



## รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกในการเข้าใช้บริการในสถานกีฬา  
และสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

โดย

นายธีรภัทร หมายจากกลาง รหัสนักศึกษา 6340211126

นายพัศกร บุญสิทธิ์ รหัสนักศึกษา 6340211132

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬาและการออกกำลังกาย

## บทคัดย่อ

รหัสสถิติ: 6340211126 หลักสูตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต ; วท.บ.

6340211132 หลักสูตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต ; วท.บ.

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ความคาดหวัง

นายธีรภัทร หมายจากกลาง, นายพัสกร บุญสิทธิ์: ความพึงพอใจและความคาดหวัง

ของสมาชิกในการเข้าใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

(Satisfaction and expectations of members in accessing services in sports and health center at Suranaree University of Technology). อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภาคภูมิ พิสิฐ, ปี พ.ศ. 2567

การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกในการเข้าใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกในการเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานกีฬาและอุปกรณ์ ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านการออกกำลังกาย และด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร ครอบครัว บุคลากร และบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกห้องออกกำลังกาย สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่มาใช้บริการจำนวน 60 คน แบ่งเป็น ชาย 30 คน หญิง 30 คน ระหว่างวันที่ 1 – 31 มีนาคม 2567 ได้มาโดยการเลือกแบบบังเอิญ วิเคราะห์ผลข้อมูลเชิงพรรณนา โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกในการเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานกีฬาและอุปกรณ์ ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านการออกกำลังกาย และด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ ทั้ง 4 ด้านโดยรวม อยู่ในระดับความคาดหวังมาก และความพึงพอใจหลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสถานกีฬาและอุปกรณ์ ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านการออกกำลังกาย และด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ ทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

## Abstract

STUDENT ID: 6340211126; Bachelor ; B.Sc

6340211132; Bachelor ; B.Sc.

KEYWORD: Satisfaction/ Expectations

Teerapat Maijakklang, Phatsakon Boonsit: Satisfaction and expectations of members in accessing services in sports and health center at Suranaree University of Technology. Pakpoom Philuek, 2567.

Study on requirements and expectations prior to service use as well as satisfaction following service use at Suranaree University of Technology's sports and health center. Assessing service consumers' desires and happiness with the sports and health facilities is the goal. Technology University of Suranaree Regarding services Locations and amenities Employees and personnel Exercise and the caliber of the services obtained. This study uses students, employees, and employees' families as sample groups. and foreigners who are gym patrons Facilities for sports and health Suranaree University of Technology. 60 persons, chosen at random, arrived to utilize the service between March 1 and March 31, 2024, with 30 males and 30 women. Statistics, mean, and the standard deviation were used to assess the data in a descriptive manner.

The results of the research revealed that prior to utilizing services in sports and medical facilities, expectations and demands Facilities, locations, and equipment at Suranaree University of Technology Personnel and workers Exercise Additionally, the degree of service quality in all four categories meets requirements and expectations. and contentment following use of sports and medical facilities services Facilities, locations, and equipment at Suranaree University of Technology Personnel and workers Exercise Furthermore, all four aspects related to quality of service had an overall average level at a high level.

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้โดยได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ภาคภูมิ พิสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำปรึกษาแนะนำ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ซึ่งนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย และขอขอบพระคุณ นางหทัยรัตน์ ราชนาวิ และอาจารย์สถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีทุกท่าน ที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือและให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงเครื่องมือเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ สมาชิกสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีทุกท่าน ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม งานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณงานวิทยาศาสตร์การกีฬาและพัฒนาสุขภาพทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และประสานงานเป็นอย่างดี จนทำให้การทำวิจัยสถาบันครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
<b>บทที่</b>	
<b>1</b>	<b>บทนำ..... 1</b>
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1
	1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 2
	1.4 สมมุติฐานการวิจัย..... 2
	1.5 ขอบเขตของการวิจัย..... 2
	1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย..... 4
	1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย..... 4
<b>2</b>	<b>เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 5</b>
	2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... 5
	2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง ..... 7
	2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ..... 11
	2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค..... 16
	2.5 ความหมายและประโยชน์ของการออกกำลังกาย..... 21
	2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 22
	2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 28
<b>3</b>	<b>วิธีดำเนินการวิจัย..... 29</b>
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 29
	3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 29
	3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล..... 30
<b>4</b>	<b>ผลการวิจัย..... 31</b>
	4.1 ข้อมูลทั่วไปสมรรถภาพทางกาย..... 29
	4.2 ความคาดหวังก่อนเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ..... 33

<b>สารบัญ (ต่อ)</b>		
<b>บทที่</b>		<b>หน้า</b>
	4.3 ความพึงพอใจหลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.....	35
	4.4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....	37
<b>5</b>	<b>สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>38</b>
	5.1 สรุปผลการวิจัย.....	38
	5.2 อภิปรายผล.....	39
	5.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	41
	5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	41
	<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>43</b>
	<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>47</b>
	ก แบบสอบถาม ความคาดหวังก่อนเข้าใช้บริการและความพึงพอใจหลังการเข้า ใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.....	48
	<b>ประวัติผู้วิจัย.....</b>	<b>55</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงคำถาม 7 คำถาม (6Ws และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (7Os).....	17
2	ความคาดหวังและความต้องการในการเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่และอุปกรณ์.....	33
3	ความคาดหวังและความต้องการในการเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านบุคลากรและพนักงาน.....	33
4	ความคาดหวังและความต้องการในการเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านการออกกำลังกาย.....	34
5	ความคาดหวังและความต้องการในการเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.....	34
6	ความพึงพอใจหลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่และอุปกรณ์.....	35
7	ความพึงพอใจหลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านบุคลากรและพนักงาน.....	35
8	ความพึงพอใจหลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านการออกกำลังกาย.....	36
9	ความพึงพอใจหลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ.....	36
10	ความแตกต่างความพึงพอใจหลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำแนกตามเพศ.....	36

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	28
2	ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	31
3	ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	32
4	ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ.....	32



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การมีสุขภาพดีเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาซึ่งประกอบด้วย การดูแลสุขภาพของตัวเราเองอย่างเหมาะสมถูกต้อง เช่น การรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย การพักผ่อนที่เพียงพอ การป้องกันโรค การใช้ชีวิตที่ถูกต้องไม่ทำลายสุขภาพของตัวเราเองทั้งระยะสั้นและระยะยาว และที่สำคัญ การออกกำลังกายสม่ำเสมอ จะส่งผลให้ร่างกายมีความแข็งแรง ซึ่งวิธีการออกกำลังกายนั้นทำได้หลายวิธีแตกต่างกัน เช่น การเดินเร็ว ๆ การวิ่ง การเต้น การแกว่งแขน ยกขาอยู่กับที่ในบ้าน ออกกำลังกายในฟิตเนส การรำมวยจีน ไทเก๊ก การใช้ไม้พลองประกอบ การทำโยคะ การเดินแอโรบิก และที่สำคัญมาก ๆ คือ จะต้องออกกำลังกาย ให้เหมาะสมกับ เพศ อายุ และวัย (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2557)

นโยบายของรัฐมุ่งเน้นในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะเห็นได้จากแผนพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) อยู่ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 เป็นแผนพัฒนาระยะ 5 ปี และเป็นกลไกเชื่อมต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ด้านสุขภาพ ให้สามารถนำสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้ยึดหลักการ ดังนี้ (1) ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (2) ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาเพื่อให้คนไทยมีสุขภาพที่ดี (3) ยึดเป้าหมายอนาคตประเทศไทยปี 2579 ควบคู่กับกรอบเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) (5) การปรับโครงสร้างประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 (6) ประเด็นการปฏิรูปประเทศด้านสาธารณสุข (7) ธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (8) กรอบแนวทางแผนระยะ 20 ปี ด้านสาธารณสุขเพื่อวางฐานรากของระบบสุขภาพในระยะ 5 ปี ให้เข้มแข็งเพื่อคนไทยมีสุขภาพแข็งแรงสามารถสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศได้ ทั้งทางตรงและทางอ้อม (แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 12, 2560) นอกจากนี้ทางรัฐบาลยังได้กำหนดนโยบายระดับประเทศในการสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนในประเทศได้ออกกำลังกาย เพราะต้องการให้ประชาชนมีสุขภาพพลานามัยแข็งแรงสมบูรณ์ ดังวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาการกีฬาแห่งชาติในแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2560 – 2564) ได้กล่าวว่า “การกีฬาเป็นส่วนสำคัญของวิถีชีวิตประชาชนทุกภาคส่วน และเป็นกลไกสำคัญในการสร้างคุณค่าทางสังคม และส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศ” การเสริมสร้างการออกกำลังกายสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย ยุทธศาสตร์นี้ถือว่ามีความสำคัญสำหรับประชาชนทั่วไป ทั้งนี้เพราะการออกกำลังกายหรือการเล่นกีฬาจะทำให้สุขภาพพลานามัยแข็งแรง ลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ลดปัญหาสังคมสามารถใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาเสพติดและอบายมุข โดยมีการสร้างโอกาสการเข้าถึงกิจกรรมการออกกำลังกายและการเล่นกีฬา และมีการจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง รวมไปถึงการส่งเสริมให้ประชาชนมีจิตสาธารณะ และพัฒนาระบบอาสาสมัครการกีฬาโดยมีแนวทางที่สำคัญ ได้แก่ ๑) การจัดหาและพัฒนาสถานที่และอุปกรณ์กีฬาที่เพียงพอและเหมาะสมเพื่อการออกกำลังกาย และการเล่นกีฬาของมวลชน ๒) การเสริมสร้างความเสมอภาคในการเข้าถึงการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาสำหรับประชากรทุกกลุ่ม ๓) การส่งเสริมการพัฒนาอาสาสมัครและบุคลากรการกีฬาเพื่อมวลชนอย่างเป็นระบบ (แผนพัฒนาการ

กีฬาแห่งชาติฉบับที่ 6, 2560) ดังที่ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (2557) ได้กล่าวว่าการออกกำลังกายคือการออกกำลังกายเคลื่อนไหวร่างกายที่มีการวางแผน มีแบบแผน โดยเป็นกิจกรรมที่เป็นการกระทำซ้ำ ๆ หรือสม่ำเสมอ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มหรือคงไว้ซึ่งสมรรถภาพทางกาย ความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ ความยืดหยุ่นของกล้ามเนื้อและข้อ มีลักษณะกว้าง ๆ 4 ลักษณะ การออกกำลังกายแบบเต็ม แอโรบิก การออกกำลังกายต้านน้ำหนักตัว การออกกำลังกายเพื่อสร้างความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ และการออกกำลังกายเพื่อสร้างความยืดหยุ่นหรือความอ่อนตัว

จากเหตุผลที่กล่าวมาการออกกำลังกายมีความสำคัญอย่างมากต่อการดำรงชีวิตทำให้เกิดธุรกิจการเปิดศูนย์ออกกำลังกาย (Health Club) อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นสถานที่รวบรวมการทำกิจกรรมการออกกำลังกายไว้สำหรับบริการลูกค้า หรือเรียกว่า “สมาชิก” และด้วยความนิยมที่เพิ่มขึ้นในสังคมไทยเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ และการออกกำลังกาย จึงทำให้ศูนย์ออกกำลังกายเปิดขึ้นอย่างมากมายทั้งภาครัฐและเอกชน การที่จะดึงลูกค้าใหม่มาเป็นสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกายนั้น ก็ขึ้นอยู่กับศูนย์ออกกำลังกายนั้นสามารถทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจในบริการได้มากน้อยเพียงใดดังที่จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 21) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของการบริการการนำเสนอที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวัง และมีแนวโน้มจะใช้บริการอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของกระบวนการให้บริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจน ความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้ให้ความสำคัญของสุขภาพและสมรรถภาพทางกายของนักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัยฯ จึงได้จัดตั้งสถานกีฬาและสุขภาพขึ้น เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้นักศึกษาและบุคลากรมีความตื่นตัวและรักการออกกำลังกายอย่างจริงจัง การจัดการด้านสถานที่ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ นั้น ที่ทันสมัยทัดเทียมกับศูนย์บริการสุขภาพทั่วไป โดยจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย ปัจจุบันการบริการห้องทดสอบสมรรถภาพทางกาย ห้องออกกำลังกายของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จัดให้บริการเครื่องมือออกกำลังกายที่ทันสมัย รวมไปถึงบุคลากรให้บริการการทดสอบสมรรถภาพทางกายและการอบรมให้ความรู้หลักการออกกำลังกายทั้งในภาคทฤษฎีและปฏิบัติการใช้เครื่องมือออกกำลังกายก่อนเป็นสมาชิก อีกทั้งการลงชื่อจองการเข้าใช้บริการในแต่ละช่วงของการให้บริการแต่ละวันผ่านระบบ SmartSHC การเช็คอินผ่านเข้าใช้บริการเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการติดตามสมาชิก การกำหนดจำนวนสมาชิกเข้าใช้แต่ละช่วง ซึ่งเป็นระเบียบการจัดการของสถานกีฬาและสุขภาพ ตั้งเป็นข้อกำหนดสำหรับสมาชิกทุกคน

