

2018

## ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา

ปวีณ กิตติอุดมธรรม  
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

Follow this and additional works at: <https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd>

---

### Recommended Citation

กิตติอุดมธรรม, ปวีณ, "ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา" (2018). *Chulalongkorn University Theses and Dissertations (Chula ETD)*. 3238.  
<https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/3238>

This Thesis is brought to you for free and open access by Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in Chulalongkorn University Theses and Dissertations (Chula ETD) by an authorized administrator of Chula Digital Collections. For more information, please contact [ChulaDC@car.chula.ac.th](mailto:ChulaDC@car.chula.ac.th).

ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ไม่สังกัดภาควิชา/เทียบเท่า

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

SATISFACTION WITH THE SPORT COMMENTATOR OF THE AUDIENCE THAT AFFECT THE  
DECISION TO WATCH SPORTS PROGRAM



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Science in Sports Science  
Common Course  
Faculty of Sports Science  
Chulalongkorn University  
Academic Year 2018  
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา
โดย	นายปวิณ กิตติอุดมธรรม
สาขาวิชา	วิทยาศาสตร์การกีฬา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย

---

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

.....	คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธา พงษ์พิบูลย์)	
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	
.....	ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย)	
.....	กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(อาจารย์ ดร.จุฑา ติงศักดิ์)	

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปวิณ กิตติอุดมธรรม : ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา. ( SATISFACTION WITH THE SPORT COMMENTATOR OF THE AUDIENCE THAT AFFECT THE DECISION TO WATCH SPORTS PROGRAM) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ.เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา ประชากรในการวิจัยคือประชาชนที่เป็นผู้ติดตามชมรายการกีฬาและเป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามออนไลน์ที่ทำจากโปรแกรม Google Form วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.90

เมื่อพิจารณาผลความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬารายด้าน พบว่า ด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) และด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมมีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้บรรยายกีฬาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย, มีการใช้คำที่มีความหมายเข้าใจได้อย่างเหมาะสม, สามารถบรรยายบรรยากาศรอบๆสนามได้อย่างเหมาะสม, ควรมีจังหวะการบรรยายที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสน, ควรหลีกเลี่ยงการบรรยายที่สนุกสนานหรือตื่นเต้นเกินกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้น สามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม, ไม่คาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากไม่แน่ใจ และ ในกรณีที่ผู้บรรยายกีฬา 2 คน สามารถแบ่งบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนได้อย่างลงตัว มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมมีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬา

ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2561

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6078314739 : MAJOR SPORTS SCIENCE

KEYWORD: Sports Commentator, Sports Program, Satisfaction, Audience

Paween Kittitudomtham : SATISFACTION WITH THE SPORT COMMENTATOR  
OF THE AUDIENCE THAT AFFECT THE DECISION TO WATCH SPORTS  
PROGRAM. Advisor: Assoc. Prof. TEPPRASIT GULTHAWATVICHAI

The purpose of this study was to study the satisfaction of the viewers of sports commentator affecting the decision to watch sports programs. The sample for this research was 400 people who follow the sport program and are internet users aged 18 years and over. A questionnaire made from the Google Form program. The data were analyzed by using statistical Percentage, average, standard deviation and multiple regression analysis. Reliability value 0.90

The results showed that the satisfaction of the sports commentator of the audience that affects the decision to watch sports programs is at a high level. The hypothesis test results that sports commentator had expertise in the sport of lectures, repeated use of appropriate words, able to describe the atmosphere around the field and should have the appropriate lecture rhythm to prevent the audience from being confused, should avoid lectures that are fun or exciting beyond the reality that occurs, can offer useful information to the audience and not guessing the events that occur if unsure, has lectured various important events in the game to acknowledge audience and in the event that there are 2 sports commentators who can share the roles of each other perfectly affecting the decision to watch sports programs positively with statistical significance at the level of 0.05.

Field of Study: Sports Science

Student's Signature .....

Academic Year: 2018

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ไปได้ด้วยความกรุณาและได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาชี้แนวทาง ให้คำแนะนำตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และให้คำปรึกษาจนสำเร็จ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร.จุฑา ดิงศรัทีย กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัยในการสอบวิทยานิพนธ์ ครั้งนี้ได้กรุณาให้ความรู้ ให้คำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ด้วยความเมตตาและเอาใจใส่เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้เสียสละให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณคณาจารย์ บุคลากร ทุกท่าน ที่คอยให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการทำวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปวีณ กิตติอุดมธรรม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่ 1 .....	1
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมุติฐานงานวิจัย .....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
คำจำกัดความของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย .....	4
บทที่ 2 .....	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	5
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	24
บทที่ 3 .....	25
วิธีดำเนินการวิจัย .....	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	25
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	26
ขั้นตอนการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27



การวิเคราะห์ข้อมูล .....	28
บทที่ 4 .....	30
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	30
ผลการวิเคราะห์.....	31
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	31
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ชมรายการกีฬา.....	33
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา .....	36
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม .....	39
ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน .....	40
ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม .....	45
บทที่ 5 .....	46
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	46
สรุปผลการวิจัย.....	46
อภิปรายผลการวิจัย .....	48
ข้อเสนอแนะ .....	51
บรรณานุกรม.....	52
ประวัติผู้เขียน.....	75

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	31
ตารางที่ 2 แสดงค่าความถี่และร้อยละการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	33
ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา ด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) .....	36
ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) .....	37
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) .....	38
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม .....	39
ตารางที่ 7 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชม รายการกีฬาในเชิงบวก ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ .....	40
ตารางที่ 8 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชม รายการกีฬาในเชิงบวกแบบรายด้าน ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) .....	41
ตารางที่ 9 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมด้านสมรรถนะของผู้ ให้บริการ (Competence) ที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก ด้วยวิธีการวิเคราะห์การ ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) .....	42
ตารางที่ 10 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) .....	43
ตารางที่ 11 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression) .....	44



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน กีฬาไม่เพียงแต่เป็นกิจกรรมทางกาย ที่เสริมสร้างให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีเท่านั้น แต่ยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของแต่ละประเทศอีกด้วย นอกจากนั้นยังสามารถสร้างความบันเทิงในรูปแบบสื่อต่างๆ โดยเฉพาะรายการถ่ายทอดสดกีฬา ที่ได้รับความนิยมจากกลุ่มผู้ชมเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้ประกอบการจากสถานีโทรทัศน์ต่างๆทั้งในรูปแบบของฟรีทีวี (Free TV) หรือ โทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก (Cable TV) ยินดีที่จะจ่ายเงินค่าลิขสิทธิ์ในการถ่ายทอดสด จนกระทั่งการซื้อขายรายการเกี่ยวกับกีฬาประเภทต่างๆทั้งในและต่างประเทศมายังสถานีของตน (ศรีจิตรา สุขเกษม, 2546)

นับตั้งแต่วงการโทรทัศน์ภายในประเทศเข้าสู่ยุคดิจิทัล สถานีโทรทัศน์ใหม่เกิดขึ้นหลายช่อง เช่นเดียวกับมีช่องทางออนไลน์ให้ติดตามได้สะดวกยิ่งขึ้น และพฤติกรรมของผู้ชมที่เปลี่ยนไป ทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นกว่าในอดีต รายการกีฬาเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่หลายสถานีเลือกใช้เพื่อเรียกคะแนนนิยมและหล่อเลี้ยงองค์กรของตนต่อไป ผู้ประกอบการต่างเร่งปรับกลยุทธ์ด้านผังและเนื้อหา รายการให้น่าสนใจและมีความโดดเด่นมากขึ้น ซึ่งมีจำนวนไม่น้อยที่ลงทุนซื้อลิขสิทธิ์การถ่ายทอดสดกีฬาต่างๆ เพราะเชื่อว่า การถ่ายทอดสดเนื้อหารายการกีฬาจะสร้างความนิยมให้แก่ช่องรายการได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากสามารถเจาะผู้ชมซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายได้ตรงและชัดเจน ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการช่องรายการดิจิทัลหลายรายจึงตัดสินใจปรับผังรายการและวางทิศทางของช่องรายการใหม่โดยเน้นเนื้อหารายการประเภทกีฬามากขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2559 การแข่งขันซื้อลิขสิทธิ์การถ่ายทอดรายการกีฬามีความเข้มข้นขึ้นมาก ทั้งกีฬาประเภทฟุตบอล มวย และวอลเลย์บอล โดยกีฬาเหล่านี้ล้วนเป็นที่ชื่นชอบของผู้ชมชาวไทยทั่วประเทศ (ณัฐชญา ทวีวิทยชาครีย์, 2559)

เมื่อกล่าวถึงรายการกีฬาแล้ว บทบาทสำคัญที่จะทำให้รายการดังกล่าวนี้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้นคือผู้บรรยายกีฬา ดังนั้นจึงต้องทำความเข้าใจเสียก่อนว่าคุณลักษณะของผู้บรรยายกีฬาเป็นอย่างไร ซึ่ง กาญจนา แก้วเทพ และคณะ (2554) ได้อธิบายถึงคุณลักษณะของผู้บรรยายกีฬาไว้ว่าเป็นผู้ให้สาระความรู้ในด้านการกีฬาและกระตุ้นเร้าให้เกิดอารมณ์สแก่ผู้ชม สร้างความเข้าใจให้แก่เนื้อหาที่น่าสนใจ และในขณะเดียวกันก็ปรุงแต่งให้เกิดความสนุกสนานในการรับชมที่เหนือกว่าการไปชมด้วยตนเองที่สนามด้วยการใช้เทคนิคด้านภาพ ซึ่งผู้ชมในสนามไม่มีโอกาสได้เห็น และใช้เทคนิคการบรรยายในเชิงวิพากษ์วิจารณ์ กับน้ำเสียงที่กระตุ้นเร้าอารมณ์ ก่อให้เกิดประสบการณ์พิเศษในการรับชมกีฬาทางโทรทัศน์ที่ผู้ชมในสนามไม่มีโอกาสได้สัมผัส

ผู้บรรยายกีฬาต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย สามารถอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขันและวิเคราะห์การแข่งขันได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล หลีกเลี่ยงการบรรยายที่สนุกสนานหรือตื่นเต้นเกินกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขัน หรือคำพูดซ้ำที่มากเกินไป หากข้อมูลที่บรรยายมีความผิดพลาด ควรแก้ไขให้ถูกต้อง บรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ ไม่ควรคาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อธิบายเหตุการณ์ที่เกิดความขัดแย้งในการแข่งขันอย่างเป็นกลาง และไม่มีลักษณะปลุกปั่นให้เกิดความขัดแย้ง เพื่อหลีกเลี่ยงความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้นจากผู้ชมการแข่งขัน และมีการตรวจสอบข้อมูล สถิติและชื่อนักกีฬาได้อย่างถูกต้องก่อนออกอากาศ เพื่ออธิบายเกร็ดความรู้ที่น่าสนใจนอกเหนือจากการเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ (Hyde, 2001)

เมื่อทราบถึงคุณลักษณะของผู้บรรยายกีฬาแล้ว ความต้องการของผู้ชมก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้งานการกีฬาส่งผลดีต่อไปได้อย่างยั่งยืน ซึ่งผู้ชมมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป เช่น การแข่งขันวอลเลย์บอลที่มีผู้ชมรับชมมากกว่าผู้ชาย ซึ่งปกติรายการกีฬาจะเป็นรายการที่ผู้ชายดูมากกว่าผู้หญิง (TV Digital Watch, 2561) หรือกลุ่มผู้ชมของกีฬาฟุตบอลไทยในปัจจุบันที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ณัฐนนท์ จันทร์ขวาง, 2562) และช่วงอายุที่ต่างกัน เช่น ข้อมูลของนิตยสารเผยให้เห็นว่าผู้รับชมโทรทัศน์ ไตรมาสที่ 1 ปี 2017 พบว่า ผู้ชมอายุ 25+ ยังคงมีจำนวนมากที่สุด (Positioning Magazine, 2560)

สำหรับคนที่ต้องการจะมาเป็นผู้บรรยาย นอกจากเรื่องของข้อมูล จังหวะการพากย์แล้ว ในยุคปัจจุบันต้องดูทิศทางของผู้ชมด้วยว่าอยากได้อรรถรสในการชมการบรรยายฟุตบอลแบบไหน เพราะกับผู้ชมในอดีตกับปัจจุบันค่อนข้างแตกต่างกันมาก เนื่องจากการรับส่งสารจากผู้บรรยายไม่เหมือนกัน ฉะนั้นผู้บรรยายจะต้องพึงระวังสะท้อนจากผู้ชมด้วยว่าเขาชอบการพากย์แบบไหน และก็เชื่อว่าผู้บรรยายสมัยใหม่จะต้องทันสมัยด้วยเช่นกัน (อดิสรณ์ พิงยา, 2561)

สิ่งที่ติดตามในลำดับต่อไปคือความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬาจนส่งผลทำให้เกิดการตัดสินใจชมรายการกีฬานั้นต่อไปหรือไม่ สอดคล้องกับข้อเสนอแนะในวิทยานิพนธ์ของศรีจิตรา สุขเกษ (2546) ที่ระบุไว้ว่าควรมีการศึกษาถึงความต้องการของผู้ชมว่าผู้บรรยายกีฬาทางโทรทัศน์ควรมีลักษณะอย่างไร เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ชมว่าตรงกับสิ่งที่ผู้บรรยายคิดและพยายามสื่อสารออกไปหรือไม่ เช่นเดียวกับข้อเสนอแนะในงานวิจัยของบุญยอด สุขถิ่นไทย (2545) ที่ระบุเอาไว้ว่าควรทำการศึกษาผลกระทบต่อผู้ชม จากรายการถ่ายทอดกีฬาทางโทรทัศน์ โดยที่การตัดสินใจนั้นส่งผลให้ผู้ชมเกิดความสุข หรือรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังของลูกค้า (Kotler, 2000) การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้เพื่อทราบผลของการ

ให้บริการที่ดีเลิศ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสำคัญ ในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริการขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลอย่างต่อเนื่อง ได้รับทราบผลของการบริการที่ดีเลิศจากการทำหน้าที่ของผู้บรรยายกีฬาทั้งในด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence), ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และการติดต่อสื่อสาร (Communication) (Thomas and Earl, 1995) และการตัดสินใจนั้นผ่านการพิจารณาจากทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง จากหลายทางเลือกและเกิดการประเมินผลเป็นอย่างดีแล้วว่าทางเลือกนี้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรได้ (กัลณพัฒน์ รัศมีเมฆินทร์, 2551)

ดังนั้น จากความสำคัญดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา เพื่อรับทราบถึงความพึงพอใจของผู้ชม และเป็นแนวทางให้กับผู้บรรยายกีฬาได้ปรับปรุงและพัฒนาในวิชาชีพของตนเองต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา

### สมมุติฐานงานวิจัย

ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมมีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก

### ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา : งานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในคุณลักษณะผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา ประกอบด้วย สมรรถนะของผู้ให้บริการ, ความน่าเชื่อถือ และการติดต่อสื่อสาร

ขอบเขตด้านประชากร : ประชากรในการวิจัยคือผู้ชมที่เคยติดตามชมรายการกีฬาในลักษณะของการถ่ายทอดสด ประกอบด้วย ฟุตบอล, เทนนิส, วอลเลย์บอล เป็นต้น

ขอบเขตด้านเวลา : งานวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตั้งแต่เดือนเมษายน ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2562

### คำจำกัดความของการวิจัย

คุณลักษณะ หมายถึง เครื่องหมายหรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นความดีหรือลักษณะประจำ ซึ่งในที่นี้หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ รวมถึงทักษะและองค์ประกอบที่จำเป็นต่อการเป็นผู้บรรยายกีฬา

สมรรถนะของผู้ให้บริการ หมายถึง การมีความรู้ความสามารถและทักษะของผู้บรรยายกีฬา

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความจริงใจและซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บรรยายกีฬา

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การให้ข้อมูลด้านต่างๆแก่ผู้ชม ผู้บรรยายกีฬาใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจได้ง่าย

ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของผู้ชมที่มีความรู้สึกยินดีในการชมรายการกีฬาและการทำหน้าที่ของผู้บรรยายกีฬา

ผู้บรรยายกีฬา หมายถึง ผู้มีทำหน้าที่ดีความและอธิบายเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งให้ความรู้ต่อผู้ชมที่ติดตามชมรายการกีฬา

การตัดสินใจ หมายถึง การพิจารณาที่จะคัดเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่คิดว่าดีและเหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เลือก และการตัดสินใจชมรายการกีฬา หมายถึงการที่ผู้ชมตกลงใจว่าจะชมรายการกีฬาโดยผ่านกระบวนการคิดหรือพิจารณาแล้ว

รายการกีฬา หมายถึง การแพร่ภาพการแข่งขันกีฬาจากสื่อต่างๆ เช่น สถานีโทรทัศน์, สถานีเคเบิลทีวี เป็นต้น

ผู้ชม หมายถึง ผู้ที่ติดตามชมรายการกีฬาซึ่งมีผู้บรรยายกีฬาทำหน้าที่บรรยายเกมการแข่งขันตามสื่อต่างๆที่ถ่ายทอดออกมาให้ได้รับชม

### **ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

1.ผู้ประกอบการได้รับทราบถึงความพึงพอใจที่แท้จริงของผู้ชม สามารถนำมาปรับใช้เพื่อเลือกรายการกีฬาให้มีความน่าสนใจและตรงกับความต้องการของผู้ชมมากขึ้น

2.เป็นประโยชน์ต่อวงการสื่อกีฬา ได้รับทราบถึงคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการเป็นผู้บรรยายกีฬา และเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจได้ศึกษาอาชีพผู้บรรยายกีฬาในรูปแบบอื่นต่อไป

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวความคิด ทฤษฎี ข้อมูลต่างๆจากเอกสาร หนังสือ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีแนวคิด ทฤษฎี และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1.แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณลักษณะและผู้บรรยายกีฬา
- 2.แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการรับรู้
- 3.แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ
- 5.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
- 6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1.แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณลักษณะและผู้บรรยายกีฬา

คุณลักษณะ หมายถึง เครื่องหมายหรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นความดีหรือลักษณะประจำ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554) ซึ่งในที่นี้หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ รวมถึงทักษะและองค์ประกอบที่จำเป็นต่อการเป็นผู้บรรยายกีฬา

