

# ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของ กกฟว.แห่งประเทศไทย

## Satisfaction of the Members in Using the Indoor Sports Gymnasium of Sport Authority of Thailand

ภาวดี บุญธรรม  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของ กกฟว.แห่งประเทศไทย ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย และด้านบริหารจัดการและดำเนินการ กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของ กกฟว.แห่งประเทศไทย จำนวน 400 คน เป็นชาย 190 คน และหญิง 210 คน ได้มาโดยการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของ กกฟว.แห่งประเทศไทยที่มีต่อการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.03 รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของ กกฟว.แห่งประเทศไทยที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย และด้านบริหารจัดการและดำเนินการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.87, 44.11, และ 43.20 ตามลำดับ

### Abstract

The purpose of this research was to study the satisfaction of the members in using the Indoor Sports Gymnasium of Sport Authority of Thailand, in three aspects, which were the services of the personnel, equipment for exercise, and management. The sample consisted of 400 members (190 males and 210 females) of the Indoor Sports Gymnasium of Sport Authority of Thailand. The sample obtained by accidental sampling. The instrument used in this research was a self-created questionnaire with the reliability

of .96. The data were analyzed in terms of frequency and percentage.

The findings of the research were as follows.

The satisfaction of the members in using the Indoor Sports Gymnasium of Sport Authority of Thailand, in total was at the high level with the most percentage of 43.03 %. The second most percentage of satisfaction was at the highest level in total, with the percentage of 39.95 % When considering on individual aspects, found that The satisfaction of the members for the services of the Indoor Sports Gymnasium of Sport Authority of Thailand, in total, in all three aspects, the services of the personnel, equipment for exercise, and management, were at the high levels with the percentage of 41.80 %, 44.11 %, and 43.20 % respectively.

### ภูมิหลัง

การออกกำลังกาย เป็นกิจกรรมชนิดหนึ่งที่สามารถสร้างความแข็งแรงให้กับอวัยวะและส่วนต่างๆ ของร่างกาย ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหว และสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันได้ตามที่ตนเองต้องการได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ แบบแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2545-2549) กล่าวว่า การออกกำลังกายและการเล่นกีฬาอย่างสม่ำเสมอ เป็นกระบวนการหนึ่งที่สามารถพัฒนาคนได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยจะช่วยพัฒนาคนให้มีร่างกายแข็งแรงสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เพิ่มพูนสติปัญญา พัฒนาคุณลักษณะประจำตัวที่ช่วยเสริมสร้างคุณธรรม และจริยธรรมยิ่งขึ้น สามารถสร้างเสริมสิ่งที่ดีงามให้แก่ชุมชน สังคมและประเทศชาติ (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2538: 133) ปัจจุบันประชาชนที่อาศัยอยู่ในเมืองใหญ่ๆ ที่มีประชาชนอยู่อย่างหนาแน่น มักจะมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องของสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยี และการศึกษา ทำให้ประชาชนที่อยู่ในเมืองขนาด

ใหญ่ขาดสถานที่ออกกำลังกาย และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นสาเหตุสำคัญของความเสื่อมโทรมทางสุขภาพทางกายและทางจิตใจของประชาชนส่วนใหญ่ ซึ่งมีผลสะท้อนไปถึงความเจริญ เศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศชาติ เนื่องจากรัฐบาลต้องเสียค่าใช้จ่ายมากในเรื่องของสาธารณสุข เพราะประชาชนขาดการเอาใจใส่เกี่ยวกับสุขภาพร่างกายของตนเอง และขาดความเอาใจใส่เกี่ยวกับการออกกำลังกาย ส่งผลเสียให้ประชาชนมีร่างกายที่ไม่แข็งแรงและเกิดการเจ็บป่วยตามมา