ดังนั้น ในฐานะนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จึงมีความสนใจที่จะความคาดหวังก่อนการเข้าใช้บริการและความพึงพอใจหลังการเข้าใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่และอุปกรณ์ ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านการออกกำลังกาย และด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้เสนอต่อผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ ให้มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกที่มาใช้บริการให้ปลอดภัยอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนด

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในด้านการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์ ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านการออกกำลังกาย และด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ

## 1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 ความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์ ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านการออกกำลังกาย และด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.4.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา นักเรียน บุคลากร หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ครอบครัวยุโรปและบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกห้องออกกำลังกาย สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่มาใช้บริการ ในระหว่างวันที่ 1 มีนาคม ถึง 31 มีนาคม 2567

### 1.4.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา นักเรียน บุคลากร หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ครอบครัวยุโรป และบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกห้องออกกำลังกาย สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่มาใช้บริการ ในระหว่างวันที่ 1 มีนาคม ถึง 31 มีนาคม 2567 ได้มาโดยการเลือกแบบบังเอิญ จำนวน 60 คน แบ่งเป็นชาย 30 คน หญิง 30 คน

### 1.4.3 ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น

#### 4.3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานะ

4.3.2 ตัวแปรตาม คือ ความความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกในการเข้าใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี 4 ด้าน ได้แก่

- 4.3.2.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์
- 4.3.2.2 ด้านบุคลากรและพนักงาน
- 4.3.2.3 ด้านการออกกำลังกาย
- 4.3.2.4 ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ

## 1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1.5.1 สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี หมายถึง สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่เปิดให้บริการด้านออกกำลังกายแก่สมาชิกที่มาใช้บริการ ประกอบด้วย ลู่วิ่ง เครื่องเดินวงรี จักรยาน กรรเชียงบก ฟรีเวท แมทชีนเวท ฯลฯ

1.5.2 ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษา บุคลากร ครอบครัวบุคลากร และบุคคลทั่วไป ที่เป็นสมาชิกห้องออกกำลังกาย สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

1.5.3 สมาชิก หมายถึง บุคคลที่ผ่านการทดสอบสมรรถภาพทางกาย อบรมทฤษฎีและอบรมปฏิบัติห้องออกกำลังกาย ตามระเบียบทางสถานกีฬาและสุขภาพ

1.5.4 ความคาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์หรือคิดว่าสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจะเป็นอย่างไร สิ่งที่เราคิดที่จะให้เป็นไปในทางที่ดี การมีความคาดหวังเป็นสิ่งที่ธรรมดาในชีวิตประจำวัน เช่น เมื่อเราไปออกกำลังกายเราก็คาดหวังว่าจะได้มีสุขภาพที่ดี ได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพรวมถึงได้ความรู้ในด้านการออกกำลังกาย

1.5.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการห้องออกกำลังกายในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งจะเกิดขึ้นหลังจากมาใช้บริการห้องออกกำลังกายพิจารณาจากด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.5.5.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์ เช่น ความสะดวกในการเข้าใช้บริการ อุปกรณ์มีความเพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกมีจำนวนเพียงพอ เป็นต้น

1.5.5.2 ด้านบุคลากรและพนักงาน เช่น บุคลากรและพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ บุคลากร และพนักงานสามารถให้คำปรึกษาได้เข้าใจชัดเจน บุคลากรและพนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ บุคลากรและพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย บุคลากรและพนักงาน มีความสุภาพในการให้บริการ เป็นต้น

1.5.5.3 ด้านการออกกำลังกาย เช่น ได้รับความรู้ในการเลือกใช้กิจกรรมการออกกำลังกายที่เหมาะสม ได้รับความรู้ในเรื่องขั้นตอนการออกกำลังกายอย่างถูกวิธี ได้รับความรู้ในการใช้อุปกรณ์การออกกำลังกายอย่างถูกวิธี ได้รับความเข้าใจในด้านการออกกำลังกาย เป็นต้น

1.5.5.4 ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ เช่น ได้รับความรู้ความเข้าใจในการเข้าใช้บริการ ได้รับบริการตามความต้องการ ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม

## 1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.6.1 เพื่อนำข้อมูลที่ได้เสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข การให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และทำให้ห้องออกกำลังกายได้มาตรฐานสากลตามที่กำหนด

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกในการใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
5. ความหมายและประโยชน์ของการออกกำลังกาย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

เสรี วงษมณฑา (2542) กล่าวว่า การสื่อสารการตลาดที่ดีจะทำให้ผู้บริโภคเกิดการรู้จักการยอมรับ เกิดความพึงพอใจ หลังจากนั้นผู้บริโภคจะออกไปแสวงหาและสัมผัสกับตัวสินค้าเพื่อตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อและสรุปออกมาเป็นทัศนคติหลังจากที่ใช้แล้ว ซึ่งจะออกมาได้ 2 แบบ คือ ทางลบ หมายถึงถึงผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจ กับทางบวก หมายถึง ผู้บริโภคเกิดความพอใจ

ธนวรรณ แสงสุวรรณ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดีหรือผิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวังถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวังลูกค้าก็พอใจ และถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

นภารัตน เสือจงพรุ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

Kotle (1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้า ที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ และความคาดหวังของลูกค้า (Expectations) ซึ่งพิจารณาว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการหลังการชายน้อยเพียงใด ถ้าได้รับสินค้าและบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความประทับใจ (Delighted) ซึ่งส่งผลให้ลูกค้ากลับไปซื้อผลิตภัณฑ์หรือไปใช้บริการซ้ำอีก (Repurchase) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจของลูกค้าสามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับ

คือ สามารถตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของลูกค้าได้และสามารถตอบสนองความคาดหวังในการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

จากความหมายต่าง ๆ พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่ได้รับจากการบริการคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้า

### 2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

พรรรณวดี พัฒนชัย (2551) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการผู้บริหารและปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการ แต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวัง ของผู้รับบริการและตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของลูกค้า ย่อมส่งผลให้ลูกค้าความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะของการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่อุปกรณ์เครื่องใช้บุคลากรลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติการบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานยอมทำให้พนักงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

### 2.1.3 การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่าง ๆ มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้ให้บริการ อย่างสม่ำเสมอผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีการสำรวจความต้องการค่านิยม และความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์กรซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรการในการสะท้อนภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่องข้อได้เปรียบขององค์กรเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอันจะนำมาซึ่งความพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจนผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ข้อบกพร่อง ข้อใดเปรียบขององค์กรต้นทุนของการดำเนินการแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบายเป้าหมายและทิศทางขององค์กรซึ่งจะส่งผลกระทบต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. กลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมายทิศทางขององค์กรโดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการรวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการกำหนดการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วย ระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรบริหาร เป็นต้น

สมชาติ กิจจรยง (2544) ได้กล่าวถึง การเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการว่าการปฏิบัติงานบริการพนักงานและผู้บริหารงานบริการต้องเสริมสร้างความต่อเนื่องหรือสร้างความสำเร็จ ด้วยการให้บริการด้วยการติดตามผลงานบริการจากผู้มาใช้บริการ คือ

1. รับฟังความต้องการหรือปัญหาจากลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ
2. ทำงานอย่างมีชีวิตและจิตใจใส่ความกระตือรือร้นในงาน
3. เตรียมคำตอบไวล่วงหน้าโดยสมมุติคำถามจากผู้มาใช้บริการ
4. มุ่งการปฏิบัติงานบริการเป็นสำคัญ
5. บริการผู้มาใช้บริการหรือลูกค้าอย่างใกล้ชิด
6. ใช้แนวทางบริการที่เข้าถึงงานหรือเข้าถึงคนและสัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด
7. ตั้งใจฟังคำพูดของผู้มาใช้บริการเสมอ
8. ทบทวนข้อคิดเห็นต่าง ๆ จากผู้มาใช้บริการ
9. บอกตนเองเสมอว่า “ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการต้องประทับใจในงานบริการของเรา”
10. หัวหน้าหรือผู้นำต้องสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่บริการ

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

### 2.2.1 ความหมายของความคาดหวัง

ประภาพร ชื่นงาม (2559) อธิบายว่า ความคาดหวัง เป็นการตั้งความปรารถนาของมนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกนี้เมื่อเจริญเติบโตขึ้นในช่วงอายุหนึ่งที่มีความรู้สึกเป็นของตนเอง หรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิด มีความต้องการเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อให้เกิดความสำเร็จ ตามความเชื่อและความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เป็นความคาดหวังล่วงหน้าโดยมุ่งหวัง ในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้

ภักดีอารินท์ เลิศอภิสิทธิ์ (2558) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ความรู้สึก ความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบันไปจนถึงอนาคต เป็นการคาดการณ์ถึงสิ่งที่จะมา กระทบต่อการรับรู้ของคนเราโดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก ฤทัย นิธิธนะวิชิต (2553) กล่าวว่า ความคาดหวัง เป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือ เหตุการณ์จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะ

เกิดขึ้นตามที่ตนคิดไว้ Paul Hersey และ Kenneth H. Blanchard (1982) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นการที่บุคคลรับรู้ถึงการปฏิบัติอย่างเหมาะสมตามบทบาทของตนเองและรับรู้ถึงบทบาทของบุคคลอื่น ความคาดหวังจะเป็นตัวบอกว่าบุคคลจะต้องปฏิบัติอย่างไรเมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ ดังนั้น โดยสรุปความคาดหวัง คือ ความรู้สึก ความมุ่งหวัง ต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้จากการคาดการณ์ตามการรับรู้ของบุคคล

### 2.2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

จากทฤษฎีความคาดหวังโดย Victor H. Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังจากการนำเสนอทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมนอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของบุคคลในการทำงาน โดยเชื่อว่าแรงจูงใจมักจะถูกประเมินจากผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับจากอีกฝ่ายหนึ่ง ดังนี้

$E = \text{Expectancy}$  หมายถึง ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้มาซึ่ง ผลลัพธ์หรือความสำเร็จที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่างหรือการกระทำกระบวนการบางอย่าง

$I = \text{Instrumentality}$  หมายถึง การใช้เครื่องมืออุปกรณ์วิถีทางเพื่อผลลัพธ์ (Outcomes) หรือความสำเร็จระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือความสำเร็จอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้

$V = \text{Valance}$  หมายถึง ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายความสำเร็จ ซึ่งมาจากการให้คุณค่าหรือการให้ความสำคัญของความสำเร็จนั้น ๆ

แรงผลักดันหรือแรงจูงใจนั้นเป็นผลลัพธ์มาจากความสัมพันธ์ของความคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องมือ (Instrumentality) และความรุนแรงของความต้องการ (Valance) ซึ่งสามารถเป็นสูตรในการคำนวณ (Lloyd, R & Mertens, D., 2018) ได้ดังนี้

$$\text{แรงผลักดัน} = \text{ความคาดหวัง} \times \text{การใช้เครื่องมือ} \times \text{ความรุนแรงของความต้องการ}$$

(Force)                      (Expectancy)                      (Instrumentality)                      (Valance)

นอกจากนี้ Victor H. Vroom (1964; อ้างถึงใน นิติพล ภูตะโชติ, 2556) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความคาดหวังในการทำงาน ดังนี้

1) ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลสำเร็จของการทำงาน (Effort – Performance Relationship) หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามทุ่มเทให้กับการทำงานกับผลงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการใช้ความพยายามในการทำงานครั้งนั้น

2) ความสัมพันธ์ ระหว่างผลสำเร็จของการทำงานกับรางวัล (Performance – Reward relationship) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลสำเร็จของการทำงาน กับรางวัลที่คาดหวังว่าจะได้รับการทำงานสำเร็จ

3) ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลกับเป้าหมายส่วนบุคคล (Rewards – Personal goals relationship) หมายถึง มูลค่าหรือคุณค่าของรางวัลที่องค์กรให้เพื่อตอบแทน แก่พนักงานกับความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อคุณค่าของรางวัลที่ได้รับ หากมีคุณค่ามากพอยอมเป็นการจูงใจพนักงาน

