

ความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์ที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนหลักสี่ (ท่าทราย)

SATISFACTION OF MEMBERS TOWARDS THE SERVICES OF LAKSI YOUTH CENTER (THASAI)

ทศพล ทองมี¹

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสร วังศ์ทองดี²

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดการของศูนย์เยาวชนหลักสี่ และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์เยาวชนที่มีต่อการจัดการของศูนย์เยาวชนตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคคลซึ่งสมาชิกที่มาใช้บริการศูนย์เยาวชนหลักสี่ จำนวน 180 คน สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง คือ ผู้ที่เป็นสมาชิกของศูนย์เยาวชนหลักสี่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการศูนย์เยาวชนในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (2) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า สมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนแตกต่างกัน สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนในด้านการบริการด้านอุปกรณ์กีฬาแตกต่างกัน สมาชิกที่มีการใช้กิจกรรมต่าง ๆ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนในด้านการบริการด้านเจ้าหน้าที่ (การให้บริการ) และการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน และ สมาชิกที่มีการใช้บริการต่อสัปดาห์แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนในด้านการบริการด้านอุปกรณ์กีฬาไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

² อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยมีการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการศึกษา หลักสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้ประเทศพัฒนา คือการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี เป็นผู้ที่มีความสุขกายแข็งแรง สมบูรณ์ทั้งทางกายและทางจิตใจ ตลอดจนการมีสติปัญญาที่ดี สามารถประกอบอาชีพและทำกิจกรรมงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะส่วนบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุด ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีค่าได้นั้นสามารถทำได้โดยใช้กิจกรรมทางกายเป็นการออกกำลังกายเข้ามามีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศเพราะเชื่อว่า การที่ประชากรมีความสุขที่ดีทั้งทางกายและทางจิตใจสมบูรณ์จะทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ จากนั้นก็จะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าของประเทศต่อไป

ศูนย์กีฬามีความสำคัญต่อการพัฒนาเยาวชนเป็นอย่างยิ่ง ในการส่งเสริมสนับสนุนการใช้กิจกรรมต่าง ๆ ในศูนย์กีฬา เป็นสื่อในการพัฒนาประชาชนให้เกิดความแข็งแรง ความสมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ ช่วยพัฒนาทางด้านอารมณ์ สังคมและสติปัญญาอีกด้วย ฉะนั้นเยาวชนจึงเปรียบเสมือนกลไกหลักที่สำคัญประการหนึ่งในการเป็นกำลังสำคัญเพื่อขับเคลื่อนประเทศในอนาคต ให้มีการพัฒนาต่อไป

ด้วยเหตุนี้ในฐานะที่ผู้วิจัยได้มีโอกาสได้รับทุนทางด้านกีฬาความสามารถพิเศษ(ฟุตบอล) เป็นนักกีฬาฟุตซอลชายของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และทำงานอยู่ที่ศูนย์เยาวชนหลักสี่ (ท่าทราย) ทั้งนี้ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์ที่มีต่อการบริการศูนย์เยาวชนหลักสี่ (ท่าทราย) ซึ่งผลจากการวิจัยในครั้งนี้จะนำมาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนาประสิทธิภาพและความก้าวหน้ายิ่งขึ้นในการบริการให้สมาชิกของศูนย์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์เยาวชนที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชน ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดการของศูนย์เยาวชนหลักสี่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์เยาวชนที่มีต่อการจัดการของศูนย์เยาวชนตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

สมมติฐานงานวิจัยของงานวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

สมาชิกของศูนย์เยาวชนหลักสี่นั้นมีข้อมูลทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันและมีความพึงพอใจต่อการจัดการให้บริการของศูนย์เยาวชนที่แตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า Satisfaction ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจเมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนองความพึงพอใจ ตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายความว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น ซึ่งมีนักวิชาการหลายคน ได้ศึกษาและให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน

ชร สุนทรายุทธ (2553 : 111) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมๆของบุคคลต่อการทำงานในด้านดีที่เกิดจากการทำงาน ทำให้ได้รับผลตอบแทนเกิดความพึงพอใจ เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน รวมถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

นงลักษณ์ กลมเกลี้ยง (2554 : 16) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานจะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

(Maslow's hierarchy of need) มาสโลว์มีหลักที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจของมาสโลว์ (Maslow) แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศหนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ต้องบรรลุให้ได้ก่อน

ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อมนุษย์ได้รับความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว ก็มีความต้องการที่มากขึ้นและมีความสลับซับซ้อนที่เพิ่มขึ้น ที่เรียกว่าความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในการใช้ชีวิตรวมถึงการวางแผนสำหรับอนาคต ตัวอย่างเช่น ความมั่นคงทางการเงิน การทำงาน เสริมธุรกิจ ความปลอดภัยด้านสุขภาพ ทรัพย์สิน

ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียว

ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่ง เมื่อความต้องการความรักและการยอมรับได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงขึ้น เติบโตขึ้น มีความภูมิใจและสร้างความนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตนเองและมีเกียรติ ความต้องการเหล่านี้ เช่น ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ทำหาย

ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่มีและเป็นอยู่ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการของศูนย์เยาวชนหลักสี่ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถกำหนดตัวแปรในการวิจัยได้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ กิจกรรมที่ใช้บริการและการใช้บริการศูนย์เยาวชนต่อสัปดาห์
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านอุปกรณ์กีฬา ด้านสถานที่ สนามกีฬาเวลาให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ (การให้บริการ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

1. เพศ
2. อายุ
3. กิจกรรมที่ใช้บริการ
4. การใช้บริการศูนย์เยาวชนต่อสัปดาห์



ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการของศูนย์เยาวชนหลักสี่

1. ด้านอุปกรณ์กีฬา
2. ด้านสถานที่ สนามกีฬาเวลาให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ (การให้บริการ)
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของการจัดบริการศูนย์เยาวชนหลักสี่ (ท่าทราย) สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 และเพศหญิงมีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 เป็นผู้มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และน้อยสุดเป็นผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.5 เป็นกิจกรรมที่ใช้บริการมากที่สุด ฟิตเนส จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมาเป็นกิจกรรมฟุตบอล/ฟุตซอลจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และน้อยสุดเป็นกิจกรรมอื่น ๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และการใช้บริการศูนย์ต่อสัปดาห์ส่วนใหญ่สมาชิกเข้าใช้บริการทุกวัน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาเป็นสมาชิกเข้าใช้บริการ 5-6 วัน ต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 30 และน้อยสุดเป็นสมาชิกเข้าใช้บริการเป็นครั้งแรกจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิก

แบ่งการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนหลักสี่

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนหลักสี่ ได้แก่ การบริการด้านอุปกรณ์กีฬา การบริการด้านสถานที่ สนามกีฬาและเวลาในการให้บริการ การบริการด้านเจ้าหน้าที่ (การให้บริการ) และการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ระดับความพึงพอใจของสมาชิกอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เห็นได้ว่าการบริการด้านเจ้าหน้าที่ (การให้บริการ) และการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับด้านการบริการด้านอุปกรณ์กีฬา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดกับเรื่องเวลาในการยืม – คืนอุปกรณ์มีความเหมาะสม มี ส่วนความพึงพอใจเรื่องการจัดเตรียมอุปกรณ์กีฬา ก่อนเปิดให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับการบริการด้านสถานที่ สนามกีฬาและเวลาในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดกับเรื่องเวลาในการเปิดให้บริการสนามกีฬาได้อย่างเหมาะสม ส่วนด้านของความสะดวกในการเข้าถึงของสถานที่ตั้งศูนย์เยาวชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่(การให้บริการ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ส่วนการให้บริการความเหมาะสมของบุคลากรของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจของความเพียงพอของห้องสุขา ส่วนมีข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ดังที่กล่าวมาเป็นการอธิบายข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนเป็นรายข้อว่าสมาชิกของศูนย์เยาวชนที่มาใช้บริการศูนย์มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการศูนย์กีฬาและเพื่อความสะดวกของข้อมูลวิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนหลักสี่โดยพิจารณาตามรายได้ ได้แก่ การบริการด้านอุปกรณ์กีฬา การบริการด้านสถานที่ สนามกีฬาและเวลาในการให้บริการ การบริการด้านเจ้าหน้าที่ (การให้บริการ) และการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชน จำแนกตามเพศ เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยทำการวิเคราะห์กับ ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนรายด้านทั้ง 4 ด้าน โดยใช้ t-test ดังแสดงในตาราง

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชน	ชาย		หญิง		t	p
	(n = 118)		(n = 62)			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. การบริการด้านอุปกรณ์กีฬา	3.67	1.13	3.07	0.81	5.505	.000
2. การบริการด้านสถานที่ สนามกีฬา และเวลาในการให้บริการ	3.57	0.91	3.33	0.80	2.426	.019
3. การบริการด้านเจ้าหน้าที่ (การให้บริการ)	3.59	0.90	3.09	0.78	2.361	.021
4. การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.65	0.91	3.21	0.74	3.833	.001

