

# ศึกษาความพึงพอใจของนักกีฬาเรือมังกรที่มีต่อการให้บริการจัดการ แข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกครั้งที่ 14

A study of the satisfaction of dragon boat athletes towards the services of  
the 14<sup>th</sup> World Dragon Boat Championship in 2019

ประภาพร ภูมิขุนทด

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

e-mail : Prapaporn.pm09gmail.com

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักกีฬาที่ส่งผลต่อการให้บริการในการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกครั้งที่ 14 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักกีฬาเรือมังกรทีมชาติไทยที่เข้าร่วมการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกครั้งที่ 14 จำนวน 205 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติค่าที (Independent t-test) และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง 3 กลุ่ม ใช้สถิติค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 15 - 25 ปี นักกีฬาส่วนใหญ่มีประสบการณ์การติดทีมชาติปีนี้เป็นครั้งแรก และมีประสบการณ์การแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกเป็นครั้งแรก โดยส่วนใหญ่เป็นนักกีฬารุ่น Junior B (อายุ 16-18ปี) และมีระยะเวลาในการเก็บตัวฝึกซ้อมมากกว่า 6 เดือนขึ้นไป

สำหรับระดับความคิดเห็นปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักกีฬาเรือมังกรที่มีต่อการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุดในด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ ด้านสถานที่จัดการแข่งขัน ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านราคาตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกครั้งที่ 14 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการให้ความมั่นใจ รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจและด้านการตอบสนองความต้องการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ประสบการณ์การติดทีมชาติ ประสบการณ์การเข้าร่วมการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก และระยะเวลาการเก็บตัวที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกครั้งที่ 14 แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกันส่งผลให้ความ

พึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## ABSTRACT

The purpose of this research was to study the satisfaction of dragon boat athletes towards the provision of services in the 14<sup>th</sup> World Dragon Boat Championship, which was a quantitative research with survey research using questionnaires as a tool for collecting data from dragon boat athletes from 205 people who have participated in the 14<sup>th</sup> World Dragon Boat Championship on behalf Thai national team. The Data were collected for frequency, percentage, average and standard deviation. In the comparison of the differences between the two groups using the Independent t-test and the differences between the 3 groups using One Way Analysis of Variance and Multiple Regression Analysis using SPSS.

The results of the study show that the majority of respondents are female aged 15-25 years, with most athletes having the experience of being in the national team for the first time and also have experience in the Dragon Boat Championship for the first time as well, in which most of the respondents are Junior B athletes (aged 16-18 years) and has a duration of attending a training camp for more than 6 months.

As for the opinions on the marketing factors affecting the Dragon Boat Athletes' satisfaction with the Dragon Boat Championship services for overall, it is at a very satisfactory when considering revenue and agreeing to provide the most product services, followed by competition locations, marketing promotions, and prices respectively.

As for the satisfaction with the services of the 14<sup>th</sup> Dragon Boat Championship, the overall was the most satisfied and when considering the revenue, it was found that most satisfied with the provision of confidence, followed by the concrete aspect of the service, understanding the perception of the client's needs, reliability or trust, and the response respectively.

The age of the respondents, the experience of being in the national team, the experience of participating in the 14<sup>th</sup> Dragon Boat Championship and the different of a period of attending a training camp will result in satisfaction with management services in different with statistical significance at the level of .01 and the different of the marketing mix factors, resulting in a concrete satisfaction for the service, reliability or trust, responding to needs and understanding different perceptions of clients' needs with statistical significance at the level of .01

