{ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน}$$

หรือ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j, \text{ เมื่อ } i \neq j, i, j = 1, 2, \dots, k$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการวิชาการเพื่อศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 116)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

สูตรสำหรับการวิเคราะห์ค่าต่าง ๆ (ตารางที่ 3.4)

ตารางที่ 3.4 สูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One – way ANOVA

Source of Variation	Degree of freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Group	$K - 1$	$SS_b = \sum_{j=1}^k \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
Within Group	$n - k$	$SS_w = SS_T - SS_b$	$MS_w = \frac{SS_w}{n - k}$	
Total	$n - 1$	$SS_T = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

เมื่อ k คือ จำนวนกลุ่ม
 n คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
 n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j
 T_j คือ ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่ j
 T คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 x_{ij} คือ คะแนนแต่ละตัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ได้แบ่งผลการวิเคราะห์เป็น 5 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

4.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล

4.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม โดยจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ ต่อเดือน ของผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	385	100.0
หญิง	0	0.0
รวม	385	100.0
2. อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20	81	21.0
21-25	114	29.6
26-30	119	30.9
31-35	43	11.2
36 ปีขึ้นไป	28	7.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รวม	385	100.0
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.หรือต่ำกว่า	112	29.1
อนุปริญญา / ปวส.	161	41.8
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	112	29.1
รวม	385	100.0
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	105	27.3
ข้าราชการ	17	4.4
พนักงานบริษัท/รับจ้าง	225	58.4
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	4.7
เจ้าของกิจการ	20	5.2
รวม	385	100.0
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	235	61.0
มากกว่า 15,000 บาท แต่ไม่เกิน 25,000 บาท	108	28.1
มากกว่า 25,000 บาท	42	10.9
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำนวน 385 คน มีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน เป็นเพศชายทั้งหมด จำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง อายุ 26-30 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมาคือ อายุ 21-25 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 อายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 อายุ 31-35 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.หรือต่ำกว่า จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.หรือต่ำกว่า คือจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1

อาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัท/รับจ้าง จำนวน 225 คน ร้อยละ 58.4 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 105 คน เป็นร้อยละ 27.3 เจ้าของกิจการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 พนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 18 คน เป็นร้อยละ 4.7 และข้าราชการจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ มากกว่า 15,000 บาท แต่ไม่เกิน 25,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 และมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ความถี่ของการใช้บริการ สนามที่ใช้บริการเป็นประจำ ระยะเวลาในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ บุคคลที่มีอิทธิพลในการใช้บริการ จำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

พฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม	จำนวน	ร้อยละ
1. ความถี่ของการใช้บริการ		
ไม่เกิน 3 ครั้ง	59	15.3
4 ครั้ง	106	27.5
5 ครั้ง	103	26.8
6 ครั้งขึ้นไป	117	30.4
รวม	385	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม	จำนวน	ร้อยละ
2. สนามที่ใช้บริการเป็นประจำ		
ศาลคู่ Arena (หนองปลิง)	6	1.6
Munich Arena (สันมะค่า)	35	9.1
หนองปลาหมอ Football Club	76	19.7
7 Soccer Club (ร่องแซง)	46	11.9
Munich Arena (หนองแค)	61	15.8
KN Soccer (หนองแค)	161	41.8
รวม	385	100.0
3. ระยะเวลาในการใช้บริการ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ชั่วโมง	15	3.9
มากกว่า 1 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 2 ชั่วโมง	332	86.2
มากกว่า 2 ชั่วโมง	38	9.9
รวม	385	100.0
4. ช่วงเวลาในการใช้บริการ		
ช่วงเช้าและช่วงบ่าย (08.00-17.00)	5	1.3
ช่วงเย็น (17.01-22.00)	380	98.7
รวม	385	100.0
5. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ		
ไม่ถึง 50 บาท	24	6.2
ตั้งแต่ 50 บาท แต่ไม่ถึง 100 บาท	173	44.9
ตั้งแต่ 100 บาทขึ้นไป	188	48.8
รวม	385	100.0
6. บุคคลที่มีอิทธิพลในการใช้บริการ		
ตัวเอง	21	5.5
เพื่อน	216	56.1
เพื่อนร่วมงาน	148	38.4
รวม	385	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม	จำนวน	ร้อยละ
7. จำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 คน	54	14.0
มากกว่า 15 คนแต่ไม่เกิน 20 คน	255	66.3
มากกว่า 20 คนแต่ไม่เกิน 25 คน	57	14.8
มากกว่า 25 คน	19	4.9
รวม	385	100.0

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ใช้บริการมีพฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีดังต่อไปนี้

ความถี่ของการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไป จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 รองลงมาคือ ใช้บริการ 4 ครั้ง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ใช้บริการ 5 ครั้ง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และใช้บริการไม่เกิน 3 ครั้ง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ตามลำดับ

สนามที่ใช้บริการเป็นประจำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการสนาม KN Soccer (หนองแค) จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ ใช้บริการสนาม หนองปลาหม้อ Football Club จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 ใช้บริการสนาม Munich Arena (หนองแค) จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ใช้บริการสนาม 7 Soccer Club (ร่องแซง) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 ใช้บริการสนาม Munich Arena (สันมะค่า) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และใช้บริการสนาม ตาลคู่ Arena (หนองปลิง) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่มีใช้บริการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ชั่วโมง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 รองลงมาคือ ใช้บริการมากกว่า 1 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 2 ชั่วโมง จำนวน 332 คิดเป็นร้อยละ 86.2 และ ใช้บริการมากกว่า 2 ชั่วโมง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการใช้บริการ เป็นประจำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาในการใช้บริการ เป็นประจำ คือช่วงเย็น (17.01-22.00 น.) จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ช่วงเวลาเช้าและช่วงบ่าย (08.00 – 17.00 น.) จำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คนส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ตั้งแต่ 100 บาทขึ้นไป จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คือ ตั้งแต่ 50 บาท แต่ไม่ถึง 100 บาท จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 และ ไม่ถึง 50 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

บุคคลที่มีอิทธิพลในการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน ส่วนใหญ่มีบุคคลที่มีอิทธิพลเป็นเพื่อน จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงาน จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 และตนเอง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

จำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่มีจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ 1 ครั้ง มากกว่า 15 คนแต่ไม่เกิน 20 คน จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมาคือ ใช้บริการมากกว่า 20 คนแต่ไม่เกิน 25 คน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ใช้บริการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 คน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และใช้บริการมากกว่า 25 คน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ตามลำดับ

4.3 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แสดงในตารางที่ 4.3 – 4.10

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ของความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีด้านผลสัมฤทธิ์

ความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีด้านผลสัมฤทธิ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพอใจ	ลำดับ
คุณภาพของพื้นสนาม	4.068	0.596	มาก	1
คุณภาพของลูกฟุตบอล	3.852	0.678	มาก	2
ขนาดของสนาม	3.745	0.724	มาก	6
คุณภาพของที่จอดรถ	3.738	0.701	มาก	7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีด้านผลิตภัณฑ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพอใจ	ลำดับ
คุณภาพของห้องน้ำ	3.756	0.687	มาก	5
คุณภาพของร้านค้า อาหารเครื่องดื่ม	3.670	0.698	มาก	9
คุณภาพของหลังคาสนาม	3.442	0.802	มาก	11
คุณภาพของระบบแสงไฟส่องสว่าง	3.831	0.747	มาก	3
คุณภาพของสื่อแบ่งทีม	3.730	0.707	มาก	8
คุณภาพของอินเทอร์เน็ต	3.644	0.757	มาก	10
ชื่อเสียงของสนาม	3.792	0.680	มาก	4
โดยรวม	3.752	0.522	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.752 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.522 และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 คุณภาพของพื้นสนาม พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.068 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.596

ลำดับที่ 2 คุณภาพของลูกฟุตบอล พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.852 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.678

ลำดับที่ 3 คุณภาพของระบบแสงไฟส่องสว่าง พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.831 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์ ห้ามนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต การคัดลอก การทำซ้ำ การนำออกจำหน่าย การแจกจ่าย การเผยแพร่ การสื่อสารมวลชน การดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น

ในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.747

ลำดับที่ 4 ชื่อเสียงของสนาม พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.752 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.522

ลำดับที่ 5 คุณภาพของห้องน้ำ พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.756 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.687

ลำดับที่ 6 ขนาดของสนาม พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.745 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.724

ลำดับที่ 7 คุณภาพของที่จอดรถ พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.738 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.701

ลำดับที่ 8 คุณภาพของเสื้อแข่งทีม พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.730 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.707

ลำดับที่ 9 คุณภาพของร้านค้า อาหารเครื่องดื่ม พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.670 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.698

ลำดับที่ 10 คุณภาพของอินเทอร์เน็ต อาหารเครื่องดื่ม พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.644 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.757

ลำดับที่ 11 คุณภาพของหลังคาสนาม อาหารเครื่องดื่ม พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.442 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.802

