

บทความวิจัย

ชื่อเรื่องหัวข้อวิจัย การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักผู้ว่าการระหว่างพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) กับบุคคลทั่วไป

A Comparison of Satisfaction for Using Service of The Sports Authority of Thailand (SAT), Governor Office , between SAT's Staffs and Other People

ชื่อผู้วิจัย นางผกา มาศ ธรรมจิราพงศ์ (Pagamas Thamjirapong)

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.สิทธิพร ประวัติรุ่งเรือง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ อวเกียรติ

วัน-เดือน-ปี มีนาคม 2553

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักผู้ว่าการระหว่างพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) กับบุคคลทั่วไปในด้านต่าง ๆ รวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่สำนักผู้ว่าการ จำนวน 378 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ พร้อมด้วยคำถามข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวและทดสอบเป็นรายคู่ในกรณีที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยวิธีLSD

จากผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักผู้ว่าการทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณารายด้านพบว่า ด้านพนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับดี ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันในด้านพนักงานที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

Abstract

This research aimed to study a comparison of satisfaction for service providing of SAT's Staffs of Office of Governor Service between SAT's staffs and other people with aspects on service providers, service process and information providing. The sample consisted of 378 SAT's staffs and other people. Questionnaires were distributed and

classified according to characteristic of citizen science data, i.e. gender, age, occupation, status, education and income with questions for service improvement suggestion. Statistics used for data analysis composed of percentage, mean, standard of deviation, t-test, one-way variation analysis and two-way in case of statistical significant differences by LSD method.

The study results indicated that satisfaction of service user for all 3 aspects was at a moderate level and for each aspects found that good satisfaction on service providing staffs while moderate satisfaction on service process and information. For hypothesis test found that there was no difference of satisfaction in aspects of gender, age, status, education and income. By occupation, there was different on service providing staffs but service process excepts information service was indifference.

คำสำคัญ (Keywords) : ความพึงพอใจ การกีฬาแห่งประเทศไทย

บทนำ (Introduction)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) ได้ให้ความสำคัญของการเตรียมความพร้อมของคนและระบบ ให้สามารถปรับตัวพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต แสวงหาประโยชน์อย่างรู้เท่าทันโลกาภิวัตน์ และสร้างภูมิคุ้มกันให้กับทุกภาคส่วนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพของคนในสังคมที่สัมพันธ์กับด้านการบริหารจัดการ มีการเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามาร่วมกับภาครัฐมากขึ้น แต่ภาคประชาชนยังมีบทบาทจำกัด ดังนั้น การพัฒนาระบบการบริหารจัดการทางด้านให้บริการทางกีฬาให้มีระบบการบริการที่รวดเร็ว เน้นการตอบสนองความต้องการที่ทั่วถึง ทันสมัย นำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อให้ได้มาตรฐานสากล

การกีฬาแห่งประเทศไทย เรียกโดยย่อว่า "กกท." เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมการกีฬา ควบคุมการดำเนินกิจการกีฬาให้กว้างขวางและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดวัตถุประสงค์หลักในการส่งเสริมการกีฬา เป็นศูนย์กลางในการประสานงานเกี่ยวกับการกีฬา ศึกษา วิเคราะห์และจัดทำโครงการแผนงาน และสถิติเกี่ยวกับการส่งเสริมการกีฬา รวมทั้งการประเมินผล จัดช่วยเหลือ แนะนำ และร่วมมือในการจัดและดำเนินการกีฬา สสำรวจ จัดสร้างและบูรณะสถานที่สำหรับการกีฬา ติดต่อยุติสัมพันธ์กับองค์กรกีฬาหรือสมาคมกีฬาทั้งในและนอกราชอาณาจักร สอดส่องและควบคุมการดำเนินกิจการกีฬา ตลอดจนประกอบกิจการอื่น ๆ หรือประโยชน์ของการกีฬา และกำหนดพันธกิจหลักในการส่งเสริม สนับสนุน ประสานงานเพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบด้านกีฬาที่มีความเหมาะสมและการพัฒนากีฬาสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน ตลอดจนอำนาจการบริหารจัดการ