ความพยายามเป็นพื้นฐานความคิดของทฤษฎีความคาดหวังแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่เกิดโดยผลที่ได้รับมาจากความคาดหวังของคนในเหตุการณ์ตามเหตุผลของการกระทำนั้น ๆ หรือกล่าวได้ว่าระดับความคาดหวังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่มีต่อเหตุการณ์นั้น ผลความคาดหวังจะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับ



ความพยายามและการกระทำ (สัจจา โสภกา, 2556) Stephen P. Robbins และ Timothy A. Judge (2007, อ้างอิงใน ธนาศิริ ชะระอำ, 2554) ได้อธิบายถึงทฤษฎี กระบวนการเกี่ยวกับความพยายามเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการของบุคคล ว่าบุคคลมีพฤติกรรม หรือปฏิบัติไปตามเกณฑ์ความน่าจะเป็นในการรับรู้และพิจารณาว่าตนจะมีความสามารถใช้เวลา พยายามในการปฏิบัติงานที่จะทำ ให้ได้ผลลัพธ์ตามต้องการจากการปฏิบัติงานได้หรือไม่ ตลอดจนถึงกับวิธีการมองถึงคุณค่าที่เป็นผลลัพธ์นั้น ดังนี้

1) ความหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายามเป็นส่วนประกอบหนึ่งของ ทฤษฎีความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับความน่าจะเป็นความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความ พยายามเป็นส่วนที่แสดงถึงความพยายามในด้านต่างๆ ที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานผู้บริหาร สามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคาดหวังจากการใช้เวลาพยายามในการปฏิบัติงานสูง โดยจัดการฝึกอบรมให้การสนับสนุนพนักงานตลอดจนการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เป็นต้น

2) ความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและระบบรางวัล พนักงานจะพิจารณาผลลัพธ์ที่คาดหวังจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้น ซึ่งเป็นความคาดหวังจากการใช้เวลาพยายามในการทำงาน เมื่อบุคคลรับรู้ความพยายามของเขาจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เขาจะพยายามปฏิบัติงานไม่ให้ พลาดเพื่อให้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

3) คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์หมายถึง คุณค่าของความพึงพอใจซึ่งเป็น ผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ของแต่ละบุคคลจากการปฏิบัติหรือคุณค่าของความพึงพอใจที่คาดว่าจะได้รับ (Anticipated Satisfaction) แต่ละองค์กรและสมาชิกขององค์กรต้องการผลลัพธ์และมีแรงดึงดูดใจไม่เท่ากัน บางคนอาจจะต้องการผลลัพธ์ที่มีลักษณะเฉพาะแต่บางคนอาจจะไม่คิด เช่นนั้น ทำให้ต้องศึกษาคุณค่าหรือส่วนประกอบของผลลัพธ์เมื่อผลลัพธ์เป็นที่น่าพึงพอใจคุณค่าความพอใจจะเป็นบวก แต่เมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพอใจคุณค่าความพอใจจะเป็นลบ เมื่อผลลัพธ์มีลักษณะเป็นที่น่าพึงพอใจและไม่น่าพึงพอใจคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เท่ากับศูนย์

### 2.2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับปัจจัยพื้นฐานหลายปัจจัยของผู้ที่ตั้งความคาดหวังอันเป็นมาจากวัฒนธรรม ชนิดของครอบครัวหรือลักษณะความมั่นคง ระดับชั้นทางสังคมการอบรมเลี้ยงดูและกฎระเบียบ ฐานะในกลุ่มหรือความมีอิทธิพลในกลุ่ม การใช้กลไกต่อผลของความคาดหวัง การบอกเล่าความคาดหวัง ความล้มเหลวและความสำเร็จในอดีต เพศ เชื้อชาติปัญหา และบุคลิกภาพ (วาสิณี มหาพิราภรณ์และวิรงรอง มีศรีสุข, 2555) โดยลักษณะของความคาดหวัง เป็นไปตามภาวะความเป็นจริงต่าง ๆ ทางสังคม โดยประกอบไปด้วยตำแหน่งหน้าที่หรือบทบาท ทางสังคมที่เป็นตัวกำหนดว่าบุคคลควรจะมีประพฤติกรรมเช่นไร มีกิจกรรมหรือการกระทำทางสังคมเช่นไร ซึ่งมักจะถูกจัดระบบและควบคุมด้วยบรรทัดฐานที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์และเงื่อนไขที่แตกต่างกัน (Turner, J. C., 1982)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคล (วาสิณีมหาพิราภรณ์และวิรงรอง มีศรีสุข, 2555) ได้ดังนี้

1) วัฒนธรรม (Culture) มาตรฐานของความคาดหวังต่อสมาชิกต่างกันมา จรรยาบรรณนั้นครอบคลุมถึงระดับของความสำเร็จและทัศนคติต่อความสำเร็จเมื่อบุคคลเข้าสู่วัยที่จะรับรู้ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อตนเอง และความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อสังคม การตั้งความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสังคมจึงแตกต่างกัน

2) ชนิดของครอบครัว (Kind of Family) บุคคลที่มาจากครอบครัวที่มีความมั่นคงแตกต่างกันจะมีความคาดหวังในอนาคตที่แตกต่างกัน เช่น บุคคลที่เติบโตจากครอบครัวที่ไม่ได้มีย้ายถิ่นฐานบ่อยครั้งย่อมมีการวางแผนและมีความคาดหวังในอนาคตที่ชัดเจน

3) ระดับชั้นทางสังคม (Ordinal Position) ฐานะทางเศรษฐกิจที่ดีของบุคคลเป็นปัจจัยกำหนดความคาดหวังและการแสวงหาโอกาสของบุคคลได้มากกว่าบุคคลที่มาจาก พื้นฐานฐานะทางเศรษฐกิจที่ไม่ดี

4) การอบรมวินัย (Discipline) การอบรมวินัย หรือการอบรมเลี้ยงดู มี 2 รูปแบบ ได้แก่ แบบอัตโนมัติไปเลย กล่าวอย่างง่ายคือ การยึดถือตัวเองเป็นหลักเด็ดขาด โดยมากบุคคลที่ถูกอบรมมาในรูปแบบนี้มักมีความคาดหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง

5) ฐานะในกลุ่ม (Group Status) กลุ่มจะมีอิทธิพลต่อบุคคล และความคาดหวังที่กลุ่มจะมีต่อบุคคลจะขึ้นอยู่กับฐานะของบุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มนั้น ๆ ว่ามีความมั่นคงและ ชัดเจนอย่างไร เช่น เมื่อบุคคลนั้นๆมีฐานะที่มั่นคงชัดเจน เป็นผู้นำที่มีความสามารถของกลุ่มย่อมส่งผลให้ระดับความคาดหวังมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริง

6) การใช้กลไกการหลบหนี (Use of Escape Mechanism) กลไกของการ หลบหนีมีผลต่อการตั้งความคาดหวังมากที่สุด เช่น การที่บุคคลไม่ได้ตั้งความคาดหวังที่จะประสบ ความสำเร็จอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง และมีภาวะการหนีหลีกเลี่ยงอุปสรรคและความล้มเหลว

7) การบอกเล่าความคาดหวัง (Verbalization of Aspirations) โดยมาก ความคาดหวังที่ถูกบอกเล่าออกมาจากบุคคลหนึ่ง ๆ มักจะเป็นความคาดหวังที่อยู่บนรากฐานของ ความเป็นจริงจากการพิจารณาสถานะความเป็นจริงของบุคคลนั้น ๆ แล้ว

8) ความล้มเหลวและความสำเร็จในอดีต (Past Failures and Success) ใน ที่นี้ ผู้วิจัยเรียกว่าประสบการณ์ในอดีตโดยบุคคลที่ประสบความสำเร็จเสมอๆจะมีแนวโน้มใน การตั้งความคาดหวังว่าจะประสบผลสำเร็จ แต่ในทางตรงกันบุคคลที่ผิดหวังซ้ำ ๆ มักจะคิดว่า จะ ล้มเหลวอีก ซึ่งความคิดเหล่านี้จะส่งผลถึงการตั้งความคาดหวังในอนาคตว่าจะเป็นเช่นไร

9) เพศ (Sex) ลักษณะของความคาดหวังและระดับของความคาดหวังใน เรื่องต่าง ๆ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกัน เช่น ความคาดหวังเกี่ยวกับการทำงาน ลักษณะอาชีพ หรือการดำเนินชีวิต เป็นต้น

10) เซาว์ปัญญา (Intelligence) ความฉลาด หรือเซาว์ปัญญาของบุคคลเป็นรากฐานของการตั้งความคาดหวัง โดยหากบุคคลนั้นมีความฉลาดหรือมีเซาว์ปัญญา มากก็มี แนวโน้มที่จะมีความคาดหวังตามความสนใจและความสามารถของตนเองมากกว่าเพียงแค่ทำตามคนอื่นในกลุ่ม

11) บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพของบุคคลมีอิทธิพลต่อการตั้ง ความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ เช่นคนที่มีความมั่นใจในตัวเองสูงมักจะกล้าที่จะตั้งความคาดหวัง ที่ชัดเจนและมีความเป็นไปได้ที่จะทำให้เป็นจริง

#### 2.2.4 ความคาดหวังของสถานประกอบการเกี่ยวกับการร่วมผลิตบัณฑิต

ผลิตบัณฑิตอย่างที่กำลังมาในข้างต้น โดยการที่หลักสูตรมีการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนบูรณาการกับการทำงานจริงกับสถานประกอบการเพื่อฝึกทักษะจำเป็นให้นักศึกษาในการทำงานสายวิชาชีพนั้น ๆ ดังนั้น จึงปฏิเสธไม่ได้ว่า เพื่อลดปัญหาวิกฤติคุณภาพอุดมศึกษาที่มีมาในอดีต สถาบันอุดมศึกษา ไทยผลิตบัณฑิตไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ขาดความรู้และทักษะของอาชีพ ไม่เชื่อมโยงกับสังคม และการประกอบอาชีพ บัณฑิตที่จบอุดมศึกษามีความรู้และทักษะรวมทั้งคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ ไม่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน (ปานเพชร ชินินทรและวิเชษฐ์ พลายมาศ, 2553) สถานประกอบการเองก็มีความคาดหวังต่อสถาบันการศึกษาในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อผลิตบัณฑิตเช่นเดียวกัน ซึ่งสะท้อนออกมาในการร่วมมือเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรและการบริหารหลักสูตร การกำหนดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และการพัฒนาทักษะและความสามารถบัณฑิตให้เหมาะกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง โดยความคาดหวังความสามารถหลักในการทำงานของนิสิต นักศึกษาสหกิจศึกษาในทรรศนะของผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มสายงานทางกลุ่มวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีและกลุ่มสังคมศาสตร์มีความแตกต่างกัน ซึ่งสำคัญต่อการนำไปใช้ในการพัฒนาความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการตลอดจนคณาจารย์ที่เล็งนิสิต นักศึกษาสหกิจศึกษาและพนักงานใหม่ของภาคธุรกิจ (บุษยา วงษ์ชวลิตกุล, 2558) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อการ ทำข้อตกลงความร่วมมือกับหลักสูตร จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยได้เชื่อมโยงความ หมายถึงความคาดหวังกับหัวข้องานวิจัย ได้ว่า ความคาดหวังหมายถึง ความคาดหวัง ความปรารถนาของสถานประกอบการถึงสิ่งที่จะได้รับการทำความร่วมมือในการร่วมผลิตบัณฑิต กับหลักสูตร อีกทั้งสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องสามารถส่งผลถึงความคาดหวังของบุคคล ซึ่งสามารถเชื่อมโยงได้ว่าอาจเกิดขึ้นและส่งผลได้ทั้งต่อความคาดหวังของสถานประกอบการเองของสถาบันการศึกษา และของตัวผู้เรียน

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

#### 2.3.1 ความหมายและคุณลักษณะของคุณภาพการบริการ

การบริการเป็นสินค้าที่มีลักษณะจับต้องไม่ได้และมีรูปแบบที่ไม่แน่นอนแตกต่างจากสินค้าทั่วไป ซึ่งสามารถจับต้องได้ ทดสอบคุณภาพได้โดยยังไม่ต้องซื้อ แต่การบริการนั้น เราจะรู้คุณภาพได้จะต้องเข้าไปใช้บริการจริง ๆ ทำให้การประเมินคุณภาพบริการต้องขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ (Morrison, 1996) คุณภาพของการบริการจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของพนักงานบริการ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการและมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับลูกค้า การบริการที่ด้อยคุณภาพ มักเกิดจากเป้าหมายของหน่วยบริการไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า และผลจากการบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า หรือเกิดจากทั้งสองกรณีคู่กัน (Pizam, 2004)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของคุณภาพของการบริการดังนี้

อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และจิรุตน์ ศรีรัตนบัลล (2543) ได้ให้ความหมายของคุณภาพ หมายถึงคุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้ผลลัพธ์ที่ดีและตอบสนอง

ความต้องการของผู้รับผลงานเป็นที่พึงพอใจ คุณภาพประกอบด้วยมิติหลายด้านมีความเป็นพลวัตสูงมาก การตอบสนองความต้องการของลูกค้าในระหว่างบริการเท่านั้น ในภาพกว้างอาจครอบคลุมไปถึงการเข้าถึงบริการและการจัดสรรบริการนั้นไปสู่ประชาชนให้เกิดประโยชน์โดยรวม

ศรัทธา วุฒิพงศ์ (2542) กล่าวว่าคุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ใช้หรือผู้บริโภค หรือสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม โดยประกอบด้วย ความรวดเร็วถูกต้อง ความเชื่อถือ ความต่อเนื่องของบริการที่ทำให้ความพึงพอใจของบริการที่ให้ความปลอดภัยและทันสมัย ความยุติธรรม และความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้บริการที่ดี ราคาบริการที่เหมาะสม

สิทธิศักดิ์ พลเกษตร (2544) ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการบนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ รวมทั้งการเคารพและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพการบริการมีความหมายและลักษณะ คือ การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจกับสินค้าและบริการ เป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดจนขั้นตอนของบริการนั้น ๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย

2.3.2 การประเมินคุณภาพการบริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวว่า ผู้บริโภคได้ใช้ ปัจจัยหรือเกณฑ์บ่งชี้ 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการได้แก่

1. ความสะดวก (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการด้วยภาษาที่ชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อยมีความนับถือในตัวผู้รับบริการรอบคอบและเป็นมิตร
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ และความซื่อสัตย์ขององค์การที่ให้บริการและตัวผู้ให้บริการเอง
6. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการที่ได้แจ้งไว้กับผู้รับบริการ
7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการแก่ผู้รับบริการสนใจต่อปัญหาของผู้รับบริการ
8. ความปลอดภัย (Security) เช่น การใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ปราศจากอันตราย
9. ลักษณะภายนอก (Appearance) หมายถึง อุปกรณ์ บุคลากรที่ให้บริการตลอดจนสื่อต่าง ๆ ในการให้บริการว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัยหรือไม่
10. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding Customer) หมายถึง การพยายามรู้จักและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

ศิริพร สุประพาส (2541) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการในการตัดสินใจ คุณภาพของงานบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ซึ่งสรุปถึงปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างถึง 10 ปัจจัย คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ

2. ความตอบสนอง (Responsiveness) ต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. ความสามารถ (Competence) ในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญจริงจัง
4. การเข้าถึงง่าย (Access) การใช้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก
5. ความสุภาพ เคารพนอบน้อม ความอ่อนไหวให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ (Courtesy)
6. ความสามารถและสมบุรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า (Communication) ทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. ความเชื่อถือได้ (Creditability) ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. ความเข้าใจในลูกค้า นำความรู้สึกของลูกค้ามาใส่ใจ (Customer Understanding)
10. ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพ (Tangible) ของปัจจัยการบริการ

รวมทั้งได้นำเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่ พาราสุรามาน ไชทามล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithamal and Berry, 1985) ได้สร้างไว้ที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) และนำไปศึกษาวิจัยกับธุรกิจบริการต่าง ๆ จนสรุปได้ว่า เราสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการได้เพียง 5 องค์ประกอบหลักเท่านั้น คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และการเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy)

Zeithamal และ Bitnet (พรณวดี พัฒนชัย, 2551 อ้างอิงมาจาก Zeithamal and Bitnet, 2000) และชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548) ได้กล่าวถึง รายละเอียดของการวัดประเมินองค์ประกอบของคุณภาพการบริการไว้ทั้ง 5 ด้าน คือ

1. สิ่งสัมผัสได้เป็นรูปธรรม (Tangibles) ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานให้บริการ
2. ความเชื่อถือได้และไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นความสามารถสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญา การทำให้บริการมีความเชื่อถือได้ทำได้ดังนี้
  - 2.1 ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า
  - 2.2 ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก
  - 2.3 ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด
  - 2.4 มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน การบันทึกข้อมูลลูกค้า
3. การตอบสนองลูกค้าด้วยความรวดเร็วทันที (Responsiveness) หมายถึง ความสนใจ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะทำตามคำขอร้อง ตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียนและแก้ปัญหาให้ลูกค้า การแสดงออกถึงการตอบสนองลูกค้าโดยทันทีอาจทำได้ เช่น (พรณวดี พัฒนชัย, 2551)
  - 3.1 ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ
  - 3.2 ให้บริการอย่างรวดเร็ว
  - 3.3 มีความพร้อมในการบริการ

3.4 เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า

3.5 ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังลูกค้าโดยเร็ว

4. การรับประกันทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) เป็นการรับประกันเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัย สิ่ง que แสดงถึงความไว้วางใจ และเชื่อมั่น ไดแก (พรณวดี พัฒนชัย, 2551)

4.1 พนักงานมีความรู้และทักษะในการให้บริการ

4.2 กิจการมีชื่อเสียงไว้วางใจได้

5. การเข้าใจลูกค้า การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เป็นการดูแลและ เอาใจใส่อย่างตั้งใจ เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของลูกค้า แต่ละราย เพื่อแสดงว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษ การแสดงความเข้าใจลูกค้าทำได้โดย

5.1 เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

5.2 ให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล

5.3 รู้จักและจำลูกค้าประจำได้

5.4 มีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตร

เช่นเดียวกัน อดุลย จาตุรงค์กุล และคณะ (2546) ได้กล่าววว่า ในการวิจัยด้านคุณภาพในการบริการ (Service Quality) จะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน ไดแก

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและมีความมีจรรยาบรรณต่อผู้ใช้บริการ และควรให้บริการได้อย่างถูกต้อง ตามที่ใดตกลงกันไว้และตรงต่อเวลา ไดแก ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้ แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ ควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า และควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเขาพบลูกค้า

2. ความมีตัวตน (Tangible) ในการให้บริการสิ่งที่เป็นเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ ต้องมีมาตรฐานและพร้อมที่จะใช้งาน รวมทั้งบุคลากรที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

3. การโต้ตอบจากพนักงาน (Responses) ในการบริการพนักงานจะต้องมีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยความตั้งใจและเต็มใจ เพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ไดแก การให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความยินดีที่ให้บริการเสมอ มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ ความไว้วางใจ (Acceptance) และความเอาใจใส่ (Empathy)

2.3.3 กลยุทธ์และปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปรับปรุงคุณภาพการบริการจากการวิจัยเรื่องการบริหารคุณภาพนิตยสารฟอร์จูน ไดสรุปถึงลักษณะที่โดดเด่น ที่ทำให้บริษัทเหล่านี้ประสบความสำเร็จเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ มีหัวข้อสำคัญ 6 ประการ ที่ได้รับการยอมรับสูงสุด คือ

1. กำหนดกลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศของการให้บริการอย่างมีคุณภาพ หรือกลยุทธ์ที่จำเป็นเพื่อให้เกิดแรงผลักดันในการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

2. ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อปรับปรุงการให้บริการ การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ การลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของบุคคล

3. มีการวัดคุณภาพการบริการ ความถูกต้อง การใช้เวลา การตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังจากผู้ให้บริการ

4. มีระบบและกลไกการสอบข้อมูลย้อนกลับที่จะบอกให้ทราบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจหรือไม่ การตรงเวลา การบริการตรงความต้องการ ความสุภาพอ่อนน้อม ความสามารถของบุคลากร ราคา ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธุรกิจ

5. มีการจัดตั้งองค์กรเพื่อรักษาและพัฒนาคุณภาพการบริการ ทุกหน่วยงานทุกระดับทั่วทั้งธุรกิจ

6. มีโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อให้บริษัทมีแรงผลักดันไปสู่เป้าหมายที่กำหนดรูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ

กล่าวสรุปได้ว่า กลยุทธ์และปัจจัยสู่ความสำเร็จในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ที่ทำให้ประสบความสำเร็จเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ คือการกำหนดกลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ มีระบบและกลไกการสอบข้อมูลย้อนกลับ เพื่อให้บริษัทมีแรงผลักดันไปสู่เป้าหมายที่กำหนด รูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคจะทำให้สามารถสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคและความสามารถในการค้นหาทางแก้ไข พฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในสังคมได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองของธุรกิจมากยิ่งขึ้น ที่สำคัญจะช่วยให้การพัฒนาตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้น ในตลาดปัจจุบันถือว่าผู้บริโภคเป็นใหญ่ และมีความสำคัญที่สุดของนักธุรกิจ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารการตลาด จะต้องศึกษากลุ่มผู้บริโภคให้ละเอียด ถึงสาเหตุของการซื้อ การเปลี่ยนแปลงการซื้อ การตัดสินใจซื้อ ฯลฯ จะช่วยให้ผู้บริหารทนายใจหรือเดาใจกลุ่มผู้บริโภคของกิจการได้ถูกต้องว่ากลุ่มผู้บริโภคเหล่านั้นต้องการอะไร มีพฤติกรรมการซื้ออย่างไร แรงจูงใจในการซื้อเกิดจากอะไร แหล่งข้อมูลที่ผู้บริคนำมาตัดสินใจซื้อคืออะไร รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจซื้อข้อมูลต่างๆ เหล่านี้เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนทางการตลาด ซึ่งจะขอกล่าวเป็นตอน ๆ ดังนี้

### 2.4.1 ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

ดารา ทีปะปาล (2541) ได้ให้ความหมายว่า กระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการแสวงหาการเลือก การซื้อ การใช้ การประเมินผล และการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความปรารถนา ให้ได้รับความพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหา การคิด การซื้อ การใช้ การประเมินผลในสินค้าและบริการซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการหรือเป็นขั้นตอนเกี่ยวกับความคิด ประสพการณ์การซื้อ การใช้สินค้าและบริการของผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการและพึงพอใจของเขา

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำใด ๆ ของ ผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

### 2.4.2 การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (analyzing consumer behavior)

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภคเพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค คำตอบที่ได้จะช่วยให้นักการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์การตลาด (marketing strategies) ที่สามารถสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม คำถามที่ใช้เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภค คือ 6Ws และ 1H ซึ่งประกอบด้วย WHO? WHAT? WHY? WHO? WHEN? WHERE? และ HOW? เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการ หรือ 7Os ซึ่งประกอบด้วย OCCUPANTS, OBJECTS, OBJECTIVES, ORGANIZATIONS, OCCASIONS, OUTLET และ OPERATIONS แสดงได้ตามตารางที่ 1



ตารางที่ 1 แสดงคำถาม 7 คำถาม (6Ws และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (7Os)

คำถาม (6Ws และ 1H)	คำถามที่ต้องการทราบ (7Os)
1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?)	ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (occupants) ทางด้าน (1) ประชากรศาสตร์ (2) ภูมิศาสตร์ (3) จิตวิทยาหรือจิตวิเคราะห์ (4) พฤติกรรมศาสตร์
2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?)	สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (objects) สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการจากผลิตภัณฑ์ก็คือ ต้องการคุณสมบัติหรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ (product component) และ ความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง (competitive differentiation)
3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?)	วัตถุประสงค์ในการซื้อ (objectives) ผู้บริโภคซื้อสินค้าเพื่อสนองต้องการ ของเขาด้านร่างกายและด้านจิตวิทยา ซึ่งต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการซื้อ คือ (1) ปัจจัยภายในหรือปัจจัยทางจิตวิทยา (2) ปัจจัยทางสังคม และวัฒนธรรม (3) ปัจจัยเฉพาะบุคคล
4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who Participates in the buying?)	บทบาทของกลุ่มต่าง ๆ (organizations) มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย (1) ผู้ริเริ่ม (2) ผู้มีอิทธิพล (3) ผู้ตัดสินใจซื้อ (4) ผู้ซื้อ (5) ผู้ใช้
5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?)	โอกาสในการซื้อ (occasions) เช่น ช่วงเดือนใดของปีหรือช่วงฤดูกาลใดของปี ช่วงวันใดของเดือน ช่วงเวลาใดของวัน โอกาสพิเศษหรือเทศกาลวันสำคัญต่าง ๆ
6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?)	ช่องทางหรือแหล่ง (outlets) ที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อ เช่น ห้างสรรพสินค้าซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายของชำ บางลำพู พาหุรัด สยามสแควร์ ฯลฯ
7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?)	ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (operation) ประกอบด้วย (1) การรับรู้ปัญหา (2) การค้นหา ข้อมูล (3) การประเมินผลทางเลือก (4) การตัดสินใจซื้อ (5) ความรู้สึก