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ของความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีด้านราคา

ความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีด้านราคา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพอใจ	ลำดับ
ราคาค่าเช่าสนามมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพสนาม	3.875	0.591	มาก	1
ราคาค่าเช่าสนามมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าบริการของพนักงาน	3.816	0.625	มาก	2
ราคาค่าเช่าสนามมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.751	0.629	มาก	3
ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม	3.647	0.661	มาก	4
โดยรวม	3.772	0.509	มาก	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.772 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.509 และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 ราคาเช่าสนามมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพสนาม พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.875 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.591

ลำดับที่ 2 ราคาเช่าสนามมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าบริการของพนักงาน พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.816 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.625

ลำดับที่ 3 ราคาเช่าสนามมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.751 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.629

ลำดับที่ 4 ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.647 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.661

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ของความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีด้านสถานที่จำหน่าย

ความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสถานที่จำหน่าย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพอใจ	ลำดับ
ความสะดวกในการเดินทาง	3.896	0.665	มาก	1
สถานที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน	3.823	0.633	มาก	5
เวลาเปิดของสนามที่สะดวกต่อการใช้บริการ	3.831	0.669	มาก	4
ร้านเปิดบริการทุกวันไม่มีวันหยุด	3.870	0.632	มาก	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอล หญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสถานที่จำหน่าย	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พอใจ	ลำดับ
ช่องทางการจองที่หลากหลาย	3.836	0.618	มาก	3
โดยรวม	3.851	0.519	มาก	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสถานที่จำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.851 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.519 และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความสะดวกในการเดินทาง พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.896 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.665

ลำดับที่ 2 ร้านเปิดบริการทุกวัน ไม่มีวันหยุด พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.870 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.632

ลำดับที่ 3 ช่องทางการจองที่หลากหลาย พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.836 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.618

ลำดับที่ 4 เวลาเปิดของสนามที่สะดวกต่อการใช้บริการ พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.831 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.669

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์การใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 5 สถานที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.823 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.633

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ของความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีด้านการส่งเสริมการตลาด	\bar{X}	S.D.	ระดับความพอใจ	ลำดับ
ส่วนลดสำหรับสมาชิก	3.686	0.675	มาก	2
การแถมชั่วโมงเล่นฟรี	3.605	0.696	มาก	4
การจัดการแข่งขันของสนาม	3.655	0.705	มาก	3
ส่วนลดอาหารเครื่องดื่ม	3.704	0.733	มาก	1
โดยรวม	3.662	0.585	มาก	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.662 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.585 และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ส่วนลดอาหารเครื่องดื่ม พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.704 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.733

ลำดับที่ 2 ส่วนลดสำหรับสมาชิก พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดย

พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.686 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.675

ลำดับที่ 3 การจัดการแข่งขันของสนาม พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.655 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.705

ลำดับที่ 4 การแถมข้าวโม่งเล่นฟรี พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.605 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.696

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ของความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีด้านบุคลากร

ความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพอใจ	ลำดับ
การบริการของพนักงาน	3.860	0.701	มาก	1
เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายของพนักงาน	3.751	0.658	มาก	4
ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน	3.847	0.645	มาก	2
ความเอาใจใส่ของพนักงานในการให้บริการ	3.836	0.610	มาก	3
โดยรวม	3.823	0.519	มาก	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.823 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.519 และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย

เอกสารได้ดึงนี้เอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 การบริการของพนักงาน พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.860 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.701

ลำดับที่ 2 ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.847 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.645

ลำดับที่ 3 ความเอาใจใส่ของพนักงานในการให้บริการ พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.836 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.610

ลำดับที่ 4 เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายของพนักงาน พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.751 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.658

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ของความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีด้านกระบวนการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีด้านกระบวนการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพอใจ	ลำดับ
ขั้นตอนการจองสนาม	3.878	0.624	มาก	1
ขั้นตอนใช้บริการสนาม	3.816	0.621	มาก	2
ความรวดเร็วในการบริการ	3.797	0.642	มาก	3
ความรวดเร็วในการชำระเงิน	3.735	0.627	มาก	4
โดยรวม	3.807	0.523	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.807 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.523 และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ขั้นตอนการจองสนาม พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.878 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.624

ลำดับที่ 2 ขั้นตอนใช้บริการสนาม พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.816 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.621

ลำดับที่ 3 ความรวดเร็วในการบริการ พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.797 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.642

ลำดับที่ 4 ความรวดเร็วในการชำระเงิน พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.735 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.627

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ของความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพอใจ	ลำดับ
การออกแบบตกแต่งภายในสนาม	3.816	0.641	มาก	2
ความเหมาะสมของการจัดวางพื้นที่สนาม	3.730	0.673	มาก	3
ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสนาม	3.839	0.665	มาก	1
โดยรวม	3.795	0.590	มาก	-

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.795 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.590 และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสนาม พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.839 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.665

ลำดับที่ 2 การออกแบบตกแต่งภายในสนาม พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.816 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.641

ลำดับที่ 3 ความเหมาะสมของการจัดวางพื้นที่สนาม พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.730 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.673

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ของความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี	\bar{X}	S.D.	ระดับความพอใจ	ลำดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.752	0.522	มาก	6
ด้านราคา	3.772	0.509	มาก	5
ด้านสถานที่จำหน่าย	3.851	0.519	มาก	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.662	0.585	มาก	7
ด้านบุคลากร	3.823	0.519	มาก	2
ด้านกระบวนการ	3.807	0.523	มาก	3
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.795	0.590	มาก	4
โดยรวม	3.780	0.467	มาก	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.780 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.467 และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านสถานที่จำหน่าย พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.851 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.519

ลำดับที่ 2 ด้านบุคลากร พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.823 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.519

ลำดับที่ 3 ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.807 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.523

ลำดับที่ 4 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.795 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.590

ลำดับที่ 5 ด้านราคา พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.772 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.509

ลำดับที่ 6 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.752 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.522

ลำดับที่ 7 ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.662 และผู้ที่ใช้บริการแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.585

4.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แสดงในตารางที่ 4.11 – 4.14

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ที่ใช้บริการ จำแนกตามอายุ โดยวิธี One – way ANOVA

ความพึงพอใจในการ ใช้บริการสนาม ฟุตบอลหญ้าเทียม ใน	อายุ (\bar{X})					p - value
	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 20 ปี (n=81)	21-25 ปี (n=114)	26-30 ปี (n=119)	31-35 ปี (n=43)	35 ปีขึ้นไป (n=28)	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.638	3.815	3.762	3.795	3.714	0.197
ด้านราคา	3.599	3.886	3.805	3.820	3.598	0.001*
ด้านสถานที่จำหน่าย	3.711	3.986	3.872	3.823	3.664	0.001*
ด้านการส่งเสริม การตลาด	3.583	3.686	3.681	3.727	3.616	0.649
ด้านบุคลากร	3.722	3.895	3.859	3.791	3.723	0.134
ด้านกระบวนการ	3.620	3.965	3.853	3.744	3.598	0.000*
ด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	3.667	3.868	3.838	3.830	3.631	0.073
โดยรวม	3.649	3.871	3.810	3.790	3.649	0.009*

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยรวมของผู้ที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ มีค่า p-value เท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีของผู้ที่ให้บริการที่มีอายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี และ 35 ปีขึ้นไป มีค่าเท่ากับ 3.649 3.871 3.810 3.790 และ 3.649 ตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ที่ให้บริการ มีค่า p - value เท่ากับ 0.197 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านราคาของผู้ที่ให้บริการ มีค่า p - value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสถานที่จำหน่าย ของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p - value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาด ของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p - value เท่ากับ 0.649 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่าผู้ที่ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านบุคลากรของผู้ที่ให้บริการ มีค่า p - value เท่ากับ 0.134 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่าผู้ที่ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการของผู้ที่ให้บริการ มีค่า p - value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ที่ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของผู้ที่ให้บริการ มีค่า p - value เท่ากับ 0.073 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่าผู้ที่ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับ การศึกษา โดยวิธี One – way ANOVA

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี	ระดับการศึกษา (\bar{X})			p - value
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือต่ำกว่า (n=112)	อนุปริญญา/ปวส. (n=161)	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป (n=112)	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.696	3.752	3.806	0.292
ด้านราคา	3.692	3.808	3.801	0.141
ด้านสถานที่จำหน่าย	3.766	3.846	3.945	0.035*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.632	3.680	3.667	0.793
ด้านบุคลากร	3.801	3.798	3.882	0.369
ด้านกระบวนการ	3.788	3.800	3.835	0.781
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.705	3.836	3.824	0.161
โดยรวม	3.726	3.789	3.823	0.286