## บทนำ

เรือมังกรมีประวัติศาสตร์เก่าแก่ถึง 2,000 ปี ประเพณีการแข่งขันเรือมังกรเป็นส่วนหนึ่งของเทศกาลตวนอู่ ตามตำนานของเทศกาลตวนอู่ เป็นประเพณีรำลึกถึงชีวิตของซีวี นักกวีแห่งรัฐฉู่ในช่วงปลายสมัยจั้นกั๋ว (475-221 ปีก่อนคริสตศักราช) เป็นขุนนางที่มีความรักและห่วงใยและต้องการจะปกป้องบ้านเมือง แต่ก็ถูกกลุ่มคนชั่วที่คอยยุยงเจ้าผู้ปกครอง กระทั่งสุดท้ายทหารจากรัฐฉินก็สามารถยึดครองรัฐฉู่ เมื่อกวีและบัณฑิตผู้รักชาติผู้นี้ ต้องประสบกับเหตุการณ์สิ้นชาติ ในวันที่ 5 เดือน 5 เมื่อ 278 ปีก่อนคริสตศักราช ด้วยความเจ็บปวดและเสียใจ จึงได้ตัดลิ้นใจออกก่อนหนีใหญ่แล้วกระโดดน้ำฆ่าตัวตายที่แม่น้ำมีหลิวเจียง ชาวบ้านต่างพากันออกค้นหาศพของ ซีวี๋หยวน เมื่อหาไม่พบก็เกรงว่ากั๋ง หอย ปู ปลาในน้ำจะพากันกัดแทะกินร่างของเขา จึงพากันนำเอาข้าวเหนียวมาบรรจุในกระบอกไผ่แล้วโยนลงไปใต้มัน้ำและตีกลองเพื่อขับไล่กั๋ง หอย ปู ปลาในน้ำ เพื่อไม่ให้มากินศพของซีวี๋หยวน กระทั่งภายหลังเพื่อแสดงความเคารพและรำลึกถึงซีวี๋หยวน จนกลายมาเป็นประเพณีการไหว้และกินบ๊ะจ่างในปัจจุบัน

การแข่งขันเรือมังกรระดับนานาชาติถูกจัดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศจีน ณ เขตปกครองพิเศษฮ่องกง ในปี พ.ศ. 2519 ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ชาวเรือมังกรทั่วโลกรู้จักในวันนั้น ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของยุคสมัยของการแข่งเรือมังกร HKIR (Hong Kong International Festival Rade) พัฒนาเป็นเทศกาลประจำปีที่ประสบความสำเร็จอย่างมากและส่งผลให้สื่อมวลชนที่น่าประทับใจซึ่งแพร่กระจายไปทั่วโลก จนกระทั่งสหพันธ์เรือมังกรนานาชาติ (IDBF) ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2534 เป็น "การแข่งขันที่ไม่เป็นทางการของสโมสรเรือโลก" ลูกเรือที่เข้าแข่งขันใน HKIR ก็กลับบ้านและเริ่มสมาคมเรือมังกรของตัวเองจากนั้นก็คือ EDBF (ยุโรป), IDBF และ ADBF (สหพันธ์รัฐเอเชีย) ตอนนั้นสหพันธ์ทั้งสามนี้ควบคุมเรือมังกรในกว่า 60 ประเทศ

การแข่งขันเรือมังกรภายใต้ IDBF และ Continental Federation (ADBF และ EDBF) ได้พัฒนาเป็นกีฬาที่มีประสิทธิภาพสูงและมีการแข่งขันสูงโดยสมาคมเรือมังกรหลายแห่งได้ผลิตทีมเรือพายมังกรระดับชาติขึ้นมาใน IDBF Sport Racing โดยทั่วไปจะมีฝีพาย 18-20 คนต่อเรือมังกรขนาดมาตรฐานและ 8-10 คน ฝีพายในเรือเล็กรวมถึงมีอกลองและหางเสือ

IDBF World Championships, EDBF European Championships และ ADBF Asian Championships ได้รับการยอมรับเช่นเดียวกับการชิงแชมป์ระดับโลกในอเมริกาเหนือ เหยี่ยวแชมป์นั้นยากที่จะได้มา และชุดการแข่งขันที่แตกต่างกัน ได้พัฒนามาจากการแข่งขัน Hong Kong International Festival Rade (HKIR) และสหพันธ์เรือมังกรนานาชาติ (IDBF) ได้ทำการเริ่มจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก (world nations championship) ครั้งแรกที่ Yueyang, China ในปี พ.ศ. 2538 และได้ทำการจัดการแข่งเรื่อยมา จนถึงปัจจุบันนี้ โดยเปิดโอกาสให้กลุ่มประเทศต่างๆที่เป็นสมาชิกของสหพันธ์เรือมังกรนานาชาติ (IDBF) ทั่วโลกในการใช้สถานที่จัดการแข่งขัน การแข่งขันถูกจัดขึ้นปีเว้นปี และในปีประเทศไทยได้รับโอกาสเป็นเจ้าภาพในการจัดการแข่งขันครั้งนี้

ดังที่กล่าวมาข้างต้นการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกมีความสำคัญอย่างยิ่งกับนักกีฬานอกจากจะเป็นเวทีไปสู่ความสำเร็จในด้านกีฬาสูงสุดแล้ว การที่ประสบความสำเร็จในการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกยังทำให้ชีวิตการเป็นอยู่นักกีฬาหลาย ๆ คนดีขึ้นดังนั้นการจัดการแข่งขันที่ดีควรมีการให้บริการด้านการจัดการแข่งขันที่ดี เพื่อเพิ่มความ

