หัวข้อสหกิจศึกษา	การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการ Bike อุ่นไอรัก จังหวัดชลบุรี Study of the satisfaction of participants in the Bike Warm love at Chonburi Province
ชื่อนักศึกษา	นายภูวเมธ ภูมิสิทธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์จีรวรรณ ลอออรรถพงศ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	การตลาด
พุทธศักราช	2561

SPU CHONBURI

บทคัดย่อ

จากการเข้าฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษากับสำนักงานจังหวัดชลบุรี เป็นระยะเวลา 4 เดือน หรือ 16 สัปดาห์โดยเริ่มแต่ วันที่ 28 สิงหาคม ถึง 28 ธันวาคม พ.ศ. 2561 กระผมได้ทำโครงงาน เรื่อง จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของกิจกรรม Bike อุ่นไอรักจังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1.) เพื่อการศึกษาการประชาสัมพันธ์กับประชาชนในจังหวัดชลบุรี 2.) เพื่อสร้างการรับรู้ต่อประชาชนในการเข้าร่วมกิจกรรม Bike อุ่นไอรัก 3.) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการ Bike อุ่นไอรัก ให้เป็นที่รู้จักผู้ที่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น จึงสถานที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมาใช้บริการ ที่สำนักงานจังหวัดชลบุรี อีกยังมาการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง facebook เพื่อให้ทราบถึงกำหนดการและกิจกรรมต่างๆ ในวันงาน พร้อมลงชื่อ หมายเลขโทรศัพท์แล้วรับเสื้อพระราชทานและริบแบรนด์เป็นของที่ระลึก โดยมารับเสื้อและริบแบรนด์ที่สำนักงานจังหวัดในวันที่ 6 – 7 ธันวาคม พ.ศ. 2561 จัดกิจกรรม Bike อุ่นไอรักจังหวัดชลบุรี วันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2561

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการกิจกรรมBikeอุ่นไอรักจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 ชุด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.00มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมาอายุระหว่าง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 16.00) และต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 14.00) ตามลำดับ

สำหรับอาชีพ พบว่า ทำธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.75 รองลงมา รับราชการ/รัฐวิสากิจ (ร้อยละ 24.00) และนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 24.00) ตามลำดับ ขณะที่รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าร่วมกิจกรรม พบว่ามีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 64.75 รองลงมา รายได้มากกว่า 20,000 บาท (ร้อยละ 21.00)

เมื่อพิจารณาเคยเข้าร่วมกิจกรรมปั่นจักรยานมาก่อนหรือไม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคย คิดเป็นร้อยละ 78.50 ไม่เคย (ร้อยละ 24.80) และทราบถึงกิจกิจกรรม BIKE อุ่นไอรักในจังหวัดจากสื่อไหน จาก TV เยอะที่สุดคิดเป็นร้อยละ49.25 รองลงมา Facebook คิดเป็นร้อยละ 34.00

2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากกิจกรรม Bike อุ่นไอรักมากน้อยเพียงใดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.28, S.D. = .79) และเมื่อพิจารณารายข้อที่พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดใน 1 ข้อนั้น คือ การเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.51, S.D. = .68) ที่มีเหลืออยู่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 11 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนที่จะให้ระยะเวลาการเข้าร่วมกิจกรรมมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเท่าเทียมกัน มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศหรืออื่นๆ) อย่างชัดเจน ที่มีตู้รับความคิดเห็นหรือแบบประเมินการบริการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ เหมาะสม สะดวก ปลอดภัย มีห้องน้ำ-ห้องสุขาที่สะอาด/เพียงพอ/สะดวกมีน้ำค่อยให้บริการตามจุด ($\bar{X}$ = 4.26, S.D. = .80)

ตารางที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่ ให้ความเห็นในการขอไซส์เสื้อให้ตรงกับไซส์ตัวเองตอนมารับเสื้อ เพราะว่ามารับช้าทำให้เหลือไซส์เสื้อที่ ใส่ไม่ได้

SPU CHONBURI