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยรวมของผู้ที่ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า p-value เท่ากับ 0.286 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือต่ำกว่า อนุปริญญา/ปวส. และ ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีค่าเท่ากับ 3.726 3.789 และ 3.823 ตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p - value เท่ากับ 0.292 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านราคาของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.141 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสถานที่จำหน่าย ของผู้ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.035 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.793 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านบุคลากรของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.369 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.781 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.161 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ที่ใช้บริการ โดยจำแนกตามอาชีพ โดยวิธี One – way ANOVA

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี	อาชีพ (\bar{X})					p-value
	นักเรียน/นักศึกษา (n=105)	ข้าราชการ (n=17)	พนักงานบริษัท/รับจ้าง (n=225)	พนักงานรัฐวิสาหกิจ (n=18)	เจ้าของกิจการ (n=20)	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.776	3.497	3.724	3.823	4.091	0.008*
ด้านราคา	3.705	3.544	3.777	3.986	4.075	0.003*
ด้านสถานที่จำหน่าย	3.766	3.871	3.872	3.800	4.100	0.091
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.648	3.485	3.639	3.819	4.013	0.032*
ด้านบุคลากร	3.833	3.735	3.800	3.875	4.063	0.248
ด้านกระบวนการ	3.779	3.927	3.793	3.778	4.025	0.301
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.771	3.608	3.773	4.000	4.133	0.027*
โดยรวม	3.754	3.667	3.768	3.869	4.071	0.041*

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยรวมของผู้ที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ มีค่า p-value เท่ากับ 0.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ให้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีของผู้ที่ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานบริษัท/รับจ้าง พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเจ้าของกิจการ และอื่น มีค่าเท่ากับ 3.754 3.667 3.768 3.869 และ 4.071 ตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ที่ให้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านราคาของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสถานที่จำหน่ายของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.091 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.032 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านบุคลากรของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.248 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.301 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.027 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ที่ใช้บริการ โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธี One – way ANOVA

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี	รายได้ต่อเดือน (\bar{X})			p - value
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15000 บาท (n=235)	15001 -25000 บาท (n=108)	มากกว่า25000 บาท (n=42)	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.700	3.849	3.792	0.043*
ด้านราคา	3.715	3.870	3.893	0.021*
ด้านสถานที่จำหน่าย	3.798	3.839	3.772	0.000*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.600	3.787	3.691	0.021*
ด้านบุคลากร	3.787	3.850	3.958	0.119
ด้านกระบวนการ	3.772	3.769	4.095	0.001*
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.760	3.864	3.810	0.314
โดยรวม	3.733	3.833	3.908	0.031*

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีโดยรวมของผู้ที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีค่า p-value เท่ากับ 0.031ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ให้บริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีของผู้ที่ให้บริการที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15000 บาท มากกว่า15000 -25000 บาท และมากกว่า 25000 มีค่า 3.733 3.833 และ 3.908 ตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ที่ให้บริการ มีค่า p – value เท่ากับ 0.043 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ให้บริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีด้านราคาของผู้ที่ให้บริการ มีค่า p – value เท่ากับ 0.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสถานที่จำหน่าย ของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p - value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ให้บริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ที่ให้บริการ มีค่า p - value เท่ากับ 0.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ให้บริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านบุคลากรของผู้ที่ให้บริการ มีค่า p - value เท่ากับ 0.119 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ให้บริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการของผู้ที่ให้บริการ มีค่า p - value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ให้บริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของผู้ที่ให้บริการ มีค่า p - value เท่ากับ 0.314 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ให้บริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

4.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีโดยจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความระดับพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ แสดงในตารางที่ 4.15 – 4.21

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ที่ใช้บริการ โดยจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการ โดยวิธี One – way ANOVA

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี	ความถี่ของการใช้บริการ (\bar{X})				p - value
	ไม่เกิน3ครั้ง (n=59)	4ครั้ง (n=106)	5ครั้ง (n=103)	6ครั้งขึ้นไป (n=117)	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.886	3.664	3.760	3.756	0.074
ด้านราคา	3.890	3.833	3.704	3.718	0.049*
ด้านสถานที่จำหน่าย	3.905	3.876	3.823	3.827	0.704
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.801	3.578	3.711	3.626	0.082
ด้านบุคลากร	3.928	3.980	3.811	3.803	0.416
ด้านกระบวนการ	4.017	3.783	3.750	3.771	0.009*
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.751	3.821	3.825	3.766	0.786
โดยรวม	3.886	3.765	3.769	3.753	0.333

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีโดยรวมของผู้ที่ให้บริการ จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.333 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ให้บริการที่มีความถี่ของการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ที่ให้บริการที่มีความถี่ของการใช้บริการ ไม่เกิน3ครั้ง 4ครั้ง 5ครั้ง และ6ครั้งขึ้นไป มีค่าเท่ากับ 3.886 3.664 3.760 และ 3.756 ตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ที่ให้บริการ มีค่า p – value เท่ากับ 0.074 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ให้บริการที่มีความถี่ของการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านราคาของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.049 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีความถี่ของการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสถานที่จำหน่าย ของผู้ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.704 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีความถี่ของการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาด ของผู้ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.082 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีความถี่ของการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านบุคลากร ของผู้ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.416 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีความถี่ของการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการ ของผู้ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีความถี่ของการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของผู้ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.786 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีความถี่ของการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ที่ใช้บริการโดยจำแนกตาม สนามที่ใช้บริการเป็นประจำ โดยวิธี One – way ANOVA

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี	สนามที่ใช้บริการเป็นประจำ (\bar{X})						p - value
	ตาลูก Arena (หนองปลิง) (n=6)	Munich Arena (สันมะค่า) (n=35)	หนองปลาหมอ Football Club (n=76)	7 Soccer Club (ร้องแซง) (n=46)	Munich Arena (หนองแค) (n=61)	KN Soccer (หนองแค) (n=161)	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.667	3.533	3.614	3.409	3.863	3.923	0.000*
ด้านราคา	3.667	3.621	3.648	3.484	3.865	3.915	0.001*
ด้านสถานที่จำหน่าย	3.667	3.640	3.795	3.687	3.891	3.963	0.000*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.667	3.357	3.579	3.342	3.848	3.789	0.000*
ด้านบุคลากร	3.500	3.564	3.747	3.516	3.930	3.975	0.000*
ด้านกระบวนการ	3.417	3.564	3.763	3.500	3.873	3.956	0.000*
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.444	3.543	3.553	3.355	4.043	4.008	0.000*
โดยรวม	3.575	3.546	3.671	3.471	3.902	3.933	0.000*

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยรวมของผู้ที่ใช้บริการ จำแนกตามสนามที่ใช้บริการเป็นประจำ มีภาพรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีสนามที่ใช้บริการเป็นประจำ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีของผู้ที่ใช้บริการสนาม ตาลูก Arena (หนองปลิง) Munich Arena (สันมะค่า) หนองปลาหมอ Football Club 7 Soccer Club (ร้องแซง) Munich Arena (หนองแค) และ KN Soccer (หนองแค) มีค่าเท่ากับ 3.575 3.546 3.671 3.471 3.902 และ 3.933 ตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้ นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ โดยวิธี One – way ANOVA

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี	ระยะเวลาในการใช้บริการ (\bar{X})			p - value
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ชั่วโมง (n=15)	มากกว่า 1 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 2 ชั่วโมง (n=332)	มากกว่า 2 ชั่วโมง (n=131)	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.473	3.718	4.158	0.000*
ด้านราคา	3.733	3.732	4.138	0.000*
ด้านสถานที่จำหน่าย	3.720	3.798	4.374	0.000*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.147	3.634	4.007	0.000*
ด้านบุคลากร	3.467	3.805	4.125	0.000*
ด้านกระบวนการ	3.917	3.754	4.224	0.000*
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.822	3.745	4.219	0.000*
โดยรวม	3.650	3.741	4.178	0.000*

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยรวมของผู้ที่ใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีของผู้ที่ใช้บริการที่ใช้บริการ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ชั่วโมง มากกว่า 1 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 2 ชั่วโมง และมากกว่า 2 ชั่วโมง มีค่าเท่ากับ 3.650 3.741 และ 4.178 ตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการ โดยวิธี t-test

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี	ช่วงเวลาในการใช้บริการ (\bar{X})		p - value
	ช่วงเช้า และช่วงบ่าย 08.00 – 17.00 น. (n=5)	ช่วงเย็น 17.01-22.00 น. (n=380)	
ด้านผลิตภัณฑ์	4.473	3.742	0.002*
ด้านราคา	4.600	3.761	0.000*
ด้านสถานที่จำหน่าย	4.200	3.847	0.131
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.200	3.655	0.038*
ด้านบุคลากร	3.900	3.822	0.740
ด้านกระบวนการ	3.900	3.805	0.668
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	4.333	3.788	0.040*
โดยรวม	4.230	3.774	0.030*