ที่มา: (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541)

#### 2.4.3 ประเภทของผู้บริโภค สามารถจำแนกได้ 4 กลุ่มดังนี้

##### 1. ผู้บริโภคที่เป็นบุคคลและองค์กร

1.1 ผู้บริโภคที่เป็นบุคคลมักจะซื้อสินค้าไปใช้ในครัวเรือนของเขา เช่น ซื้อแป้ง สบู่ ยาสีฟัน ผงซักฟอก หรือซื้อไปเป็นของขวัญให้กับคนรัก การซื้อและใช้นี้ต้องเป็นบุคคลสุดท้าย มิได้นำไปผลิตหรือขายต่อ

1.2 องค์กรในที่นี้คือ นิติบุคคลที่จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์มุ่งแสวงหากำไรหรือไม่แสวงหากำไร จัดซื้อสินค้าหรือบริการไว้ใช้ในกิจการของตนเอง

2. ผู้บริโภคที่เป็นบุคคลที่แท้จริง ผู้บริโภคที่มีศักยภาพและผู้บริโภคที่ไม่แท้จริง
  - 2.1 ผู้บริโภคที่เป็นบุคคลที่แท้จริง หมายถึง บุคคลที่ซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าใดร้านค้านึงเป็นประจำสม่ำเสมอ
  - 2.2 ผู้บริโภคที่มีศักยภาพในการซื้อ หมายถึง บุคคลที่พร้อมจะซื้อสินค้าหรือบริการแต่ยังได้รับการจูงใจหรือข้อมูลในสินค้าหรือบริการยังไม่เพียงพอ
  - 2.3 ผู้บริโภคไม่แท้จริง หมายถึง บุคคลที่ไม่มีความต้องการในสินค้าหรือบริการ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
3. ผู้บริโภคที่เป็นอุตสาหกรรมและเป็นครัวเรือน
  - 3.1 ผู้บริโภคที่เป็นอุตสาหกรรม หมายถึง ธุรกิจที่ซื้อสินค้าหรือบริการไปขายต่อหรือผลิตต่ออีกทอดหนึ่งประกอบด้วยพ่อค้าส่ง พ่อค้าปลีก ตัวแทนจัดจำหน่ายหรือเป็นหน่วยงานรัฐบาล ธุรกิจที่ผลิตต่อประกอบด้วย โรงงานอุตสาหกรรม งานเกษตรกรรม ซื้อวัตถุดิบนำไปผลิตเป็นสินค้าสำเร็จรูปอีกทอด
  - 3.2 ผู้บริโภคที่เป็นครัวเรือน หมายถึง บุคคลที่มีอำนาจซื้อสินค้าหรือบริการไว้ให้สมาชิกในครอบครัวใช้ เช่น แม่บ้าน
4. ผู้บริโภคที่เป็นผู้คาดหวัง ในที่นี้คือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่นักการตลาดต้องการจะเข้าถึง ทั้งนี้เพราะมีปัจจัยหลายประการที่สอดคล้องกับสินค้าของเขา (ราช ศิริวัฒน์, 2560)
  - 2.4.4 ลักษณะของการเกิดพฤติกรรมผู้บริโภค มีลักษณะดังนี้
    1. เกิดจากการจูงใจ การแสดงพฤติกรรมของผู้บริโภค มักมีจุดมุ่งหมายคือ ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจสูงสุดของตนเอง เช่น แรงจูงใจเกิดจากความสะดวกสบายในการเดินทางไปทำงานด้วยการซื้อรถยนต์นั่ง จะแสดงพฤติกรรมด้วยการขยันทำงานเก็บเงินหรือสรรหาแหล่งเงินผ่อนมาซื้อ เพื่อให้ได้สิ่งของที่ต้องการ ลักษณะการแสดงพฤติกรรมอาจมีลักษณะที่แตกต่างกันดังนี้
      - 1.1 ทำหน้าที่ให้เสร็จ เช่น ต้องการซื้อช่อดอกไม้เพื่อแสดงความยินดีเมื่อเพื่อนสำเร็จการศึกษา หรือซื้อสิ่งของบำรุงสุขภาพให้คนไข้ เพื่อแสดงให้รู้ว่าเป็นห่วงเป็นใยเมื่อไปเยี่ยม
      - 1.2 มีจุดมุ่งหมายมากกว่าหนึ่ง เช่น ต้องการซื้อรถยนต์เนกประสงค์ที่สามารถปรับเป็นห้องสำนักงานและใช้บรรทุกสิ่งของได้ หรือต้องการเครื่องปั่นอาหารที่สามารถใช้ได้หลายๆ ลักษณะ
      - 1.3 มีจุดมุ่งหมายสลับซับซ้อน เช่น นักศึกษาต้องการขอเงินผู้ปกครองไปเที่ยวด้วยการช่วยผู้ปกครองทำงานบ้านแทน เพื่อให้ผู้ปกครองเห็นใจและยินดีจ่ายเงินให้หรือ ร้านค้าหาบเร่แผงลอยยอมจ่าย เงินค่าคุ้มครอง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำมาหากิน
    2. เกิดจากบทบาทของผู้บริโภคในหลาย ๆ ลักษณะดังนี้
      - 2.1 เป็นผู้ซื้อ ในที่นี้อาจซื้อจากคำสั่งจากคนอื่น หรือซื้อเพื่อใช้เอง หรือซื้อเพื่อใช้เป็นของขวัญให้แก่คนรัก
      - 2.2 เป็นผู้ใช้ ในที่นี้คือมีบุคคลอื่นซื้อมาให้ เช่น พ่อ - แม่ ซื้อของมาให้ลูกใช้ซึ่งผู้ใช้อาจไม่มีอำนาจซื้อก็ได้

2.3 ผู้ริเริ่ม คือ ผู้สร้างแนวคิดในสินค้าหรือบริการให้ตลาดยอมรับ โดยให้คำแนะนำหรือทำให้เกิดความต้องการในสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2.4 ผู้นำหรือผู้มีอิทธิพลในการชักจูงใจให้มีการตัดสินใจซื้อ คือ ผู้มีอำนาจหรือมีอิทธิพลจูงใจให้ผู้อื่นได้ปฏิบัติในการซื้อตามผู้นำ โดยการแนะนำหรือใช้ข้อความข่าวสาร หรือสร้างแรงกระตุ้นชักจูงให้ผู้ตามกลุ่มมีการซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2.5 ผู้ตัดสินใจซื้อในระบบครอบครัว ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อสินค้าที่ใช้ในบ้านมักเป็นแม่บ้าน ไม่ว่าจะเป็นของใช้ในครัว ของใช้สำหรับเด็กเล็กหรือแม้แต่เสื้อผ้า เครื่องแต่งกายของพ่อบ้าน ด้วยก็มี แต่ถ้าเป็นสินค้าใหญ่ ๆ ราคาแพง

### 3. เกิดจากกิจกรรมหลายอย่างจากการซื้อดังนี้

3.1 เกิดความสนใจจากการดูภาพยนตร์โฆษณา หรือการจัดแสดงสินค้า หรือเพื่อนแนะนำให้ซื้อและใช้

3.2 สรรหาข้อมูลจากการเยี่ยมชมร้านค้าด้วยการพูดคุย หรือถกปัญหากับพนักงานขายในร้านค้า หรือพูดคุยในครอบครัว หรือถกปัญหากับเพื่อน ๆ

3.3 ประเมินทางเลือกโดยตอบปัญหาในหัวข้อต่อไปนี้คือ ซื้อสินค้าอะไร ที่ไหน เมื่อใด วิธีใด ใช้ตราอะไร สินค้าชนิดไหน จากผู้ขายรายใด และต้องจ่ายเงินอย่างไร

3.4 ตัดสินใจซื้อด้วยการตกลงในรายละเอียดต่าง ๆ เช่น การชำระเงิน สถานที่ส่งมอบสินค้าหรือบริการ

3.5 ปฏิบัติหลังการซื้อ ทดลองใช้สินค้า จัดการเกี่ยวกับที่เก็บรักษาสินค้า การบำรุงรักษาจัดการเตรียมซื้อในครั้งต่อ ๆ ไป การจัดการกับขยะมูลฝอยที่เกิดจากการใช้สินค้า

### 4. เกิดจากปัจจัยที่ช่วยในการตัดสินใจซื้อให้ง่ายขึ้น ดังนี้

4.1 เลือกสินค้าหรือบริการที่น่าพอใจมากกว่าเลือกสิ่งที่ดีที่สุด

4.2 เชื่อในคำแนะนำในการซื้อสินค้าหรือบริการจากศูนย์อิทธิพล

4.3 เชื่อถือในตรายี่ห้อหรือชื่อสัตย์ในการซื้อสินค้าหรือบริการ

5. เกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคคลแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ลักษณะ เช่น บุคลิกภาพ วิธีการดำเนินชีวิต สถานภาพ เพศ อายุ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของผู้บริโภคแตกต่างกันด้วย เช่น บุคคลที่มีความทะเยอทะยานจะเฝ้าหาความสะดวกสบายที่มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นมากกว่าบุคคลอื่น ๆ

6. เกิดจากการลงทุน การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมีลักษณะคล้าย ๆ กับนักธุรกิจคือ มีวัตถุประสงค์มุ่งแสวงหาผลประโยชน์จากการลงทุน ดังนี้

6.1 ลักษณะการลงทุนจากการซื้อประกอบด้วย

6.1.1 ต้องใช้เวลาในการเสาะแสวงหาสินค้าที่ต้องการ

6.1.2 ต้องใช้แรงกายในการเดินทาง

6.1.3 ต้องการให้สังคมรับรู้ว่าคุณซื้อสินค้าจากร้านที่มีระดับ เช่น ซื้อสินค้าในร้านค้าที่มีชื่อเสียงมากกว่าร้านหาบเร่แผงลอย ราคาแพงกว่าทั้ง ๆ ที่สินค้าเหมือนกัน

6.1.4 ต้องใช้จิตใจ เช่น ความอดทนในการเดินทาง ความอดทนในการเสาะแสวงหา ความอดกลั้นในการรอคอยสินค้า

6.2 มีวัตถุประสงค์มุ่งแสวงหาผลประโยชน์ ดังนี้

6.2.1 ความพึงพอใจที่ได้รับสูงสุดจากการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ

6.2.2 ความคุ้มค่า คุ้มราคาจากการตัดสินใจซื้อ

6.2.3 ความสะดวกสบายหลังจากใช้สินค้า หรือพึงพอใจมากกว่าที่คาดหวัง

6.2.4 ได้รับการยกย่องนับถือจากสังคม จากการเลือกซื้อสินค้าในห้างที่มีความหรูหราและมีระดับ การลงทุนในภาคธุรกิจอาจมี

6.2.5 การขาดทุนรายได้ คือลงทุนไปแล้ว แต่ได้ผลตอบแทนจากการลงทุนไม่คุ้มค่า การบริโภคของผู้บริโภคก็เหมือนกัน อาจได้รับการขาดทุนในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1) ซื้อสินค้าหรือบริการมาแล้วได้ประโยชน์น้อย หรือไม่ได้ประโยชน์เลย ทำให้เสียเงินโดยเปล่าประโยชน์

2) ได้รับอันตรายจากการใช้สินค้าหรือบริการ เช่น มีสารพิษตกค้างในร่างกายจากการบริโภคสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ หรือได้รับบรรจุภัณฑ์ที่ยากต่อการทำลาย หรือเป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อม

3) ได้รับการประณามจากสังคม หรือถูกสังคมเหยียดหยามจากการใช้สินค้า หรือบริการ เช่น การซื้อยาเสพติด หรือซื้อบริการทางเพศกับเด็ก ๆ

4) เกิดความวิตกกังวลในการใช้สินค้าที่ไม่มีคุณภาพ เช่น ซื้อบ้านมาหลังหนึ่งมารู้ภายหลังว่าโครงสร้างฐานที่เป็นเสาเข็มไม่มีคุณภาพ ต้องวิตกกังวลกลัวว่าหลังคาจะหล่นมาทับเมื่อไรก็ตายเมื่อนั้น (ราชศิริวัฒน์, 2560)

## 2.5 ความหมายและประโยชน์ของการออกกำลังกาย

2.5.1 ความหมายของการออกกำลังกาย

กุลธิดา เหมเพชรและคณะ (2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปฏิบัติกิจกรรมที่ทำให้มีการใช้แรงกล้ามเนื้อและมีการเคลื่อนไหวส่วนต่าง ๆ ของร่างกายอย่างมีระบบแบบแผน โดยการเลือกกิจกรรมการออกกำลังกาย ความถี่ (ครั้งต่อสัปดาห์) ความนาน ความหนักเบา รวมถึงระยะอบอุ่นร่างกาย และระยะผ่อนคลายเป็นต้น และความแรงในการออกกำลังกายที่ถูกต้องตามหลักของการออกกำลังกาย