เพิ่มศักยภาพ ความสะดวกสบายให้นักกีฬา เนื่องจากนักกีฬาจำเป็นต้องได้รับการบริการที่ดี จากฝ่ายการจัดการแข่งขัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผลการแข่งขัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักกีฬาเรือมังกที่มีต่อการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกชิงแชมป์โลก ครั้งที่ 14 เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปพัฒนาและปรับปรุงการจัดการแข่งขันกีฬาเรือพาย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของนักกีฬาเรือมังก ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกชิงแชมป์โลก ครั้งที่ 14
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักกีฬาเรือมังกส่งผลต่อการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกชิงแชมป์โลก ครั้งที่ 14

### ขอบเขตการวิจัย

- 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักกีฬาเรือมังกที่มีต่อการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกชิงแชมป์โลก ครั้งที่ 14

ตัวแปรอิสระ

ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ อายุ ประสบการณ์ในการติดทีมชาติ ประสบการณ์ในการเข้าร่วมการแข่งขัน รุ่นเข้าร่วมการแข่งขัน และระยะเวลาในการฝึกซ้อม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และด้านส่งเสริมการตลาด

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของนักกีฬาเรือมังกที่มีต่อการรับบริการจัดการแข่งขันเรือมังกชิงแชมป์โลกครั้งที่ 14

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของรับบริการ

- 2) ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ อ่างเก็บน้ำมาบประชัน เมือง พัทยา ,ชลบุรี ประเทศไทย

## 3) ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้คือ นักกีฬาเรือยาวม้งกรที่มชาติไทยที่เข้าร่วมการแข่งขันเรือม้งกรชิงแชมป์โลก ครั้งที่ 14 ณ พัทยา ประเทศไทย

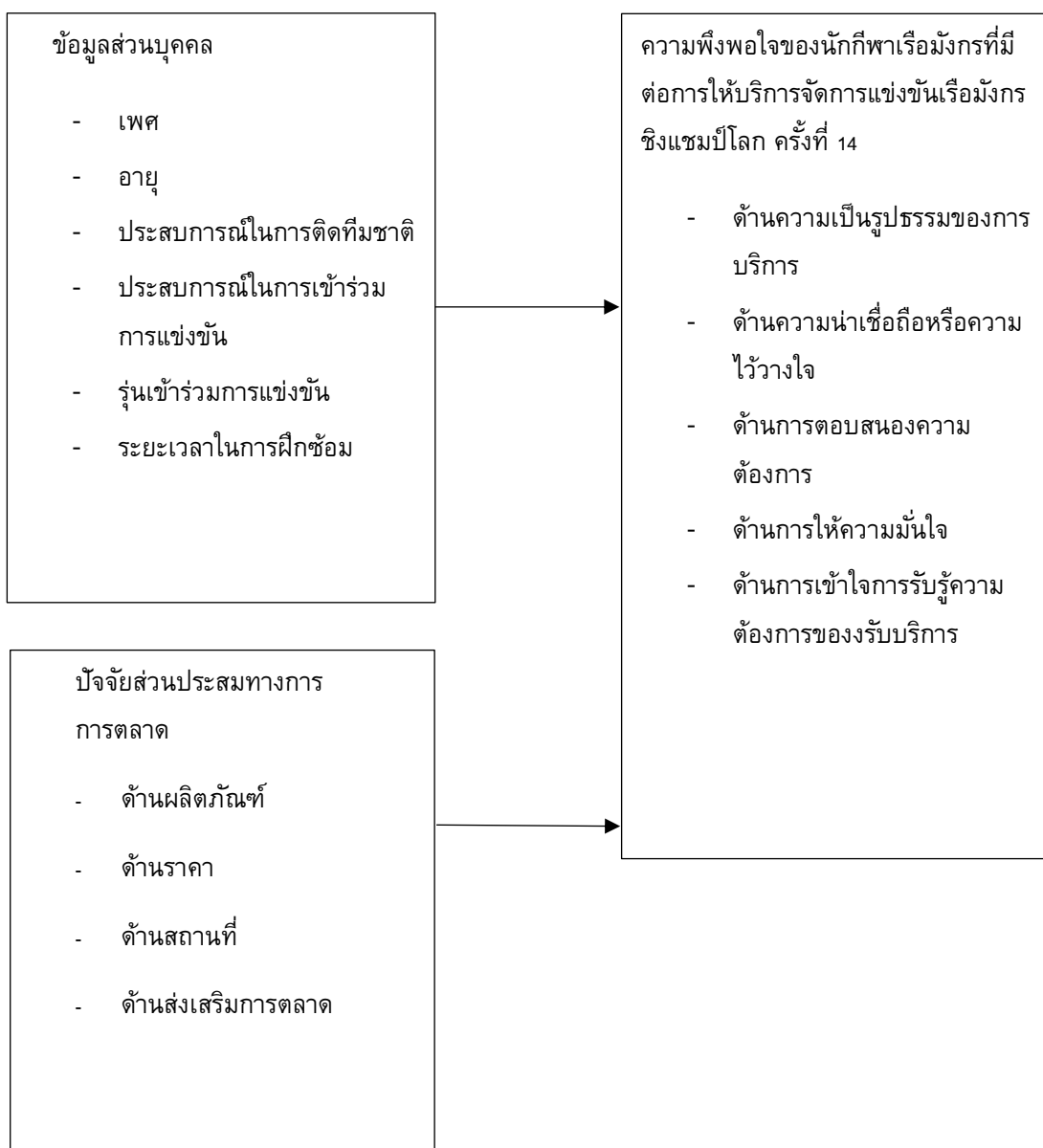
## 4) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 14 กรกฎาคม ถึงวันที่ 20 ตุลาคม 2562

## กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบความพึงพอใจของนักกีฬาเรือมังกที่มีต่อให้บริการการจัดการแข่งขันเรือมังกชิงแชมป์โลก
2. ได้ทราบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักกีฬาเรือมังกที่มีต่อการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกชิงแชมป์โลกครั้งที่ 14

## วิธีดำเนินงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักกีฬาเรือมังกทีมชาติไทยที่เข้าร่วมแข่งขัน เรือมังกชิงแชมป์โลกครั้งที่ 14 ณ พัทยา ประเทศไทย จำนวน 440 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักกีฬาเรือมังกในการจัดการแข่งขันเรือมังกชิงแชมป์โลก ครั้งที่ 14 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นด้วยตนเอง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจคำตอบ (checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักกีฬาที่มีต่อการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกชิงแชมป์โลก ครั้งที่ 14 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scal) แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านผลิตภัณฑ์
- 2) ด้านราคา
- 3) ด้านสถานที่
- 4) ด้านส่งเสริมการตลาด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักกีฬาที่มีต่อการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกชิงแชมป์โลกครั้งที่ 14 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scal) แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 2) ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ
- 3) ด้านการตอบสนองความต้องการ
- 4) ด้านการให้ความมั่นใจ
- 5) ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของรับบริการ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ทางคอมพิวเตอร์ ดังนี้

- 1) หาค่าจำนวนความถี่ และร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลเบื้องต้นผู้ตอบแบบสอบถามหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
- 2) ทดสอบสมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ประสบการณ์การติดทีมชาติ ประสบการณ์การแข่งขันเรือมั่งกรชิงแชมป์โลก ประเภทรุ่นที่เข้าเข้าการแข่งขันและระยะเวลาฝึกซ้อม ทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีทางสถิติโดยวิธีการทดสอบที (T-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มซึ่งเป็นอิสระต่อกัน และทดสอบโดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : ANOVA) เพื่อทดสอบแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะนำค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายชื่อไปทดสอบตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's post hoc comparison)
- 3) ทดสอบสมมติฐานที่ 2 โดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ความสัมพันธ์การถดถอยเชิงพหุคูณ ( Multiple linear regression analysis)

## สรุปผลการทดสอบ สมมติฐานที่ 1

## แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	Sig	ระดับความ เชื่อมั่น	นัยสำคัญ	ผลการทดสอบ
<b>1.เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรไม่ต่างกัน</b>	Sig=.926	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการไม่ต่างกัน	Sig=.681	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
1.2 เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก ด้านความความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจไม่ต่างกัน	Sig=.803	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
1.3 เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก ด้านการตอบสนองความต้องการต่างกัน	Sig=.018	<.05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
1.4 เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก ด้านการให้ความมั่นใจไม่ต่างกัน	Sig=.523	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
1.5 เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก ด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ไม่ต่างกัน	Sig=.838	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>