สถานกีฬา อุปกรณ์กีฬา และบริการทางการกีฬา ซึ่งเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของการกีฬาแห่งประเทศไทย (การกีฬาแห่งประเทศไทย: 2552)

การดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) ได้ดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การกีฬาแห่งประเทศไทย (พ.ศ.2553-2557) ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงแนวความคิดในการกำกับดูแลจากการควบคุมขั้นต้นในการทำงาน มาเป็นการควบคุมผลการดำเนินงาน โดยได้นำระบบประเมินผลมาใช้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อที่จะให้รัฐวิสาหกิจสามารถพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดยกำหนดผลสัมฤทธิ์ จากการดำเนินงานตามแผนไว้ 4 มิติ ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อประเทศชาติ ได้แก่ การที่ประเทศไทยประสบผลสำเร็จและโดดเด่นทางการกีฬาเพื่อความเป็นเลิศในระดับเอเชีย ความสำเร็จและโดดเด่นทางการกีฬาเพื่อความเป็นเลิศในระดับเอเชีย มุ่งเน้นที่อันดับการแข่งขันกีฬาระดับนานาชาติ คือ ซีเกมส์ (อันดับ 1 ในกีฬาสากล) เอเชียเกมส์ (อันดับ 1-4) และโอลิมปิกเกมส์ (อันดับ 1-5 ของเอเชีย)

2. ประโยชน์สุขของประชาชน ได้แก่ ประเทศไทยประสบผลสำเร็จในการพัฒนากีฬาอาชีพ เป็นกิจกรรมที่สร้างความสุขแก่สังคม สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ และสนับสนุนการพัฒนาประเทศ

3. ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ำ ได้แก่ องค์กรกีฬาเพื่อความเป็นเลิศในทุกภาคส่วนประสบผลสำเร็จ สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีมาตรฐาน ประสิทธิภาพสูงบนพื้นฐานธรรมาภิบาล และองค์กรกีฬาอาชีพประสบผลสำเร็จ สร้างรายได้ให้แก่นักกีฬานักบุคลากรกีฬา และสามารถยึดเป็นอาชีพได้อย่างมั่นคง

4. ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ได้แก่ การพัฒนาการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) สู่องค์กรสมรรถนะสูงที่สามารถบริการทางการกีฬาได้อย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน สามารถรองรับความต้องการทางการกีฬาของประเทศ (แผนกลยุทธ์การกีฬาแห่งประเทศไทย: พ.ศ.2553-2557)

สำนักผู้ว่าการซึ่งถือเป็นหน่วยสนับสนุนให้ภารกิจของการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) บรรลุผลตามเป้าหมาย เนื่องจากเป็นหน่วยที่ให้บริการแก่หน่วยงานภายในและภายนอกการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. การให้บริการทางด้านระบบงานธุรการและสารบรรณ เช่น ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาของจดหมายภายใน/ภายนอกเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และเป็นศูนย์กลางในการจัดส่งเอกสาร/วัสดุสิ่งพิมพ์ไปยังผู้เกี่ยวข้อง เช่น พนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) ฝ่ายและสำนักภายในการกีฬาแห่งประเทศไทย และสมาคมกีฬาแห่งประเทศไทย

2. การให้บริการด้านข้อมูลประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ เช่น ข่าวสารการดำเนินงานของการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) กิจกรรม/โปรแกรมการแข่งขันกีฬา การจัดประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ การแถลงข่าว การจัดทำวารสารกีฬา เป็นต้น ซึ่งผู้รับบริการ ได้แก่ บุคคลทั่วไป สถาบันการศึกษา ห้องสมุดโรงเรียน สื่อมวลชน และผู้เกี่ยวข้องทั่วไป

3. การให้บริการด้านคำปรึกษาข้อกฎหมาย ได้แก่ การเผยแพร่กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การตรวจร่างสัญญา เช่น สัญญาจัดซื้อ จัดจ้าง การยกวางระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ซึ่งผู้รับบริการจะเป็นบุคลากรจากสมาคมกีฬาแห่งประเทศไทย สมาคมกีฬา จังหวัด และพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) ทุกฝ่ายและสำนัก