ศูนย์ออกกำลังกายในร่มราชมังคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย เป็นศูนย์รวมการออกกำลังกายอีกแห่งหนึ่ง ตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่มีผู้คนจำนวนมาก รายล้อมด้วยมหาวิทยาลัย เช่น มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ABAC) และย่านการค้าพาณิชย์ ที่ทำงานต่างๆ ในบริเวณนี้จึงมีนักศึกษาและประชาชนจำนวนมากที่มาออกกำลังกายในพื้นที่ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ซึ่งการกีฬาแห่งประเทศไทยเองใน

ฐานะที่เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ส่งเสริมให้ประชาชนหันมาออกกำลังกายและเล่นกีฬา จึงจัดตั้งศูนย์ออกกำลังกายในร่มขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้มาออกกำลังกาย โดยมีการสมัครสมาชิกและต้องเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งในศูนย์ออกกำลังกายได้รวมอุปกรณ์การออกกำลังกายไว้อย่างมากมายและรวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วนไว้ให้บริการกับประชาชนทั่วไปและสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกายนี้ การกีฬาแห่งประเทศไทย ได้จัดตั้งศูนย์ฟิตเนสการกีฬาแห่งประเทศไทย ที่บริเวณชั้นล่าง ราชมังคลากีฬาสถาน (เยื้องสระว่ายน้ำ) สนามกีฬาหัวหมาก ในขนาดเนื้อที่ 1,300 ตารางเมตร แบ่งเป็นส่วนออกกำลังกาย 823 ตารางเมตร ซึ่งสามารถรองรับผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้พร้อมๆ กันถึง 60-70 คน สำหรับการเปิด ศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย มีพิธีเปิดขึ้นอย่างเป็นทางการ ในวันที่ 1 ก.ย. นี้ เวลา 11.00 น. และเปิดรับสมัครสมาชิก ได้ตั้งแต่วันที่ 29 ส.ค. 48 เป็นต้นไป โดยผู้ใช้บริการสามารถรับชมรายการต่างๆ รวมถึงโปรแกรมการออกกำลังกายที่ครูฝึกแนะนำและความรู้เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์การกีฬา จากจอซีดีพลาสมาไปพร้อมๆ กันได้ โดยผู้เข้ามาใช้บริการต้องสมัครเป็นสมาชิก สำหรับเยาวชน-ประชาชน นักกีฬา และบุคลากรกีฬาที่จะเข้ามาใช้บริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย สามารถเข้าใช้บริการได้ในรูปแบบสมาชิกต่างๆ ดังนี้

- สมาชิกรายเดือน (30 วัน) 1,000 บาท
  - สมาชิกรายเดือน 3 เดือน 2,800 บาท
  - สมาชิกราย 6 เดือน 5,500 บาท
  - สมาชิกรายปี 10,000 บาท
  - ค่าทำบัตรสมาชิก 50 บาท
- ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจ

ของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นเครื่องชี้วัดและสะท้อนให้ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลนี้มาเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข ปัญหาต่างๆ ตลอดจนการพัฒนาในด้านอื่นๆ ของศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผนในการช่วยสนับสนุนส่งเสริมพัฒนา ปรับปรุง นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย การจากศึกษาพบว่า มีผู้ใช้บริการตั้งแต่เดือนมกราคม-พฤศจิกายน เป็นจำนวน 1,200 คน (ข้อมูลจากสถิติการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อวันของศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2553)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเปรียบเทียบจำนวนประชากรเพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) จากประชากร 1,200 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 320 คน แต่ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน แบ่งเป็นเพศชาย 200 คน เพศหญิง 200 คน โดยดำเนินการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ผู้วิจัยได้ออกไปเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองได้กลุ่มตัวอย่างเพศชาย 190 คน เพศหญิง 210 คน รวม 400 คน

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ด้านต่างจำนวน 3 ด้าน คือ

- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย
- ด้านบริหารจัดการและดำเนินการ

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaires)

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างและองค์ประกอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2. ศึกษาค้นคว้าวิจัย ปริญญาโท เอกสาร บทความและสิ่งพิมพ์ต่างๆ ทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้คณะกรรมการควบคุมปริญญาโทตรวจสอบ และนำมาปรับปรุงแก้ไข และตรวจซ้ำ

5. นำเสนอแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง

6. นำแบบสอบถามไปใช้กับประชากรไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้ง 3 ฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาคุณภาพของแบบสอบถามแล้วไปใช้ในการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบ

สอบถามดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม
2. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้ว่าการการกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง
4. เก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

#### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว มาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ มาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง และตอนที่ 3.แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ มาวิเคราะห์สรุปแล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

#### สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น

เพศหญิง ร้อยละ 52.50 มีอายุ 31ปีขึ้นไป ร้อยละ 58.25

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทย

พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน มีส่วนใหญ่มิมีความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

#### ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.87

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมาก ยกเว้น ข้อ 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนโยนในการต้อนรับและการบริการ และข้อ 5. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.75 และ 36.75 ตามลำดับ

#### ด้านอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ด้านอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย โดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.11

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมาก ยกเว้น ข้อ 5. การจัดวางอุปกรณ์ที่เหมาะสม ข้อ 7. การจัดหาอุปกรณ์ใหม่เพื่อทดแทนอุปกรณ์ที่ชำรุดอยู่สม่ำเสมอ และข้อ 8. ความสะดวกในการเดินทางมาศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.75 44.75 และ 39.50 ตามลำดับ

#### ด้านบริหารจัดการและดำเนินการ

ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ด้านบริหารจัดการโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 43.20

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความ พึงพอใจมาก ยกเว้น ข้อ 6. แสงสว่างภายในศูนย์ ออกกำลังกาย ข้อ 8. ความชัดเจนของป้ายที่ให้ คำแนะนำเกี่ยวกับการออกกำลังกายข้อ 9. ความ ชัดเจนของป้ายที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับจุดบริการ ต่างๆ ข้อ 10. มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัย และข้อ 11. ความพอใจในกฎระเบียบของศูนย์ ออกกำลังกาย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.75, 44.75, 49.00, 44.75 และ 40.75 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการ ศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย

- กลุ่มตัวอย่างไม่แสดงความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

### อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจ ของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ข้างต้น ผู้วิจัยขอ นำเสนอการอภิปรายผล ข้างต้น ผู้วิจัยขอเสนอ การอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของ สมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของ การกีฬาแห่งประเทศไทย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.87 ส่วนใหญ่พึงพอใจในประเด็นการดูแล

ความปลอดภัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอุปกรณ์การ ออกกำลังกายต้องมีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลความ ปลอดภัย เพราะเนื่องจากอุปกรณ์พวกนี้ต้องอยู่ ภายใต้การควบคุมของเจ้าหน้าที่ศูนย์ออกกำลังกาย ในร่ม ถ้าหากใช้ไม่เป็นอาจจะเกิดอันตรายได้ ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการบริการศูนย์ออกกำลังกาย ในร่ม ซึ่งการที่ผู้ใช้บริการของศูนย์ออกกำลังกายใน ร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจใน การดูแลความปลอดภัย ย่อมแสดงให้เห็นว่าทาง ศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทย ให้ความสำคัญกับเรื่องเหล่านี้มาก ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ธนภัทร น้อยศิริ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการกิจกรรม นันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ พบว่าความพึงพอใจด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.43 พบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจในประเด็นการ แต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ มีความสุภาพอ่อนโยนในการต้อนรับและการบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาดูแล มีการ แต่งกายสุภาพ และให้บริการอ่อนโยนในการต้อนรับ ซึ่งผู้ใช้บริการให้ความสำคัญค่อนข้างมาก

2. จากผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของ สมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของ การกีฬาแห่งประเทศไทย ด้านอุปกรณ์ในการ ออกกำลังกายโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.11 ส่วนใหญ่พึงพอใจในประเด็น เรื่อง ความสะอาด ความปลอดภัย และความ หลากหลายของอุปกรณ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ปัจจุบันศูนย์ออกกำลังกายในร่มของเอกชน มี จุดขายในเรื่องของความสะอาด ความปลอดภัย และความหลากหลายของอุปกรณ์ ซึ่งลูกค้าให้