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชน
จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการ
ศูนย์เยาวชนแตกต่างกัน โดยพบว่า ในทั้ง 4 ด้าน เพศชายมีความพึงพอใจต่อการบริการศูนย์เยาวชนมากกว่า
เพศหญิง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชน จำแนกตามอายุ เพื่อ
ทดสอบสมมติฐาน โดยทำการวิเคราะห์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนราย
ด้านทั้ง 4 ด้าน โดยโดยหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ดังแสดงในตาราง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการ จัดบริการศูนย์เยาวชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. การบริการด้านอุปกรณ์กีฬา	ระหว่างกลุ่ม	7.245	4	1.811	2.542	.040
	ภายในกลุ่ม	183.080	257	.712		
	รวม	190.324	261			
2. การบริการด้านสถานที่ สนามกีฬา และ เวลาในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.621	4	.655	1.585	.179
	ภายในกลุ่ม	106.212	257	.413		
	รวม	108.833	261			
3. การบริการด้านเจ้าหน้าที่ (การให้การ บริการ)	ระหว่างกลุ่ม	1.708	4	.427	1.316	.265
	ภายในกลุ่ม	83.411	257	.325		
	รวม	85.120	261			
4. การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.172	4	.293	.853	.493
	ภายในกลุ่ม	88.232	257	.343		
	รวม	89.404	261			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนจำแนกตาม
อายุ พบว่า ค่า significant level ของด้านการบริการด้านอุปกรณ์กีฬา มีค่าเท่ากับ .040 ซึ่งมีค่าต่ำกว่านัยสำคัญ
ทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อ
การจัดบริการศูนย์เยาวชนในด้านการบริการด้านอุปกรณ์กีฬาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่ง
สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชน จำแนกตามการใช้กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยทำการวิเคราะห์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนรายด้านทั้ง 4 ด้าน โดยโดยหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ดังแสดงในตาราง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนจำแนกตามการใช้กิจกรรมต่าง ๆ

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการ จัดบริการศูนย์เยาวชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. การบริการด้านอุปกรณ์กีฬา	ระหว่างกลุ่ม	2.268	5	.454	.933	.459
	ภายในกลุ่ม	191.482	394	.486		
	รวม	193.750	399			
2. การบริการด้านสถานที่ สนาม กีฬา และเวลาในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.070	5	.614	1.026	.402
	ภายในกลุ่ม	235.807	394	.598		
	รวม	238.877	399			
3. การบริการด้านเจ้าหน้าที่ (การ ให้บริการ)	ระหว่างกลุ่ม	8.242	5	1.648	2.568	.027
	ภายในกลุ่ม	252.868	394	.642		
	รวม	261.110	399			
4. การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	9.299	5	1.860	2.750	.019
	ภายในกลุ่ม	266.451	394	.676		
	รวม	275.750	399			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนจำแนกตามการใช้กิจกรรมต่าง ๆ พบว่า ค่า significant level ของด้านการบริการด้านเจ้าหน้าที่ (การให้บริการ) และการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเท่ากับ .027 และ .019 ซึ่งมีค่าต่ำกว่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น สมาชิกที่มีการใช้กิจกรรมต่าง ๆ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนในด้านการบริการด้านเจ้าหน้าที่ (การให้บริการ) และการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชน จำแนกตามการใช้บริการต่อสัปดาห์ เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยทำการวิเคราะห์กับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนรายด้านทั้ง 4 ด้าน โดยโดยหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ดังแสดงในตาราง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนจำแนกตามการใช้บริการต่อสัปดาห์

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. การบริการด้านอุปกรณ์กีฬา	ระหว่างกลุ่ม	1.879	5	.376	.772	.570
	ภายในกลุ่ม	191.871	394	.487		
	รวม	193.750	399			
2. การบริการด้านสถานที่ สนามกีฬา และเวลาในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.116	5	1.023	1.725	.128
	ภายในกลุ่ม	233.762	394	.593		
	รวม	238.878	399			
3. การบริการด้านเจ้าหน้าที่ (การให้บริการ)	ระหว่างกลุ่ม	7.112	5	1.422	2.206	.053
	ภายในกลุ่ม	253.998	394	.645		
	รวม	261.110	399			
4. การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5.659	5	1.132	1.651	.145
	ภายในกลุ่ม	270.091	394	.686		
	รวม	275.750	399			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนจำแนกตามการใช้กิจกรรมต่าง ๆ พบว่า ค่า significant level ของทุกด้าน มีค่ามากกว่า 0.05 ซึ่งมีค่าสูงกว่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น สมาชิกที่มีการใช้บริการต่อสัปดาห์แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนในด้านการบริการด้านอุปกรณ์กีฬาไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลอภิปรายและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนหลักสี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการของศูนย์เยาวชนหลักสี่ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดการของศูนย์เยาวชนหลักสี่ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกที่มาใช้บริการศูนย์เยาวชนหลักสี่ กำหนดกลุ่มขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ที่ระดับความคาดเคลื่อน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จากนั้นใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้เก็บข้อมูลทั้งหมด 180