ด้วยเหตุดังกล่าวการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักผู้ว่าการเปรียบเทียบ ระหว่างพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) กับบุคคลทั่วไป ว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการมากน้อยเพียงใด จะทำให้สำนักผู้ว่าการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักผู้ว่าการ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักผู้ว่าการใน 3 ด้าน โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักผู้ว่าการ ระหว่างพนักงาน การกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) กับบุคคลทั่วไป

ขอบเขตของการวิจัย (Scope of research)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) และบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการของสำนักผู้ว่าการ ภายในการกีฬาแห่งประเทศไทยมีจำนวน 3,492 คน โดยจำแนก เป็นพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) จำนวน 1,212 คน (กองทัพบกบุคคล การกีฬาแห่งประเทศไทย : 2552) และบุคคลทั่วไป จำนวน 2,280 คน (กองกลาง การกีฬาแห่งประเทศไทย : 2552)

สมมติฐานในการวิจัย (Hypothesis)

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่าการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่าการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน

3. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาสิโน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาสิโน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาสิโน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน
6. ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาสิโน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน
7. พนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) และบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาสิโน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) และบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาสิโน มีจำนวนประชากรจำนวน 3,492 คน โดยจำแนกเป็น พนักงาน กกท.จำนวน 1,212 คน (กองทัพบกบุคคล การกีฬาแห่งประเทศไทย:2552) และบุคคลทั่วไป จำนวน 2,280 คน (กองกลาง การกีฬาแห่งประเทศไทย :2552) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาสิโนภายในการกีฬาแห่งประเทศไทย ได้แก่ พนักงาน กกท. และบุคคลทั่วไป ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวนทั้งสิ้น ๓๗๘ คน ทำการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยจะจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มพนักงาน กกท.และบุคคลทั่วไป กลุ่มละ 189 คน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภทผู้ให้ข้อมูล เพศ สถานภาพ ใช้การทดสอบค่าที (t-test) แบบกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระต่อกัน (Independent sample) ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบว่ามีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นไปดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แจ้งวิธีการตอบแบบสอบถามให้แก่ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองแล้วรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนพร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล
2. รวบรวมแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วแต่ละชุด แล้วนำไปลงรหัส
3. การประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษารั้งนี้ ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย มีดังนี้
 - 1.1 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร บทความ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
 - 1.2 กำหนดข้อมูลที่จะใช้สร้างแบบสอบถามและดำเนินการสร้างแบบสอบถาม
 - 1.3 สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักผู้ว่าการ 3 ด้านคือ พนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร
 - 1.4 นำแบบสอบถามที่ได้ไปปรึกษาอาจารย์ผู้ให้คำปรึกษาการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและสมบูรณ์ตรงตามเนื้อหา (Content Validity)
 - 1.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้มาใช้บริการของสำนักผู้ว่าการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน
2. โครงสร้างและลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเลือกตอบ ประกอบด้วย ประเภทผู้ให้ข้อมูล อาชีพ เพศ และสถานภาพ เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และลักษณะคำถามที่มีคำตอบแบบให้เลือกจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักผู้ว่าการ โดยจำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร โดยผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการกำหนดน้ำหนักการให้คะแนนของข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้ระดับคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดีมาก
ระดับคะแนน 4 หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี
ระดับคะแนน 3 หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 2 หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อย
ระดับคะแนน 1 หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อยมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการใช้บริการของสำนักผู้ว่าการ