กาญจนา แก้วเทพ และคณะ (2554) ได้อธิบายถึงคุณลักษณะของผู้บรรยายกีฬาไว้ว่า เป็นผู้ให้สาระความรู้ในด้านการกีฬาและกระตุ้นเร้าให้เกิดอารมณ์สแก่ผู้ชม การใช้รหัสเทคนิคทางโทรทัศน์ในรายการกีฬาขึ้นอยู่กับกฎกติกาของแต่ละชนิดกีฬา โดยสื่อโทรทัศน์ได้พยายามถ่ายทอดภาพและเสียงที่เป็นสาระสำคัญในกีฬาต่างๆออกมาให้กระจ่างชัดเจน สร้างความเข้าใจให้แก่เนื้อหาที่น่าสนใจและในขณะเดียวกันก็ปรุงแต่งให้เกิดความสนุกสนานในการรับชมที่เหนือกว่าการไปชมด้วยตนเองที่สนามด้วยการใช้เทคนิคด้านภาพ ได้แก่ มุมกล้อง ภาพช้า ภาพซ้ำ ซึ่งผู้ชมในสนามไม่มีโอกาสได้เห็นและใช้เทคนิคการบรรยายในเชิงวิพากษ์วิจารณ์ กับน้ำเสียงที่กระตุ้นเร้าอารมณ์ ก่อให้เกิดประสบการณ์พิเศษในการรับชมกีฬาทางโทรทัศน์ที่ผู้ชมในสนามไม่มีโอกาสได้สัมผัส

ผู้บรรยายกีฬาจะต้องมีการผสมผสานวัตถุดิบที่เป็นเนื้อหาหรือสถานการณ์ต่างๆทางด้านการกีฬามีอยู่มาร้อยเรียง จัดลำดับความสำคัญให้มีความต่อเนื่องตั้งแต่ต้นจนจบ โดยใช้เทคนิคของผู้บรรยายกีฬาเชื่อมโยงส่วนต่างๆเข้าด้วยกัน (ศรีจิตรา สุขเกษรา, 2546)

Whannel (1992) ได้อธิบายถึงคุณลักษณะของผู้บรรยายกีฬาออกเป็น 3 ลักษณะได้แก่



1.เป็นผู้สร้างความบันเทิง (Light Entertainment) คือ การสร้างความสนุกสนาน ตื่นเต้นเร้าใจ พร้อมกับสอดแทรกความบันเทิงเข้ากับรายการกีฬา

2.เป็นผู้นำเสนอข้อมูล ข่าวสารทางด้านกีฬา (Journalism) คือ มีการนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร การรายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในการแข่งขันอย่างเป็นกลาง

3.เป็นผู้ถ่ายทอดศิลปะและอาศัยการแสดงละคร (Drama) คือ มีรูปแบบการเล่าเรื่อง (Narrative) ใช้ความสามารถทางด้านศิลปะในการถ่ายทอดเกมการแข่งขันได้อย่างน่าติดตาม มีการแสดงออกทางอารมณ์ มีความรู้สึกต่อเกมการแข่งขัน

Hitchcock (1991) ได้อธิบายถึงผู้บรรยายในเกมการแข่งขัน (play-by-play announcer) และนักวิจารณ์กีฬาที่มีสีสัน (color commentator) เอาไว้ดังนี้

#### 1.เสียงเพื่อภาพ (Audio for Video)

การบรรยายเกมการแข่งขันกีฬาทางโทรทัศน์ มีความแตกต่างจากการบรรยายเกมการแข่งขันกีฬาทางวิทยุ การบรรยายทางโทรทัศน์เหมือนการขึ้นคำบรรยายใต้ภาพ ซึ่งต้องการผู้บรรยายที่สามารถอธิบาย แยกแยะ และขยายความ สิ่งที่ผู้ชมเห็นผ่านทางจอโทรทัศน์ที่พวกเขาเห็นอยู่แล้ว ผู้บรรยายจะให้ข้อมูลแก่ผู้ชม อธิบายการเล่นของทีมและบุคคลที่เข้าร่วมแข่งขัน นอกจากนี้ยังช่วยผู้กำกับรายการและผู้ผลิตรายการ ในการสร้างความรู้สึกให้ผู้ชมเข้าถึงข้อมูล ผู้บรรยายต้องคำนึงถึงสิ่งที่ผู้ชมเห็นและไม่เห็น เข้าใจมุมมองและขนาดของภาพ สิ่งหนึ่งที่เป็นข้อได้เปรียบของโทรทัศน์คือ ความสามารถในการฉายภาพซ้ำ (Replay) ได้ทันที เมื่อผู้บรรยายพลาดเหตุการณ์หรือการเล่นสำคัญ ก็สามารถกลับมาดูและวิเคราะห์อีกได้ การฉายภาพซ้ำยังสะท้อนถึงความเชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพของผู้บรรยายด้วย สถานีทั้งหลายรวมทั้งระดับชาติ จะนิยมใช้ผู้บรรยาย 2 คน และเช่นเดียวกับผู้บรรยายทางวิทยุ การทำงานที่ประสานกันของผู้บรรยายเป็นสิ่งสำคัญในการนำเสนอรายการให้ลื่นไหล และทำให้ผู้ชมได้รับความสนุกสนาน

การทำงานของผู้บรรยายเต็มไปด้วยความตื่นเต้น ซึ่งจะปรากฏได้จากน้ำเสียง อีกทั้งยังมีเรื่องของเวลาและผลการแข่งขัน พยายามใช้น้ำเสียงที่แสดงความมั่นใจและเป็นตัวเอง แม้ว่าคุณกำลังจะเผชิญกับปัญหา จงทำให้ทุกอย่างเป็นไปได้ด้วยความราบรื่นและเป็นไปตามความประสงค์ของผู้กำกับรายการ ให้นิยามชื่อและสถานการณ์ต่างๆแก่ผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่เห็น จงหาความรู้เกี่ยวกับเกมและทีมที่แข่งขัน รวมไปถึงแผนการเล่นเฉพาะและปรับตัวไปตามสถานการณ์จัดลำดับความคิด และเตรียมกระดากจุดสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาใช้ในภายหลัง ระหว่างพักโฆษณาคุณสามารถบอกสิ่งที่คุณต้องการกับผู้ควบคุมการผลิตและผู้กำกับรายการ นอกจากนี้ผู้บรรยายต้องเรียนรู้คำที่เกี่ยวข้องและศัพท์เทคนิคจำนวนมาก จงอธิบายต่อผู้ฟังในเหตุการณ์และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยการให้ข้อมูลที่ชัดเจนมากเท่าที่จะทำได้ด้วยลีลาที่สนุกสนาน

#### 2.การฟังและการมีสมาธิ

ผู้บรรยายต้องสามารถแบ่งแยกสมาธิได้ โดยต้องฟังคำสั่งในการออกอากาศ คำสั่งผู้กำกับรายการ ผู้กำกับที่ดูแลการถ่ายทอดทางโทรทัศน์ ผู้กำกับภาพ การควบคุมการฉายภาพซ้ำ และการพักโฆษณา ผู้บรรยายยังต้องช่วยการปล่อยเสียงจากเกมการแข่งขัน และยังต้องสังเกตความสนใจของผู้ชมในสนาม จากการศึกษาพบว่าน้ำเสียงของผู้บรรยายจะส่งผลต่อความสนุกสนานและความเข้าใจของผู้ชมในเกมด้วย โดยภาพการแข่งขันและการทำงานของผู้บรรยายที่มีอารมณ์ในน้ำเสียงจึงมีผลต่อผู้ชม ทั้งผู้บรรยายและผู้กำกับรายการเป็นผู้สร้างให้การแข่งขันมีความสนุกจนถึงจุดสูงสุดได้

การถ่ายทอดเกมการแข่งขันทางโทรทัศน์ต้องการผู้บรรยายที่ฟังได้ทั้งเสียงที่ออกอากาศและเสียงของผู้กำกับรายการ ในขณะที่ฟังผู้กำกับรายการ ก็ยังต้องให้ข้อมูลพร้อมกันไปด้วย จึงเป็นงานที่ยุ่งยาก สับสน ผู้บรรยายจึงต้องใส่ใจประโยคที่สำคัญ ต้องรู้จักเรียนรู้การแยกประสาทสัมผัสในแต่ละขณะ คำสั่งสำคัญๆเช่น ภาพซ้ำ (Replay) หรือนับถอยหลัง (Counting down) เข้าสู่โฆษณา การฝึกฝนที่จะพูดพร้อมกับการฟังคำสั่งนับถอยหลังจาก 10 ถึง 1 ซึ่งคุณต้องจบการพูดได้ระหว่าง 2 หรือ 1 ผู้บรรยายสามารถใช้ผลการแข่งขัน การเคลื่อนไหวของทีม หรือชื่อสถานี ถ้ามีข้อมูลที่นำติดตัวก็สามารถตรึงคนดูให้กลับมาชมต่อหลังโฆษณา ฟังระลึกว่าคุณต้องทำอะไร การคงความสนุกสนานและข้อมูลที่ถูกต้องให้กับผู้ชม คือสิ่งสำคัญที่ควรพึงกระทำ

ผู้กำกับรายการอาจถามถึงข้อมูลพิเศษ ข้อมูลที่เจาะจง เช่น เวลาหรือการแข่งขัน จงวิจารณ์ในแบบธรรมชาติ ฝึกสร้างประโยคที่จะส่งต่อให้กับบุคคลอื่น เช่น นักข่าว หรือ ผู้ประกาศสถานี ต้องเตรียมคำพูดไว้ในใจ ถ้ามีเวลาจำกัดให้เขียนโน้ตย่อเอาไว้ด้วย เพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

### 3.ความต่อเนื่องของเกมการแข่งขัน

เทคนิคที่ใช้สำหรับผู้บรรยายวิทยุ นำมาประยุกต์ใช้กับผู้บรรยายทางโทรทัศน์ที่สามารถเห็นเกมการแข่งขันได้ด้วยภาพ ผู้บรรยายจึงไม่ต้องควบคุมเสียงและอารมณ์มากนัก ผู้บรรยายเปรียบเหมือนกับหัวหน้าโรงละครสัตว์ที่จะนำความสนใจของผู้ชมจากการแสดงหนึ่งไปสู่อีกการแสดงหนึ่ง ผู้บรรยายทำให้เกิดความต่อเนื่องในการถ่ายทอดทั้งภาพและเสียง ทำให้ผู้ชมรู้สึกลื่นไหลไปตามจังหวะของเกม มีอารมณ์ร่วม และเกิดความพึงพอใจได้ การติดตามชมอย่างตั้งใจนี้ ช่วยให้โฆษณาได้ผลที่สูงขึ้นอีกด้วย

ในช่วงเปิดเกมจะมีภาพของทีมที่แข่งขัน ผู้บรรยายควรเตรียมคำพูดในช่วงเปิด และให้เครดิตผู้สนับสนุนเกมการแข่งขัน การรับเข้าและส่งออกโฆษณาเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้เกิดความต่อเนื่อง

### 4.การทำงานกับผู้บรรยายคนอื่น

ในการวิเคราะห์เกมการแข่งขันของผู้บรรยาย ต้องคำนึงถึงความแตกต่างของอารมณ์และความรู้ของผู้ชม ผู้บรรยายจะเป็นผู้สร้างประสบการณ์ใหม่ ถ้าการวิเคราะห์ทำได้เพียงเล็กน้อย ผู้บรรยายต้องให้ข้อเท็จจริงที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ถ้ายังไม่มีผลต่อผู้ชมก็ต้องรักษาเกมในมุมมองของผู้ชม

นั่นเป็นเพราะว่า การบรรยายยังต้องให้ผู้ชมติดตาม ผู้บรรยายต้องปรับบุคลิกภาพให้เข้ากับคู่บรรยายของตัวเอง

ผู้บรรยายก็พายังมีหน้าที่สำคัญในการควบคุมจังหวะของการออกอากาศ การวิจารณ์ที่ข้ามไปมา อาจทำให้ผู้ชมเกิดความสับสน ให้ใช้ท่าทางเพื่อหลีกเลี่ยงการพูดทับกัน การบรรยายต้องบรรยายทีละคน อย่ากล่าวซ้ำประโยคเดิมๆที่อีกคนบรรยายไปแล้ว นักวิเคราะห์ที่มีสีสัน (The Color commentator) ไม่จำเป็นต้องพูดทุกจังหวะหยุด นอกจากจะมีการกล่าวเสริม เตรียมข้อสังเกตที่ชาญฉลาดเพื่อวิจารณ์เมื่อมีการหยุดการแข่งขันหรือช่วงพักครึ่ง จงบรรยายอย่างเป็นกลาง และต้องทำการบ้านเพื่อเตรียมข้อมูลนำเสนอในส่วนที่ผู้บรรยายคนอื่นๆอาจลืมไป

นักวิจารณ์ที่มีสีสัน หรือที่ประเทศไทยนิยมใช้คำว่าผู้บรรยายรอง ยังต้องเรียนรู้ที่จะเติมช่องว่างของผู้บรรยายเกมหรือผู้บรรยายหลักตามความเหมาะสม วิเคราะห์ให้สั้นและกระชับเพื่อกลับไปสู่การบรรยายต่อไปได้ พยายามพูดจาอย่างเป็นมิตร เพราะผู้ชมมักชอบดูความขัดแย้งในสนามกีฬา ไม่ใช่กับผู้บรรยายกันเอง ไม่จำเป็นต้องแก้ไขคำผิดให้ผู้บรรยายของคุณ ควรแก้ไขด้วยการส่งโน้ตสั้นๆไปให้แทน และจงอย่าใช้การวิเคราะห์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเกม พึงการวิเคราะห์ไปที่ผู้ชมและพยายามฝึกฝนท่าทางเพื่อความเข้าใจกับคู่บรรยาย

ทีมบรรยายต้องเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกัน แต่ละคนทำหน้าที่ของตัวเอง ผู้บรรยายระหว่างแข่งขันต้องอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นด้วยความสนุกสนาน นักวิจารณ์ที่มีสีสันอธิบายว่ามันเกิดขึ้นได้อย่างไร หรือจะเกิดอะไรขึ้น สำหรับบางคนสามารถร่วมกับทีมได้ดี แต่บางคนก็ไม่ถนัดนัก การทำงานจึงต้องใช้การเดาใจว่า แต่ละคนจะทำอะไรต่อไป หรือต้องการทำอะไร ในระหว่างการถ่ายทอด นักวิจารณ์มักจะอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและจะเกิดต่อไป ผู้บรรยายเกมการแข่งขันมีหน้าที่มองหาจุดที่ยังไม่ได้รายงานเพื่อความไหลลื่นและลงตัวของรายการ

Hyde (2001) ได้อธิบายแนวทางและวิธีปฏิบัติ เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้บรรยายกีฬาทางโทรทัศน์ในหนังสือ “Television and Radio Announcing” ไว้ดังนี้

1.1 ผู้บรรยายกีฬาต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย สามารถอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขันและวิเคราะห์การแข่งขันได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล

1.2 ผู้บรรยายกีฬาควรหลีกเลี่ยงการบรรยายที่สนุกสนานหรือตื่นเต้นเกินกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขัน

1.3 หลีกเลี่ยงคำพูดซ้ำที่มากเกินไป

1.4 หากข้อมูลที่บรรยายมีความผิดพลาด ควรแก้ไขให้ถูกต้อง

1.5 ผู้บรรยายกีฬาควรบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ

1.6 ไม่ควรคาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากไม่แน่ใจ เช่น นักกีฬาบาดเจ็บ

1.7 ผู้บรรยายกีฬาต้องอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดความขัดแย้งในการแข่งขันอย่างเป็นกลาง และไม่มีลักษณะปลุกปั่นให้เกิดความขัดแย้ง เพื่อหลีกเลี่ยงความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้นจากผู้ชมการแข่งขัน

1.8 ควรทบทวนผลการแข่งขันหรือคะแนนในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้ทราบเป็นระยะ

1.9 ในกรณีที่มีผลการแข่งขันจากสนามอื่น ผู้บรรยายกีฬาควรหาจังหวะการรายงานผลการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบอย่างเหมาะสม

1.10 ควรตรวจสอบและเรียกชื่อนักกีฬาได้อย่างถูกต้องก่อนออกอากาศ

1.11 ควรจดข้อมูล สถิติ เพื่ออธิบายเกร็ดความรู้ที่น่าสนใจนอกเหนือจากการเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ

1.12 ผู้บรรยายกีฬาสามารถใช้เสียงบรรยายภาค (background sound) ให้เป็นประโยชน์ในการบรรยายกีฬาได้ เช่น บรรยายภาคภายในสนาม เสียงเชียร์จากแฟนกีฬา เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปคุณลักษณะของผู้บรรยายกีฬาจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในกีฬาที่ทำการบรรยายเป็นอย่างดี มีทักษะการถ่ายทอดเรื่องราวตามช่วงเวลาที่เหมาะสม ผู้บรรยายทั้ง 2 คนมีบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนกันอย่างชัดเจนและต้องวางตัวให้เป็นกลางไม่เอนเอียงไปทางฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศรีจิตรา สุขเกษา (2546) ที่ระบุไว้ว่า ผู้บรรยายต้องมีความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการแข่งขันและเอกลักษณ์หรือลักษณะเฉพาะของกีฬานั้นอย่างลึกซึ้งแม่นยำ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรยาย

หลังจากที่พิจารณาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้บรรยายกีฬาแล้ว ผู้วิจัยจะทำการพิจารณาเฉพาะคุณสมบัติที่เข้ากับยุคสมัยปัจจุบัน โดยเลือกใช้คุณสมบัติผู้บรรยายกีฬาของ Hyde (2001) เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่กำหนดไว้มากที่สุด

## 2.แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการรับรู้

### ความหมายของการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลแปลความสิ่งสัมผัสโดยผ่านประสาทสัมผัสต่างๆ และตีความเป็นข้อมูลตามความสามารถและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2550)

การรับรู้เป็นกระบวนการที่ผู้บริโภคมองตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัสทั้งห้า ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การลิ้มรส การสัมผัส จนกลายเป็นความรู้สึก (Sensation) ที่ผู้บริโภคจะเลือกสรร จัดองค์ประกอบ และตีความ สิ่งกระตุ้นทางการตลาด เพื่อเลือกซื้อสิ่งของที่ต้องการ (Solomon, 2013)

### กระบวนการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่ประสาทสัมผัสทั้ง 5 เลือกรับสาร (Selection) จัดระเบียบข้อมูล (Organization) และตีความ (Interpretation) ของสิ่งเร้า ซึ่งผู้บริโภคแต่ละคนจะมีการรับรู้ที่