มนัส ยอดคำ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประกอบกิจกรรมใดที่ทำให้ร่างกายหรือส่วนต่าง ๆ ของร่างกายเกิดการเคลื่อนไหวและมีผลให้ระบบต่าง ๆ ของร่างกายเกิดความสมบูรณ์แข็งแรง

และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การออกกำลังกายเป็นความจำเป็นพื้นฐานสำหรับมนุษย์จะดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างสมบูรณ์จะต้องมีการเคลื่อนไหวเป็นประจำและพอเพียง

สรุปได้ว่า การออกกำลังกาย หมายถึง การที่อวัยวะของร่างกายได้มีการเคลื่อนไหว โดยเฉพาะระบบต่าง ๆ ของร่างกาย ทำให้ระบบการไหลเวียนของเลือดได้มีการสูบฉีดเพิ่มมากขึ้น และระบบกล้ามเนื้อทุกส่วนของร่างกายได้มีการยืดหดและคลายกล้ามเนื้อ ที่สำคัญทำให้สุขภาพร่างกายแข็งแรงปราศจากการเจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถป้องกันได้พร้อมที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกิจกรรมที่เลือกใช้นั้นจะต้องเหมาะสมกับวัย เพศ และความแข็งแรง

### 2.5.2 ประโยชน์ของการออกกำลังกาย

มนัส ยอดคำ (2548) จำแนกประโยชน์ที่ได้จากการออกกำลังกาย ดังนี้

1. ประโยชน์ด้านร่างกาย การออกกำลังกายจะทำให้อวัยวะและระบบต่าง ๆ ของร่างกายมีการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น เมื่อมีการออกกำลังกายกล้ามเนื้อจะมีการหดตัว มีความแข็งแรง มีกำลัง และมีความทนทานของกล้ามเนื้อเกิดขึ้น หากมีการออกกำลังกายสม่ำเสมอ กล้ามเนื้อจะมีการเจริญเติบโตขึ้น เส้นใยของกล้ามเนื้อมีขนาดโตขึ้น ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ขณะที่มีการออกกำลังกายกระดูกจะถูกดึง ถูกบีบจากแรงกล้ามเนื้อ กระตุ้นให้กระดูกเจริญขึ้น ทั้งความกว้าง ความใหญ่ และความหนา และข้อต่อมีการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับการทำงาน

2. ประโยชน์ด้านจิตใจและอารมณ์ ผลการออกกำลังกายต่อจิตใจและอารมณ์ คือ ลดอาการ วิตกกังวล อาการนอนไม่หลับเหนื่อยล้า ซึมเศร้าและความเครียด การออกกำลังกายทำให้บุคลิกภาพที่มั่นคง สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม เมื่อเกิดความเครียดจะปรับตัวได้เร็ว และดีกว่าผู้ที่ไม่ออกกำลังกายการออกกำลังกายช่วยบรรเทาให้อาการซึมเศร้าดีขึ้น ความเครียดลดลง

3. ประโยชน์ด้านสติปัญญาการออกกำลังกายทำให้ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์มีความสามารถในการเรียนรู้ ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับเหตุการณ์ใหม่ ๆ เนื่องจากกิจกรรม และสถานการณ์การออกกำลังกายมีความหลากหลาย ทำให้ผู้ออกกำลังกายได้เรียนรู้และพัฒนาความสามารถด้านต่าง ๆ ของตัวเอง

4. ประโยชน์ด้านสังคมการออกกำลังกายจะช่วยให้มีวุฒิภาวะทางสังคมเพราะการออกกำลังกายเป็นกิจกรรมทางสังคม ลักษณะกิจกรรมออกกำลังกายจะเปิดโอกาสให้ผู้ที่สุขภาพดีมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมพัฒนาทักษะทางสังคมให้กับผู้ที่ออกกำลังกาย (มนัส ยอดคำ, 2548)

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (2561) ได้กล่าวไว้ประโยชน์ของการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอและพอเหมาะ จะทำให้ร่างกายมีสุขภาพแข็งแรง สามารถป้องกันรักษา และฟื้นฟูสุขภาพร่างกายได้ ดังนี้

1. สุขภาพทั่วไปแข็งแรง
2. การเจริญเติบโตในวัยเด็กจะดี ช่วยให้สูงขึ้น
3. ชีพจรลดลง
4. หัวใจและปอดแข็งแรงขึ้น
5. ความดันโลหิตลดลง

6. ป้องกันโรคเบาหวานได้
7. เส้นเลือดมีโอกาจะถูกอุดตันน้อยลง
8. ลดระดับไขมันในเส้นเลือด
9. เลือดไปเลี้ยงสมองมากขึ้น ความคิดแจ่มใส
10. สมรรถภาพทางเพศดีขึ้น
11. ลดและช่วยแก้อาการเมารถ - ความเครียด
12. ออกซิเจนไปเลี้ยงทุกส่วนของร่างกายและจิตใจ
13. ระบบย่อยและระบบขับถ่ายดีขึ้น
14. ทำให้หลับสนิทและหลับนาน
15. กรณีต้องการลดน้ำหนัก การออกกำลังกายควบคู่กับการควบคุมอาหารสามารถ

ช่วยได้

16. เมื่อออกกำลังกายติดต่อกันประมาณ 15 - 20 นาทีขึ้นไป ร่างกายจะหลั่งสารเอ็นโดรฟินออกมาทำให้จิตใจสบาย

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.6.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ชญานี เถาว์ลัย (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างของสนามกีฬาสมโภช เชียงใหม่ 700 ปี ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ฐานนิยม และคาร์ลอสอีกทั้งใช้การวิเคราะห์หาสถิติ Chi-square Test ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-25 ปีศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท มีความถี่ในการออกกำลังกาย 3 - 5 วัน/สัปดาห์วันละ 1 - 2 ชั่วโมง โดยช่วงเวลาที่ใช้บริการส่วนใหญ่คือ ช่วงเวลาเย็น (17.00 - 19.00 น.) ลักษณะการออกกำลังกายส่วนใหญ่คือไปออกกำลังกายกับเพื่อน กีฬาที่นิยมใช้ในการออกกำลังกายมากที่สุดคือการวิ่ง โดยมีเหตุผลในการมาออกกำลังกายคือเพื่อต้องการสุขภาพแข็งแรง ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่เปนสมาชิกของศูนย์กีฬา โดยผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในภาพรวมของสนามกีฬาอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่ปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์กีฬาและสถานที่ เปนปัญหาที่พบมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีการเสนอให้ปรับปรุง ดานบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

ปิยราช ขอเหนี่ยวกลาง (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ในด้านการจัดกิจกรรม ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และอุปกรณ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2. ผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 3. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน 4. ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 5. ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ

ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 6. ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลที่มาใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ชนิษฐา จิตรอารี, ปิยาภรณ์วิชัยดิษฐ, พรพิรุณ ฝึกศิลป์ และจันทจุฑา เขียววัฒนชัย (2555) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล” มีวัตถุประสงค์เพื่อหาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำมาหาความแตกต่าง และนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์กายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการทางกายภาพบำบัดและกิจกรรมบำบัดที่ศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 202 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ แบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญจำเป็น (PNIModified) ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมารับบริการในด้านต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์มาก ซึ่งผู้มารับบริการมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจต่อการมารับบริการมากที่สุดในด้านการให้ความมั่นใจมากที่สุด ( $X = 4.37$ ) และด้านการเอาใจใส่ ( $X = 4.67$ ) ตามลำดับ และผู้มารับบริการคาดหวังและมีความพึงพอใจต่อการมารับบริการน้อยที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 และ 4.29 ตามลำดับ เมื่อนำมาหาค่า PNIModified พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง (-0.09)-0.00 โดยด้านที่พบค่า PNIModified มากที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง

จารุณี โพธิ์ทอง (2556) ได้ทำการศึกษาความแตกต่างด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสถานออกกำลังกาย (Fitness) ระหว่างกลุ่มพนักงานบริษัทกับกลุ่มเจ้าของกิจการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างด้านพฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสถานออกกำลังกาย (Fitness) ระหว่างกลุ่มพนักงานบริษัทกับกลุ่มเจ้าของกิจการ ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ กลุ่มสมาชิกที่ใช้บริการในสถานบริการสถานออกกำลังกาย (Fitness) ที่ดิโอลิมปิกคลับ ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวนสมาชิก 1,600 ราย ซึ่งเป็นจำนวนสมาชิกที่มีอยู่ในข้อมูลสมาชิกในปัจจุบัน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่จำนวน 200 ราย โดยเก็บรวบรวมประชากรตัวอย่างที่เป็นพนักงานจำนวน 100 ราย และประชากรตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการจำนวน 100 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 30 - 39 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี รายได้รวมต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นด้านพฤติกรรมให้เหตุผลว่า สาเหตุสำคัญที่ทำนมาออกกำลังกายเนื่องจากต้องการสุขภาพที่แข็งแรง โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลในการไปออกกำลังกาย คือ ต้องการมีสุขภาพที่แข็งแรง เป็นเพราะผู้บริโภคร้อยส่วนใหญ่ในปัจจุบันหันมาใส่ใจในสุขภาพมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสถานออกกำลังกาย (Fitness) ในด้านผลิตภัณฑ์/บริการด้านราคาค่าบริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกายภาพ ด้านกระบวนการ ดังต่อไปนี้ 1. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับคำถามในด้านผลิตภัณฑ์ /บริการดังนี้ดิโอลิมปิก คลับมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริหารร่างกาย

ที่ได้มาตรฐาน 2. ด้านราคาค่าบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับคำถามในด้านราคา  
ค่าบริการ ดังนี้ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการที่ดิโอลิมปิกคลับเมื่อเทียบกับการบริการที่ได้รับ  
3. ด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับคำถามด้านส่งเสริมการตลาดดังนี้  
ดิโอลิมปิกคลับ มีบริการเสริมที่เหมาะสม(การตรวจทดสอบสมรรถภาพความแข็งแรงของร่างกาย) 4.  
ด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับคำถามด้านบุคลากรดังนี้พนักงานมีใบหน้ายิ้ม  
แย้มแจ่มใส และเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจ 5. ด้านกายภาพและ  
ด้านกระบวนการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นกับคำถามด้านกายภาพดังนี้ ห้องน้ำภายในดิโอลิ  
มปิกคลับความสะอาดน่าใช้บริการ และมีกระบวนการขั้นตอนการสมัครสมาชิกไม่ยุ่งยาก

ภาวดี บุญธรรม (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการ  
ศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ  
สมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทย ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน  
บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย และด้านการจัดการและดำเนินการ กลุ่ม  
ตัวอย่างเป็นสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทย จำนวน 400 คน  
เป็นชาย 190 คน และหญิง 210 คน ได้โดยการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 วิเคราะห์  
ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์  
ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.03  
รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจ  
ของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทยที่มีต่อการให้บริการด้าน  
บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย และด้านบริหารจัดการและดำเนินการ อยู่ใน  
ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.87 41.11, และ 43.20 เป็นต้น

เอกรินทร์ กิตติเลิศภักดีกุล (2558) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีต่อการ  
เลือกใช้บริการสนามกีฬาของรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์  
เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรวมถึงความพึงพอใจของ  
ผู้ให้บริการสนามกีฬาของรัฐในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากการเก็บ  
แบบสอบถามจากประชากรในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยทำการ  
วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติอนุมานซึ่งผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการทั้งสนาม  
กีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี และสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองแห่งส่วน  
ใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 21 - 30 ปี มีสถานะโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี  
และส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 15,001 - 20,000 บาท เหมือนกัน แต่ที่ต่างกันคือกลุ่มตัวอย่าง  
ผู้ให้บริการสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ แต่  
กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน และ  
ผลจากการศึกษาพฤติกรรมการออกกำลังกายของบุคคลที่เลือกใช้บริการสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่  
700 ปีและสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่เหมือนกัน ทั้งในเรื่องของความถี่ในการออกกำลังกาย  
3 - 5 วัน/สัปดาห์และส่วนมากจะออกกำลังกายในช่วงเวลา 17.00 - 19.00 น. ใช้เวลาในการออก  
กำลังกายมากกว่า 60 นาทีโดยจะมาออกกำลังกายกับเพื่อน และส่วนใหญ่ออกกำลังกายประเภทวิ่ง