สมมติฐาน	Sig	ระดับความ เชื่อมั่น	นัยสำคัญ	ผลการทดสอบ
<b>2.อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการ ให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรต่างกัน</b>	Sig=.007	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
2.1 อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการ ให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก ด้านความเป็นธรรมชาติของการบริการต่างกัน	Sig=.004	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
2.2 อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการ ให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก ด้านความความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ต่างกัน	Sig=.001	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
2.3 อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการ ให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก ด้านการตอบสนองความต้องการไม่ต่างกัน	Sig=.110	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
2.4 อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการ ให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก ด้านการให้ความมั่นใจไม่ต่างกัน	Sig=.100	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
2.5 อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการ ให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก ด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของ ผู้รับบริการ ต่างกัน	Sig=.032	<.05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>

สมมติฐาน	Sig	ระดับความ เชื่อมั่น	นัยสำคัญ	ผลการทดสอบ
<b>3.ประสบการณ์การคิดที่มชาติที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรต่างกัน</b>	Sig=.000	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
3.1 ประสบการณ์การคิดที่มชาติที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกด้านความเป็นธรรมของการบริการต่างกัน	Sig=.002	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
3.2 ประสบการณ์การคิดที่มชาติที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกด้านความความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจต่างกัน	Sig=.001	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
3.3 ประสบการณ์การคิดที่มชาติที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกด้านการตอบสนองความต้องการต่างกัน	Sig=.000	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
3.4 ประสบการณ์การคิดที่มชาติที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกด้านการให้ความมั่นใจต่างกัน	Sig=.004	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
3.5 ประสบการณ์การคิดที่มชาติที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการต่างกัน	Sig=.005	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>

สมมติฐาน	Sig	ระดับความ เชื่อมั่น	นัยสำคัญ	ผลการทดสอบ
<b>4. ประสบการณ์ในการเข้าร่วมการแข่งขันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรต่างกัน</b>	Sig=.002	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
4.1 ประสบการณ์ในการเข้าร่วมการแข่งขันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกด้านความเป็นธรรมชาติของการบริการต่างกัน	Sig=.042	<.05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
4.2 ประสบการณ์ในการเข้าร่วมการแข่งขันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจต่างกัน	Sig=.010	<.05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
4.3 ประสบการณ์ในการเข้าร่วมการแข่งขันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกด้านการตอบสนองความต้องการต่างกัน	Sig=.007	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
4.4 ประสบการณ์ในการเข้าร่วมการแข่งขันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกด้านการให้ความมั่นใจต่างกัน	Sig=.025	<.05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
4.5 ประสบการณ์ในการเข้าร่วมการแข่งขันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการไม่ต่างกัน	Sig=.099	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>

สมมติฐาน	Sig	ระดับความ เชื่อมั่น	นัยสำคัญ	ผลการทดสอบ
<b>5.ประเภทรุ่นที่เข้าร่วมการแข่งขันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรต่างกัน</b>	Sig=.002	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
5.1 ประเภทรุ่นที่เข้าร่วมการแข่งขันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก ด้านความเป็นธรรมชาติของการบริการต่างกัน	Sig=.000	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
5.2 ประเภทรุ่นที่เข้าร่วมการแข่งขันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก ด้านความความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจต่างกัน	Sig=.000	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
5.3 ประเภทรุ่นที่เข้าร่วมการแข่งขันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก ด้านการตอบสนองความต้องการต่างกัน	Sig=.001	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
5.4 ประเภทรุ่นที่เข้าร่วมการแข่งขันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก ด้านการให้ความมั่นใจต่างกัน	Sig=.002	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
5.5ประเภทรุ่นที่เข้าร่วมการแข่งขันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก ด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการต่างกัน	Sig=.000	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>

## สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐาน	Sig	ระดับความ เชื่อมั่น	นัยสำคัญ	ผลการทดสอบ
<b>ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสัมพันธ์ความพึงพอใจในการจัดการแข่งขันด้านรูปธรรมของการบริการ</b>	Sig=.000	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
- ด้านผลิตภัณฑ์	Sig=.000			สอดคล้องสมมติฐาน
- ด้านราคา	Sig=.020			สอดคล้องสมมติฐาน
- ด้านสถานที่	Sig=.007			สอดคล้องสมมติฐาน
- ด้านส่งเสริมการตลาด	Sig=.033			สอดคล้องสมมติฐาน
<b>ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสัมพันธ์ความพึงพอใจในการจัดการแข่งขันด้านความความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ</b>	Sig=.000	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
- ด้านผลิตภัณฑ์	Sig=.889			ไม่สอดคล้องสมมติฐาน
- ด้านราคา	Sig=.000			สอดคล้องสมมติฐาน
- ด้านสถานที่	Sig=.049			สอดคล้องสมมติฐาน
- ด้านส่งเสริมการตลาด	Sig=.000			สอดคล้องสมมติฐาน
<b>ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสัมพันธ์ความพึงพอใจในการจัดการแข่งขันด้านการตอบสนองความต้องการ</b>	Sig=.000	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
- ด้านผลิตภัณฑ์	Sig=.495			ไม่สอดคล้องสมมติฐาน
- ด้านราคา	Sig=.040			สอดคล้องสมมติฐาน
- ด้านสถานที่	Sig=.000			สอดคล้องสมมติฐาน
- ด้านส่งเสริมการตลาด	Sig=.000			สอดคล้องสมมติฐาน
<b>ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสัมพันธ์ความพึงพอใจในการจัดการแข่งขันด้านการให้ความมั่นใจ</b>	Sig=.463	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ H <sub>0</sub>
- ด้านผลิตภัณฑ์	Sig=.716			ไม่สอดคล้องสมมติฐาน
- ด้านราคา	Sig=.362			ไม่สอดคล้องสมมติฐาน
- ด้านสถานที่	Sig=.313			ไม่สอดคล้องสมมติฐาน
- ด้านส่งเสริมการตลาด	Sig=.753			ไม่สอดคล้องสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสัมพันธ์ความพึงพอใจในการจัดการแข่งขันด้านการเข้าใจ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	Sig=.000	<.01	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H <sub>0</sub>
- ด้านผลิตภัณฑ์	Sig=.005			ไม่สอดคล้องสมมติฐาน
- ด้านราคา	Sig=.054			สอดคล้องสมมติฐาน
- ด้านสถานที่	Sig=.514			สอดคล้องสมมติฐาน
- ด้านส่งเสริมการตลาด	Sig=.001			ไม่สอดคล้องสมมติฐาน

### อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา พบว่าความคิดเห็นของที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักกีฬาสมัครต่อการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลกครั้งที่ 14 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านสถานที่จัดการแข่งขัน ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแพรวพรรณ แก้วศรี (2561) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาคมกีฬาที่มีผลต่อความสำเร็จของนักกีฬา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาคมกีฬาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านสถานที่เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านส่งเสริมการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา ทั้งนี้ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ไปเป็นตามแนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของอับราฮัม มัสโลว์ (Abraham Maslow) วิธีที่อธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้เรียงจากฐานไปสู่ยอด โดยมีความต้องการปัจจัยพื้นฐานอยู่ระดับล่างสุดของฐาน และความสำเร็จแห่งตนเป็นระดับสูงสุด และมนุษย์เราก็จะต้องตอบสนองตนเองในฐานความต้องการระดับต่ำสุด ให้เพียงพอก่อนแล้วจะยับยั้งความต้องการของตนเองไปสู่ความต้องการในระดับถัดไป

ความพึงพอใจของนักกีฬาเรือมังกรที่มีต่อการให้บริการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก ครั้งที่ 14 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการให้ความมั่นใจ รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจและด้านการตอบสนองความต้องการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ บันลือ (2556) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของ

บริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ และ ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ เป็นไปตามทฤษฎีแนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) เกี่ยวกับ คุณภาพในการให้บริการจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมิน คุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service)

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาคมกีฬาที่มีผลต่อความสำเร็จของนักกีฬา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรจัดสถานที่แข่งขันให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น เช่น มีที่พักที่เพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขัน มีอากาศถ่ายเทสะดวก และควรมีการประชาสัมพันธ์การจัดการแข่งขันที่ยิ่งใหญ่มากกว่านี้ เนื่องจาก จากที่ผู้ทำวิจัยลงทำการเก็บแบบสอบถามในพื้นที่ จากการที่มีโอกาสได้ สอบถามพ่อค้าแม่ค้า ที่มาขายของในวันแข่งขัน พบว่า ผู้คนระแวกนั้นบางท่านไม่ทราบว่ามีการจัดการแข่งขันเรือมังกร ชิงแชมป์โลกขึ้น