แตกต่างกัน โดยได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าสิ่งแวดล้อมและสิ่งเร้าทางการตลาด แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. สิ่งเร้าภายใน (Primary or intrinsic stimuli) ได้แก่ สินค้าและองค์ประกอบอื่นๆของสินค้า
2. สิ่งเร้าภายนอก (Secondary or extrinsic stimuli) ได้แก่ คำพูด รูปภาพ สัญลักษณ์ของสินค้าซึ่งในกระบวนการรับรู้ของผู้บริโภค ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน

1. การเลือกรับรู้ (Perceptual selection) ผู้บริโภคเลือกเปิดรับข้อมูลที่ตรงกับทัศนคติที่มี และเลือกเปิดรับข้อมูลที่มีความน่าสนใจ (Selective attention) ในขณะเดียวกันก็พยายามหลีกเลี่ยงการรับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องอยู่กับความคิด ประสบการณ์ หรือความเชื่อที่มีมาก่อนแล้ว เนื่องจากอาจจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจและเกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุล ซึ่งเรียกว่า Cognitive Dissonance

2. การจัดระเบียบข้อมูล (Organization) ผู้บริโภคจะจัดระเบียบข้อมูลที่ได้รับมาหลากหลายแหล่ง แล้วนำมาสร้างความหมายโดยรวม เพื่อให้เข้าใจและเกิดพฤติกรรมตอบสนอง โดยสามารถจัดระเบียบได้หลากหลายลักษณะ ตามหลักการ Gestalt Psychology ที่แบ่งการจัดกลุ่มข้อมูลเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. Principle of closure คือ การรับภาพที่ไม่สมบูรณ์
2. Principle of similarity คือ การรวมสิ่งเร้าที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันแล้วจัดเข้าเป็นหมวดหมู่รวมกัน
3. Principle of figure-ground คือ การแบ่งกลุ่มออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เด่นที่สุดเป็น Figure ส่วนประกอบที่เด่นรองลงมาเป็น Ground

3. การตีความข้อมูล (Interpretation) คือการให้ความหมายต่อสิ่งเร้าที่ได้รับ โดยการจัดหมวดหมู่ (Perceptual categorization) โดยแปลสิ่งเร้าที่ได้รับจากประสาทสัมผัส ให้ความหมายเฉพาะของสิ่งเร้านั้น หรือมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับสิ่งที่เรารู้มาในอดีต (Perceptual inference) โดยการสร้างความสัมพันธ์ของสิ่งเร้าให้มีความเกี่ยวข้องกัน นอกจากนี้ยังเลือกจดจำ (Selective Retention) เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติของตนเอง

Solomon (2013) ได้อธิบายการรับรู้ด้วยแผนภาพกระบวนการรับรู้ (The perceptual process) ดังนี้

กระบวนการรับรู้เกิดจากสิ่งเร้ากระทบกับประสาทสัมผัสทั้งห้าคือ หู ตา จมูก ลิ้น ปาก ผิวหนัง (sensory receptor) จนเกิดการมองเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การลิ้มรส และการสัมผัส (sensory stimuli) วัตถุต่างๆซึ่งนำไปสู่การเปิดรับ เลือกสรรตามความสนใจและการตีความจนเกิดเป็นความหมายในลักษณะที่แตกต่างตามประสบการณ์และความรู้แต่ละเดิมที่มีอยู่ก่อนแล้ว

การทำหน้าที่ของผู้บรรยายในรายการกีฬาเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้ผู้ชมมองเห็น, ได้ยิน เกิดกระบวนการรับรู้จากประสาทสัมผัสตั้งที่อ้างอิงจากบทความหรือทฤษฎีดังที่กล่าวมาข้างต้น

### 3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler (2000) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจเอาไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลเมื่อได้รับความสุขหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นสภาวะของอารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติของบุคคล โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและสนุก ร่าเริง เป็นต้น เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจที่ทำ พนักงานก็จะมี ความพยายาม มีความสุขในการทำงาน และความมุ่งมั่นจนงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (วนงคราญ ดงเย็นและคณะ, 2555)

Millet (1954) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจเอาไว้ว่าเป็นความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาค และเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะ

ความจำเป็นรีบด่วน

4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น

### เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ

Thomas and Earl (1995, November - December) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจเอาไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริการขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน มีเกณฑ์ในการวัดที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่ายได้รับความสะดวกในการติดต่อ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจและรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์
10. การเข้าใจและรู้สึกผู้รับบริการ (Customer understanding) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตน

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของผู้ชมที่มีความรู้สึกยินดี เป็นสภาวะความรู้สึกในทางบวก เช่น ความสนุก ความสุข ความกระตือรือร้น ซึ่งในที่นี้คือความสนุกที่ได้รับจากการชมรายการกีฬา ความสุข ความสนใจที่ได้จากสิ่งที่ผู้บรรยายกีฬาถ่ายทอดออกมาให้ได้รับชมและรับฟัง อันเกิดจากผู้บรรยายกีฬาที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความน่าเชื่อถือ และเข้าใจความต้องการของผู้ชม ส่งผลให้รายการกีฬามีความน่าสนใจ และเสริมภาพลักษณ์ของผู้ประกอบการที่ทำการเผยแพร่ให้ดียิ่งขึ้นไปอีกด้วย

เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดและทฤษฎีคุณสมบัติผู้บรรยายกีฬาของ Hyde (2001) มาปรับเข้ากับความพึงพอใจ สามารถแบ่งออกมาเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1.สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับคุณสมบัติของผู้บรรยายกีฬา อันได้แก่

1.1 ผู้บรรยายกีฬาต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย สามารถอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขันและวิเคราะห์การแข่งขันได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล

## 1.2 หลีกเลียงคำพูดซ้ำ

1.3 ผู้บรรยายกีฬาต้องอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดความขัดแย้งในการแข่งขันอย่างเป็นกลาง

1.4 ผู้บรรยายกีฬาสามารถใช้เสียงบรรยากาศ (background sound) ให้เป็นประโยชน์ในการบรรยายกีฬา

1.5 ผู้บรรยายกีฬาควรมีจังหวะการบรรยายที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสน

2. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ความจริงใจของผู้ให้บริการ ตรงกับคุณสมบัติของผู้บรรยายกีฬา อันได้แก่

2.1 ผู้บรรยายกีฬาควรหลีกเลี่ยงการบรรยายที่สนุกสนานหรือตื่นเต้นเกินกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขัน

2.2 หากข้อมูลที่บรรยายมีความผิดพลาด ควรแก้ไขให้ถูกต้อง

2.3 ไม่ควรคาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากไม่แน่ใจ

2.4 ควรตรวจสอบและเรียกชื่อนักกีฬาได้อย่างถูกต้องก่อนออกอากาศ

3. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจ ซึ่งตรงกับคุณสมบัติของผู้บรรยายกีฬา อันได้แก่

3.1 ผู้บรรยายกีฬาควรบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ

3.2 ควรจดข้อมูล สถิติ ที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขัน เพื่ออธิบายเกร็ดความรู้ที่น่าสนใจต่อผู้ชม

3.3 ในกรณีที่ผู้บรรยาย 2 คน ผู้บรรยายรองจะต้องให้ข้อมูลเติมช่องว่างของผู้บรรยายหลัก เพื่อเพิ่มอรรถรสให้กับผู้ชม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULAKORN UNIVERSITY

## 4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

การตัดสินใจเป็นการเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากบรรดาทางเลือกที่มีอยู่ที่จะทำสิ่งต่างๆเหล่านั้น โดยกำหนดความต้องการหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นไว้ก่อนล่วงหน้าแล้ว (ศุภร เสรีรัตน์, 2537)

กัลณพัฒน์ รัชมีเมฆชินทร์ (2551) ได้อธิบายความหมายของการตัดสินใจไว้ว่า เป็นกระบวนการในการวิเคราะห์ พิจารณาจากทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง จากหลายทางเลือกและเกิดการประเมินผลเป็นอย่างดีแล้วว่าทางเลือกนี้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรได้

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า

ตัดสินใจ หมายถึง ลงความเห็นชี้ขาด

ตัดสินใจ หมายถึง ตกลงใจ



กล่าวโดยสรุป การตัดสินใจ (Decision Making) มีความเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิต การบริหารจัดการต่างๆ ซึ่งการตัดสินใจส่งผลต่อการชมรายการกีฬาของผู้ชม การตัดสินใจมีความหมายว่าเป็นการพิจารณาที่จะคัดเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่คิดว่าดีและเหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เลือก และการตัดสินใจชมรายการกีฬา หมายถึงการที่ผู้ชมตกลงใจว่าจะชมรายการกีฬาโดยผ่านกระบวนการคิดหรือพิจารณาแล้ว

พัชรา ดันติประภา (2546) ได้อธิบายถึงกระบวนการตัดสินใจชื่อ 5 ขั้นตอน เริ่มจากการรับรู้ความต้องการแล้วเริ่มค้นหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ตนต้องการซื้อผ่านกระบวนการจัดหาข้อมูลและกระบวนการประมวลผลข้อมูล แล้วจึงเกิดการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจซื้อต่อไป ได้แก่

ขั้นที่ 1 การตระหนักถึงปัญหา (Problem Recognition) การตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นหรือกำลังจะเกิดขึ้น เมื่อผู้ซื้อตระหนักถึงสถานะความแตกต่างที่ตนต้องการ และสถานะที่เป็นจริง ความต้องการนี้อาจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายในหรือปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรม ซึ่งจะส่งผลต่อความต้องการของแต่ละบุคคล

ขั้นที่ 2 การแสวงหาข้อมูล (Information Search) สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 แบบ คือการแสวงหาข้อมูลภายใน (internal Search) และการแสวงหาข้อมูลภายนอก (External Search) โดยการแสวงหาข้อมูลภายใน คือ การที่ผู้ต้องการซื้อค้นหาข้อมูลจากความทรงจำหรือประสบการณ์ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งอาจช่วยสนองความต้องการ และหากผู้ต้องการซื้อไม่สามารถหาข้อมูลจากความทรงจำหรือประสบการณ์ได้ไม่เพียงพอในการตัดสินใจ ก็จะสามารถหาข้อมูลภายนอกเพิ่มเติม โดยแหล่งข้อมูลภายนอกนี้แบ่งเป็น 5 แหล่ง ได้แก่

1. แหล่งบุคคล เช่น ครอบครัว เพื่อน หรือคนรู้จัก
2. แหล่งพาณิชย์ เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ พนักงานหรือตัวแทนขาย
3. ประสบการณ์ ได้แก่ ประสบการณ์ตรงของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ
4. แหล่งสาธารณะ เช่น สื่อมวลชน โลกอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
5. แหล่งทดลอง เช่น การจับต้องพิจารณาตรวจตราหรือการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์

หรือบริการ

ขั้นที่ 3 การประเมินทางเลือก (Evaluation of alternatives) คือการประเมินผลผลิตภัณฑ์หรือบริการที่อยู่ในกลุ่มทางเลือก ผู้บริโภคจะตั้งเกณฑ์ในการเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยเกณฑ์เหล่านี้จะประกอบไปด้วยสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการ ซึ่งจะจัดลำดับถึงความต้องการแต่ละข้อ แต่บางครั้งการจัดลำดับดังกล่าวอาจทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการได้ ซึ่งถ้าเกิดเหตุการณ์ลักษณะนี้ก็ต้องแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติม ถ้าการประเมินทางเลือกนำไปสู่การตัดสินใจซื้อ หรือรับบริการก็จะเข้าสู่ขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจ

ขั้นที่ 4 การซื้อ (Purchase Decision) การเลือกซื้อจะขึ้นอยู่กับผลการพิจารณาในขั้นตอนการประเมินและปัจจัยอื่นๆ การที่ผลิตภัณฑ์อาจมีอิทธิพลต่อตราหัตถ์ที่ซื้อ เช่น ตราหัตถ์ที่ได้จัดอันดับสูงสุดไม่มีจำหน่าย ผู้บริโภคอาจเลือกตราหัตถ์ที่อยู่ถัดมา นอกจากนี้ยังมีการกำหนดเงื่อนไขในการขาย เช่น ราคา การบริการหลังการขาย และการให้สินเชื่อจึงเกิดการซื้อขึ้นจริงในขั้นนี้

ขั้นที่ 5 การประเมินหลังการซื้อ (Post Purchase Evaluation) หลังการซื้อผู้บริโภคจะทำการประเมินผลิตภัณฑ์หรือบริการว่าตรงกับความคาดหวังหรือไม่ เกณฑ์ต่างๆที่ใช้ในขั้นประเมินทางเลือกถูกนำมาใช้อีกในขั้นนี้ ผลที่ได้ในขั้นนี้อาจเป็นไปได้ทั้งความพอใจ (Satisfaction) และความไม่พอใจ (Dissatisfaction) กล่าวคือ ถ้าผลิตภัณฑ์หรือความต้องการเป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคจะเป็นสิ่งร้องเรียนหรือสื่อสารไปยังผู้บริโภคคนอื่นๆและการซื้อผลิตภัณฑ์ซ้ำหรือการใช้บริการในอนาคต

กล่าวโดยสรุป กระบวนการตัดสินใจเป็นขั้นตอนในการจัดหาสินค้าหรือบริการเมื่อบุคคลผ่านกระบวนการในการตัดสินใจในขั้นตอนต่างๆ ซึ่งเป็นภาวะด้านการประมวลผลภายในจิตใจของผู้บริโภคหรือผู้ชมโดยอาศัยข้อมูลและประสบการณ์ที่ผ่านมาเป็นส่วนช่วย จึงจะสามารถสรุปเป็นพฤติกรรมและการหาความมั่นใจในการตัดสินใจเลือกชมรายการกีฬาจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจ ในรูปแบบของการตัดสินใจซื้อมีทั้งในรูปแบบของสินค้าที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ซึ่งผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถจับต้องหรือสัมผัสได้ ผู้มาใช้บริการเพียงแต่ได้รับความพึงพอใจจากสิ่งที่เห็นและได้รับเท่านั้น ซึ่งในการศึกษาวิจัย รายการกีฬาเปรียบเสมือนบริการที่ต้องสร้างความพึงพอใจต่อผู้บริโภคหรือผู้ชมนั่นเอง ซึ่งกระบวนการซื้อมีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือเลือกใช้บริการสิ่งต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของประภัสสร ศรีสด (2557) ที่ใช้ขั้นการซื้อเป็นปัจจัยหนึ่งในการตัดสินใจซื้อในรูปแบบของผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ร่วมกันซื้อ, รังสิมันต์ ธีระวัฒนานนท์ (2557) กับการศึกษาการตัดสินใจซื้อหนังสือพิมพ์กีฬาของผู้บริโภค และ ธรรมจักร เล็กบรรจง (2558) ที่ขั้นตอนการซื้อมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมฮาลาลของนักท่องเที่ยวมุสลิมชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้บริโภคจะทำการพิจารณาถึงอิทธิพลของปัจจัยต่างๆก่อนทำการตัดสินใจซื้อสินค้าใดๆเสมอ ทั้งนี้ผลของการตัดสินใจอาจออกมาในรูปแบบการซื้อหรือไม่ซื้อสินค้าก็ได้ ผู้วิจัยจะทำการพิจารณากระบวนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งในที่นี้หมายถึงการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม

## 5.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์เป็นแนวคิดที่เชื่อในพฤติกรรมต่างๆของมนุษย์ โดยส่วนใหญ่จะเป็นไปตามรูปแบบที่สังคมวางไว้ ซึ่งในงานวิจัยส่วนมากมักศึกษาตัวแปรทางประชากรศาสตร์ เพื่อศึกษารูปแบบ

การดำเนินชีวิต รูปแบบการแสดงพฤติกรรม รวมไปถึงการตัดสินใจซื้อสินค้าของบุคคลตามสถานภาพที่แตกต่างกันว่ามีรูปแบบเป็นอย่างไร (ชาตินพคุณ วิไลวรรณ, 2552)

5.1 เพศ เป็นสรีรวิทยาที่สามารถสังเกตได้อย่างชัดเจนและมีความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรในสภาพปกติจะประกอบไปด้วย 2 เพศด้วยกันคือเพศหญิงและเพศชาย โดยข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างทางเพศ ถือได้ว่ามีความสำคัญในการวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ นั่นคือสามารถใช้ประเมินคุณภาพของข้อมูลทางประชากรได้ (ประชากรศาสตร์และประชากรวิทยา, 2541) จากงานวิจัยจำนวนมากแสดงให้เห็นว่า เพศชายและเพศหญิงมักมีความแตกต่างกันทั้งในด้านความคิดหรือทัศนคติ รวมทั้งพฤติกรรม ความต้องการ ตลอดจนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งในที่นี้หมายถึงการตัดสินใจชม เนื่องจากเพศชายและเพศหญิงจะได้รับการอบรมเลี้ยงดูในลักษณะที่ต่างกัน นอกจากนั้นในวัฒนธรรมทั่วไปยังมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของเพศชายและเพศหญิงในรูปแบบที่แตกต่าง จึงส่งผลให้การแสดงพฤติกรรมของทั้งสองเพศมีความแตกต่างกันด้วยเช่นกัน

5.2 อายุ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแต่ละช่วงชีวิตของผู้บริโภคโดยถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันทั้งในด้านของความคิดและพฤติกรรมการแสดงออก รวมไปถึงพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้า โดยทั่วไปแล้วบุคคลใดก็ตามเมื่อมีอายุมากขึ้นย่อมมีพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ น้อยกว่าบุคคลที่อายุน้อยกว่าและบุคคลใดก็ตามเมื่อมีอายุมากขึ้นย่อมมีพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ น้อยกว่าบุคคลที่อายุน้อยกว่าและบุคคลใดก็ตามเมื่อมีอายุมากขึ้นรูปแบบการตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามอายุที่เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน นอกจากนั้นการบริโภคสื่อของกลุ่มคนย่อมมีลักษณะที่แตกต่างกันไปตามช่วงอายุที่แตกต่างกัน เนื่องจากในแต่ละช่วงชีวิตของคนเราจะเปลี่ยนสถานที่ที่ใช้อยู่เป็นส่วนใหญ่ เช่น เด็กเล็กต้องอยู่ในบ้าน กลุ่มวัยรุ่นต้องอยู่กับกลุ่มเพื่อน หรือกลุ่มคนวัยทำงานมักจะอยู่ในสถานที่ทำงาน เป็นต้น การบริโภคสื่อของแต่ละกลุ่มจึงมีลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น เด็กเล็กอาจมีการบริโภคสื่อเพื่อความบันเทิง เช่น การ์ตูน เพลง หรือกลุ่มคนวัยทำงานมักมีการบริโภคสื่อเพื่อความบันเทิง เช่น ข่าวการเมือง ข่าวเศรษฐกิจ เป็นต้น นอกจากนั้นเมื่อระยะเวลาผ่านไป สถานที่อยู่หรือสถานะของบุคคลมีการเปลี่ยนแปลงไป เช่น จากวัยรุ่นกลายเป็นวัยทำงาน ก็จะส่งผลให้รูปแบบการบริโภคสื่อของคนกลุ่มนั้นๆ มีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน (กาญจนา แก้วเทพ, 2545)