คน และนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามไปทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้แก่ สมาชิกที่มาใช้บริการศูนย์เยาวชนหลักสี่ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 เป็นผู้ที่มียุ 21-30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ซึ่งส่วนใหญ่มาใช้บริการด้านกิจกรรมฟิตเนส จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และการใช้บริการศูนย์กีฬาต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่สมาชิกเข้าใช้บริการทุกวันต่อสัปดาห์จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนหลักสี่จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ภาพรวมความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการศูนย์เยาวชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านของการบริการด้านอุปกรณ์กีฬา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดกับเรื่องเวลาในการยืม – คืนอุปกรณ์มีความเหมาะสม มี ส่วนความพึงพอใจเรื่องการจัดเตรียมอุปกรณ์กีฬาก่อนเปิดให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับด้านการบริการด้านสถานที่ สนามกีฬาและเวลาในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดกับเรื่องเวลาในการเปิดให้บริการสนามกีฬาได้อย่างเหมาะสม ส่วนด้านของความสะดวกในการเข้าถึงของสถานที่ตั้งศูนย์เยาวชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับด้านการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ (การให้บริการ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง ส่วนการให้บริการความเหมาะสมของบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับด้านการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจของความเพียงพอของห้องสุขา ส่วนมีข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์มสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์เยาวชนหลักสี่

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนแตกต่างกัน โดยพบว่า ในทั้ง 4 ด้าน เพศชายมีความพึงพอใจต่อการบริการศูนย์เยาวชนมากกว่าเพศหญิง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนจำแนกตามอายุ พบว่า ค่า significant level ของด้านการบริการด้านอุปกรณ์กีฬา มีค่าเท่ากับ .040 ซึ่งมีค่าต่ำกว่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนในด้านการบริการด้านอุปกรณ์กีฬาแตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนจำแนกตามการใช้กิจกรรมต่าง ๆ พบว่า ค่า significant level ของด้านการบริการด้านเจ้าหน้าที่ (การให้บริการ) และการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเท่ากับ .027 และ .019 ซึ่งมีค่าต่ำกว่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น สมาชิกที่มีการใช้กิจกรรมต่าง ๆ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนในด้านการบริการด้านเจ้าหน้าที่ (การให้บริการ) และการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนจำแนกตามการใช้กิจกรรมต่าง ๆ พบว่า ค่า significant level ของทุกด้าน มีค่ามากกว่า 0.05 ซึ่งมีค่าสูงกว่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้น สมาชิกที่มีการใช้บริการต่อสัปดาห์แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนในด้านการบริการด้านอุปกรณ์กีฬาไม่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชน ได้ดังนี้

ผลการวิจัยเกี่ยวกับเพศของสมาชิกต่อความพึงพอใจในการจัดบริการศูนย์เยาวชน เพศมีผลต่อความพึงพอใจการจัดบริการศูนย์เยาวชนแตกต่างกัน ในการบริการด้านอุปกรณ์กีฬา และเพศมีผลต่อความพึงพอใจการจัดบริการศูนย์เยาวชนไม่แตกต่างกัน ได้แก่ การบริการด้านสถานที่ สนามกีฬาและเวลาในการให้บริการ การบริการด้านเจ้าหน้าที่ (การให้บริการ) และการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิมล จงจรวาสกุล (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล ซึ่งกล่าวไว้ว่า เพศชาย มีค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การต้อนรับ ด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส น้อยกว่าเพศหญิง และสอดคล้องในประเด็นที่ว่าสมาชิกชาย มีความพึงพอใจมากกว่าสมาชิกหญิงเรื่องการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับอายุที่สมาชิกมีต่อความพึงพอใจในการจัดบริการเยาวชน พบว่า สมาชิกศูนย์เยาวชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนในด้านกิจกรรมย่อย ทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกันเนื่องจาก มีความสนใจที่มาใช้บริการศูนย์เยาวชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง จังหวัดตรัง (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2