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยรวมของผู้ที่ใช้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.030 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีช่วงเวลาในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีของผู้ที่ใช้บริการที่ใช้บริการ ช่วงเช้า และช่วงบ่าย 08.00 – 17.00 น. และ ช่วงเย็น 17.01-22.00 น. มีค่าเท่ากับ 4.230 และ 3.774 ตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p - value เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีช่วงเวลาในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านราคาของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีช่วงเวลาในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสถานที่จำหน่ายของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.131 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีช่วงเวลาในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.038 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีช่วงเวลาในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านบุคลากรของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.740 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีช่วงเวลาในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.668 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีช่วงเวลาในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.040 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีช่วงเวลาในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ที่ใช้บริการ โดยจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยวิธี One – way ANOVA

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี	ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ (\bar{X})			p - value
	ไม่ถึง 50 บาท (n=24)	ตั้งแต่ 50 บาท แต่ไม่ถึง 100 บาท (n=173)	ตั้งแต่ 100 บาท ขึ้นไป (n=188)	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.867	3.745	3.743	0.534
ด้านราคา	3.833	3.786	3.751	0.674
ด้านสถานที่จำหน่าย	3.675	3.839	3.885	0.161
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.771	3.698	3.616	0.264
ด้านบุคลากร	3.729	3.795	3.862	0.311
ด้านกระบวนการ	3.718	3.754	3.866	0.090
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	4.000	3.809	3.755	0.146
โดยรวม	3.799	3.775	3.782	0.969

จากตารางที่ 4.19 พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยรวมของผู้ที่ให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.969 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ให้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีของผู้ที่ให้บริการที่ไม่ถึง 50 บาท ตั้งแต่ 50 บาท แต่ไม่ถึง 100 บาท ตั้งแต่ 100 บาท ขึ้นไป มีค่าเท่ากับ 3.799 3.775 และ 3.782 ตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ที่ให้บริการ มีค่า p – value เท่ากับ 0.534 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ให้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านราคาของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.674 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสถานที่จำหน่ายของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.161 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.264 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านบุคลากรของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.311 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.090 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.146 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ โดยวิธี One – way ANOVA

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี	บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ (\bar{X})			p – value
	ตัวเอง (n=21)	เพื่อน (n=216)	เพื่อนร่วมงาน (n=148)	
ด้านผลิตภัณฑ์	4.035	3.799	3.643	0.001*
ด้านราคา	3.845	3.751	3.792	0.598
ด้านสถานที่จำหน่าย	3.924	3.853	3.839	0.783
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.738	3.732	3.551	0.012*
ด้านบุคลากร	3.905	3.870	3.743	0.054
ด้านกระบวนการ	3.905	3.809	3.783	0.437
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.841	3.819	3.752	0.529
โดยรวม	3.890	3.805	3.729	0.172

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยรวมของผู้ที่ใช้บริการ จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.172 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการที่มีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการต่อการใช้บริการคือ ตัวเอง เพื่อน และเพื่อนร่วมงานมีค่าเท่ากับ 3.890 3.850 และ 3.729 ตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p – value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านราคาของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.598 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสถานที่จำหน่ายของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.783 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านบุคลากรของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.054 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.437 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของผู้ที่ใช้บริการ มีค่า p -value เท่ากับ 0.529 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ โดยวิธี One – way ANOVA

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี	จำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ (\bar{X})				p - value
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 (n=54)	มากกว่า 15 แต่ไม่เกิน 20 (n=255)	มากกว่า 20 แต่ไม่เกิน 25 (n=57)	มากกว่า 25 (n=19)	
ด้านผลิตภัณฑ์	3.581	3.735	3.817	4.263	0.000*
ด้านราคา	3.676	3.754	3.772	4.290	0.000*
ด้านสถานที่จำหน่าย	3.667	3.875	3.821	4.518	0.002*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.491	3.656	3.693	4.145	0.000*
ด้านบุคลากร	3.593	3.830	3.873	4.237	0.000*
ด้านกระบวนการ	3.768	3.792	3.759	4.250	0.002*
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.599	3.796	3.848	4.175	0.002*
โดยรวม	3.625	3.777	3.797	4.217	0.000*

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีโดยรวมของผู้ใช้บริการ จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ บริการคือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 มากกว่า 15 แต่ไม่เกิน 20 มากกว่า 20 แต่ไม่เกิน 25 และมากกว่า 25 มีค่าเท่ากับ 3.768 3.782 3.795 และ 4.250 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้บริการ มีค่า p – value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวโดยสรุปถึงผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยกล่าวถึงสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยได้แยกออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ทั้งหมดเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง อายุ 26 – 30 ปี จบการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

5.1.2 ข้อมูลลักษณะพฤติกรรมในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่าความถี่ของการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำนวน 6 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน โดยสนามที่ใช้บริการเป็นประจำ คือ KN Soccer (หนองแค) ระยะเวลาในการใช้บริการ มากกว่า 1 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 2 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใช้บริการเป็นประจำ คือ ช่วงเย็น (17.00-22.00 น.) ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ตั้งแต่ 100 บาทขึ้นไป โดยบุคคลที่มีอิทธิพลในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี คือ เพื่อน ทั้งนี้จำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

เอกสารจำนวนมากกว่า 15 คนแต่ไม่เกิน 20 คน สำหรับการศึกษานี้ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ในภาพรวม ผู้ที่ใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.780 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านสถานที่จำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

สมมติฐานที่ 1 : ผู้ที่ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ให้ความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.286 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการทดสอบ พบว่าความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.031 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้ที่ใช้บริการที่มีพฤติกรรมในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีความถี่ของการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.333 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีความถี่ของการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 : ผู้ที่ใช้บริการมีพฤติกรรมของสนามที่ใช้บริการเป็นประจำ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่สนามที่ใช้บริการเป็นประจำ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึง

สมมติฐานที่ 2.3 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีช่วงเวลาในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.030 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีช่วงเวลาในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.5 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.969 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.6 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่าความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.172 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.7 : ผู้ที่ใช้บริการที่มีจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการทดสอบ พบว่าความพึงพอใจใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยมีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ที่ใช้บริการที่มีจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง เรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 อภิปรายผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

จากการศึกษาในภาพรวม ความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.780 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านสถานที่จำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด หากวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในแต่ละด้านตามลำดับความพึงพอใจสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านสถานที่จำหน่าย

ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่จำหน่ายอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย พงศศักดิ์ วิชชจุฑาทกุล (2557) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การมาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมใน ด้านสถานที่จำหน่ายมีระดับความพึงพอใจมาก จากการวิจัยนี้เนื่องมาจากผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจกับความสะดวกในการเดินทาง และการมีร้านเปิดบริการทุกวัน ไม่มีวันหยุด ซึ่งสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีสถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักและที่ทำงานของบุคคลทั่วไป สามารถเดินทางมารับประทานได้สะดวกใช้เวลาไม่นาน มีความสะดวกในเรื่องของสถานที่จอดรถซึ่งทำให้ง่ายต่อการรับผู้ที่ใช้บริการได้อย่างชัดเจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 2 ด้านบุคลากร

ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เพชร นา คະສິริ (2554) ที่ศึกษาการจัดการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในร่มในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การมาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมใน ด้านบุคลากรมีระดับความพึงพอใจมาก จากการวิจัยนี้เนื่องมาจากผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของพนักงาน มาเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน การใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี นั้นมีลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ ผู้ที่ให้บริการและผู้บริการมีการปฏิสัมพันธ์กัน อย่างใกล้ชิด มีความเอาใจใส่ในเรื่องของการบริการ ดังนั้นความพึงพอใจในการใช้บริการสนาม ฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ขึ้นอยู่พฤติกรรมและการให้บริการแก่ผู้ที่ใช้ บริการ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ผู้ที่ใช้บริการ ด้วยความเป็นกันเอง นอกจากนี้สิ่งที่ลูกค้า ได้รับจากการบริการของบุคลากรในสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จะ เป็นสิ่งที่ผู้ที่ใช้บริการใช้ในการพิจารณาว่าจะมาบริโภคสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในครั้งต่อไป

ลำดับที่ 3 ด้านกระบวนการ

ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ อยู่ในระดับ มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย พงศภัค วิชชจุฑาทกุล (2557) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การมาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมใน ด้านกระบวนการมี ระดับความพึงพอใจมาก จากการวิจัยนี้เนื่องมาจากผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในขั้นตอนการจอง สนาม มาเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ขั้นตอนใช้บริการสนามที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เนื่องจาก กระบวนการของทางสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีความสะดวก ถูกต้อง และยืดหยุ่น ในเรื่องของการใช้บริการสนาม สามารถใช้บริการได้ตลอด มีความรวดเร็วใน การใช้บริการและ ความรวดเร็วในการชำระเงิน เป็นสิ่งที่ผู้ที่ใช้บริการต้องการที่จะชำระและรอเงิน ทอนให้รวดเร็วทันใจ

ลำดับที่ 4 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับ มาก ซึ่งสอดคล้อง

หญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การมาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมใน ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีระดับความพึงพอใจมาก จากการวิจัยนี้เนื่องมาจากผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในความสะอาดและความเป็นระเบียบของสนาม มาเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ การออกแบบตกแต่งภายในสนาม ซึ่งทางสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีความโดดเด่นในเรื่อง ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสนาม เพื่อให้ผู้ที่ใช้บริการไม่เกิดการบาดเจ็บจากสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ โดยมีการออกแบบรั้วและตกแต่งร้านอย่างมีเอกลักษณ์ สร้างความดึงดูดให้ผู้ที่ใช้บริการอยากกลับมาอีกเป็นครั้งต่อไป

ลำดับที่ 5 ด้านราคา

ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีระดับความพึงพอใจด้านราคา อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เพชร นา คະສິรี (2554) ที่ศึกษาการจัดการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในร่มในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การมาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมใน ด้านราคามีระดับความพึงพอใจมาก จากการวิจัยนี้เนื่องมาจากผู้ให้บริการมีความพึงพอใจราคาค่าเช่าสนามมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพสนาม มาเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ราคาเช่าสนามมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับ การบริการของพนักงาน เนื่องด้วยกีฬาฟุตบอลเป็นกีฬาที่ได้รับความนิยมสูง มีการใช้บริการเป็นจำนวนมากครั้งต่อเดือน ซึ่งการใช้บริการแต่ละครั้งต้องเสียค่าเช่าสนาม ดังนั้นผู้ที่ใช้บริการส่วนมากคำนึงถึงสนามที่ไม่แพงจนเกินไป และมีราคารวมทั้งการบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของสนามหญ้าเทียม

ลำดับที่ 6 ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย พงศ ภัค วิชชจุฑาทกุล (2557) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การมาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมใน ด้านผลิตภัณฑ์มีระดับความพึงพอใจมาก จากการวิจัยนี้เนื่องมาจากผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพของพื้นสนามมาเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ คุณภาพของลูกฟุตบอล ซึ่งสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พื้นหญ้าเทียมที่นุ่มและมีคุณภาพ ลูกฟุตบอลมีปริมาณเหมาะสม มีคุณภาพได้มาตรฐาน โดยสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีความสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลาย ซึ่งจะทำให้ผู้ที่ใช้บริการจะบอกปากต่อปาก คุณภาพของสนาม ลูกฟุตบอล

เอกสารและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ จะทำให้ผู้ที่ใช้บริการกลับมาใช้บริการครั้งต่อไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 7 ด้านส่งเสริมการขาย

ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับ มาก ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัย เพชร นาคะศิริ (2554) ที่ศึกษาการจัดการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในร่มใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า การมาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมใน ด้านการส่งเสริมการขายมีระดับความพึงพอใจมาก จากการวิจัยนี้เนื่องมาจากผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ ส่วนลดอาหารเครื่องดื่ม มาเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ส่วนลดสำหรับสมาชิก ในการส่งเสริมการขายนั้นต้องมีโปร โมชั่นที่สามารถดึงดูดลูกค้าได้ กีฬาฟุตบอลเป็นกีฬาที่ต้องใช้พลังงานในการเล่น ซึ่งผู้เล่นควรดื่มน้ำและอาหารให้เพียงพอสำหรับการเล่นฟุตบอล ทำให้มีการใช้บริการและ เครื่องดื่มที่สนามเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ส่วนลดอาหารเครื่องดื่ม และ ส่วนลดสำหรับสมาชิก จะเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัด สระบุรี ได้อีกส่วนหนึ่ง

5.2.2 อภิปรายผลวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ใน อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ที่ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องแนวคิดเรื่อง คุณสมบัติเฉพาะของตน ซึ่งแตกต่างกันของ ปรมะ สตะเวทิน (2546) ได้กล่าวว่า ในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วย คนจำนวนมากก็คือ การจำแนกผู้รับสารออกเป็น กลุ่ม ๆ ตามลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนา สถานภาพ สมรส เป็นต้นซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อ การรับรู้ การตีความ และการเข้าใจในการ สื่อสารทั้งสิ้น จากการวิจัยนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจโดยรวม ด้านราคา ด้าน สถานที่จำหน่าย และด้านกระบวนการมีความแตกต่างกัน โดย กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 21-35 ปีมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี และ 35 ปีขึ้นไป ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการ กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 21-35 เป็นวัยที่เหมาะสมสำหรับออกกำลังกาย และมีความพร้อมด้านค่าใช้จ่าย การเดินทาง และกระบวนการต่างจากกลุ่มน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี และ 35 ปีขึ้นไป

ผู้ที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างซึ่งสอดคล้องแนวคิดเรื่อง คุณสมบัติเฉพาะ ของตน ซึ่งแตกต่างกันของ ปรมะ สตะเวทิน (2546) ได้กล่าวว่า ในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สว่นไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญูญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไปด้วยคนจำนวนมากก็คือ การจำแนกผู้รับสารออกเป็น กลุ่ม ๆ ตามลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนา สถานภาพสมรส เป็นต้นซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อ การรับรู้ การตีความ และการเข้าใจในการสื่อสารทั้งสิ้น จากการวิจัยนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสถานที่จำหน่าย มีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นกลุ่มที่จบการศึกษาแล้ว และทำงานอยู่ใกล้กับสนาม ไม่ต้องไปสถานศึกษา มีรถยนต์และจักรยานยนต์เป็นของตนเอง จึงมีความพึงพอใจในด้านสถานที่จำหน่ายสูงกว่ากลุ่มอื่น

ผู้ที่ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องแนวคิดเรื่อง คุณสมบัติเฉพาะของตน ซึ่งแตกต่างกันของ ปรมะ สตะเวทิน (2546) ได้กล่าวว่า ในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมากก็คือ การจำแนกผู้รับสารออกเป็น กลุ่ม ๆ ตามลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจ การศึกษา ศาสนา สถานภาพสมรส เป็นต้นซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อ การรับรู้ การตีความ และการเข้าใจในการสื่อสารทั้งสิ้น จากการวิจัยนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจในทุกด้านมีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่จำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนทำงานและศึกษาในอำเภอหนองแค ซึ่งมีสนามฟุตบอลกระจายอยู่ถึง 6 แห่ง มีบุคลากร และกระบวนการจัดการที่ใกล้เคียงกัน ส่งผลให้ปัจจัยดังกล่าวไม่มีความแตกต่างกัน

ผู้ที่ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง โมเดลพฤติกรรม ผู้ที่ใช้บริการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้กล่าวว่า โอกาสทางเศรษฐกิจของบุคคลหรือรายได้ของบุคคลมีผลต่ออำนาจการซื้อและทัศนคติเกี่ยวกับการจ่าย จากการวิจัยนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจมีค่าแตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้น ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยผู้ที่มีรายได้สูงมีแนวโน้มความพึงพอใจที่สูงกว่ากลุ่มผู้ที่มีรายได้ต่ำ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำ มีความคาดหวังต่อสนามฟุตบอลสูงกว่าผู้ที่มีรายได้สูงส่งผลให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ส่วนด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพนั้นผู้วิจัยเห็นว่าผู้ให้บริการมีความคาดหวังในสองประเด็นนี้ไม่แตกต่างกันเนื่องจากมีความคาดหวังในปัจจัยอื่นเป็นหลัก