สุชา จันทน์เอม (2536) ได้แบ่งช่วงอายุของคนออกมาเป็น 8 ระยะ ดังนี้

1. ระยะก่อนเกิด (Prenatal stage) คือตั้งแต่เริ่มปฏิสนธิจนถึงระยะคลอด
2. วัยทารก เริ่มตั้งแต่เกิดจนถึงอายุ 2 ปี
3. วัยเด็ก เริ่มตั้งแต่อายุ 2 – 12 ปี
4. วัยเข้าสู่วัยรุ่น ปกติหญิงเฉลี่ยมีอายุ 12 ปี ชายเฉลี่ยมีอายุ 14 ปี
5. วัยรุ่น ตั้งแต่อายุ 14 – 21 ปี

6. วัยผู้ใหญ่ ตั้งแต่อายุ 21 – 40 ปี

7. วัยกลางคน ตั้งแต่อายุ 40 – 60 ปี

8. วัยสูงอายุ ตั้งแต่อายุ 60 ปีขึ้นไป

ทั้งนี้ กาญจนา แก้วเทพ (2552) ยังได้วิเคราะห์แผนการใช้สื่อและข่าวสารของผู้รับที่เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการและลำดับขั้นของชีวิต (Life Cycle) ออกมาดังต่อไปนี้

วัยเด็ก ส่วนใหญ่จะใช้สื่อและเปิดรับข่าวสารตามการตัดสินใจเลือกของพ่อแม่ ผู้ปกครอง โดยผู้รับสารวัยเด็กมักจะรับสื่อภายในบ้าน เช่น โทรทัศน์ นอกจากนี้ผู้ปกครองโดยทั่วไปยังกำหนดด้วยว่าเด็กจะสามารถรับชมโทรทัศน์ได้จนถึงเวลาใด

วัยรุ่น จะลดปริมาณการใช้สื่อภายในบ้านลง แล้วหันไปใช้สื่อนอกบ้านร่วมกับกลุ่มเพื่อนมากขึ้น เช่น ลดการรับชมโทรทัศน์แล้วหันไปชมภาพยนตร์กับเพื่อนแทน

วัยทำงาน เป็นกลุ่มผู้รับสารที่มีพฤติกรรมการใช้สื่อทั้งภายในและนอกบ้าน แต่ชนิดของสื่อและรูปแบบของข้อมูลข่าวสารที่สนใจเลือกเปิดรับนั้นจะเปลี่ยนแปลงไป เช่น ผู้หญิงวัยทำงานฐานะค่อนข้างดีอาจติดตามข่าวสารรอบตัวจากหนังสือพิมพ์และนิตยสาร คลายเครียดจากงานด้วยการรับชมรายการโทรทัศน์ และปรึกษาปัญหากับสื่อบุคคลต่างๆซึ่งในปัจจุบันการเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้สามารถทำได้อย่างสะดวกและง่ายดายผ่านทางอินเทอร์เน็ต

วัยสูงอายุ ส่วนใหญ่มักจะหันกลับมาใช้สื่อภายในบ้านอีกครั้งหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์ดังกล่าวอาจไม่ได้เป็นเช่นนั้นเสมอไป เนื่องจากปัจจุบันพฤติกรรมการใช้สื่อของผู้คนในหลายช่วงอายุเปลี่ยนแปลงไปมาก โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ส่วนใหญ่นิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่รองรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต หรือ สมาร์ทโฟน กันมากขึ้น เนื่องจากต้องการเชื่อมต่อสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น Facebook, LINE, YouTube เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับลูกหลานและเพื่อนฝูง เพลิดเพลินกับการอยู่ในโลกแห่งความบันเทิง รวมถึงเพื่อความทันสมัยในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่ตนเองสนใจอย่างต่อเนื่อง (กมลรัตน์ กิจรุ่งไพศาล, 2560)

5.3 สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ เป็นตัวแปรที่สามารถพิจารณาจากอาชีพของบุคคลที่มีรายได้แตกต่างกัน หรือมีลักษณะการประกอบอาชีพที่แตกต่างกันย่อมส่งผลให้มีทัศนคติ รูปแบบการดำเนินชีวิตการแสดงพฤติกรรม หรือการตัดสินใจซื้อสินค้าที่แตกต่างกัน

อาชีพ หมายถึง ชนิดของงานที่บุคคลทำที่นำมาซึ่งรายได้ที่เป็นค่าจ้างหรือค่าตอบแทน เช่น

ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานขาย เกษตรกร เป็นต้น เนื่องจากอาชีพของบุคคลมีอยู่มากมาย ดังนั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำวิจัยจึงจำเป็นต้องกำหนดกรอบของอาชีพซึ่งมีหลักสำคัญคือ เป็นอาชีพที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ประเภทเดียวกัน โดยกลุ่มคนที่มีอาชีพต่างกันย่อมมีการมองโลก มีทัศนคติ อุดมการณ์และค่านิยมต่อสิ่งต่างๆในลักษณะที่แตกต่างกันไป รวมไปถึงทัศนคติและความคิดเห็นในการใช้สินค้าและบริการด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับ กาญจนา แก้วเทพ (2545) ที่ระบุไว้

ว่า อาชีพเป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถกำหนดสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม คนที่มีอาชีพแตกต่างกันย่อมมีความคิด อุดมการณ์ การมองโลก และทัศนคติต่อสิ่งต่างๆแตกต่างกัน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มประชากรตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย การจำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ เพื่อทำการศึกษาความพึงพอใจในผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมให้ครอบคลุมกับทุกกลุ่มประชากรให้ได้มากที่สุด รวมทั้งมีความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นประโยชน์ได้ในอนาคตต่อไป

## 6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

บุญยอด สุขถิ่นไทย (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพากย์กีฬาในการถ่ายทอดการแข่งขันกีฬาโอลิมปิก ครั้งที่ 27 ณ นครซิดนีย์ ประเทศออสเตรเลีย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการคัดเลือกนักพากย์กีฬา และเพื่อให้เข้าถึงลักษณะการพากย์ในการถ่ายทอดการแข่งขันโดยโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจแห่งประเทศไทย (ทรท.) ระหว่างวันที่ 15 กันยายน ถึง 1 ตุลาคม 2543 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยเงื่อนไขในการคัดเลือกนักพากย์กีฬาขึ้นอยู่กับคณะกรรมการด้านรายการของ ทรท. ร่วมกับการพิจารณาคุณสมบัติของนักพากย์แต่ละคน ทั้งจากสังกัดสถานีโทรทัศน์ต่างๆ และนักพากย์อิสระ ส่วนผลการวิเคราะห์การพากย์และลักษณะการพากย์ขึ้นอยู่กับผลที่ต้องการของนักพากย์ที่ได้กำหนดขึ้นมาเป็นวัตถุประสงค์ของการพากย์ในแต่ละครั้ง และเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะเลือกใช้หน้าที่ของสารเพื่อให้ส่งผลตามที่ต้องการ การพากย์กีฬาในแต่ละประเภทยานั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการพากย์เช่นกัน การวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปคุณลักษณะการพากย์และนักพากย์กีฬาที่พึงประสงค์ได้ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาของผู้สนใจจะเป็นนักพากย์กีฬาทางโทรทัศน์

ศรจิตรา สุขเกษ (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง เทคนิคและคุณลักษณะของผู้บรรยายรายการกีฬาทางโทรทัศน์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเทคนิคในการบรรยายรายการกีฬาถ่ายทอดสดและรายการกีฬามินิเกมการแข่งขัน คุณลักษณะที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเป็นผู้บรรยายรายการกีฬาทางโทรทัศน์

ผลการวิจัยพบว่า 1.เทคนิคที่ใช้ในการบรรยายรายการกีฬามีการเตรียมศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับทีมหรือนักกีฬา, สถิติการแข่งขัน, ข้อมูลสนามแข่งขัน และข้อมูลเงินรางวัลของการแข่งขันมาเป็นอย่างดี ขั้นตอนขณะบรรยาย พบว่ารายการถ่ายทอดสดส่วนใหญ่มักให้ผู้บรรยาย 2 คนทำให้ต้องมีการกำหนดบทบาทหน้าที่แบ่งเป็นผู้บรรยายหลักและผู้บรรยายร่วมซึ่งแตกต่างกันไปตามประเภทของกีฬา มีการสร้างความเป็นเอกภาพของรายการโดยผู้บรรยายเป็นผู้ร้อยเรียงเรื่องราวที่เกิดขึ้นระหว่างการแข่งขันตั้งแต่ต้นจนจบรายการ ข้อมูลที่เตรียมมาและข้อมูลที่ได้ขณะบรรยายซึ่งแตกต่างกันไปตามประเภทของกีฬาที่บรรยาย 2. คุณลักษณะการเป็นผู้บรรยายรายการกีฬาทางโทรทัศน์

พบว่า ผู้บรรยายต้องมีประสบการณ์จากการผ่านงานด้านสื่อสารมวลชนที่เกี่ยวข้องกับกีฬา จากการติดตามกีฬาชนิดนั้นๆเป็นเวลานาน จากการเล่นกีฬาชนิดนั้นๆด้วยตนเอง มีความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการแข่งขันและเอกลักษณ์หรือลักษณะเฉพาะของกีฬาชนิดนั้นอย่างลึกซึ้งและแม่นยำ

ชาตินพคุณ วิไลวรรณ (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดบลูฟลาเน็ต ฟันทิปดอทคอม” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกณฑ์ของผู้ใช้เว็บบอร์ดด้านการท่องเที่ยว ในเว็บไซต์ฟันทิปดอทคอม ห้องบลูฟลาเน็ต ที่ใช้ในการประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารว่า ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร โดย 4 กลุ่มปัจจัยที่ศึกษาเป็นตัวแปรอิสระคือ ลักษณะทางสังคมประชากร พฤติกรรมการใช้เว็บบอร์ดบลูฟลาเน็ต ประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว และประเภทของเนื้อหาในกระทู้ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด ใช้การบรรยายและสถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเพศและการศึกษามีความสัมพันธ์กับเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความน่าเชื่อถือ ของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้องบลูฟลาเน็ต ฟันทิปดอทคอม ส่วนในด้านของพฤติกรรมการใช้งานพบว่า ความถี่ในการใช้งาน รูปแบบการใช้ และสถานะของผู้ใช้เว็บบอร์ด ห้องบลูฟลาเน็ต ฟันทิปดอทคอม มีความสัมพันธ์กับเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ด ห้องบลูฟลาเน็ต ฟันทิปดอทคอมด้วยเช่นกัน และในส่วนของการประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ในเว็บบอร์ดห้องบลูฟลาเน็ต ฟันทิปดอทคอม ในด้านของความถี่ในการท่องเที่ยวและประเภทของนักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ด้านจุดหมายปลายทางในการท่องเที่ยว และการจัดสรรงบประมาณ ไม่มีความสัมพันธ์กับเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดห้อง บลูฟลาเน็ต ฟันทิปดอทคอมแต่อย่างใด และสุดท้าย เมื่อพิจารณาในด้านประเภทของเนื้อหาในกระทู้ที่ปรากฏบนเว็บบอร์ดห้องบลูฟลาเน็ต ฟันทิปดอทคอม มีความสัมพันธ์กับเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารอย่างมีนัยสำคัญโดยรวม พบว่า เกณฑ์ที่ผู้ใช้เว็บบอร์ดห้องบลูฟลาเน็ต ให้ความสำคัญมากที่สุดใน การประเมินความน่าเชื่อถือคือ ความทันสมัย ความเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น และความเป็นกลางปราศจากอคติ

พิมานมาศ สีสรวงศ์ภักดี (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าที่มีความ สัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้นเพลส” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้นเพลส

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ด้าน

ราคา และด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ลูกคามีแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการโดยรวม อยู่ในระดับกลับมาใช้บริการ ความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้นเพลซ ทางด้านการกลับมาใช้บริการในอนาคต

วันสนั่น ทิพย์จันทร์ (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการรับชม การรับรู้ประโยชน์ และทัศนคติต่อสถาบันครอบครัวของผู้ชม จากการชมละครโทรทัศน์ บ้านนี้มีรัก” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พฤติกรรมการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ บ้านนี้มีรัก (2) ทัศนคติต่อสถาบันครอบครัวจากการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ บ้านนี้มีรัก (3) การรับรู้ประโยชน์ของผู้ชมจากการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ บ้านนี้มีรัก (4) ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับชมละคร ทัศนคติต่อสถาบันครอบครัว และการรับรู้ประโยชน์ของผู้ชมจากการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ บ้านนี้มีรัก

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ชมส่วนใหญ่ติดตามชมละครโทรทัศน์ บ้านนี้มีรัก มากกว่า 1 ปี (2) ผู้ชมส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อสถาบันครอบครัวจากการชมละครโทรทัศน์ บ้านนี้มีรัก อยู่ในระดับดี (3) ผู้ชมส่วนใหญ่มีการรับรู้ประโยชน์จากการชมละครโทรทัศน์ บ้านนี้มีรัก อยู่ในระดับปานกลาง (4) พฤติกรรมการเปิดรับชม ละครโทรทัศน์ บ้านนี้มีรัก มีความสัมพันธ์ กับทัศนคติของผู้ชมต่อสถาบันครอบครัวจากการชมละครโทรทัศน์ บ้านนี้มีรัก (5) พฤติกรรมการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ บ้านนี้มีรัก มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประโยชน์ จากการชมละครโทรทัศน์ บ้านนี้มีรัก และ (6) ทัศนคติต่อสถาบันครอบครัวจากการรับชมละครโทรทัศน์ บ้านนี้มีรัก มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับชมละครโทรทัศน์ บ้านนี้มีรัก

นวลพรรณ เนติวิทย์ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข้อมูลข่าวสารกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาห้วยหมากที่มีต่อการกีฬาแห่งประเทศไทย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข้อมูลข่าวสารกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาห้วยหมากที่มีต่อการกีฬาแห่งประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า 1. กลุ่มตัวอย่าง ใช้เวลาในการเดินทางเข้ามาใช้บริการสนามกีฬาห้วยหมากน้อยกว่า 30 นาที มีความถี่หรือความบ่อยครั้งในการเข้าใช้บริการสนามกีฬาห้วยหมาก 1 - 2 วันต่อสัปดาห์ มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการสนามกีฬาห้วยหมากอยู่ในระดับปานกลาง มีความสนใจและชอบกีฬาอยู่ในระดับมาก มีความเชื่อเกี่ยวกับ คุณประโยชน์ต่างๆของการออกกำลังกายและเล่นกีฬาอยู่ในระดับปานกลาง มีการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของการกีฬาแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง มีความรักและศรัทธาต่อการกีฬาแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับปานกลาง มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการสนามกีฬาห้วยหมากเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ

2. ปริมาณการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาห้วยหมากที่มีต่อการกีฬาแห่งประเทศไทย ปริมาณการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามประเภทของสื่อต่างๆ แหล่งที่มาของสื่อมวลชน เนื้อหาของข่าวสาร รายละเอียดของข่าวสาร เหตุการณ์ต่างๆ และเนื้อหาของข่าวสารโดยตรงจากการกีฬาแห่งประเทศไทยพบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาห้วยหมากที่มีต่อการกีฬาแห่งประเทศไทยทุกข้อ เมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทั่วไปเกี่ยวกับกีฬาของผู้ใช้บริการสนามกีฬาห้วยหมากกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารโดยตรงจากการกีฬาแห่งประเทศไทยพบว่าปริมาณการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้บริการสนามกีฬาห้วยหมากจากเนื้อหาของข่าวสารโดยตรงจากการกีฬาแห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาห้วยหมากที่มีต่อการกีฬาแห่งประเทศไทยมากกว่าข่าวสารทั่วไปเกี่ยวกับกีฬา

ประภัสสร ศรีสถ (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ร่วมกันซื้อ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล การเปิดรับสื่อ และแรงจูงใจของบุคคลวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ร่วมกันซื้อ

ผลการวิจัยพบว่า การเปิดรับสื่อของบุคคลวัยทำงานมีระดับการเปิดรับสื่อ โดยรวม อยู่ในระดับการเปิดรับสื่อปานกลาง ซึ่งบุคคลวัยทำงานมีระดับการเปิดรับสื่อที่อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ Social Media การบอกแบบปากต่อปาก และรายการโทรทัศน์ และพบว่าแรงจูงใจของบุคคลวัยทำงานพบว่า ให้ระดับแรงจูงใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคคลวัยทำงานให้ระดับแรงจูงใจภายใน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแรงจูงใจภายในเป็นรายข้อพบว่า คือ บุคคลวัยทำงานให้ระดับแรงจูงใจภายในอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือต้องการการพักผ่อน ต้องการความสนุกสนานเพลิดเพลิน และเปลี่ยนแปลงบรรยากาศจากสภาพแวดล้อมเดิมๆ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคคลวัยทำงานให้ระดับแรงจูงใจภายนอก โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแรงจูงใจภายนอกเป็นรายข้อพบว่า คือ บุคคลวัยทำงานให้ระดับแรงจูงใจภายนอกอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงาม และพบว่า บุคคลวัยทำงานให้ระดับการตัดสินใจเลือกซื้ออยู่ในระดับมากโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มากที่สุดคือ ช่องทางการชำระเงินที่สะดวกและปลอดภัย

รังสิมันต์ ธีระวัฒนานนท์ (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสือพิมพ์กีฬาของผู้บริโภค” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงผลของส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจซื้อหนังสือพิมพ์กีฬาของผู้บริโภค

ผลการวิจัยพบว่าส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสือพิมพ์กีฬาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนประสมการตลาดที่อยู่ในระดับมาก