2.ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ควรลดความผิดพลาดในการจัดการแข่งขันให้มากที่สุด เช่น ควบคุมเวลาในการจัดการแข่งขันแต่ละรายการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากถ้าฝ่ายจัดการแข่งขันไม่ควบคุมเวลาในการแข่งขันแต่ละรายการ จะทำให้รายการแข่งขันรายการท้ายๆ เลื่อนเวลาออกไปเรื่อยๆอาจทำให้ค่าก่อน ส่งผลให้สมรรถภาพนักกีฬาอาจลดน้อยลง

3.ด้านการตอบสนองความต้องการ ควรจัดบริการทางด้านนักวิทยาศาสตร์การกีฬามาช่วยบริการให้นักกีฬา เนื่องจากนักวิทยาศาสตร์การกีฬามีหน้าที่คอยดูแลและทำให้ศักยภาพร่างกายของนักกีฬามีขีดความสามารถสูงขึ้นด้วยเทคนิค ต่าง ๆ และในขณะที่ทำการแข่งขันนักกีฬาอาจเกิดอาการบาดเจ็บขึ้นได้ นักวิทยาศาสตร์การกีฬาจะช่วยทำให้นักกีฬาที่ได้รับการบาดเจ็บให้หายและ สามารถกลับมาแข่งขันได้ตามเดิม โดยที่ไม่กลับไปบาดเจ็บซ้ำที่เดิมอีก

4.ด้านการให้ความมั่นใจ ควรแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตรงตามกฎ กติกา ระเบียบต่าง ๆ ตามมาตรฐานของ IDBF

5.ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ควรมีการแจ้งข่าวสารใหม่ ๆ ในการแข่งขันให้นักกีฬาทราบอยู่เสมอ เช่น มีจำนวนทีมที่เข้าร่วมการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น หรือ น้อยลง เนื่องจากการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของทีมที่เข้าร่วมการแข่งขันอาจมีผลกระทบต่อกระบวนการ การจัดตัวผู้เล่นนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขัน

### ข้อเสนอแนะวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีเกี่ยวข้องกับนักกีฬา เช่น ปัจจัยการพัฒนาความสามารถของนักกีฬา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการแข่งขันกีฬา และปัญหาทางการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

2.ควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการแข่งขันกีฬาด้วยข้อมูลเชิงลึก ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่นอกจากนักกีฬาแล้ว ยังใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหาร หรือฝ่ายจัดการแข่งขัน เพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น

## บรรณานุกรม

กาญจนา. (2546) ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้.พิมพ์ครั้งที่9.กรุงเทพฯ:ไทยวัฒนาพานิช.

กิตติมา. (2529) ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง.พิมพ์ครั้งที่5.กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชรีณี เดชจินดา . (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อม,บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชาริณี (2535) ทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก.พิมพ์ครั้งที่2.กรุงเทพฯ:สุวีรียาสาส์น.

ดิเรก.(2528) ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก.กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.<https://www.gotoknow.org>24 มิถุนายน 2012:ค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2562

เทพพนม และสวิง (2540) ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น.กรุงเทพฯ:โอเดียนส์โตร์การพิมพ์.

นภารัตน์. (2544) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน.กรุงเทพฯ:เฮาส์ออฟเคอร์มิสท์.

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความหมายของความพึงพอใจ<https://sites.google.com>:ค้นเมื่อ 22 กันยายน 2562

ประวัติเรือมังกร ประวัติการจัดการแข่งขันเรือมังกรชิงแชมป์โลก<https://www.dragonboat.sport/>:ค้นเมื่อ 25 กันยายน 2562

ปัจจัยทางการตลาด 4Ps.<http://marketing-56.blogspot.com/> .วันพุธที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2558 :ค้นเมื่อ 20 กันยายน 2562

พรณี ชูทัยเงินจิต. 2538. จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : ต้นอ้อ

พิน ทองพูน.(2529) ความพึงพอใจที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้.สงขลา.มปท.(อัสสาเนา)

วิรุฬ .(2542) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน.กรุงเทพฯ: บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด



หทัยรัตน์ บรรลือ. (2556)ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา

[การค้นคว้าอิสระ];มหาวิทยาลัยศรีปทุม

สง่า. (2540) ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จ.พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ:ซีเอ็ดดูเคชั่น.

เสวี วงษ์มณฑา.(2542) กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด.กรุงเทพมหานคร;ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์