5.2.3 อภิปรายผลวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้

บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามพฤติกรรมการใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ที่ใช้บริการที่มีความถี่ของการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีความถี่ที่ให้บริการในทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การใช้บริการแต่ละครั้งในรอบ 1 เดือน ไม่ว่าจะกี่ครั้ง ก็ย่อมมีการเตรียมการและเลือกสนามก่อนการให้บริการ ส่งผลให้ มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน แสดงถึงการมีมาตรฐานการบริการที่สม่ำเสมอของผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดลักษณะการบริการของ ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (2557) กล่าวว่าการบริการหรือองค์การสามารถให้การบริการแก่ลูกค้า ผู้มาใช้บริการโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือ ต่างๆ ดังนี้ ข้อแรกการให้บริการ โดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่า วิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือ ผู้รับบริการแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากธุรกิจหรือองค์กรใดมี พนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ดี ลูกค้า ผู้รับบริการจะประทับใจ ก็จะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรนั้น ประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน ข้อสองการให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากการ เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้า ผู้รับบริการสามารถ บริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการซึ่งการ ให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับรูปแบบ การให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก จากการวิจัยนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านราคาและด้านกระบวนการมีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการสูงจะมีแนวโน้มความพึงพอใจในด้านราคาและกระบวนการต่ำกว่ากลุ่มผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่ำ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าในด้านราคานี้สาเหตุที่ความพึงพอใจต่ำลงเมื่อผู้ให้บริการมีความถี่ในการใช้บริการสูงขึ้นนั้นเนื่องมาจากผู้ให้บริการมีความต้องการที่จะให้ราคาของการบริการถูกลงเมื่อมีการใช้บริการที่มากขึ้น ส่งผลให้มีความพึงพอใจลดลง ส่วนในด้านกระบวนการสาเหตุนี้เนื่องมาจากกลุ่มผู้ให้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการสูงต้องทำการจองสนามล่วงหน้าเป็นจำนวนครั้งมากกว่ากลุ่มผู้ที่มีความถี่ในการใช้บริการสูง ส่งผลให้การบริการมีมาตรฐานที่ลดลง เนื่องจากการจองระหว่างผู้จองและเจ้าหน้าที่ ยังไม่มีการนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยในการจองสนามมากนัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ที่ใช้บริการมีพฤติกรรมของสนามที่ใช้บริการเป็นประจำ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน โดยผู้ที่ใช้บริการที่มีสนามที่ใช้บริการเป็นประจำในทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า สนามแต่ละแห่งนั้น มีคุณภาพของสนามและการบริการที่แตกต่างกัน ทั้งด้าน ผลผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันออกไป ส่งผลให้ มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดศิลปะการต้อนรับและบริการ ชวลินุช อุทยาน (2556) กล่าวว่าบริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous) การผลิตสินค้าสามารถจัดทำมาตรฐานได้ชัดเจนทั้งรูปแบบ คุณภาพ และปริมาณ ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์ในการผลิต ควบคุม และสามารถตรวจสอบได้ เนื่องจากสามารถกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการผลิตได้ชัดเจนมากกว่า ในขณะที่การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการ กลับเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้กระบวนการบริการเกิดความสะดวกและคู่มือตัวคน แต่ปัจจัยหลักที่ช่วยในการให้บริการ คือ “คน” และคุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับทักษะ ความสามารถ และอรรถาธิบายของผู้ให้บริการแต่ละคน สิ่งนี้เองที่ทำให้ผู้ให้บริการที่มีฝีมือประสบความสำเร็จ ได้เฉพาะบุคคล ซึ่งส่งผลทำให้การแข่งขันด้านบริการทำได้ยากกว่า เนื่องจากขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือ อีกทั้งการพยายามพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้เท่าเทียม และขยายศักยภาพในการให้บริการ เนื่องจากการสร้างมาตรฐาน โดยอาศัยการจัดการคนให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นเรื่องยาก จากการวิจัยนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสนามที่ใช้บริการแตกต่างกันทุกด้าน หากพิจารณาค่าเฉลี่ยโดยรวมจะพบว่า สนาม Munich Arena (หนองแค) และสนาม KN Soccer (หนองแค) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าสนามอื่นๆ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า สนาม Munich Arena (หนองแค) และสนาม KN Soccer (หนองแค) นั้นเป็นสนามที่มีความพร้อมในเรื่องของ สภาพสนามโดยรวม ระบบไฟส่องสว่าง ที่จอดรถ และการบริการ

ผู้ที่ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน โดยผู้ที่ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการใช้บริการในทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมอยู่ในระดับมาก จากการวิจัยนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสนามที่ใช้บริการแตกต่างกันทุกด้าน กลุ่มผู้ให้บริการที่มีการใช้บริการมากกว่า 2 ชั่วโมง มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ โดยแนวโน้มความพึงพอใจจะเพิ่มมากขึ้นตามระยะเวลาในการใช้บริการ ซึ่ง

เอกสารที่สอดคล้องกับ Kotler (2002) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ที่มาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมย่อมเป็นกลุ่มคนที่มีใจรักและชื่นชอบการเล่นฟุตบอล มีจุดแรงกระตุ้นในการมาสนามฟุตบอลเพื่อเล่นฟุตบอล เมื่อมีแรงกระตุ้นมากส่งผลให้มีการเล่นฟุตบอลเพื่อตอบสนองแรงกระตุ้นยาวนานขึ้น ซึ่งเปรียบเหมือนการทำในสิ่งที่ชอบนาน ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในทางที่ดีขึ้น

ผู้ที่ใช้บริการที่มีช่วงในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีช่วงเวลาในการใช้บริการในทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการ ผดุงศักดิ์ สายสระสง (2555) กล่าวว่า ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ หรือเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกๆประกอบด้วยสภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ หรือสิ่งที่จับต้องได้เป็นหลักฐานทางกายภาพของการบริการ หรือสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้เพื่อช่วยทำให้ลูกค้าทราบรูปแบบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการได้ล่วงหน้า จากการศึกษาเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสนามที่ใช้บริการแตกต่างกัน ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดย แนวโน้มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในช่วงเช้ามีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้ให้บริการในช่วงเย็น ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการใช้บริการช่วงเช้า และช่วงเย็นนั้น มีความแตกต่างกันที่สภาพอากาศ จำนวนผู้มาใช้บริการ และการจัดการส่งเสริมการตลาดของสนาม โดยช่วงเช้าเป็นช่วงที่สนามกำลังเปิดให้บริการมีความพร้อมในทุกองค์ประกอบที่สามารถจับต้องได้ที่ดีกว่าช่วงเย็นซึ่งผ่านการให้บริการมาแล้วได้แก่ สภาพสนามห้องน้ำ ที่จอดรถ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ทำให้ความพึงพอใจในด้านดังกล่าวแตกต่างกัน อีกทั้งบางสนามยังมีการส่งเสริมการตลาดโดยการลดราคาค่าสนามสำหรับผู้ที่มาใช้บริการในช่วงเช้า ส่งผลให้ มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

ผู้ที่ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัด สระบุรี ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งในทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถนำออกเผยแพร่ได้ หากมีข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อผู้วิจัยที่เบอร์โทรศัพท์ 09-0000-0000

(2554) กล่าวว่าราคาต้องเหมาะสมกับตำแหน่งทางการแข่งขันของสินค้าและสร้างกำไรในอัตราที่เหมาะสม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แต่ครั้งนั้นมีราคาไม่เกิน 150 บาท ซึ่งเป็นราคาที่สามารถจ่ายได้ ไม่ได้แพงมาก และเป็นความต้องการของผู้ที่ใช้บริการ ที่มีจุดประสงค์ที่จะมาใช้บริการสนาม ผู้ที่ใช้บริการได้มีการคิดและไตร่ตรองแล้วว่ามีความต้องการที่จะใช้บริการเพราะฉะนั้น ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จึงไม่แตกต่างกัน

ผู้ที่ใช้บริการที่มีบุคคลที่มีอิทธิพลในการใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีบุคคลที่มีอิทธิพลในการใช้บริการในทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมอยู่ในระดับมาก จากการวิจัยนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสนามที่ใช้บริการแตกต่างกันในด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้วิจัยเห็นว่า การที่ผู้ให้บริการจะในการใช้บริการนั้นหากเป็นการเลือกใช้บริการด้วยตนเองจะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสูงกว่า เพื่อน และเพื่อนร่วมงานตามลำดับ แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลต่อการใช้บริการ หากผู้ให้บริการมีโอกาสเลือกใช้บริการเองย่อมเลือกสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อให้ตัวเองพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเลือกอย่างมีเหตุผล Heath, Anthony (1976) กล่าวว่าคนเราชอบการเลือก โดยก่อนที่จะเลือกก็มักจะเกิดการเปรียบเทียบ ไม่คิดที่เรามักจะเปรียบเทียบเพื่อเลือกสิ่งที่ดีที่สุดให้ตัวเอง แต่บางสิ่งบางอย่างเราจะแน่ใจได้อย่างไรว่ามันคือสิ่งที่ดีที่สุด บางคนไม่ได้เลือกสิ่งที่ดีที่สุดแต่เลือกสิ่งที่ดีกว่าเหมาะสมที่สุด คนเรามีสิทธิ์เลือก แต่สิทธิ์เลือกนั้นบางทีก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความถูกต้อง ความเหมาะสม

ผู้ที่ใช้บริการที่มีจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการในทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมอยู่ในระดับมาก จากการวิจัยนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมแตกต่างกันทุกด้าน โดยแนวโน้มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะสูงขึ้นตามจำนวนผู้ร่วมเล่น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่มีจำนวนผู้ร่วมเล่นแตกต่างกันนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้บริการแล้วได้มีการชักชวนเพื่อนมาเพื่อร่วมเล่นฟุตบอลซึ่งเป็นการวางแผนไว้ก่อนการให้บริการ บางกลุ่มชอบมีผู้ร่วมเล่นใช้บริการครั้งละไม่มาก บางกลุ่มก็มีความชอบที่แตกต่างกันออกไป ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งการที่มีผู้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เล่นมากนั้นทำให้เกิดการแข่งขันในการเล่นฟุตบอลที่สูงขึ้น มีการดึงความสามารถของผู้เล่นออกมา มีการศึกษาเรียนรู้จากผู้ที่มีความสามารถสูงกว่า ส่งผลให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ Kotler (2002) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองคือการเปลี่ยนแปลงตัวเองให้เหมาะสมเพื่อสนองความต้องการและเป้าหมายของตนเอง หรือเพื่อให้สอดคล้องกับ สิ่งที่สังคมคาดหวัง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอในด้านปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการ

จากผลการวิจัย ผู้ที่ใช้บริการร้านสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน ถ้าผู้ประกอบการต่าง ๆ ต้องการศึกษาก่อนทำการตลาด ควรให้ความสนใจเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าว เพื่อสามารถวิเคราะห์หาข้อมูลและความสนใจของผู้ที่ใช้บริการ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาสนามฟุตบอลหญ้าเทียม อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

นอกจากนี้ ผู้ที่ใช้บริการร้านสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่มีพฤติกรรมในการใช้บริการที่แตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ สนามที่ใช้บริการเป็นประจำ ระยะเวลาในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และจำนวนผู้ร่วมเล่นต่อครั้ง แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

2. ข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ผู้ที่ใช้บริการในสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1. ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 ลำดับสุดท้าย คือคุณภาพของร้านค้า อาหารเครื่องดื่ม คุณภาพของอินเทอร์เน็ต และคุณภาพของหลังคาสนาม ดังนั้นผู้ประกอบการควรพัฒนาด้านดังกล่าวให้มีคุณภาพดีขึ้น เมื่อ

พิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการพบความแตกต่างในด้านอาชีพ รายได้ต่อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เดือน สนามที่ใช้บริการเป็นประจำ ระยะเวลาการใช้บริการ ช่วงเวลาการใช้บริการ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ และจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ ผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้มีมาตรฐานที่เหมาะสมกับกลุ่มดังกล่าว เพื่อคุณภาพของสนามหญ้าเทียมที่ดีขึ้น

2. ความพึงพอใจด้านราคา จากการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของราคาอาหารและเครื่องดื่ม ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีเมนูหลากหลายราคาที่แตกต่างกัน ฉะนั้นราคาของเมนูอาหารควรมีมาตรฐานเดียวกันทุกร้าน เน้นการสร้างมาตรฐานของสินค้าและบริการ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจ และรู้สึกว่าการใช้บริการร้านนี้แล้วมีปลอดภัย เมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการพบความแตกต่างในด้านอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการ สนามที่ใช้บริการเป็นประจำ ระยะเวลาการใช้บริการ ช่วงเวลาการใช้บริการ และจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ ผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาการตั้งราคาให้เหมาะสม ให้มีมาตรฐานเหมาะสมกับกลุ่มดังกล่าว เพื่อความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น และส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำ

3. ความพึงพอใจด้านสถานที่จัดจำหน่าย จากการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สถานที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ทำงาน ดังนั้นผู้ประกอบการควรหาเส้นทางใหม่ หรือ เส้นทางรอง เพื่อให้ผู้ที่ใช้บริการเดินทางไปร้านได้สะดวก มีที่จอดรถมาเพียงพอต่อจำนวนผู้ที่ใช้บริการต่อช่วงเวลา เมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการพบความแตกต่างในด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สนามที่ใช้บริการเป็นประจำ ช่วงเวลาการใช้บริการ และจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ ผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาสถานที่จำหน่าย การเดินทาง ให้เหมาะสม ให้มีมาตรฐานเหมาะสมกับกลุ่มดังกล่าว เพื่อความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น และส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำ

4. ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การแถมชั่วโมงเล่นฟรี ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการจัดโปรโมชั่นที่น่าสนใจ ให้เลือกหลากหลาย มีการเพิ่มชั่วโมงเล่นฟรีให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อกระตุ้นผู้ใช้บริการ ดึงความน่าสนใจให้มากที่สุด เมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการพบความแตกต่างในด้าน อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการ สนามที่ใช้บริการเป็นประจำ ระยะเวลาการใช้บริการ ช่วงเวลาการใช้บริการ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ และจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ ผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาการส่งเสริมการขายเพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการกลุ่มดังกล่าว เพื่อความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น และส่งผลต่อการใช้บริการที่มากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ความพึงพอใจด้านบุคลากร จากการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายของพนักงาน ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการใช้แบบฟอร์มเสื้อผ้าการแต่งกายของพนักงาน ให้มีฟอร์มที่เหมือนกัน เมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการพบความแตกต่างในด้าน สนามที่ใช้บริการเป็นประจำ ระยะเวลาการใช้บริการ และจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ ผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาการบริการด้วยบุคคลให้มีมาตรฐานในระดับเดียวกัน และเหมาะสมกับกลุ่มดังกล่าว

6. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ จากการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วในการชำระเงิน ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการปรับปรุงการชำระเงินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การชำระผ่านเครือข่ายออนไลน์ การชำระรายเดือน หรือการเตรียมเงินสำหรับทอนเงินสดเป็นต้น เมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการพบความแตกต่างในด้าน อายุ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการ สนามที่ใช้บริการเป็นประจำ ระยะเวลาการใช้บริการ และจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ ผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาการให้มีขั้นตอนการให้บริการที่น้อยลง ลงกระบวนการที่ไม่จำเป็น เพื่อความพึงพอใจที่สูงขึ้นและการกลับมาใช้บริการเป็นครั้งต่อไป และเหมาะสมกับกลุ่มดังกล่าว

7. ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จากการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของการจัดวางพื้นที่สนาม ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีรูปแบบการจัดวางที่เป็นลักษณะเด่น สะดวกต่อการใช้บริการ เพื่อการให้บริการที่มีความสุข ความสบายไม่อึดอัด เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้ที่ใช้บริการมาใช้บริการเป็นครั้งต่อไป เมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการพบความแตกต่างในด้าน อาชีพ สนามที่ใช้บริการเป็นประจำ ระยะเวลาการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และจำนวนผู้ร่วมเล่นในการใช้บริการ ผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาการด้านสภาพแวดล้อมของสนามให้เหมาะสมกับกลุ่มดังกล่าว

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การศึกษาในครั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของผู้ที่มาใช้บริการไปแล้ว แต่ยังไม่ได้ศึกษาในเรื่องของปัญหาในการใช้บริการของผู้ที่ใช้บริการ และปัจจัยในการเลือกใช้บริการ เนื่องจาก ข้อมูลนี้อาจเป็นส่วนสำคัญ ที่ผู้ประกอบการควรนำไปแก้ไข และพัฒนาเพื่อปิดช่องโหว่ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอ

เอกสารที่ปรึกษาบุคคลซึ่งเคยใช้บริการมาก่อน เพื่อศึกษาช่วงนั้น ไปโดยปกติให้ไปใช้ประโยชน์ด้วยการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาปัญหาของการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ได้
ดังนี้คือ

1. ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม
2. ปัญหาในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม
3. ความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กมลมาศ อุเทนสุด. 2548. พันโทหญิง. “การพัฒนากระบวนการแผนกผู้ป่วยภายนอกเพื่อความพึงพอใจของ ผู้บริการในโรงพยาบาลค่าย กฤษณ์วัระรา จังหวัดสกลนคร.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์. 2552. **กลยุทธ์สำคัญต่อความเป็นนักขายแบบมืออาชีพ. นักบริหาร. 29 (1). 41-46.**

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เฉลิมพล เป็นมงคล. 2555. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม. ปรินญาวิทยาศาสตรบัณฑิต, สาขาการจัดการอุตสาหกรรม, คณะเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

ชรีณี เดชจินดา. 2536. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์.” วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชวัลนุช อุทยาน. 2556. **ศิลปะการต้อนรับและบริการ. สาขาวิชาการท่องเที่ยว, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.**

ฉพล หงสกุลวสุ. 2547. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการออกกำลังกาย ณ สถานบริการออกกำลัง กายของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ฉัฐ อธิรณไพบูลย์. 2554. **ความพึงพอใจของผู้รับเหมาต่อส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์ คอนกรีตผสมเสร็จของโรงงานซีเมนต์แฟรนไชส์ สาขาจอมทอง. ปรินญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. 2557. **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์, กองบริหารงานทั่วไป, สำนักงานอธิการบดี, มหาวิทยาลัยมหิดล.**

นบงกช นฤชาญภัทรรัฐ. 2554. **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลให้เข้าของ ผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

ปรมะ สตะเวทิน. 2546. **การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์**

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยฯ ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ผดุงศักดิ์ สายสระสง. 2555. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารของกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้). วิทยุบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พงศภัค วิชชจุฑากุล. 2557. “ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในจังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพชร นาคะศิริ. 2554. ศึกษาการจัดการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในร่มในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยุวิทยาศาสตรบัณฑิต, สาขาวิทยาศาสตรการกีฬา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพรพนา ศรีเสน. 2544. “ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.” วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. 2542. การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณนิภา เกตุสมใจ. 2546. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการมาใช้ บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ ในเขตกรุงเทพมหานคร.” สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิตสาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัชรวิกรม เชียงทอง. 2552. “ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจสมัครสมาชิกของผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกายฟิตเนสเว็ลล์.” สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ชีระและไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริวัฒน์ ธิดา. 2555. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสนามฟุตบอลให้เข้าในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่. วิทยุบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุรเชษฐ์ ปิตะวาสนา. 2544. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และศลยา จาตุรงค์กุล. 2550. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 8.