ประกอบด้วย ด้านการจัดจำหน่ายและด้านราคา ตามลำดับ และส่วนประสมทางการตลาดที่อยู่ในระดับปานกลางคือด้านผลิตภัณฑ์ (เนื้อหาลูก) และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ตามลำดับ ส่วนประสมทางการตลาดรายชื่อทั้ง 4 ด้าน สามารถพยากรณ์การตัดสินใจซื้อหนังสือพิมพ์กีฬาของผู้บริโภคได้ร้อยละ 28.3 มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.532 โดยส่วนประสมทางการตลาดรายชื่อที่สามารถพยากรณ์การตัดสินใจซื้อหนังสือพิมพ์กีฬาของผู้บริโภคได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วย ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ชื่อเนื้อหาลูกของหนังสือพิมพ์กีฬา มีความกะทัดรัด กระชับ ชัดเจนตรงไปตรงมา ส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ได้แก่ ชื่อราคาของหนังสือพิมพ์กีฬา มีการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ ส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ ชื่อช่องทางการจัดจำหน่ายของหนังสือพิมพ์กีฬา มีความหลากหลายและตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อได้ ส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมทางการตลาด ได้แก่ ชื่อการขายโดยใช้พนักงานจะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสือพิมพ์กีฬา และชื่อโปรโมชั่น กิจกรรมส่งเสริมการขาย เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสนใจและมีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสือพิมพ์กีฬา

วลีรัตน์ อักษรดี (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้และทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์เตือนภัยพิบัติในประเทศไทย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์เตือนภัยพิบัติทางธรรมชาติในประเทศไทย 2. ศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์เตือนภัยพิบัติทางธรรมชาติในประเทศไทย 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์เตือนภัยพิบัติทางธรรมชาติในประเทศไทย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยใช้แผ่นพับ โปสเตอร์เตือนภัยคลื่นยักษ์สึนามิ ใช้เว็บไซต์ email Twitter และ ป้ายเตือนภัยสึนามิ ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติใช้บทความในหนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ email Twitter โรงแรมท้องถิ่นใช้แผ่นพับ ใช้เว็บไซต์ email Facebook Twitter Instagram Blog เช่น Tumblr และ mobile application for iPhone & Androids และผลวิจัยเชิงปริมาณ พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมีการรับรู้ต่อสื่อประชาสัมพันธ์เตือนภัยพิบัติทางธรรมชาติในประเทศไทยในระดับดี และนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีทัศนคติต่อสื่อประชาสัมพันธ์เตือนภัยพิบัติทางธรรมชาติในระดับปานกลาง การรับรู้และทัศนคติต่อของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์เตือนภัยพิบัติทางธรรมชาติในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

ธรรมจักร เล็กบรรจง (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมฮาลาลของนักท่องเที่ยวมุสลิมชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมฮาลาลของนักท่องเที่ยวมุสลิมชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต

สรุปผลการวิจัย นักท่องเที่ยวมุสลิมชาวไทยที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และถิ่นพำนักต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมฮาลาลในจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน และส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมฮาลาลของนักท่องเที่ยวมุสลิมในจังหวัดภูเก็ต

พิชญา ครุฑคำ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามฟุตบอลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามฟุตบอลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 และศึกษาความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามทั้งที่ผ่านและไม่ผ่านมาตรฐานระดับ A-Class สรุปผลการวิจัย ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง 6 ด้านล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจ แต่เมื่อแยกระหว่างสนามที่ผ่านและไม่ผ่านมาตรฐาน A-Class พบว่ามีความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผล ดังนั้นผู้จัดการหรือผู้ดูแลสนามการแข่งขันจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชม

กมลรัตน์ กิจรุ่งไพศาล (2560) ในทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การเปิดรับข่าวสาร พฤติกรรมการชม และความต้องการชมละครโทรทัศน์ไทยของผู้ชมชาวเมียนมาในนครย่างกุ้ง” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการเปิดรับข่าวสาร พฤติกรรมการชม และความต้องการชมละครโทรทัศน์ไทยของผู้ชมละครโทรทัศน์ชาวเมียนมาในนครย่างกุ้ง รวมถึงเพื่ออธิบายการเปิดรับข่าวสาร พฤติกรรมการชม และความต้องการชมละครโทรทัศน์ไทยของผู้ชมที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ชมชาวเมียนมาที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความถี่ในการชมละครโทรทัศน์ไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ชมเพศหญิงมีความถี่ในการชมสูงกว่าเพศชาย ส่วนผู้ชมอายุ 56 ปีขึ้นไปมีความถี่ในการชมสูงกว่าผู้ชมอายุ 18 – 55 ปี ความต้องการชมละครโทรทัศน์ไทยสรุปได้ว่า ผู้ชมชาวเมียนมาที่อายุต่างกันต้องการชมด้านองค์ประกอบละครและเนื้อหาเรื่องราวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ชมชาวเมียนมาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ต้องการชมด้านดารานักแสดงนำ เนื้อหาเรื่องราว องค์ประกอบละคร และแนวละคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### กรอบแนวความคิดในการวิจัย

**ตัวแปรต้น :** ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมตามคุณลักษณะของผู้บรรยายกีฬาของ Hyde (2001) โดยอิงให้เข้ากับเกณฑ์การวัดความพึงพอใจของ Thomas and Earl (1995)

**ตัวแปรตาม :** การตัดสินใจชมรายการกีฬา ผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎีกระบวนการตัดสินใจในชั้นการซื้อ ของพัชรา ตันติประภา (2546)

ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมตามคุณลักษณะของผู้บรรยายกีฬา (Hyde, 2001) โดยอิงจากเกณฑ์การวัดความพึงพอใจ (Thomas & Earl, 1995)

#### 1. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence)

- 1.1 มีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย
- 1.2 หลีกเลี่ยงคำพูดซ้ำ
- 1.3 อธิบายเหตุการณ์ที่เกิดความขัดแย้งในการแข่งขันอย่างเป็นกลาง
- 1.4 สามารถใช้เสียงบรรยายภาค (background sound) ให้เป็นประโยชน์ในการบรรยายกีฬา
- 1.5 ผู้บรรยายกีฬาควรมีจังหวะการบรรยายที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสน

#### 2. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)

- 2.1 ควรหลีกเลี่ยงการบรรยายที่สนุกสนานหรือตื้นตื้นเกินกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้น
- 2.2 หากข้อมูลที่บรรยายมีความผิดพลาด ควรแก้ไขให้ถูกต้อง
- 2.3 ไม่ควรคาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากไม่แน่ใจ
- 2.4 ควรตรวจสอบและเรียกชื่อนักกีฬาได้อย่างถูกต้องก่อนออกอากาศ

#### 3. การติดต่อสื่อสาร (Communication)

- 3.1 ควรบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ
- 3.2 ควรจดข้อมูล สถิติ ที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขัน เพื่ออธิบายเกร็ดความรู้ที่น่าสนใจต่อผู้ชม
- 3.3 ในกรณีที่ผู้บรรยายกีฬา 2 คน ผู้บรรยายรองจะต้องให้ข้อมูลเติมช่องว่างของผู้บรรยายหลัก เพื่อเพิ่มอรรถรสให้กับผู้ชม

การตัดสินใจชมรายการกีฬา

ทฤษฎีการตัดสินใจซื้อ (พัชรา ตันติประภา, 2546)

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะของผู้บรรยายกีฬาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ชมรายการกีฬา” ได้ใช้วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** ประชาชนที่เป็นผู้ติดตามชมรายการกีฬาและเป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

**กลุ่มตัวอย่าง** กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ W.G.Cochran (Cochran, 1977) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 5% จากกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ

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

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$e$  = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

$Z$  = ค่าที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96

เมื่อแทนค่าในสูตร

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

$$n = 384.16 \approx 384$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ 384 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน เพื่อความสะดวกในการจัดการกับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างและสะดวกต่อการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผล

เกณฑ์การคัดเลือกของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา (Inclusion criteria)

- 1.1 ประชาชนสัญชาติไทย ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป
- 1.2 ผู้ที่มีความสนใจและพร้อมให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม
- 1.3 สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้

1.4 เคยติดตามชมรายการกีฬาจากสื่อต่างๆเช่น โทรทัศน์, เคเบิลทีวี โดยรายการกีฬาดังกล่าวไม่เกี่ยวกับการเข้าชมในสนามแข่งขันจริง

1.5 เป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามออนไลน์ที่ทำจากโปรแกรม Google Form (<https://bit.ly/2EbC1Jt>) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ โดยลักษณะเป็นแบบเลือกคำตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการรับรู้ของผู้ชมรายการกีฬาว่าติดตามกีฬานิตใดและติดตามผ่านช่องทางใดบ้าง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับกำหนดคำตอบให้เลือก

เมื่อนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย จะนำค่าเฉลี่ยมาเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายความว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายความว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายความว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายความว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายความว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามประเมินการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับกำหนดคำตอบให้เลือก

เมื่อนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย จะนำค่าเฉลี่ยมาเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายความว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายความว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายความว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายความว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายความว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

รวมทั้งคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaires) ให้เสนอแนะเรื่องที่ควรแก้ไขปรับปรุงนอกเหนือจากแบบสอบถาม เพื่อพัฒนาวิชาชีพผู้บรรยายกึ่งอาชีพต่อไปในอนาคตขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถาม

### ขั้นตอนการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกึ่งอาชีพของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา รวมถึงแบบสอบถามต่างๆ ที่มีลักษณะเกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของเนื้อหาสาระและความคิดรวบยอดที่สำคัญไปใช้ในการสร้างเครื่องมือ

2.ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

2.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ชมรายการกีฬา

2.3 แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกึ่งอาชีพ

2.4 แบบสอบถามประเมินการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม

3.ทำการร่างแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมตามขั้นตอนที่ 2 แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจแก้ไขและปรับปรุงให้ถูกต้องและเหมาะสมที่จะใช้ในการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จำนวน 5 ท่านตรวจพิจารณา ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (index of item-objective congruence : IOC) (สุวิมล ติรภานนท์, 2546) โดยค่าความสอดคล้องในแต่ละข้อจะต้องไม่น้อยกว่า 0.5 ซึ่งหลังจากได้รับการตรวจสอบแล้วในแต่ละข้อของแบบสอบถามนั้นได้ค่าความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.8-1

4.ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ชมรายการกีฬาจำนวน 30 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียง และไม่ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการส่งแบบสอบถามผ่านลิงก์

<https://bit.ly/2GrG2Mp> เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) ตามวิธีของ Cronbach โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าไม่น้อยกว่า 0.7 (George, 2003) ซึ่งคำนวณออกมาแล้วได้ค่าเท่ากับ 0.90

5.นำโครงร่างวิทยานิพนธ์และแบบสอบถามเข้าสู่กระบวนการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย

6.ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการส่งลิงก์การทำแบบสอบถามออนไลน์ที่ทำจากโปรแกรม Google Form (<https://bit.ly/2EbC1Jt>) ผ่านช่องทางออนไลน์เช่น Facebook, LINE โดยระบุคุณสมบัติของผู้ที่ตอบแบบสอบถามลงไปด้วย และแนบโครงร่างการวิจัยเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ (<http://bit.ly/2HFi4Np>)

## 7. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติและรายงานผลการวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามมาประมวลผลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแจกแจงความถี่ เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม การชมรายการกีฬา และหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา

2. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistic Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้วิธีการทดสอบวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อวิเคราะห์ถึงอิทธิพลของความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis statistics) เป็นการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (X) 2 ตัวขึ้นไป ได้แก่ สมรรถนะของผู้ให้บริการ, ความน่าเชื่อถือ และ การติดต่อสื่อสาร ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม (Y) ซึ่งในที่นี้หมายถึงการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

เงื่อนไขการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (กัลยา วาณิชยบัญชา และ จิตา วาณิชยบัญชา, 2561)

1. ความคลาดเคลื่อน (e) เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเป็นศูนย์ คือ  $E(e) = 0$
3. ค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า  $V(e) = \sigma_e^2$
4.  $e_t$  และ  $e_{t+1}$  อิสระต่อกัน นั่นคือ covariance ( $e_t, e_{t+1}$ ) = 0
5. ตัวแปรอิสระ X's ต้องเป็นอิสระต่อกัน

สมการถดถอยพหุคูณ

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

เมื่อ Y แทน การตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา

$X_1$	แทน	สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence)
$X_2$	แทน	ความน่าเชื่อถือ (Credibility)
$X_3$	แทน	การติดต่อสื่อสาร (Communication)

เมื่อ  $\beta_0$  เป็นส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้  $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$  โดย  $\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$  เป็นค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Partial Regression Coefficient) โดยที่  $\beta_i$  เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y โดยเฉลี่ยเมื่อตัวแปรอิสระ  $X_i$  เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ X ตัวอื่น ๆ มีค่าคงที่

โดยในการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมมีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก โดยทำการดูค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significant Level) ที่กำหนดไว้ระดับ .05 หากพบว่าความน่าจะเป็น (ค่า p) ของความพึงพอใจในแต่ละด้านนั้นต่ำกว่าค่าที่กำหนด (.05) แสดงว่าความพึงพอใจในด้านนั้นส่งผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม และหากค่า  $\beta$  มีผลเป็นบวก แสดงถึงความมีนัยสำคัญที่สนับสนุนสมมติฐานว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ชมรายการกีฬา
3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา
4. ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม
5. ทดสอบสมมติฐาน
6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ทางสถิติและผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

สัญลักษณ์และคำย่อที่ใช้แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง	ค่าที (จากการทดสอบ Independent Sample t-test)
p	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
$\beta$	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน
R	หมายถึง	ค่าที่แสดงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตาม เรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ
***	หมายถึง	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .00
**	หมายถึง	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01
*	หมายถึง	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

## ผลการวิเคราะห์

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ชมรายการกีฬา ตัวแปรที่ใช้ศึกษาประกอบด้วย เพศ อายุ และอาชีพ

#### ตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	304	76.00
หญิง	96	24.00
รวม	400	100.00
2.อายุ		
18-30 ปี	192	48.00
31-40 ปี	169	42.25
41-50 ปี	30	7.50
51 ปีขึ้นไป	9	2.25
รวม	400	100.00
3.อาชีพ		
นิสิต / นักศึกษา	73	18.25
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	56	14.00
พนักงานเอกชน	172	43.00
ธุรกิจส่วนตัว	60	15.00
ฟรีแลนซ์	33	8.25
อื่นๆ	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 โดยมีอายุในช่วง 18-30 ปี มากที่สุด จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

ในด้านอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคืออนิสิต / นักศึกษา จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ฟรีแลนซ์ / รับจ้าง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 และอาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน, โค้ช, แพทย์) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50



## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ชมรายการกีฬา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายการรับรู้ของผู้ชมรายการกีฬา ตัวแปรที่ใช้ศึกษาประกอบด้วย ระยะเวลาในการติดตามชมรายการกีฬา สาเหตุที่เลือกชมรายการกีฬา ความถี่ในการติดตามชมรายการกีฬา ชนิดกีฬาที่ติดตามชม และช่องที่ติดตามชมรายการกีฬา

**ตารางที่ 2** แสดงค่าความถี่และร้อยละการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ชมรายการกีฬา	จำนวน	ร้อยละ
1.ท่านติดตามชมรายการกีฬามานานเท่าใด		
น้อยกว่า 1 ปี	28	7.00
1-5 ปี	65	16.25
6-10 ปี	42	10.50
มากกว่า 10 ปี	265	66.25
รวม	400	100.00
2.สาเหตุที่ท่านเลือกชมรายการกีฬา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เป็นรายการยอดนิยม	187	46.75
โฆษณาจูงใจ	13	3.25
เป็นรายการที่สนใจ	331	82.75
ดูตามเพื่อนหรือคนรู้จัก	89	22.25
อื่นๆ	7	1.75
รวม	627	100.00 (จาก 400 คน)
3.ความถี่ในการติดตามชมรายการกีฬา		
มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์	167	41.75
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	148	37.00
เดือนละครั้ง	42	10.50
ทุก 3 เดือน	17	4.25
ทุก 6 เดือน	14	3.50
ปีละครั้ง	12	3.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ชมรายการกีฬา	จำนวน	ร้อยละ
4.ท่านติดตามชมกีฬาชนิดใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ฟุตบอล	360	90.00
วอลเลย์บอล	190	47.50
บาสเกตบอล	105	26.25
แบดมินตัน	99	24.75
เทนนิส	88	22.00
กอล์ฟ	39	9.75
สนุกเกอร์	52	13.00
อเมริกันฟุตบอล	20	5.00
รักบี้	8	2.00
ต่อสู้	118	29.50
อื่นๆ (E-Sport, Motorsport, ฮอกกี้, ฟุตซอล, วาโยน้ำ, วิ่งมาราธอน, เบสบอล)	28	7.00
รวม	1,107	100.00 (จาก 400 คน)
5.ช่องรายการกีฬาที่ท่านติดตามชม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ทรูวิชั่นส์ (Truevisions)	289	72.25
พีพีทีวี (PPTV)	270	67.50
ไทยรัฐทีวี	184	46.00
เวิร์คพอยท์ทีวี	129	32.25
ช่อง 3	139	34.75
ช่อง 5	26	6.50
ช่อง 7	128	32.00
ช่อง 8	25	6.25
เอ็มคอต เอชดี (ช่อง 9)	45	11.25
ทรูโฟร์ยู (ช่อง 24)	170	42.50
นาว (Now 26)	9	2.25
โมโน (Mono 29)	81	20.25
อื่นๆ (IPTV, Internet, One31)	29	7.25
รวม	1,524	100.00 (จาก 400 คน)

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดตามชมรายการกีฬาามากกว่า 10 ปี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 รองลงมาคือ 1-5 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 6-10 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

สาเหตุที่คนติดตามชมมากที่สุดคือ เป็นรายการที่สนใจ จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8 รองลงมาคือ เป็นรายการยอดนิยม จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 ดูตามเพื่อนหรือคนรู้จัก จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 โฆษณาจูงใจ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 และอื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

ผู้ชมส่วนใหญ่ติดตามชมมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมาคือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 เดือนละครั้ง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ทุก 3 เดือน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 ทุก 6 เดือน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และปีละครั้ง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3

ผู้ชมส่วนใหญ่ติดตามชมฟุตบอลมากที่สุด เป็นจำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาคือ วอลเลย์บอล จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 กีฬาต่อสู้ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 บาสเกตบอล จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 แบดมินตัน จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 เทนนิส จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 สนุกเกอร์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 กอล์ฟ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 กีฬาอื่นๆ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 อเมริกันฟุตบอล จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และรักบี้ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

และช่องรายการกีฬาที่ผู้ชมติดตามชมมากที่สุดคือ ทูวทัศน์ส์ (Truevisions) จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 รองลงมาคือ พีพีทีวี (PPTV) จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 ไทยรัฐทีวี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ทูฟรายู (ช่อง 24) จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 ช่อง 3 จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 เวิร์คพอยท์ ทีวี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 ช่อง 7 จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 โมโน (Mono 29) จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 เอ็มคอต เอชดี (ช่อง 9) จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ช่องอื่นๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ช่อง 5 จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ช่อง 8 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และ นาว (Now 26) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬาด้วยการหา  
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อ  
ผู้บรรยายกีฬา ด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence)