ผลการศึกษาวิจัย (Result)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอในรูปความถี่ และร้อยละ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 378 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี สถานภาพโสด มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ การศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักผู้ว่าการ ระหว่างพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) กับบุคคลทั่วไป ได้แก่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักผู้ว่าการในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพนักงานที่ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) และด้านข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักผู้ว่าการในด้านพนักงานที่ให้บริการโดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.45$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การต้อนรับด้วยความสุภาพเป็นมิตรธัญชาติดี ($\bar{X} = 3.61$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี รองลงมาคือ มีการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.48$) รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.47$) ให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 3.45$) และมีทักษะในการสื่อสารและประสิทธิภาพการให้คำแนะนำ ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ให้รายละเอียดตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.39$) และสามารถเข้าใจปัญหาของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.39$) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักผู้ว่าการในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.29$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่วงเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม ($\bar{X}=3.39$) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นระบบมีขั้นตอนที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.37$) มีการให้บริการที่ครบถ้วนถูกต้อง ($\bar{X}=3.31$) มีการลำดับความสำคัญในการให้บริการ ($\bar{X}=3.29$) มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.29$) ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=3.29$) และมีการแจ้งผลการติดตามและการดำเนินงาน ($\bar{X}=3.10$) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักผู้ว่าการในด้านข้อมูลข่าวสารโดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.29$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อมูลสอดคล้องตามความต้องการ ($\bar{X}=3.36$) รองลงมาคือ สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์อ้างอิงได้ ($\bar{X}=3.34$) เนื้อหาถูกต้องครบถ้วน ($\bar{X}=3.32$) ความทันสมัยของข้อมูล ($\bar{X}=3.24$) และมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย ($\bar{X}=3.20$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักผู้ว่าการ ระหว่างพนักงาน กทท. กับบุคคลทั่วไป จำแนกตามประเภทของผู้ให้ข้อมูล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่าการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่าการรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่าการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่าการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่าการรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่าการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาารใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาารในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพนักงานที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาาร ไม่แตกต่าง

การเปรียบเทียบความแตกต่างในรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.40$) มีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาารด้านพนักงานที่ให้บริการน้อยกว่าอาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X} = 3.64$) และผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.40$) มีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาารน้อยกว่าพนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท ($\bar{X} = 3.62$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.23$) มีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาารด้านขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพพนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท ($\bar{X} = 3.53$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.30$) มีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาารในภาพรวมน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท ($\bar{X} = 3.55$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาารใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาารในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาารไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาารใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาารในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาารไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 7 พนักงาน กทท. และบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกัน พบว่าพนักงาน กทท. และบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจในด้านพนักงานที่ให้บริการมากกว่าพนักงาน กทท. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการมากกว่าพนักงาน กทท. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่าบุคคลทั่วไปและพนักงาน กทท. มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล (Discussion)

1. ผู้ที่มาใช้บริการของสำนักผู้ว่ากาที่เป็นพนักงาน กทท. และบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจาก โดยบทบาทหน้าที่ของสำนักผู้ว่ากา นั้น มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านธุรการและสารบรรณ งานด้านพิธีการ งานนิติการ งานการประชุมของ กทท. งานวิเทศสัมพันธ์ ข้อมูลสารสนเทศการกีฬาประสานงาน กำกับ ดูแลและให้บริการแก่ส่วนงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก กทท. สอดส่อง กำกับดูแลการปฏิบัติของส่วนงานใน กทท. ให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้ว่ากา และแบ่งส่วนงานออกเป็น 4 กอง ได้แก่ กองกลาง ประกอบด้วยงานธุรการและสารบรรณ งานเลขานุการและการประชุม กองประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยงานประชาสัมพันธ์ งานผลิตสื่อ กองนิติการ ประกอบด้วย งานกฎหมาย งานนิติการ และกองประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ ประกอบด้วย งานประสานองค์การกีฬาระหว่างประเทศ และงานวิเทศสัมพันธ์ จากบทบาทหน้าที่ดังกล่าว จะเห็นได้ว่า สำนักผู้ว่ากาเป็นหน่วยงานหลักในการประสานการปฏิบัติงานของส่วนงานใน กทท. ดังนั้น จึงมีความใกล้ชิดกับพนักงานใน กทท. มากกว่าบุคคลภายนอก ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผู้มาใช้บริการที่มาใช้บริการสำนักผู้ว่ากาที่เป็นพนักงาน กทท. และบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน โดยเฉพาะในเรื่องของพนักงานที่ให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ แต่ในด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่เป็นเช่นนี้ อาจจะเป็นเนื่องมาจากการที่สำนักผู้ว่ากา มีบทบาทหน้าที่ในการรับผิดชอบการเผยแพร่