ความสำคัญอย่างมาก ซึ่งการที่ผู้ใช้บริการของศูนย์ ออกกำลังกายในร่มของภารกิจกีฬาแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในความสะอาด ความปลอดภัยและความหลากหลายของอุปกรณ์ ย่อมแสดงให้เห็นว่าทางศูนย์ออกกำลังกายในร่มของภารกิจกีฬาแห่งประเทศไทย ให้ความสำคัญกับเรื่องเหล่านี้มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลวัฒน์ พูลศรี (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการการออกกำลังกายภายในสวนน้ำและสวนสุขภาพเฉลิมพระเกียรติเทศบาลเมืองอ่างทอง พ.ศ. 2550 พบว่า ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.42 พบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจในประเด็นการจัดวางอุปกรณ์และการจัดหาอุปกรณ์ใหม่เพื่อทดแทนอุปกรณ์ที่ชำรุดอยู่เสมอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การจัดวางตำแหน่งของอุปกรณ์และการจัดหาอุปกรณ์ใหม่เพื่อทดแทนอุปกรณ์ที่ชำรุดอยู่เสมอ ก็เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอย่างมาก การที่ผู้ใช้บริการของศูนย์ออกกำลังกายในร่มของ ภารกิจกีฬาแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจใน เรื่องการจัดวางอุปกรณ์ได้เหมาะสมและการจัดหาอุปกรณ์ใหม่เพื่อทดแทนอุปกรณ์ที่ชำรุดอยู่เสมอ ก็ย่อมแสดงให้เห็นว่าทางศูนย์ออกกำลังกายได้ให้ความสำคัญกับเรื่องการจัดวางอุปกรณ์และการจัดหาอุปกรณ์ใหม่เพื่อทดแทนอุปกรณ์ที่ชำรุดอยู่เสมอ

3. จากผลวิจัยที่พบว่าผลการศึกษาที่สรุปว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของภารกิจกีฬาแห่งประเทศไทยด้านบริหารจัดการและดำเนินการโดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.00 ส่วนใหญ่

พึงพอใจในประเด็นค่าธรรมเนียมการใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายและความสะอาดสบายในการใช้ห้องน้ำ-ห้องอาบน้ำของศูนย์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะศูนย์ออกกำลังกายในร่มของเอกชนคิดค่าบริการการใช้บริการห้องออกกำลังกายค่อนข้างสูง อาจเป็นเพราะค่าใช้จ่ายของค่าอุปกรณ์ รวมไปถึงค่าเช่าสถานที่ ดังนั้นเมื่อศูนย์ออกกำลังกายในร่มของภารกิจกีฬาแห่งประเทศไทยคิดค่าธรรมเนียมการใช้บริการห้องออกกำลังกายถูกกว่าที่อื่น จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ส่วนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.00 พบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจในประเด็นความชัดเจนของป้ายที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับจุดบริการและความชัดเจนของป้ายที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกกำลังกายต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยมองว่าป้ายที่แนะนำการบริการลูกค้าควรมีความชัดเจน ซึ่งมีความสำคัญมาในการที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ

จากภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากทั้ง 3 ด้าน อาจสรุปได้ว่าเป็นเพราะ

1. ศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของภารกิจกีฬาแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องของการออกกำลังกายโดยตรงจึงต้องคัดเลือกบุคลากรหรือมีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องของการออกกำลังกายเป็นอย่างดี
2. ศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของภารกิจกีฬาแห่งประเทศไทย มีภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ
3. ศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของภารกิจกีฬาแห่งประเทศไทย มีงบประมาณที่จะมาสนับสนุนในด้านบุคลากร สถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของภารกิจกีฬา