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา ด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence)	$\bar{X}$	S.D.	ความ พึงพอใจ
1.ผู้บรรยายกีฬามีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย	3.96	.76	มาก
2.ผู้บรรยายกีฬามีการใช้คำที่มีความหมายเข้าใจอย่างเหมาะสม	3.79	.74	มาก
3.ผู้บรรยายกีฬาสามารถรับมือกับภาวะกดดันได้	3.84	.81	มาก
4.ผู้บรรยายกีฬาสามารถบรรยายบรรยายกาศรอบๆสนามได้อย่างเหมาะสม	3.90	.77	มาก
5.ผู้บรรยายกีฬาควรมีจังหวะการบรรยายที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสน	4.04	.85	มาก
รวม	3.91	.79	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อ  
ผู้บรรยายกีฬาด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$   
S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ระบุว่าผู้บรรยายกีฬาควรมีจังหวะการบรรยายที่  
เหมาะสมเพื่อไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.04$  S.D. = 0.85) รองลงมาคือ  
ผู้บรรยายกีฬามีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย ( $\bar{X} = 3.96$  S.D. = 0.76)  
ผู้บรรยายกีฬาสามารถบรรยายบรรยายกาศรอบๆสนามได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.90$  S.D. = 0.77)  
ผู้บรรยายกีฬาสามารถรับมือกับภาวะกดดันได้ ( $\bar{X} = 3.84$  S.D. = 0.81) และ ผู้บรรยายกีฬามีการใช้  
คำที่มีความหมายเข้าใจอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.79$  S.D. = 0.74)

**ตารางที่ 4** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)	$\bar{X}$	S.D.	ความ พึงพอใจ
1.ผู้บรรยายกีฬาสามารถเพิ่มอรรถรส ทำให้การแข่งขันมีความสนุกตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขัน	4.03	.82	มาก
2.ผู้บรรยายกีฬาสามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม	4.14	.77	มาก
3.ผู้บรรยายกีฬาไม่คาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากไม่แน่ใจ	3.64	.98	มาก
4. ผู้บรรยายกีฬาสามารถเรียกชื่อนักกีฬาได้อย่างถูกต้อง	4.12	.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>.86</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬาด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$  S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ระบุว่าผู้บรรยายกีฬาสามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.14$  S.D. = 0.77) รองลงมาคือ ผู้บรรยายกีฬาสามารถเรียกชื่อนักกีฬาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.12$  S.D. = 0.86) ผู้บรรยายกีฬาสามารถเพิ่มอรรถรส ทำให้การแข่งขันมีความสนุกตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขัน ( $\bar{X} = 4.03$  S.D. = 0.82) และ ผู้บรรยายกีฬาไม่คาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากไม่แน่ใจ ( $\bar{X} = 3.64$  S.D. = 0.98)



**ตารางที่ 5** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)	$\bar{X}$	S.D.	ความ พึงพอใจ
1. ผู้บรรยายกีฬามีการบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ	4.07	.71	มาก
2. ผู้บรรยายกีฬามีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	4.20	.69	มาก
3. ในกรณีที่มีผู้บรรยายกีฬา 2 คน ผู้บรรยายหลักและผู้บรรยายรองสามารถแบ่งบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนได้อย่างลงตัว	4.03	.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>.86</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬาด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$  S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ระบุว่าผู้บรรยายกีฬามีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.20$  S.D. = 0.69) รองลงมาคือ ผู้บรรยายกีฬามีการบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ ( $\bar{X} = 4.07$  S.D. = 0.71) และ ในกรณีที่มีผู้บรรยายกีฬา 2 คน ผู้บรรยายหลักและผู้บรรยายรองสามารถแบ่งบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนได้อย่างลงตัว ( $\bar{X} = 4.03$  S.D. = 0.73)

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชมด้วยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

**ตารางที่ 6** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม

แบบสอบถามการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
1.คุณภาพของผู้บรรยายกีฬามีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา	3.94	1.0	มาก
2.วิธีการนำเสนอของผู้บรรยายกีฬามีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา	3.93	.89	มาก
3.ประโยชน์ที่ได้รับจากการติดตามชมมีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา	3.89	.88	มาก
4.ความพึงพอใจต่อผู้บรรยายกีฬาในรายการกีฬาที่ท่านติดตามชม	3.82	.85	มาก
5.ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของท่านจะแนะนำให้คนอื่นติดตามรายการกีฬาที่คุณติดตามอยู่หรือไม่	3.83	.88	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>.79</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$  S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ระบุว่าคุณภาพของผู้บรรยายกีฬามีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 3.94$  S.D. = 1.00) รองลงมาคือ วิธีการนำเสนอของผู้บรรยายกีฬามีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา ( $\bar{X} = 3.93$  S.D. = 0.89) ประโยชน์ที่ได้รับจากการติดตามชมมีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา ( $\bar{X} = 3.89$  S.D. = 0.88) ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของท่านจะแนะนำให้คนอื่น ( $\bar{X} = 3.83$  S.D. = 0.88) และความพึงพอใจต่อผู้บรรยายกีฬาในรายการกีฬาที่ท่านติดตามชม ( $\bar{X} = 3.82$  S.D. = 0.85)

### ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน

ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก

**ตารางที่ 7** แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก ด้วยวิธีการการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

Source of variation	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
Regression	48.863	3	16.288	47.883	.000***
Residual	134.702	396	.340		
Total	183.564	399			

$R = 0.516$      $R^2 = 0.266$     Adjusted  $R^2 = 0.261$     Std. Error of the estimate = 0.58323

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p < .05$ )

จากตารางที่ 7 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ ( $X_1$ ), ด้านความน่าเชื่อถือ ( $X_2$ ) และ ด้านการติดต่อสื่อสาร ( $X_3$ ) ที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก ( $Y$ ) พบว่า เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ สามารถทำนายการตัดสินใจชมรายการกีฬาได้ร้อยละ 26.6 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายที่ร้อยละ 5.8

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมมีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 8** แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวกแบบรายด้าน ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชม	B	$\beta$	t	p
(Constant)	1.461			
สมรรถนะของผู้ให้บริการ ( $X_1$ )	0.355	0.492	11.283	0.000***
ความน่าเชื่อถือ ( $X_2$ )	0.188	0.182	2.633	0.009*
การติดต่อสื่อสาร ( $X_3$ )	0.070	0.063	1.024	0.306

$R = 0.516$      $R^2 = 0.266$     Adjusted  $R^2 = 0.261$     Std. Error of the estimate = 0.58223

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p < .05$ )

จากตารางที่ 8 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวกแบบรายด้าน พบว่า เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ สามารถทำนายการตัดสินใจชมรายการกีฬาได้ร้อยละ 26.6 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายที่ร้อยละ 5.8 โดยในตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว มีตัวแปรอิสระ 2 ตัวที่สามารถทำนายตัวแปรการตัดสินใจชมรายการกีฬาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ ( $X_1$ ) และด้านความน่าเชื่อถือ ( $X_2$ ) สมการถดถอยที่ใช้ในการทำนายสรุปออกมาได้ดังสมการ

$$Y = 1.461 + 0.355X_1 + 0.188X_2 + 0.070X_3$$

จากสมการถดถอยข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า

ถ้าตัวแปรอิสระทุกตัว ได้แก่ ตัวแปรด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ ( $X_1$ ), ด้านความน่าเชื่อถือ ( $X_2$ ) และ ด้านการติดต่อสื่อสาร ( $X_3$ ) มีค่าเท่ากับ 0 หน่วย จะส่งผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา มีค่าเท่ากับ 1.461 หน่วย

ถ้าตัวแปรด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ ( $X_1$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาเพิ่มขึ้น 0.355 หน่วย ในขณะที่ตัวแปรอิสระคงที่ แต่ตัวแปรด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ ( $X_1$ ) ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรการตัดสินใจชมรายการกีฬา

ถ้าตัวแปรด้านความน่าเชื่อถือ ( $X_2$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาเพิ่มขึ้น 0.188 หน่วย ในขณะที่ตัวแปรอิสระคงที่ แต่ตัวแปรด้านความน่าเชื่อถือ ( $X_2$ ) ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรการตัดสินใจชมรายการกีฬา

ถ้าตัวแปรด้านการติดต่อสื่อสาร ( $X_3$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาเพิ่มขึ้น 0.070 หน่วย ในขณะที่ตัวแปรอิสระคงที่ แต่ตัวแปรด้านการติดต่อสื่อสาร ( $X_3$ ) ส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรการตัดสินใจชมรายการกีฬา

ความพึงพอใจในด้านสมรรถนะ (Competence) และด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละข้อสามารถอธิบายออกได้ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 9** แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) ที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชม			
ด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence)	$\beta$	t	p
1.ผู้บรรยายกีฬามีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย	0.130	2.565	0.011**
2.ผู้บรรยายกีฬามีการใช้คำที่มีความหมายเข้าใจอย่างเหมาะสม	0.154	3.005	0.003*
3.ผู้บรรยายกีฬาสามารถรับมือกับภาวะกดดันได้	0.089	1.800	0.073
4.ผู้บรรยายกีฬาสามารถบรรยายบรรยายกาครอบงำสนามได้อย่างเหมาะสม	0.172	3.584	0.000*
5.ผู้บรรยายกีฬาควรมีจังหวะการบรรยายที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสน	0.070	1.525	0.128

$R = 0.490$      $R^2 = 0.240$     Adjusted  $R^2 = 0.232$     Std. Error of the estimate = 0.59431

$p = 0.000***$

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p < .05$ )

จากตารางที่ 9 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) ที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก พบว่าเมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจำนวน 5 ข้อ และ สามารถทำนายการตัดสินใจชมรายการกีฬาได้ร้อยละ 24 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายที่ร้อยละ 5.9

ผู้บรรยายกีฬามีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย มีการใช้คำที่มีความหมายเข้าใจอย่างเหมาะสม สามารถบรรยายบรรยายกาครอบงำสนามได้อย่างเหมาะสม และผู้บรรยายกีฬาควรมีจังหวะการบรรยายที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสน มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 10** แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชม				
ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)	$\beta$	t	p	
1.ผู้บรรยายกีฬาสามารถเพิ่มอรรถรส ทำให้การแข่งขันมีความสนุกตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขัน	0.243	5.427	0.000*	
2.ผู้บรรยายกีฬาสามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม	0.107	2.183	0.030*	
3.ผู้บรรยายกีฬาไม่คาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากไม่แน่ใจ	0.121	3.566	0.000*	
4.ผู้บรรยายกีฬาสามารถเรียกชื่อนักกีฬาได้อย่างถูกต้อง	0.027	0.643	0.521	

$R = 0.477$     $R^2 = 0.227$    Adjusted  $R^2 = 0.222$    Std. Error of the estimate = 0.59842  
 $p = 0.009^*$

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p < .05$ )

จากตารางที่ 10 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก พบว่า เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจำนวน 4 ข้อ และ สามารถทำนายการตัดสินใจชมรายการกีฬาได้ร้อยละ 22.7 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายที่ร้อยละ 5.9

ผู้บรรยายกีฬาควรหลีกเลี่ยงการบรรยายที่สนุกสนานหรือตื่นเต้นเกินกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้น สามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม และไม่คาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากไม่แน่ใจ มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 11** แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชม			
ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)	$\beta$	t	p
1.ผู้บรรยายกีฬามีการบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆ	0.147	2.878	0.004*
ในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ			
2.ผู้บรรยายกีฬามีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	0.080	0.716	0.475
3.ในกรณีที่ผู้บรรยายกีฬา 2 คน ผู้บรรยายหลัก	0.256	5.598	0.000*
และผู้บรรยายรองสามารถแบ่งบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนได้อย่างลงตัว			

R = 0.402     $R^2 = 0.162$     Adjusted  $R^2 = 0.158$     Std. Error of the estimate = 0.62250  
p = 0.306

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p < .05$ )

จากตารางที่ 11 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก พบว่า เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจำนวน 3 ข้อ และสามารถทำนายการตัดสินใจชมรายการกีฬาได้ร้อยละ 16.2 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายที่ร้อยละ 6.2

ผู้บรรยายกีฬามีการบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ และในกรณีที่ผู้บรรยายกีฬา 2 คน ผู้บรรยายหลักและผู้บรรยายรองสามารถแบ่งบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนได้อย่างลงตัว มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่อพิจารณาจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญออกมาได้ดังต่อไปนี้

### ด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence)

1. ผู้บรรยายกีฬาควรมีการเตรียมข้อมูล เกร็ดความรู้ที่น่าสนใจ ไม่เพียงเฉพาะเรื่องกีฬาที่บรรยาย แต่รวมถึงสถานการณ์ข่าวสารอื่นๆ ที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับการแข่งขันนั้นๆ การเชิญนักกีฬาในประเภทนั้นมาร่วมบรรยาย จะทำให้รายการกีฬามีความสนุกมากขึ้น ยิ่งผู้บรรยายกีฬามีข้อมูลเชิงลึก จะทำให้ผู้บรรยายกีฬาคนนั้นมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการฝึกอบรมผู้บรรยายกีฬา หรือแนวโน้มในการรับชมรายการกีฬาผ่านสื่อต่างๆ ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)

1. ผู้บรรยายควรทันต่อเหตุการณ์ ไม่บรรยายออกนอกเรื่องจนเสียรรถรสการชมกีฬา  
2. ผู้บรรยายกีฬาควรใช้ภาษาที่เป็นทางการให้ถูกต้องเหมาะสม เนื่องจากผู้ชมกีฬามีความหลากหลายทั้งทางด้านเพศ และ อายุ การใช้ภาษาหรือวิธีบรรยายเฉพาะกลุ่มมากเกินไปอาจทำให้ผู้ชมบางกลุ่มเกิดความไม่พอใจ

### ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)

1. ต้องการให้มีการสลับสับเปลี่ยนทีมผู้บรรยายในแต่ละรายการ ปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารให้มีความน่าสนใจ ทำให้ผู้ชมไม่รู้สึกเบื่อหน่ายในการชมรายการกีฬา  
2. ผู้บรรยายกีฬาไม่ควรตำหนินักกีฬาที่กำลังแข่งขันออกอากาศ



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่เป็นผู้ติดตามชมรายการกีฬาและเป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ที่ทำจากโปรแกรม Google Form (<https://bit.ly/2EbC1Jt>) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ในช่วง 18-30 ปี มากที่สุด (จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48) และมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชนมากที่สุด (จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43)

##### 2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ชมรายการกีฬา

พฤติกรรมการรับรู้ของผู้ชมส่วนใหญ่ติดตามชมรายการกีฬามากกว่า 10 ปี (จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25) มีความเห็นว่าติดตามเพราะเป็นรายการที่น่าสนใจมากที่สุด (จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 82.75) ติดตามชมมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ (จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75) ฟุตบอลเป็นกีฬาที่ผู้ชมติดตามมากที่สุด (จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00) และช่องที่มีผู้ติดตามมากที่สุดคือ ทูวทัศน์ (Truevisions) (จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25)

##### 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา

ผลความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) ผู้ชมให้ความสำคัญกับข้อที่ระบุว่า “ผู้บรรยายกีฬาควรมีจังหวะการบรรยายที่เหมาะสม เพื่อให้ไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสน” เป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.04$ ) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) ผู้ชมให้ความสำคัญกับข้อที่ระบุว่า “ผู้บรรยายกีฬาสามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม” เป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.14$ ) และในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) ผู้ชมให้ความสำคัญกับข้อที่ระบุว่า “ผู้บรรยายกีฬามีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย” เป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.20$ )

#### 4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม

ผลการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม มีผลโดยรวมออกมาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) ผู้ชมให้ความสำคัญกับข้อที่ระบุว่า “คุณภาพของผู้บรรยายกีฬามีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา” เป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 3.94$ )

#### 5. ผลการศึกษาความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก ด้วยการทดสอบการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมจากตัวแปรอิสระ 3 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และ การติดต่อสื่อสาร (Communication) ที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก

ผลการวิจัยระบุว่า ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมมีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมในด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) และ ความน่าเชื่อถือ (Credibility) มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้านพบว่าในด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) พบว่า เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจำนวน 5 ข้อ และสามารถทำนายการตัดสินใจชมรายการกีฬาได้ร้อยละ 24 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายที่ร้อยละ 5.9 ผู้บรรยายกีฬาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย มีการใช้คำที่มีความหมายเข้าใจได้อย่างเหมาะสม สามารถบรรยายบรรยายกาครอบงำสนามได้อย่างเหมาะสม และ ผู้บรรยายกีฬาควรมีจังหวะการบรรยายที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสน มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) พบว่า เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจำนวน 4 ข้อ และสามารถทำนายการตัดสินใจชมรายการกีฬาได้ร้อยละ 22.7 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายที่ร้อยละ 5.9 ผู้บรรยายกีฬาควรหลีกเลี่ยงการบรรยายที่สนุกสนานหรือตื่นเต้นเกินกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้น สามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม และไม่คาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหากไม่แน่ใจ มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) พบว่า เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจำนวน 3 ข้อ และสามารถทำนายการตัดสินใจชมรายการกีฬาได้ร้อยละ 16.2 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายที่ร้อยละ 6.2 ผู้บรรยายกีฬาที่มีการบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ และ ในกรณีที่ผู้บรรยายกีฬา 2 คน ผู้บรรยายหลักและผู้บรรยายรอง

สามารถแบ่งบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนได้อย่างลงตัว มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่อพิจารณาจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญออกมาได้ดังต่อไปนี้

### ด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence)

1. ผู้บรรยายกีฬาควรมีการเตรียมข้อมูล เกร็ดความรู้ที่น่าสนใจ ไม่เพียงเฉพาะเรื่องกีฬาที่บรรยาย แต่รวมถึงสถานการณ์ข่าวสารอื่นๆ ที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับการแข่งขันนั้นๆ การเชิญนักกีฬาในประเภทนั้นมาร่วมบรรยาย จะทำให้รายการกีฬามีความสนุกสนานมากขึ้น ยิ่งผู้บรรยายกีฬาที่มีข้อมูลเชิงลึก จะทำให้ผู้บรรยายกีฬาคนนั้นมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการฝึกอบรมผู้บรรยายกีฬา หรือแนวโน้มในการรับชมรายการกีฬาผ่านสื่อต่างๆ ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)