ซึ่งเหตุผลในการออกกำลังกายมากที่สุดคือเพื่อสุขภาพ ส่วนผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านสถานที่ ซึ่งเหมือนกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ ส่วนผลการศึกษาผู้ออกกำลังกายมีความพึงพอใจเลือกใช้สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจในเรื่องสถานที่จอดรถกว้างขวาง และสะดวกมากที่สุด ส่วนผู้ออกกำลังกายมีความพึงพอใจในการเลือกใช้สนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ ในระดับปานกลางเช่นกัน แต่มีความพึงพอใจทางด้านศูนย์กีฬาและสนามกีฬาเป็นมาตรฐานมากที่สุด และผู้ใช้บริการสนามกีฬาทั้ง 2 แห่ง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ใช้บริการสนามกีฬาสมโภช 700 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่สูงกว่า ผู้ใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่

บาล ชะไบรัมย์ และสุชาติ หอมจันทร์ (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการการออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการการออกกำลังกาย และเพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดี และสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้บริการการออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ และบุคคลทั่วไป ที่มาใช้บริการการออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำนวน 160 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.6 มีอาชีพพนักงานเอกชน รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 35.6 และการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญา 82.5 มีค่าเฉลี่ยด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่ออกกำลังกายมีพื้นที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.20 รองลงมา ได้แก่ สถานที่ออกกำลังกายมีอากาศ ถ่ายเทสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีบอร์ดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบการใช้สถานที่ออกกำลังกายชัดเจนเหมาะสม 4.38 รองลงมา ได้แก่ มีเอกสารเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย มีค่าเฉลี่ย 4.35 ตามลำดับ และความพึงพอใจในการใช้บริการการออกกำลังกายโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ชอบออกกำลังกายที่มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์เนื่องจากมีหลายชนิดกีฬาให้เลือก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.23 รองลงมาได้แก่ ชอบออกกำลังกายที่มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์เนื่องจากมีหลายชนิดกีฬาให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 4.21

รุ่งทิwa มุสทิทธิณี (2558) ได้ศึกษาความคาดหวังของผู้บริโภคชาวไทยต่อการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อบริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคชาวไทย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรกับความคาดหวังต่อบริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคชาวไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ กลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกในฟิตเนสเซ็นเตอร์จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อบริการฟิตเนสเซ็นเตอร์โดยรวมต่อบริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.08 จัดอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อฟิตเนสเซ็นเตอร์ด้านการกระตุ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.23 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่

ความคาดหวังต่อความสะดวกสบาย เฉลี่ยเท่ากับ 4.19 จัดอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังต่อพีดีเน็ต เซ็นเตอร์ด้านสภาพแวดล้อมภายในพีดีเน็ตเซ็นเตอร์และความคาดหวังต่อพีดีเน็ตเซ็นเตอร์ด้าน ทัศนคติของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 จัดอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังต่อพีดีเน็ตเซ็นเตอร์ ด้านการพิจารณาส่วนบุคคลและความคาดหวังต่อพีดีเน็ตเซ็นเตอร์ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 จัดอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังต่อพีดีเน็ตเซ็นเตอร์ด้านต่อความต้องการในการพักผ่อน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 จัดอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังต่อพีดีเน็ตเซ็นเตอร์ด้านการให้ข้อมูลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 จัดอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังต่อพีดีเน็ตเซ็นเตอร์ด้านโอกาสทางสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 จัดอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังต่อพีดีเน็ตเซ็นเตอร์ด้านโปรแกรมที่น่าเสนอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 จัดอยู่ในระดับมาก และความคาดหวังต่อพีดีเน็ตเซ็นเตอร์ด้านสิทธิพิเศษ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 จัดอยู่ในระดับมาก

พัทธ์ธีรา พระราช (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยรายด้านมาตรฐานพีดีเน็ตที่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการพีดีเน็ตกรมอนามัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ มาใช้บริการพีดีเน็ตกรมอนามัยและศึกษาถึงปัจจัยรายด้านมาตรฐานพีดีเน็ตที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการพีดีเน็ตกรมอนามัย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้มาใช้บริการพีดีเน็ตกรมอนามัย เก็บ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการพีดีเน็ตกรม อนามัยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 61 ช่วงอายุ 18 - 30 ปี ร้อยละ 46.0 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 54.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 76.5 มีอาชีพรับราชการ - รัฐวิสาหกิจร้อยละ 70.0 มี รายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 67.5 และเมื่อทดสอบสมมุติฐาน พบว่า มาตรฐานพี ดีเน็ตด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุดคือ เมื่อมาตรฐานพีดีเน็ตด้านบุคลากรผู้ ให้บริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้การตัดสินใจ ซื้อเพิ่มขึ้น 0.775 หน่วย รองลงมาคือมาตรฐานพี ดีเน็ต ด้านการให้บริการเมื่อมาตรฐานพีดีเน็ตด้านการให้บริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้การตัดสินใจซื้อ เพิ่มขึ้น 0.313 หน่วย โดยตัวแปรอื่น ๆ คงที่

วารินทร์ रामฤทธิ (2564) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อ การให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังระดับความพึงพอใจและ เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ทุนการศึกษาของงานพัฒนาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และเพื่อประเมินความต้องการจำเป็นของความคาดหวังและความพึง พอใจ และศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการทุนการศึกษาของงาน พัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 - 4 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีการศึกษา 2563 จำนวน 400 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ สัมภาษณ์ได้แก่ ผู้สนับสนุนทุนการศึกษา จำนวน 8 คน และกลุ่มตัวอย่างสำหรับจัดสนทนากลุ่ม ได้แก่ นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา ปีการศึกษา 2563 จำนวน 16 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจง ความถี่, ค่าร้อยละ. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Paired-Sample Test และ Priority Needs Index: PNImodified ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. นักศึกษามีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการ

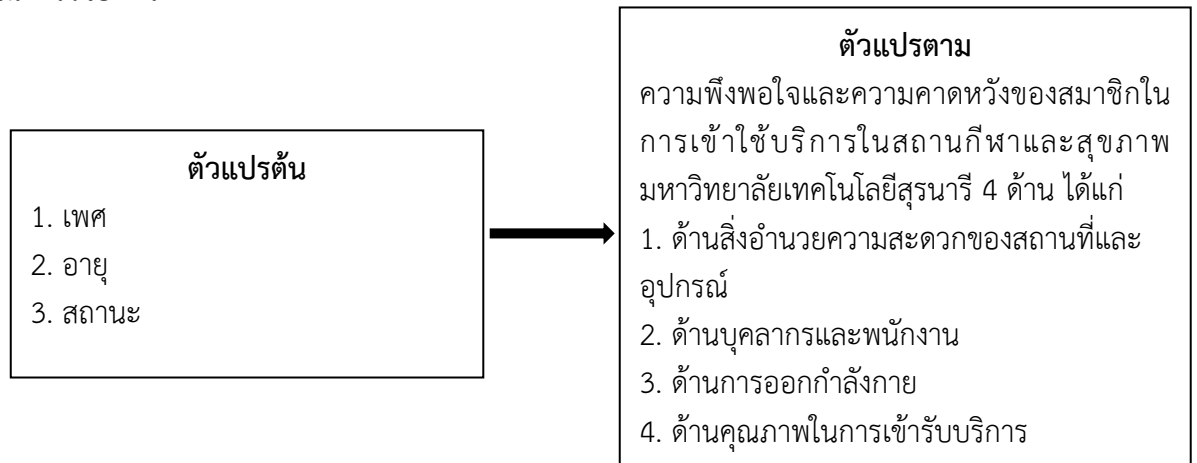
ทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังมากที่สุดด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี 2. นักศึกษามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดด้านสถานที่ 3. เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า นักศึกษามีระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการทุนการศึกษาแตกต่างกันมากที่สุด คือ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี 4. การประเมินความต้องการจำเป็นของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า นักศึกษามีความต้องการจำเป็นในด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีเป็นลำดับแรก 5. การศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะสำหรับพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการทุนการศึกษาของงานพัฒนานักศึกษาและส่งเสริมการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์พบว่า ผลจากการสัมภาษณ์ผู้สนับสนุนทุนการศึกษา พบว่า ควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้เป็นกึ่งจะลักษณะ และมีแสงสว่างเพียงพอ และระบบการบริจาคทุนสะดวกกว่าที่ผ่านมาแต่ควรปรับปรุงในส่วนของแบนเนอร์ (Banner) ระบบบริจาคทุนการศึกษาคงมองเห็นชัดเจนและค้นหาได้ง่ายบนเว็บไซต์ ผลจากการสนทนากลุ่ม พบว่า ควรมีการพัฒนาด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีโดยเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และปรับปรุงระบบการรับสมัครทุนการศึกษาเป็นแบบออนไลน์ ตลอดจนปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มีพื้นที่กว้างสำหรับการนั่งรอเจ้าหน้าที่

#### 2.6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Wehigaldeniya and et al (2017) ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อสภาพแวดล้อมของสถานที่ออกกำลังกายในศูนย์ออกกำลังกาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของสมาชิกกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในศูนย์ออกกำลังกาย โดยผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ออกกำลังกายสมาชิกมีความพึงพอใจ และตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิก โดยผู้วิจัยทำการทดสอบปัจจัยในแต่ละด้านพบว่า แตกต่างกัน และการทดสอบยังพบอีกว่าระดับความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในเกณฑ์บวก นอกจากนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกสภาพแวดล้อมทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอีกด้วย

## 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำตัวแปรดังกล่าวมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกในการเข้าใช้บริการในสถานกีฬา และสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกในการเข้าใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์ ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านการออกกำลังกาย และด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินการวิจัยดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร ครอบครัวบุคลากร และบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่มาใช้บริการ ระหว่างวันที่ 1 – 31 มีนาคม 2567

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร ครอบครัวบุคลากร และบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี สุรนารี ที่มาใช้ บริการจำนวน 60 คน แบ่งเป็น ชาย 30 คน หญิง 30 คน ระหว่างวันที่ 1 – 31 มีนาคม 2567 ได้มา โดยการเลือกแบบบังเอิญ

#### 3.2 การรวบรวมข้อมูล

##### 3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ความคาดหวังก่อนเข้าใช้บริการและความพึงพอใจหลังการเข้าใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และสถานะ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังก่อนการเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่และอุปกรณ์ 2. ด้านบุคลากรและพนักงาน 3. ด้านการออกกำลังกาย 4. ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจหลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่และอุปกรณ์ 2. ด้านบุคลากรและพนักงาน 3. ด้านการออกกำลังกาย 4. ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

##### 3.2.2 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและมีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือดังนี้

1) ศึกษาเอกสารทางวิชาการและวรรณกรรมต่าง ๆ กำหนดเนื้อหาของเครื่องมือตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) สร้างเครื่องมือการวิจัยโดยมีผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำตรวจสอบและปรับปรุง ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา

3) นำมาปรับปรุงตามคำแนะนำผู้เชี่ยวชาญเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 3.2.3 การพิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย โดยได้รับอนุญาตดำเนินการจากหัวหน้าสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือแสดงขออนุญาตผู้เข้าร่วมการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ขออนุญาต อธิบายวัตถุประสงค์ และการเก็บรักษาความลับของผู้เข้าร่วมวิจัย ซึ่งจะไม่เปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

### 3.2.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือกับสมาชิกที่มาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการดำเนินการ และกระบวนการให้ตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

- 1) ผู้วิจัยชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้เข้าร่วมวิจัยในการทำแบบสอบถาม

Google forms

- 2) รวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม
- 3) วิเคราะห์ข้อมูล

## 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ผลข้อมูลเชิงพรรณนา โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## บทที่ 4

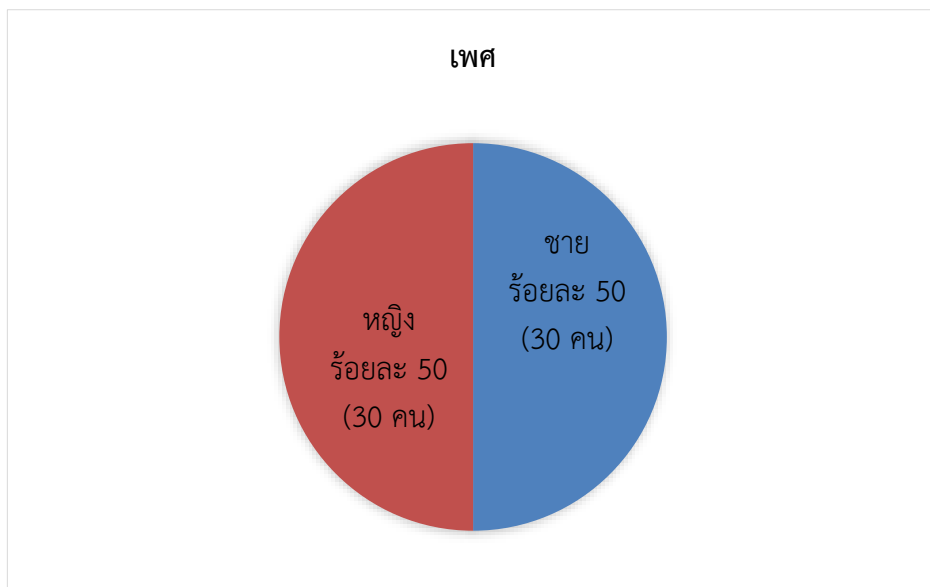
### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกในการเข้าใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลสมาชิก จำนวน 60 คน นำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