และประชาสัมพันธ์กิจการของ กกท. ตลอดจนจัดให้มีสื่อและเครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์เพื่อการเผยแพร่ความรู้ข่าวสารด้านการกีฬาให้ประชาชนที่สนใจและมีทัศนคติที่ดีต่อ กกท. จึงทำให้บุคคลทั่วไปสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสำนักผู้ว่าการได้ดังนั้น จึงมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

2. ผู้ใช้บริการของสำนักผู้ว่าการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากในการให้บริการของสำนักผู้ว่าการนั้นล้วนแต่เป็นการให้บริการกับพนักงานและบุคคลทั่วไปด้วยความเสมอภาคกันไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ หรือมีสภาพภาพเป็นอย่างไร มีระดับการศึกษาระดับใด และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่าใด ซึ่งในการดำเนินงานของสำนักผู้ว่าการได้ยึดหลักจรรยาบรรณในการทำงาน โดยจรรยาบรรณต่อเพื่อนร่วมงานได้กำหนดไว้ว่า มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงานในทุกระดับ เคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทรต่อกันอย่างจริงใจ ไม่กระทำการใดที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น พึงปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานตลอดจนผู้เกี่ยวข้องด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ และมีมนุษยสัมพันธ์อันดี นอกจากนี้ ในส่วนของบุคคลภายนอกยังได้กำหนดจรรยาบรรณไว้ว่า ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม รวดเร็ว ถูกต้อง ก่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ และมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดังนั้น จึงทำให้สำนักผู้ว่าการ มีการให้บริการแก่พนักงาน กกท. และบุคคลทั่วไปไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรพงศ์ แสงสำลี (2544) การรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ และความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษานวมินทราชินี กับสถานีอนามัยที่มีในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่าผู้ที่มาใช้บริการของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษานวมินทราชินี กับสถานีอนามัยที่มีในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ และสถานีอนามัยทั่วไปไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ใช้บริการสำนักผู้ว่าการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากในการติดต่อประสานงานของสำนักผู้ว่าการนั้น เป็นผู้ที่ทำงานในหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ดังนั้น การมาใช้บริการจึงมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างทำให้มีความต้องการหรือความเร่งด่วนในการดำเนินงานและปฏิสัมพันธ์หรือประสานงานกับสำนักผู้ว่าการแตกต่างกันไปด้วยสอดคล้องกับ กนกวรรณ มั่นที่สุด (2549) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่าผู้ให้บริการสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การกีฬาแห่งประเทศไทยควรนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการและสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานของสำนักผู้ว่าการในการให้บริการแก่พนักงานและบุคคลทั่วไปได้
2. ในฐานะที่การกีฬาแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานให้บริการด้านการกีฬาแก่ประชาชน ในด้านต่าง ๆ เช่น การแจ้งข้อมูลข่าวสารทางด้านการกีฬา การให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา และการให้บริการอื่น ๆ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงระบบการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันมากที่สุดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป
3. การที่จะให้บริการที่ดีได้นั้น สิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญคือ บุคลากรผู้ให้บริการ หรือบุคลากรของการกีฬาแห่งประเทศไทย ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จเพิ่มมากยิ่งขึ้นได้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของฝ่ายกีฬารัฐกิจและสิทธิประโยชน์ ระหว่าง พนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) กับบุคคลทั่วไป
2. ศึกษาเรื่องการศึกษาคความพึงพอใจในการใช้บริการของบุคลากรทางการกีฬา ระหว่างหน่วยงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กับสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ สถาบันการพลศึกษา หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มีบทบาท หน้าที่ใกล้เคียงกัน

บรรณานุกรม

กนกวรรณ มั่นที่สุด. (2549). **การศึกษาคความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานเขต**

ในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. ถ่ายเอกสาร.

การกีฬาแห่งประเทศไทย. (2552ก). **รายงานประจำปี 2551.** กรุงเทพฯ: กองติดตามและประเมินผล ฝ่ายนโยบายและแผน การกีฬาฯ.