1. ผู้บรรยายควรทันต่อเหตุการณ์ ไม่บรรยายออกนอกเรื่องจนเสียรรถรสการชมกีฬา

2. ผู้บรรยายกีฬาควรใช้ภาษาที่เป็นทางการให้ถูกต้องเหมาะสม เนื่องจากผู้ชมกีฬามีความหลากหลายทั้งทางด้านเพศ และ อายุ การใช้ภาษาหรือวิธีบรรยายเฉพาะกลุ่มมากเกินไปอาจทำให้ผู้ชมบางกลุ่มเกิดความไม่พอใจ

### ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)

1. ต้องการให้มีการสลับสับเปลี่ยนทีมผู้บรรยายในแต่ละรายการ ปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารให้มีความน่าสนใจ ทำให้ผู้ชมไม่รู้สึกเบื่อหน่ายในการชมรายการกีฬา

2. ผู้บรรยายกีฬาไม่ควรตำหนินักกีฬาที่กำลังแข่งขันออกอากาศ

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76) มีอายุอยู่ในช่วง 18-30 ปี มากที่สุด (จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48) และติดตามชมฟุตบอลมากที่สุด (จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 90) ซึ่ง ณัฐนนท์ จันทรวง (2562) ได้ระบุไว้ว่า กลุ่มผู้ชมฟุตบอลไทยในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และอยู่ในกลุ่มช่วงอายุไม่เกิน 39 ปี เป็นหลัก

## 2.ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา

ผลความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) ผู้ชมให้ความสำคัญกับข้อที่ระบุว่า “ผู้บรรยายกีฬาควรมีจังหวะการบรรยายที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสน” เป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.04$ ) ซึ่ง Whannel (1992) ได้อธิบายถึงลักษณะหนึ่งของผู้บรรยายกีฬาเอาไว้ว่า เป็นผู้ถ่ายทอดศิลปะและอาศัยการแสดงละคร (Drama) คือ มีรูปแบบการเล่าเรื่อง (Narrative) ใช้ความสามารถทางด้านศิลปะในการถ่ายทอดเกมการแข่งขันได้อย่างน่าติดตาม มีการแสดงออกทางอารมณ์ มีความรู้สึกต่อเกมการแข่งขัน

ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) ผู้ชมให้ความสำคัญกับข้อที่ระบุว่า “ผู้บรรยายกีฬาสามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม” เป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.14$ ) ซึ่ง กาญจนา แก้วเทพ และคณะ (2554) ได้อธิบายถึงลักษณะของผู้บรรยายกีฬาไว้ว่า เป็นผู้ให้สาระความรู้ในด้านการกีฬาและกระตุ้นเร้าให้เกิดอารมณ์สแก่ผู้ชม

และในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) ผู้ชมให้ความสำคัญกับข้อที่ระบุว่า “ผู้บรรยายกีฬามีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย” เป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.20$ ) สอดคล้องกับแนวคิดของ Hitchcock (1991) ที่ระบุถึงผู้บรรยายกีฬาไว้ว่าเป็นผู้ให้นิยามชื่อและสถานการณ์ต่างๆแก่ผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่เห็น นอกจากนี้ผู้บรรยายต้องเรียนรู้คำที่เกี่ยวข้องและศัพท์เทคนิคจำนวนมาก จงอธิบายต่อผู้ฟังในเหตุการณ์และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยการให้ข้อมูลที่ชัดเจนมากเท่าที่จะทำได้ด้วยลีลาที่สนุกสนาน

## 3.ผลการศึกษาความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชม

รายการกีฬาในเชิงบวก ด้วยการทดสอบการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมจากตัวแปรอิสระ 3 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และการติดต่อสื่อสาร (Communication) ที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก

ผลการวิเคราะห์ระบุว่า ความพึงพอใจในด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) และความน่าเชื่อถือ (Credibility) มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) พบว่า เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจำนวน 5 ข้อ และ สามารถทำนายการตัดสินใจชมรายการกีฬาได้ร้อยละ 24 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายที่ร้อยละ 5.9 ผู้บรรยายกีฬามีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย มีการใช้คำที่มีความหมายซ้ำได้อย่างเหมาะสม สามารถบรรยายบรรยายกาครอบงำสนามได้

อย่างเหมาะสม และ ผู้บรรยายก็หาควรมีจังหวะการบรรยายที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสน มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Hyde (2001) ที่ระบุว่าผู้บรรยายกีฬาต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย หลีกเลียงคำพูดซ้ำที่มากเกินไป และสามารถใช้เสียงบรรยายภาค (background sound) ให้เป็นประโยชน์ในการบรรยายกีฬาได้ และในกรณีที่มีการแข่งขันจากสนามอื่น ผู้บรรยายกีฬาควรหาจังหวะการรายงานผลการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบอย่างเหมาะสม

ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) พบว่า เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจำนวน 4 ข้อ และสามารถทำนายการตัดสินใจชมรายการกีฬาได้ร้อยละ 22.7 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายที่ร้อยละ 5.9 ผู้บรรยายกีฬาควรหลีกเลี่ยงการบรรยายที่สนุกสนานหรือตื่นเต้นเกินกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้น สามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม และไม่คาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากไม่แน่ใจ มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Hyde (2001) ที่ระบุว่า ผู้บรรยายกีฬาควรหลีกเลี่ยงการบรรยายที่สนุกสนานหรือตื่นเต้นเกินกว่าความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขัน ควรบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ และไม่ควรรคาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากไม่แน่ใจ

และในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) พบว่า เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณจำนวน 3 ข้อ และสามารถทำนายการตัดสินใจชมรายการกีฬาได้ร้อยละ 16.2 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการทำนายที่ร้อยละ 6.2 ผู้บรรยายกีฬามีการบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ และ ในกรณีที่ผู้บรรยายกีฬา 2 คน ผู้บรรยายหลักและผู้บรรยายรองสามารถแบ่งบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนได้อย่างลงตัว มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Hitchcock (1991) ที่ระบุว่าทีมบรรยายต้องเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกัน แต่ละคนทำหน้าที่ของตัวเอง ผู้บรรยายระหว่างแข่งขันต้องอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นด้วยความสนุกสนาน นักวิจารณ์ที่มีสี่สันอธิบายว่ามันเกิดขึ้นได้อย่างไร หรือจะเกิดอะไรขึ้น การทำงานที่ประสานกันของผู้บรรยายเป็นสิ่งสำคัญในการนำเสนอรายการให้ลื่นไหล และทำให้ผู้ชมได้รับความสนุกสนาน และ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hyde (2001) ที่ระบุว่าผู้บรรยายกีฬาควรจดข้อมูล สถิติ เพื่ออธิบายเกร็ดความรู้ที่น่าสนใจนอกเหนือจากการเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เมื่อพิจารณาจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญออกมาได้ดังต่อไปนี้

#### ด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence)

1. ผู้บรรยายกีฬาควรมีการเตรียมข้อมูล เกร็ดความรู้ที่น่าสนใจ ไม่เพียงเฉพาะเรื่องกีฬาที่บรรยาย แต่รวมถึงสถานการณ์ข่าวสารอื่นๆ ที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับการแข่งขันนั้นๆ การเชิญนักกีฬาในประเภทนั้นมาร่วมบรรยาย จะทำให้รายการกีฬามีความสนุกสนานมากขึ้น ยิ่งผู้บรรยายกีฬาที่มีข้อมูลเชิงลึก จะทำให้ผู้บรรยายกีฬาคนนั้นมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการฝึกอบรมผู้บรรยายกีฬา หรือแนวโน้มในการรับชมรายการกีฬาผ่านสื่อต่างๆ

#### ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)

1. ผู้บรรยายควรทันต่อเหตุการณ์ ไม่บรรยายออกนอกเรื่องจนเสียรรถรสการชมกีฬา  
2. ผู้บรรยายกีฬาควรใช้ภาษาที่เป็นทางการให้ถูกต้องเหมาะสม เนื่องจากผู้ชมกีฬามีความหลากหลายทั้งทางด้านเพศ และ อายุ การใช้ภาษาหรือวิธีบรรยายเฉพาะกลุ่มมากเกินไปอาจทำให้ผู้ชมบางกลุ่มเกิดความไม่พอใจ

#### ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)

1. ต้องการให้มีการสลับสับเปลี่ยนทีมผู้บรรยายในแต่ละรายการ ปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารให้มีความน่าสนใจ ทำให้ผู้ชมไม่รู้สึกเบื่อหน่ายในการชมรายการกีฬา  
2. ผู้บรรยายกีฬาไม่ควรตำหนินักกีฬาที่กำลังแข่งขันออกอากาศ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยคุณลักษณะของผู้บรรยายกีฬาในด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (competence), ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และ ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)  
2. ควรศึกษาวิจัยคุณลักษณะของผู้บรรยายในแต่ละชนิดกีฬา เนื่องจากผู้บรรยายกีฬาแต่ละชนิดกีฬาอาจมีลักษณะที่แตกต่างกัน  
3. อาจมีการนำผู้บรรยายกีฬาภายในประเทศไปเปรียบเทียบกับผู้บรรยายกีฬาต่างประเทศ เพื่อศึกษาความแตกต่างของผู้บรรยายทั้ง 2 แบบ

## บรรณานุกรม

- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- George, D. a. M., P., . (2003). *SPSS for windows step by step : A sample guide & reference*. NJ: Pentrice Hall.
- Hitchcock, J. (1991). *Sportcasting*. USA: Butterworth-Hinermann.
- Hyde, S. (2001). *Television and Radio Announcing*. Boston: Houghton Mifflin.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management. The Millennium Edition*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Publics Service : The Quest for Effective Performance*. New York: Mcgraw-Hill Book Company Inc.
- Positioning Magazine. (2560). วิทยุรุ่นไม่ดูทีวีจริงหรือ ! ใครกันคือผู้ชมทีวีชาวไทย. Retrieved from <http://positioningmag.com/1125704>
- Solomon, M. (2013). *Consumer Behaviour : buying, having and being*. London: Pearson.
- Thomas, J. O. a. E., S.W.,. (1995, November - December). "Why Satisfied Customer Defect," *Harvard Business Review*, 73(6), 88-89.
- TV Digital Watch. (2561). เปิดตัวเลขดูดสุด กีฬาวอลเลย์บอลหญิง ผู้หญิงหรือผู้ชายดูมากกว่ากัน. Retrieved from <https://www.tvdigitalwatch.com/analysis-volleyballnation-31april61/>
- Whannel, G. (1992). *Field in Vision*. London: Routledge.
- กมลรัตน์ กิจรุ่งไพศาล. (2560). การเปิดรับข่าวสาร พฤติกรรมการชม และความต้องการชมละครโทรทัศน์ไทยของผู้ชมชาวเมียนมาในนครย่างกุ้ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลณพัฒน์ รัชมีเมฆินทร์. (2551). *MD ชี้ชะตาธุรกิจ = Making Decision Effectively*. กรุงเทพฯ: ศรีเสนอ.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา และ จุฑา วาณิชย์บัญชา. (2561). การใช้ *SPSS for Windows* ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สามลดา.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2545). *สื่อสารมวลชน : ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศาลาแดง.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2552). *การวิเคราะห์สื่อแนวคิดและเทคนิค*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัย.

กาญจนา แก้วเทพ และคณะ. (2554). การสื่อสาร ศาสนา กีฬา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค = *Consumer behavior*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชาตินพคุณ วิไลวรรณ. (2552). ความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดบลูฟลาเน่ท พันทิปดอทคอม (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.,

ณัฐชญา ทวีวิทย์ชาครียะ. (2559). ดิจิตอลทีวีและความคุ้มค่าของลิขสิทธิ์กีฬา. Retrieved from [https://broadcast.nbtc.go.th/bcj/2559/doc/2559\\_12\\_2.pdf](https://broadcast.nbtc.go.th/bcj/2559/doc/2559_12_2.pdf)

ณัฐนันท์ จันทร์ขวंग. (2562). การศึกษาพฤติกรรมแฟนบอล : งานวิจัยจากสมาคมฯ เพื่อส่งเสริมค่านิยมของฟุตบอลไทย Retrieved from <http://fathailand.org/news/3976>

ธรรมจักร เล็กบรรจง. (2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมฮาลาลของนักท่องเที่ยวมุสลิมชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นวลพรรณ เนติทวีทรัพย์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข้อมูลข่าวสารกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาห้วยหมากที่มีต่อการกีฬาแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญยอด สุขถิ่นไทย. (2545). การพากย์กีฬาในการถ่ายทอดการแข่งขันกีฬาโอลิมปิก ครั้งที่ 27 ณ นครซิดนีย์ ประเทศออสเตรเลีย. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประชากรศาสตร์และประชากรวิทยา. (2541). เอกสารการสอน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ประภัสสร ศรีสด. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ร่วมกันซื้อ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). Retrieved from <http://www.royin.go.th/dictionary/index.php>

พัชรา ตันติประภา. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภค. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พิชญา ครุฑคำ. (2559). ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามฟุตบอลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิมานมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี. (2552). ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้นเพลซ. (สารนิพนธ์ปริญญา



- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รังสิมันต์ ธีระวัฒนานนท์. (2557). ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสือพิมพ์กีฬาของผู้บริโภค. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรวงคราญ ดงเย็นและคณะ. (2555). พฤติกรรมในองค์กร. Retrieved from <http://comschool.site40.net/s4.html>
- วันสนั่น ทิพย์จันทร์. (2553). พฤติกรรมการรับชม การรับรู้ประโยชน์ และทัศนคติต่อสถาบันครอบครัวของผู้ชม จากการชมละครโทรทัศน์ บ้านนี้มีรัก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วลีรัตน์ อักษรดี. (2557). การรับรู้และทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อสื่อประชาสัมพันธ์เตือนภัยพิบัติในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีจิตรา สุขเกษม. (2546). เทคนิคและคุณลักษณะของผู้บรรยายรายการกีฬาทางโทรทัศน์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2537). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุชา จันทน์เอม. (2536). จิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุวิมล ติรภานนท์. (2546). การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวทางสู่การปฏิบัติ
- กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดิสรณ์ พิงยา. (2561). เจาะลึกอาชีพผู้บรรยายกีฬา กับ “แจ๊คกี้ อดิสรณ์ พิงยา”. Retrieved from <https://www.sanook.com/campus/1389553/>



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY



### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ผศ.ดร.วันชัย บุญรอด
 

อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์การ  
กีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ผศ.ดร.ฉัตรชัย ฉัตรบุญกุล
 

ประธานแผนกวิชาการจัดการการกีฬา  
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย
3. อาจารย์ ดร.จุฑา ดิงศภิย์
 

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการการกีฬา /  
ภายนอกมหาวิทยาลัย
4. อาจารย์ ดร.บรรพต สร้อยศรี
 

ผู้จัดการศูนย์ ศูนย์พัฒนาสื่อ นวัตกรรม  
และเทคโนโลยี สำนักงานวิทย  
ทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
5. อาจารย์ ดร.อาชวิทธิ์ เจิงกลิ่นจันทร์
 

หัวหน้าฝ่ายพัฒนาเทคนิค สมาคมกีฬา  
ฟุตบอลแห่งประเทศไทย





ตัวอย่างแบบสอบถาม <https://bit.ly/2EbC1Jt>

ชุดที่ .....

## ตัวอย่าง

### แบบสอบถาม

**เรื่อง** ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ชมในผู้บรรยายกีฬาที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา ขอให้ท่านตอบตามความคิดเห็นที่เป็นจริง ผู้ที่ตอบแบบสอบถามคือผู้ที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

2.1 ประชาชนสัญชาติไทย ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป

2.2 ผู้ที่มีความสนใจและพร้อมให้ความร่วมมือในการทำ

แบบสอบถาม

2.3 สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้

2.4 เคยติดตามชมรายการกีฬาจากสื่อต่างๆเช่น โทรทัศน์, เคเบิลทีวี

โดยรายการกีฬาดังกล่าวไม่เกี่ยวกับการเข้าชมในสนามแข่งขันจริง

2.5 เป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ชมรายการกีฬา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามประเมินการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม

รายละเอียดโครงร่างการวิจัยสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ <http://bit.ly/2HFi4Np>

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ปวีณ กิตติอุดมธรรม

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1) ☐ ชาย

2) ☐ หญิง

2. อายุ

1) ☐ 18 – 30 ปี

2) ☐ 31 – 40 ปี

3) ☐ 41 – 50 ปี

4) ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1) ☐ นิสิต / นักศึกษา

2) ☐ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3) ☐ พนักงานเอกชน

4) ☐ ธุรกิจส่วนตัว

5) ☐ ฟรีแลนซ์

6) ☐ อื่นๆ

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ชมรายการกีฬา

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ให้ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

### 1. ท่านติดตามชมรายการกีฬามานานเท่าใด

- 1) ☐ น้อยกว่า 1 ปี      2) ☐ 1-5 ปี  
3) ☐ 6- 10 ปี      4) ☐ มากกว่า 10 ปี

### 2.สาเหตุที่ท่านเลือกชมรายการกีฬา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ☐ เป็นรายการยอดนิยม      2) ☐ โฆษณาจูงใจ      3) ☐ เป็นรายการที่สนใจ  
4) ☐ ดูตามเพื่อนหรือคนรู้จัก      5) ☐ อื่นๆ โปรดระบุ .....

### 3.ความถี่ในการติดตามชมรายการกีฬาของท่าน

- 1) ☐ มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์      2) ☐ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์  
3) ☐ เดือนละครั้ง      4) ☐ ทุก 3 เดือน  
5) ☐ ทุก 6 เดือน      6) ☐ ปีละครั้ง

### 4.ท่านติดตามชมกีฬาสชนิดใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ☐ ฟุตบอล      2) ☐ วอลเลย์บอล      3) ☐ บาสเกตบอล  
4) ☐ แบดมินตัน      5) ☐ เทนนิส      6) ☐ กอล์ฟ  
7) ☐ สนุกเกอร์      8) ☐ อเมริกันฟุตบอล      9) ☐ รักบี้  
10) ☐ ต่อสู้ (มวย, UFC, MMA)      11) ☐ อื่นๆ โปรดระบุ .....