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. 2548. **จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend)**. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

DeFleur, M. L., & Ball-Rokeach, S. J. 1996. **Theories of mass communication**. London: Longman.

Heath, Anthony. 1976. **Rational Choice and Social Exchange**. Cambridge, London, New York and Melbourne: Cambridge University Press.

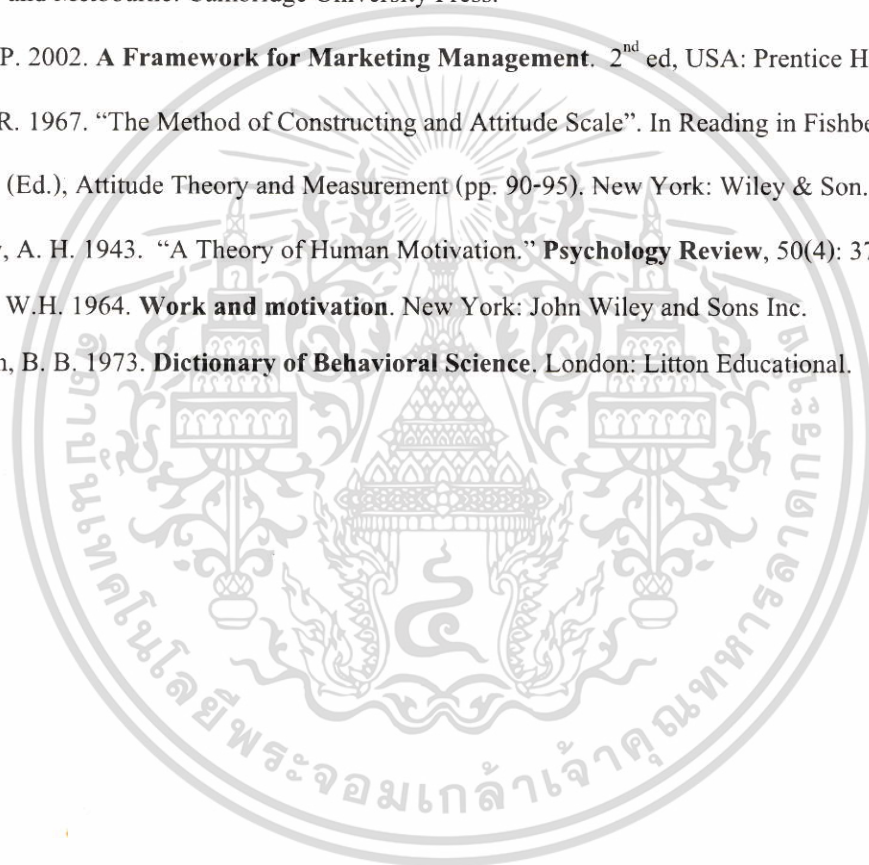
Kotler, P. 2002. **A Framework for Marketing Management**. 2nd ed, USA: Prentice Hall

Likert, R. 1967. "The Method of Constructing and Attitude Scale". In Reading in Fishbein, M (Ed.), **Attitude Theory and Measurement** (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.

Maslow, A. H. 1943. "A Theory of Human Motivation." **Psychology Review**, 50(4): 370-396.

Vroom, W.H. 1964. **Work and motivation**. New York: John Wiley and Sons Inc.

Wolman, B. B. 1973. **Dictionary of Behavioral Science**. London: Litton Educational.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามประกอบการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค
จังหวัดสระบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อจัดเก็บข้อมูลวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ท่านตอบจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด เนื่องจากข้อมูลที่น่าสนใจในผลงานวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม มิได้นำเสนอเป็นรายบุคคล และจะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือ

นายวิษณุเดช ทาหว่างกัน

นักศึกษาระดับปริญญาโท

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21-25 ปี
 26-30 ปี 31-35 ปี
 36 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือต่ำกว่า อนุปริญญา / ปวส.
 ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

- นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ
 พนักงานบริษัท/รับจ้าง พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 เจ้าของกิจการ

5. รายได้ต่อเดือน

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
 มากกว่า 15,000 บาท แต่ไม่เกิน 25,000 บาท
 มากกว่า 25,000 บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

1. ความถี่ที่ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีในรอบ 1 เดือน

- ไม่เกิน 3 ครั้ง 4 ครั้ง
 5 ครั้ง 6 ครั้งขึ้นไป

2. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่ท่านใช้บริการเป็นประจำ

- ดาลคู้ Arena (หนองปลิง) Munich Arena (สันมะค่า)
 หนองปลาหมอ Football Club 7 Soccer Club (ร่องแขง)
 Munich Arena (หนองแค) KN Soccer (หนองแค)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระยะเวลาในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
ต่อ 1 ครั้ง

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ชั่วโมง
- มากกว่า 1 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 2 ชั่วโมง
- มากกว่า 2 ชั่วโมง

4. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

- ช่วงเช้า (08.00 - 17.00 น.)
- ช่วงเย็น (17.01 - 22.00 น.)

5. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
ต่อครั้ง (ต่อ 1 ท่าน)

- ไม่ถึง 50 บาท
- ตั้งแต่ 50 บาท แต่ไม่ถึง 100 บาท
- ตั้งแต่ 100 บาทขึ้นไป

6. บุคคลที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอ
หนองแค จังหวัดสระบุรี ของท่านคือ

- ตัวเอง
- เพื่อน
- เพื่อนร่วมงาน

7. จำนวนผู้ร่วมเล่นฟุตบอลในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค
จังหวัดสระบุรี ต่อ ครั้ง

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 คน
- มากกว่า 15 คน แต่ไม่เกิน 20 คน
- มากกว่า 20 คน แต่ไม่เกิน 25 คน
- มากกว่า 25 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอ หนองแค จังหวัดสระบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
1.คุณภาพของพื้นสนาม					
2.คุณภาพของลูกฟุตบอล					
3.ขนาดของสนาม					
4.คุณภาพของที่จอดรถ					
5.คุณภาพของห้องน้ำ					
6.คุณภาพของร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม					
7.คุณภาพของหลังคาสนาม					
8.คุณภาพของระบบแสงไฟส่อง สว่าง					
9.คุณภาพของสื่อแบ่งทีม					
10.คุณภาพของอินเทอร์เน็ต					
11.ชื่อเสียงของสนาม					
ด้านราคา					
1.ราคาค่าเช่าสนามมีความ เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับ คุณภาพสนาม					
2.ราคาค่าเช่าสนามมีความ เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับการ บริการของพนักงาน					
3.ราคาค่าเช่าสนามมีความ เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอ หนองแค จังหวัดสระบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
4.ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความ เหมาะสม					
ด้านสถานที่จำหน่าย					
1.ความสะดวกในการเดินทาง					
2.สถานที่ตั้งของร้านอยู่ใกล้ที่พัก/ที่ ทำงาน					
3.เวลาเปิดของสนามที่สะดวกต่อ การใช้บริการ					
4.ร้านเปิดบริการทุกวัน ไม่มี วันหยุด					
5. ช่องทางการจองที่หลากหลาย					
ด้านการส่งเสริมการขาย					
1. ส่วนลดสำหรับสมาชิก					
2. การแถมชั่วโมงเล่นฟรี					
3. การจัดการแข่งขันของสนาม					
4. ส่วนลดอาหารเครื่องดื่ม					
ด้านบุคลากร					
1.การบริการของพนักงาน					
2.เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายของ พนักงาน					
3.ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน					
4.ความเอาใจใส่ของพนักงานใน การให้บริการ					
ด้านกระบวนการ					
1.ขั้นตอนการจองสนาม					
2.ขั้นตอนใช้บริการสนาม					
3.ความรวดเร็วในการบริการ					
4.ความรวดเร็วในการชำระเงิน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอ หนองแค จังหวัดสระบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
1.การออกแบบตกแต่งภายใน สนาม					
2.ความเหมาะสมของการจัดวาง พื้นที่สนาม					
3. ความสะอาดและความเป็น ระเบียบของสนาม					

ขอขอบพระคุณที่เสียสละเวลาทำแบบสอบถาม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นายวิษณุเดช ทาหว่างกัน
วันเดือนปีเกิด	9 ธันวาคม พ.ศ.2535
สถานที่เกิด	จังหวัดตาก
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	166/1 หมู่ 2 ตำบลแม่ระมาด อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก 10130 โทรศัพท์ 0945459625 E-mail: wt.wissanudech@gmail.com
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2557 สำเร็จการศึกษาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขา วิศวกรรมระบบควบคุมและเครื่องมือวัด สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ.2558 ตำแหน่ง วิศวกรรมซ่อมบำรุง บริษัท กอล์ฟ เคพี จำกัด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้