_____. (2552ข). **แผนกลยุทธ์การกีฬาแห่งประเทศไทย (พ.ศ. 2553-2557).**

กรุงเทพฯ: กองแผนงานและงบประมาณ ฝ่ายนโยบายและแผน การกีฬาฯ.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ.** พิมพ์ครั้งที่ 5.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- จิรศักดิ์ ชำนาญภัคดี. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูลส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร**. สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง.
- โชคชัย ชยธวัช. (2547). **นักการตลาด CEO ตอนการบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ: ซี.พี.บุ๊คสแตนดาร์ด.
- นิลบล ต้อยคัมภีร์. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ทำงานวิจัยต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร
- บุญมัน ธนาศุภวัฒน์. (2548). **จิตวิทยาธุรกิจ**. อุดรดิตต์: สถาบันราชภัฏอุดรดิตต์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2543). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พงศ์ หรดาล. (2540). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น** กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏพระนคร.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2538). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยครูสวนดุสิต.
- มาสโลว์. (2552). **ทฤษฎีความต้องการ**. ออนไลน์. แหล่งที่มา <http://www.novabizz.com/NovaAce/Motives.htm> สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2552.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2551). **วิธีวิทยาการวิจัย**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- วินัย เพชรช้วย. (2552). **การจูงใจในการทำงาน**. ออนไลน์. แหล่งที่มา <http://www.geocities.com/vinaip/knowledge/wmotive03.htm>. สืบค้นเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2552.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2552). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน**. ออนไลน์. แหล่งที่มา <http://www.edu.tsu.ac.th/research/amonwan/>. สืบค้นเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2552.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2547). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์อินเตอร์เนชันสเวิร์ลด์.
- สมิต สัจฉกร. (2548). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาธิต สื่อประเสริฐสุข. (2552). **ปัญหาพิเศษทางการบริหาร เรื่อง ความคาดหวังของบุคลากรสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทจังหวัดราชบุรีที่มีต่อหน่วยงานใหม่**. ออนไลน์. แหล่งที่มา <http://www.gspa-buu.net/digitallibrary/data/4322065.pdf>. สืบค้นเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2552.

- สิทธิชัย ชุมแวงวาปี. (2551). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ออกกำลังกาย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยเกษตรศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรพงศ์ แสงสำลี. (2544). **การรับรู้ข่าวสาร ทักษะคติ และความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทราชินีกับสถานีอนามัยที่มีในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี**. กรุงเทพฯ: นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- สุวรรณ อินทสิทธิ์ . (2552). **ทฤษฎีความคาดหวัง**. ออนไลน์. แหล่งที่มา <http://www.nb2.go.th/kmcdata/uploadq/125.doc> สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2552 .
- สุรยุทธ วิศาลทรง. (2541). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเสียภาษีรถยนต์ประจำปี กรมการขนส่งทางบก : ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- เสวี วงษ์มณฑา. (2542). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและไฟเท็กซ์.
- สโรชา แพร์ภาษา. (2549). **รายงานวิจัยเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาของค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา**. ธนบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- อนันท์ งามสะอาด. (2547). **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ส่งเสริมอาชีพ.
- อัมพา อภรณ์ทิพย์. (2550). **การให้บริการเชิงคุณภาพ (Service Quality)**. สงขลา: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- แอลเดอร์เฟอร์. (2552). **ทฤษฎี E.R.G**. ออนไลน์. แหล่งที่มา <http://www.tpa.or.th> สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2552.
- Brown, K.; & Coulter ,P. (1983). Subjective and Objective Measures of public Service Delivery. *Public Administration Review*. (43)1, p. 50-58.
- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*. 16,297-334.
- Fitzgerald, Michael R.; & Durant, Robert F.(1980). **Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest**. *Public Administration Review*.
- James s, Bouman; & David L, Norman. JR. (1975). **Attitudes Toward the Public Service : A Survey of University Student**. *Public Personnel Management*.

Levin Kurt and Edward Tolman Edward. (2009: online). **Expectation Theory** แหล่งที่มา <http://www.siamhrm.com>. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2552.

Philip Kotler. (2009). **Marketing Guru**. online. แหล่งที่มา <http://www.kotlermarketing.com>. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2552.

Yamane Taro. (1993). **Statistic : An introductory Analysis**. 3rd ed New York: Harper & Row Publishers.