ผลการวิจัยจำแนกตามกิจกรรมในแต่ละด้านของสมาชิกต่อความพึงพอใจในการจัดบริการศูนย์เยาวชน พบว่า ผลรวมทั้งหมดสมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณวิมล จงจรวาสกุล (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล ซึ่งกล่าวไว้ว่า คณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจ ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ คณะบัญชี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้มาติดต่อ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากมีความรู้ความเข้าใจให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ บริการเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ประกาศ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตรงตามเวลา

ผลการวิจัยจำแนกตามการใช้บริการต่อสัปดาห์ในแต่ละด้านของสมาชิกต่อความพึงพอใจในการจัดบริการศูนย์เยาวชน พบว่า การใช้บริการต่อสัปดาห์สมาชิกมีความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากสมาชิกที่มาใช้บริการบางคนมาใช้บริการอาจไม่ได้นับครั้งในการใช้บริการ และการใช้บริการต่อวันอาจใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ซึ่งกล่าวไว้ว่า โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

3. ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมการจัดบริการศูนย์กีฬาให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

1. การบริการด้านอุปกรณ์กีฬา มีจำนวนที่ค่อนข้างน้อยต่อการให้บริการ เนื่องจาก สมาชิกที่มาใช้บริการต้องรอต่อคิวในการใช้อุปกรณ์จากคนอื่น ดังนั้นควรซื้ออุปกรณ์กีฬาเพิ่ม อาทิเช่น อุปกรณ์ฟิตเนส เพื่อที่อย่างน้อยให้มีจำนวนที่เพียงพอแก่ผู้ที่มาใช้บริการและเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และควรจัดเตรียมอุปกรณ์กีฬาให้มีสภาพพร้อมใช้งานมากยิ่งขึ้น

2. การบริการด้านสถานที่ สนามกีฬาและเวลาที่ใช้บริการ ศูนย์เยาวชนมีความคับแคบ ค่อนข้างแออัดต่อการให้บริการ ทำให้นักศึกษาที่มาใช้บริการต้องต่อคิว และควรเตรียมสนามกีฬาก่อนให้บริการให้พร้อมมากกว่านี้

การบริการด้านเจ้าหน้าที่(การให้บริการ) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น และควรมีการฝึกอบรมระหว่างการทำงานเพื่อเพิ่มคุณภาพของงาน

3. การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีตู้น้ำเย็นให้เพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อความสะดวก เนื่องจาก สมาชิกที่มาใช้บริการศูนย์เยาวชนมีจำนวนมาก ในหลายจุดบริเวณศูนย์เยาวชน แต่ตู้น้ำเย็นมี

กระจายอยู่ตามจุดค่อนข้างไม่เพียงพอต่อสมาชิก ดังนั้นควรมีผู้นำยื่นเพิ่มจากเดิมมีผู้นำเดิมอยู่ 1 คู่ แต่ให้มีการกระจายตามจุดอย่างน้อยอีก 4 คู่ ตามจุดที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะงานวิจัยในครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาและนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงความพึงพอใจต่อการจัดบริการศูนย์เยาวชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

บรรณานุกรม

ชนะดา วีระพันธ์.2555. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

สุสติ แสงหล่อ.2555. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนสวนป่าอุบลรัตน์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตย์

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

นงลักษณ์ กลมเกลี้ยง. 2554. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาของ

โรงเรียนวัดบูรพาพิทยาราม (ธรรมรัตน์ศึกษาประชาอุทิศ) จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์

การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรเจิด สุกราวงค์.2556. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาต่อการบริหารงาน

ของโรงเรียนปากช่องพิทยาคม สังกัดองค์การบริหารส่วน จังหวัดนครราชสีมา. งานนิพนธ์

การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พัทธนันท์ อึ้งรัก.2556. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน

ปากคลองบางขนาก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ฉะเชิงเทรา เขต 1. งาน

นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา.

รัชนี ทีปการ.2556. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของ

โรงเรียนเทศบาล 1 (สถาวร) สังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษา

มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรายุทธ แก้วประทุม.2556. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของ

โรงเรียนบ้านหินแร่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2. งานนิพนธ์

การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ษรณชนก ธรรมชัย.2557. การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของฝ่าย

การเงิน กรณีศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ. วิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและ

บริหารธุรกิจ.

สมุทร ชำนาญ. 2556. ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎี และ ปฏิบัติ. ระยอง: พี.เอส.การพิมพ์.

สำนักฝ่ายทะเบียนมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.2560.