แห่งประเทศไทย มีความเป็นมืออาชีพในด้านการบริการ/จัดการในด้านที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแต่ละด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด แสดงว่าโดยส่วนใหญ่สมาชิกพึงพอใจที่ได้มาใช้บริการของศูนย์ อย่างไรก็ตามยังมีบางประเด็นที่สมาชิก ค่อนข้างมาก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เช่น ข้อ 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ อ่อนโยนในการต้อนรับและการบริการ ข้อ 2. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์การออกกำลังกาย ด้านบุคลากร และข้อ 9. ความปลอดภัยของสถานที่จัดกิจกรรม ด้านอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย

ดังนั้นบุคลากรของศูนย์และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกายในร่ม เพื่อให้สมาชิกผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทย กับศูนย์ออกกำลังกายที่เป็นของเอกชน

### ประกาศศัญปการ

การทำปริญญานิพนธ์ในครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากคณาจารย์หลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ อังชัย เจริญทรัพย์มณี และรองศาสตราจารย์ เทเวศร์ พิริยะพจน์ท์ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ซึ่งช่วยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็น ตลอดจนเสียสละเวลาอันมีค่าแนะนำในการจัดทำวิทยานิพนธ์นี้ทุกขั้นตอน ทั้งตรวจทาน และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้อย่างราบรื่น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งประกอบด้วยรองศาสตราจารย์สุนทร แมนสงวน รองศาสตราจารย์ไพบุลย์ ศรีชัยสวัสดิ์ รองศาสตราจารย์ วัฒนา สิทธิพันธ์ุ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นำชัย เลวลีย์ และนางสมศรี สีลวงนิช ที่ให้ความกรุณาดูแลแก้ไขเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจนเสร็จสมบูรณ์และขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สาธิต ประจันบาน และรองศาสตราจารย์สุนทร แมนสงวน กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม ที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเต็มๆ จนทำให้ปริญญานิพนธ์นี้แล้วเสร็จสมบูรณ์ อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำงานวิจัย และรู้ถึงคุณค่าของงานวิจัยที่จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีคุณค่ามากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กมลวัฒน์ พูลศรี. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการการออกกำลังกายภายในสวนน้ำและสวนสุขภาพเฉลิมพระเกียรติเทศบาลเมืองอ่างทอง พ.ศ.2550. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กรมพลศึกษา. (2534). แนวทางการพัฒนาวิทยาศาสตร์การกีฬาแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมการศาสนา.
- การกีฬาแห่งประเทศไทย. (2537). คู่มือการสร้างสุขภาพข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ: ไทยมิตรการพิมพ์.
- กุลยา ตันตผลลาชีวะ. (2540, มกราคม-ธันวาคม). การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ. วารสารชมรมศิษย์เก่าพลศึกษา สุขศึกษา และนันทนาการ. 2: 31-32.
- จรวยพร ธรณินทร์. (2530). การออกกำลังกายและกีฬาเพื่อสุขภาพ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2543). จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จินดา บุญช่วยเกื้อกุล. (2541). การดูแลรักษาและส่งเสริมสุขภาพ: สุขภาพเพื่อชีวิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เจษฎา เจียรนัย และบัณฑิต เกิดปรารงค์. (2546). พลศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- จรรยาลักษณ์ สุขแจ่ม. (2541). การสร้างแรงจูงใจเพื่อส่งเสริมการออกกำลังกายในพยาบาลโรงพยาบาลวชิรพยาบาล กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สุขศึกษาและพลศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- จักรี เสริมทรัพย์. (2541). ความต้องการการออกกำลังกายของอาจารย์และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- เจริญ กระบวนรัตน์ และคนอื่นๆ. (2525). ความต้องการรับบริการทางด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพของข้าราชการและนิสิตในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เฉก ธนะสิริ. (2534). การเพิ่มประสิทธิภาพของชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: แพลนพับลิชชิง.

Academic  
Journal  
Institute  
of  
Physical  
Education