### 5.ท่านติดตามชมรายการกีฬาจากช่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ☐ ทิวทัศน์ (True Visions)      2) ☐ พีพีทีวี (PPTV)  
3) ☐ ไทยรัฐทีวี      4) ☐ เวียร์คพอยท์ทีวี  
5) ☐ ช่อง 3      6) ☐ ช่อง 5  
7) ☐ ช่อง 7      8) ☐ ช่อง 8  
9) ☐ เอ็มคอต เอชดี (ช่อง 9)      10) ☐ ทูโฟร์ยู (ช่อง 24)  
11) ☐ นาว (Now 26)      12) ☐ โมโน (Mono 29)  
13) ☐ อื่นๆ โปรดระบุ .....



### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา

**คำชี้แจง :** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวาให้ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา

ด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence)	ระดับความพึงพอใจของผู้ชม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ผู้บรรยายกีฬามีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย					
2. ผู้บรรยายกีฬามีการใช้คำที่มีความหมายเข้าใจได้อย่างเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป					
3. ผู้บรรยายกีฬาสามารถรับมือกับภาวะกดดันได้ ยกตัวอย่างเช่น การบรรยายเหตุการณ์ที่เกิดความขัดแย้งระหว่างการแข่งขัน					
4. ผู้บรรยายกีฬาสามารถบรรยายบรรยายากาศรอบๆ สนามได้อย่างเหมาะสม					
5. ผู้บรรยายกีฬาควรมีจังหวะการบรรยายที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสน					

ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)	ระดับความพึงพอใจของผู้ชม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6.ผู้บรรยายกีฬาสามารถเพิ่มอรรถรส ทำให้การแข่งขันมีความสนุกตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขัน					
7.ผู้บรรยายกีฬาสามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม					
8.ผู้บรรยายกีฬาไม่คาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากไม่แน่ใจ					
9. ผู้บรรยายกีฬาสามารถเรียกชื่อนักกีฬาได้อย่างถูกต้อง					

ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)	ระดับความพึงพอใจของผู้ชม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
10. ผู้บรรยายกีฬามีการบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ ในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ					
11. ผู้บรรยายกีฬามีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
12. ในกรณีที่ผู้บรรยายกีฬา 2 คน ผู้บรรยายหลักและผู้บรรยายรอง สามารถแบ่งบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนได้อย่างลงตัว และทำให้การชมรายการกีฬามีความสนุกมากยิ่งขึ้น					

#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามประเมินการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม

**คำชี้แจง :** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวาให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อ ระดับการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม

การตัดสินใจชม	ระดับความคิดเห็นของผู้ชม				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	ค่อนข้างเห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด (1)
13. คุณภาพของผู้บรรยายกีฬามีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา					
14. วิธีการนำเสนอของผู้บรรยายกีฬามีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา					
15. ประโยชน์ที่ได้รับจากการติดตามชมมีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา					
16. ความพึงพอใจต่อผู้บรรยายกีฬาในรายการกีฬาที่ท่านติดตามชม					
17. ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของท่านจะแนะนำให้คนอื่นติดตามรายการกีฬาที่คุณติดตามอยู่หรือไม่					

ท่านมีข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติมหรือไม่

.....

.....

.....

ขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค

เอกสารแจ้งผ่านการรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY



คณะกรรมการการกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
เลขที่หนังสือรับ 01025
วันที่ 19 มิ.ย. 62 เวลา 15.54.

## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 โทร.0-2218-3202  
ที่ จว 205/2562 (อ) วันที่ 4 เมษายน 2562  
เรื่อง แจ้งผลผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแจ้งผ่านการรับรองผลการพิจารณา

ตามที่นิสิต/บุคลากรในสังกัดของท่านได้เสนอโครงการวิจัยเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นั้น ในกรณีนี้ กรรมการผู้ทบทวนหลักได้เห็นสมควรให้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยได้ ดังนี้

โครงการวิจัยที่ 046.1/62 เรื่อง ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา (SATISFACTION WITH THE SPORT COMMENTATOR OF THE AUDIENCE THAT AFFECT THE DECISION TO WATCH SPORTS PROGRAM) ของ นายปวิณ กิตติอุดมธรรม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ปวิณ วัฒนศิริกุล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปวิณ วัฒนศิริกุล)

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน  
กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เรียน คณบดี คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เพื่อโปรด

- ☒ ทราบ และดำเนินการต่อไป
- ☐ พิจารณา
- ☐ ลงนาม
- ☐ อื่นๆ
- ☐ ลงชื่อ

11 มิ.ย. 2562

บวรณ วัฒนศิริกุล

คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

อ.วิจิตร วัฒนศิริกุล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

N. Noh

17/4/62

ดำเนินการต่อไป

*(Signature)*

17/4/62



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330  
โทรศัพท์/โทรสาร: 0-2218-3202 E-mail: eccu@chula.ac.th

COA No. 090/2562

### ใบรับรองโครงการวิจัย

โครงการวิจัยที่ 046.1/62 : ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา  
ผู้วิจัยหลัก : นายปวีณ กิตติอุตมธรรม  
หน่วยงาน : คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้พิจารณาโดยใช้หลัก ของ Belmont Report 1979, Declaration of Helsinki 2013, Council for International Organizations of Medical Sciences (CIOM) 2016, มาตรฐานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน (มคจค.) 2556, และนโยบายแห่งชาติและแนวทางปฏิบัติการวิจัยในมนุษย์ 2558 อนุมัติให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าวได้

ลงนาม ปวีณ กิตติอุตมธรรม  
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ปรีดา หัตถ์ประดิษฐ์)  
ประธาน

ลงนาม พันตรี ชัยชนะ วงศาโรจน์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรี ชัยชนะวงศาโรจน์)  
กรรมการและเลขานุการ

วันที่รับรอง : 3 เมษายน 2562

วันหมดอายุ : 2 เมษายน 2563

เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

- 1) โครงการวิจัย
- 2) ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
- 3) ผู้วิจัย
- 4) แบบสอบถาม



เงื่อนไข

1. ข้าพเจ้ารับทราบว่าเป็นการวิจัยจริยธรรม หากดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย
2. หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 เดือน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย
3. ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
4. ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) เฉพาะที่ประทับตราคณะกรรมการเท่านั้น
5. หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถานที่เก็บข้อมูลที่ต้องขออนุมัติจากคณะกรรมการ ต้องรายงานคณะกรรมการภายใน 5 วันทำการ
6. หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยทราบก่อนดำเนินการ
7. โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 03-12) และบทคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ให้ส่งบทคัดย่อผลการวิจัย ภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น

### ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

ชื่อโครงการวิจัย ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา  
 ชื่อผู้วิจัย นาย ปวีณ กิตติคุณธรรม  
 ตำแหน่ง นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
 สถานที่ติดต่อผู้วิจัย 9/25 สวนสยาม 24 แยก 2 ถ.เสรีไทย แขวง / เขต ดินนายาว กรุงเทพฯ 10230  
 โทรศัพท์มือถือ 086-700-8298 E-mail : PAWEEN.KITTIUDOMTHAM@GMAIL.COM

1. ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมในการวิจัยก่อนที่ท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการวิจัย มีความจำเป็นที่ท่านควรทำความเข้าใจว่างานวิจัยนี้ทำเพราะเหตุใด และเกี่ยวข้องกับอะไร กรุณาใช้เวลาในการอ่านข้อมูลต่อไปนี้อย่างละเอียดรอบคอบ และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อมูลที่ไม่ชัดเจนได้ตลอดเวลา

2. โครงการวิจัยชิ้นนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา

3. รายละเอียดของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย มีดังนี้

4.1 ประชาชนที่เป็นผู้ติดตามชมรายการกีฬาและเป็นผู้ใช้อินเตอร์เน็ตที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป โดยผู้วิจัยจะทำการคัดกรองโดยการสอบถามเบื้องต้นก่อนทำแบบสอบถาม โดยมีเกณฑ์การเก็บข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ประชาชนสัญชาติไทย ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป
2. ผู้ที่มีความสนใจและพร้อมให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม
3. สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้
4. เคยติดตามชมรายการกีฬาจากสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์, เคเบิลทีวี โดยรายการกีฬา

ดังกล่าวไม่เกี่ยวกับการเข้าชมในสนามแข่งขันจริง

5. เป็นผู้ใช้อินเตอร์เน็ต

4.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการส่งลิงก์การทำแบบสอบถามออนไลน์ที่ทำจากโปรแกรม Google Form (<https://bit.ly/2EbC1Jt>) ผ่านช่องทางต่างๆ พร้อมทั้งอธิบายถึงคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ที่เข้ามาทำแบบสอบถามและแนบไฟล์โครงร่างเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

4. กระบวนการวิจัยที่จะทำต่อกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ติดตามชมรายการกีฬาที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 10 - 15 นาที ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้



ศูนย์โครงการวิจัย 046-1/62  
 - 3 เม.ย. 2562  
 - 2 เม.ย. 2563



AF 04-07

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ โดยลักษณะเป็นแบบเลือกคำตอบ (Check list) จำนวน 3 ข้อ
  - ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการรับรู้ของผู้ชมรายการกีฬาว่าติดตามกีฬานิกิตและติดตามผ่านทางช่องทางใดบ้าง จำนวน 5 ข้อ
  - ตอนที่ 3 แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา จำนวน 12 ข้อ
  - ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามประเมินการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม จำนวน 5 ข้อ
- รวมทั้งหมด 25 ข้อ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามเสร็จ ผู้วิจัยจะทำการทำลายและลบทิ้งเมื่อเสร็จสิ้นงานวิจัย

5. ในการคัดกรองผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยด้วยวิธีใดๆ ก็ตาม หากพบว่าผู้ไม่อยู่ในเกณฑ์คัดเข้าและอยู่ในสภาวะที่สมควรได้รับความช่วยเหลือ/แนะนำ ผู้วิจัยจะใช้เกณฑ์การคัดเข้ามาใช้ประกอบการอธิบายให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม ผ่านลิงก์แบบสอบถามที่ส่งผ่านทางช่องทางออนไลน์ต่างๆ เช่น Facebook, LINE

6. ในการเข้าร่วมงานวิจัยไม่มีอันตรายร้ายแรงหรือความเสี่ยงต่อท่าน

7. ประโยชน์ในการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ได้รับประโยชน์โดยตรงในการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ แต่ผู้ตอบแบบสอบถามจะได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬาและข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการสื่อกีฬา ในการยกระดับอาชีพผู้บรรยายกีฬา รวมไปถึงผู้ที่สนใจได้ทราบถึงคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการทำงานเป็นผู้บรรยายกีฬา และเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจศึกษาอาชีพผู้บรรยายกีฬาในรูปแบบอื่นต่อไป

8. การเข้าร่วมในการวิจัยของท่านเป็นไปโดยสมัครใจ และท่านสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการวิจัยได้ทุกขณะ โดยไม่ต้องให้เหตุผลและไม่สูญเสียประโยชน์ที่พึงได้รับ และไม่มีผลกระทบใดๆ ทั้งสิ้น

9. หากผู้เข้าร่วมการวิจัยมีข้อสงสัยสารสอบถามเพิ่มเติมโดยติดต่อกับผู้วิจัยได้ตลอดเวลา

10. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้เข้าร่วมการวิจัยจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ หากมีการเสนอผลการวิจัย จะนำเสนอเป็นภาพรวม ข้อมูลที่ระบุถึงตัวตนของผู้เข้าร่วมวิจัยจะไม่ปรากฏในรายงาน

11. ไม่มีค่าชดเชยการเสียเวลามอบให้สำหรับการให้ข้อมูลงานวิจัยนี้

12. หากผู้เข้าร่วมวิจัยไม่ได้รับการปฏิบัติตามข้อมูลดังกล่าว สามารถร้องเรียนได้ที่ คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10530 โทรศัพท์ 0-2218-3202 E-mail: eccu@chula.ac.th



เลขที่โครงการวิจัย 046.1/62  
วันที่รับรอง - 3 เม.ย. 2562  
วันอนุมัติ - 2 เม.ย. 2563  
นางสาวบุญ 7/3



ตัวอย่างแบบสอบถาม <https://bit.ly/2EbCUt>

ชุดที่ .....

## ตัวอย่าง

### แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในตัวผู้บรรยายกีฬาของผู้ชมที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา

คำชี้แจง :

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ชมในผู้บรรยายกีฬาที่มีผลต่อการตัดสินใจชมรายการกีฬา ขอให้ท่านตอบตามความคิดเห็นที่เป็นจริง ผู้ที่ตอบแบบสอบถามคือผู้ที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

2.1 ประชาชนสัญชาติไทย ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป

2.2 ผู้ที่มีความสนใจและพร้อมให้ความร่วมมือในการทำ

แบบสอบถาม

2.3 สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้

2.4 เคยติดตามชมรายการกีฬาจากสื่อต่างๆเช่น โทรทัศน์, เคเบิลทีวี

โดยรายการกีฬาดังกล่าวไม่เกี่ยวกับการเข้าชมในสนามแข่งขันจริง

2.5 เป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ชมรายการกีฬา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามประเมินการตัดสินใจชมรายการกีฬาของผู้ชม

รายละเอียดโครงร่างการวิจัยสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่ <http://bit.ly/2HFI4Np>

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ปวีณ กิตติอุทธรธรรม

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ☐ ชาย                      2) ☐ หญิง

2. อายุ

- 1) ☐ 18 – 30 ปี                      2) ☐ 31 – 40 ปี  
3) ☐ 41 – 50 ปี                      4) ☐ 51 ปีขึ้นไป

3.อาชีพ

- 1) ☐ นิสิต / นักศึกษา                      2) ☐ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
3) ☐ พนักงานเอกชน                      4) ☐ ธุรกิจส่วนตัว  
5) ☐ ฟรีแลนซ์                      6) ☐ อื่นๆ



สาขาที่โครงการวิจัย..... 046-1/62  
-3 เม.ย. 2562  
วันที่รับรอง.....  
-2 เม.ย. 2563  
พจนมคช.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ชมรายการกีฬา

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ให้ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

1. ท่านติดตามชมรายการกีฬามานานเท่าใด

- 1) ☐ น้อยกว่า 1 ปี      2) ☐ 1-5 ปี  
3) ☐ 6-10 ปี      4) ☐ มากกว่า 10 ปี

2.สาเหตุที่ท่านเลือกชมรายการกีฬา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ☐ เป็นรายการยอดนิยม    2) ☐ โฆษณาจูงใจ    3) ☐ เป็นรายการที่สนใจ  
4) ☐ ตามเพื่อนหรือคนรู้จัก    5) ☐ อื่นๆ โปรดระบุ .....

3.ความถี่ในการติดตามชมรายการกีฬาของท่าน

- 1) ☐ มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์    2) ☐ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์  
3) ☐ เดือนละครั้ง    4) ☐ ทุก 3 เดือน  
5) ☐ ทุก 6 เดือน    6) ☐ ปีละครั้ง

4.ท่านติดตามชมกีฬานิดใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ☐ ฟุตบอล    2) ☐ วอลเลย์บอล    3) ☐ บาสเกตบอล  
4) ☐ แบดมินตัน    5) ☐ เทนนิส    6) ☐ กอล์ฟ  
7) ☐ สนุกเกอร์    8) ☐ อเมริกันฟุตบอล    9) ☐ รักบี้  
10) ☐ ต่อสู้ (มวย, UFC, MMA)    11) ☐ อื่นๆ โปรดระบุ .....

5.ท่านติดตามชมรายการกีฬาจากช่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ☐ ทิวทัศน์ (True Visions)    2) ☐ พีพีทีวี (PPTV)  
3) ☐ ไทยรัฐทีวี    4) ☐ เว็ทพอยท์ทีวี  
5) ☐ ช่อง 3    6) ☐ ช่อง 5  
7) ☐ ช่อง 7    8) ☐ ช่อง 8  
9) ☐ เอ็มคอต เอชดี (ช่อง 9)    10) ☐ ทูพีวียู (ช่อง 24)  
11) ☐ นาว (Now 26)    12) ☐ โมโน (Mono 29)  
13) ☐ อื่นๆ โปรดระบุ .....



เอกสารนี้ควรทราบดีว่า 046-1/62  
-3 เม.ย. 2562  
วันที่รับรอง.....  
วันหมดอายุ -2 เม.ย. 2563

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้ชมที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวาให้ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อผู้บรรยายกีฬา

ด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence)	ระดับความพึงพอใจของผู้ชม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ผู้บรรยายกีฬามีความรู้ความเชี่ยวชาญในชนิดกีฬาที่ทำการบรรยาย					
2. ผู้บรรยายกีฬามีการใช้คำที่มีความหมายเข้าใจได้อย่างเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป					
3. ผู้บรรยายกีฬาสามารถรับมือกับภาวะกดดันได้ ยกตัวอย่างเช่น การบรรยายเหตุการณ์ที่เกิดความขัดแย้งระหว่างการแข่งขัน					
4. ผู้บรรยายกีฬาสามารถบรรยายบรรยายการรอบรู้สนามได้อย่างเหมาะสม					
5. ผู้บรรยายกีฬาควรมีจังหวะการบรรยายที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ชมเกิดความสับสน					



เลขที่โครงการวิจัย 046.1/62  
- 3 เม.ย. 2562  
วันที่รับรอง.....  
- 2 เม.ย. 2563  
ในหมดย.....

36

ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)	ระดับความพึงพอใจของผู้ชม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6.ผู้บรรยายกีฬาสามารถเพิ่มรรถรส ทำให้การแข่งขันมีความสนุกตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในเกมการแข่งขัน					
7.ผู้บรรยายกีฬาสามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม					
8.ผู้บรรยายกีฬาไม่คาดเดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หากไม่แน่ใจ					
9. ผู้บรรยายกีฬาสามารถเรียกชื่อนักกีฬาได้อย่างถูกต้อง					

ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)	ระดับความพึงพอใจของผู้ชม				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
10. ผู้บรรยายกีฬามีการบรรยายเหตุการณ์สำคัญต่างๆในเกมการแข่งขันให้ผู้ชมได้รับทราบ					
11. ผู้บรรยายกีฬามีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
12. ในกรณีที่มีผู้บรรยายกีฬา 2 คน ผู้บรรยายหลักและผู้บรรยายรอง สามารถแบ่งบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนได้อย่างลงตัว และทำให้การชมรายการกีฬามีความสนุกมากยิ่งขึ้น					



เลขที่โครงการวิจัย..... 046-1/62  
 วันที่รับรอง..... -3 เม.ย. 2562  
 -2 เม.ย. 2563  
 หมายเหตุ.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ปวีณ กิตติอุดมธรรม
วัน เดือน ปี เกิด	
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี สำเร็จการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2555
ที่อยู่ปัจจุบัน	9/25 สวนสยาม 24 แยก 2 ถ.เสรีไทย แขวง / เขต คันนายาว กรุงเทพฯ 10230