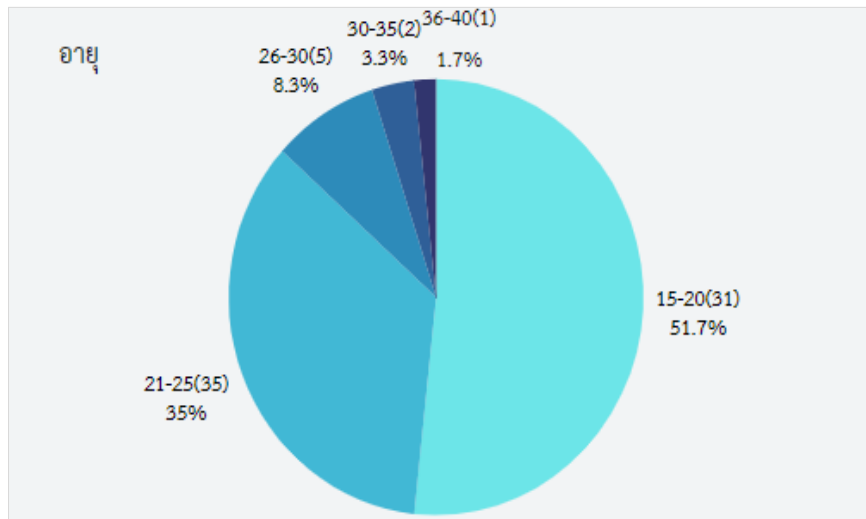
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และสถานะ
2. ความคาดหวังก่อนเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ ประกอบด้วย
  1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์
  2. ด้านบุคลากรและพนักงาน
  3. ด้านการออกกำลังกาย
  4. ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ
3. ความพึงพอใจหลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ ประกอบด้วย
  1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์
  2. ด้านบุคลากรและพนักงาน
  3. ด้านการออกกำลังกาย
  4. ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ
4. ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

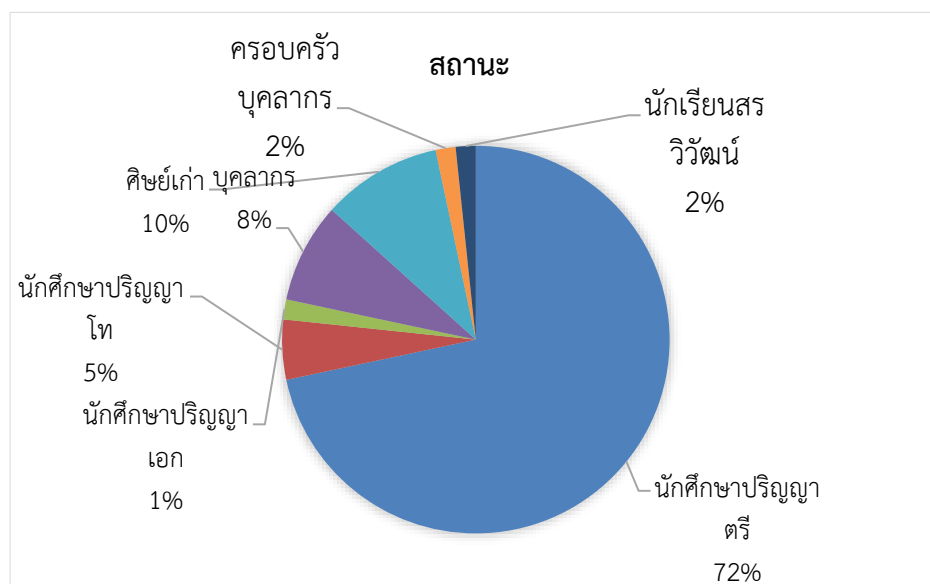
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น เพศ อายุ และสถานะ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ดังรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 2 ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ  
จากภาพที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 50 และเพศหญิง ร้อยละ 50



ภาพที่ 3 ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ  
จากภาพที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 15 - 20 ปี ร้อยละ 50 รองลงมาคือ อายุ 15 - 20 ปี ร้อยละ 26 อายุ 21 - 25 ปี ร้อยละ 17 อายุ 26 - 30 ปี ร้อยละ 4 อายุ 30 - 35 ปี ร้อยละ 2 และอายุ 36 - 40 ปี ร้อยละ 1 ตามลำดับ



ภาพที่ 4 ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ



จากภาพที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 72 รองลงมาคือ ศิษย์เก่า ร้อยละ 10 บุคลากร ร้อยละ 8 นักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 5 นักเรียนสุรวิวัฒน์ ร้อยละ 2 ครอบครัวบุคลากร ร้อยละ 2 และนักศึกษาปริญญาเอก ร้อยละ 1 ตามลำดับ

#### 4.2 ความคาดหวังก่อนเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ความคาดหวังก่อนเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์ 2. ด้านบุคลากรและพนักงาน 3. ด้านการออกกำลังกาย 4. ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่และอุปกรณ์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ ความคาดหวัง และความ ต้องการ
1. ความสะดวกในการใช้บริการ	4.21	.94	มาก
2. อุปกรณ์มีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.21	.90	มาก
3. สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก	4.26	.88	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ตู้ ล็อกเกอร์ มีจำนวนเพียงพอ	4.25	.85	มาก
รวม	4.23	.89	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคาดหวังก่อนเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D = .89)

ตารางที่ 3 ด้านบุคลากรและพนักงาน

ด้านบุคลากรและพนักงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ ความคาดหวัง และความ ต้องการ
1. บุคลากรและพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.25	.87	มาก
2. บุคลากรและพนักงานสามารถให้คำปรึกษาได้เข้าใจชัดเจน	4.25	.87	มาก
3. บุคลากรและพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.31	.92	มาก
4. บุคลากรและพนักงานแต่งการสุภาพเรียบร้อย	4.30	.90	มาก
5. บุคลากรและพนักงาน มีความสุภาพในการให้บริการ	4.38	.78	มาก

6. บุคลากรและพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.25	.87	มาก
รวม	4.29	.86	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความคาดหวังก่อนเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านบุคลากรและพนักงานค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D = .86)

ตารางที่ 4 ด้านการออกกำลังกาย

ด้านการออกกำลังกาย	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ ความคาดหวัง และความ ต้องการ
1. ท่านได้รับความรู้ในการเลือกใช้อุปกรณ์การออกกำลังกายที่เหมาะสม	4.35	.91	มาก
2. ท่านได้รับความรู้ในเรื่องขั้นตอนการออกกำลังกายที่ถูกต้อง	4.33	.91	มาก
3. ท่านได้รับความรู้ในการใช้อุปกรณ์การออกกำลังกายอย่างถูกวิธี	4.28	.90	มาก
4. ท่านได้รับความเข้าใจในด้านการออกกำลังกาย	4.33	.83	มาก
รวม	4.32	.88	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความคาดหวังก่อนเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านการออกกำลังกายค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D = .88)

ตารางที่ 5 ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ

ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความ ความคาดหวัง และความ ต้องการ
1. ท่านได้รับความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการ	4.33	.81	มาก
2. ท่านได้รับบริการตามความต้องการ	4.21	.88	มาก
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	4.26	.88	มาก
รวม	4.26	.85	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความคาดหวังก่อนเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D = .85)

#### 4.3 ความพึงพอใจหลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ความพึงพอใจหลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์ 2. ด้านบุคลากรและพนักงาน 3. ด้านการออกกำลังกาย 4. ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกในการใช้บริการ	4.28	.88	มาก
2. อุปกรณ์มีความเพียงพอต่อการให้บริการ	4.20	.91	มาก
3. สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก	4.26	.86	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ตู้ ล็อกเกอร์ มีจำนวนเพียงพอ	4.26	.93	มาก
รวม	4.25	.89	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจหลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D = .89)

#### ตารางที่ 7 ด้านบุคลากรและพนักงาน

ด้านบุคลากรและพนักงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. บุคลากรและพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.28	.88	มาก
2. บุคลากรและพนักงานสามารถให้คำปรึกษาได้เข้าใจชัดเจน	4.20	.91	มาก
3. บุคลากรและพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.26	.86	มาก
4. บุคลากรและพนักงานแต่งการสุภาพเรียบร้อย	4.26	.93	มาก
5. บุคลากรและพนักงาน มีความสุภาพในการให้บริการ	4.26	.91	มาก
รวม	4.25	.89	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจหลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านบุคลากรและพนักงานค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D = .89)

ตารางที่ 8 ด้านการออกกำลังกาย

ด้านการออกกำลังกาย	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านได้รับความรู้ในการเลือกใช้กิจกรรมการออกกำลังกายที่เหมาะสม	4.26	.93	มาก
2. ท่านได้รับความรู้ในเรื่องขั้นตอนการออกกำลังกายที่ถูกต้อง	4.31	.87	มาก
3. ท่านได้รับความรู้ในการใช้อุปกรณ์การออกกำลังกายอย่างถูกวิธี	4.30	.86	มาก
4. ท่านได้รับความเข้าใจในด้านการออกกำลังกาย	4.26	.84	มาก
รวม	4.28	.87	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจหลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านการออกกำลังกายค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D = .87)

ตารางที่ 9 ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ

ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านได้รับความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการ	4.23	.92	มาก
2. ท่านได้รับบริการตามความต้องการ	4.30	.83	มาก
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม	4.30	.80	มาก
รวม	4.27	.85	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจหลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D = .85)

ตารางที่ 10 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4 ด้าน หลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D	t	Sig.
เพศชาย	30	4.24	.89		
เพศหญิง	30	4.31	.76	.32	.97

จากตารางที่ 10 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4 ด้าน หลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬา และสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 4.4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มาใช้บริการห้องออกกำลังกาย สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีดังรายละเอียดตารางดังต่อไปนี้

1. ต้องการให้ที่ห้องออกกำลังกายมีเครื่องทำความชื้นเพราะภายในห้องอากาศแห้งและอุปกรณ์ออกกำลังกายเป็นโลหะทำให้เกิดไฟฟ้าสถิต และควรเพิ่มเครื่องฟอกอากาศภายในห้องออกกำลังกาย
2. ต้องการขยายระยะเวลาการจองเครื่องออกกำลังกาย
3. ให้ยกเลิกการจองเข้าใช้บริการ
4. เปิดให้บริการวันหยุด
5. บริการ Fee Wi-Fi ให้กับสมาชิกภายนอก
6. ควรมีแผนผังหมายเลขเครื่องออกกำลังกายและควรมีตารางเทรนเนอร์ผู้ฝึกสอนสำหรับมือใหม่

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกในการเข้าใช้บริการ ในสถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีมี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร ครอบครัวยุคบุคลากร และบุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิกห้องออกกำลังกาย สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่มาใช้บริการระหว่างวันที่ 1 - 31 มีนาคม 2567 จำนวน 60 คน ชาย 30 คน และหญิง 30 คน ได้มาโดยการเลือกแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคาดหวังก่อนเข้าใช้บริการและความพึงพอใจหลังการเข้าใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ และสถานะ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความต้องการก่อนเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ ประกอบด้วย 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์ 2. ด้านบุคลากรและพนักงาน 3. ด้านการออกกำลังกาย 4. ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจหลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ ประกอบด้วย 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์ 2. ด้านบุคลากรและพนักงาน 3. ด้านการออกกำลังกาย 4. ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 50 และเพศหญิง ร้อยละ 50 ส่วนใหญ่มีอายุ 15- 20 ปี ร้อยละ 51.7 รองลงมาคือ อายุ 21 – 25 ปี ร้อยละ 35 อายุ 26 – 30 ปี ร้อยละ 8.3 อายุ 30 – 35 ปี ร้อยละ 3.3 และอายุ 36 - 40 ปี ร้อยละ 1.7 ตามลำดับ และส่วนใหญ่ นักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 72 รองลงมาคือ ศิษย์เก่า ร้อยละ 10 บุคลากร ร้อยละ 8 นักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 5 นักเรียนสุรวิวัฒน์ ร้อยละ 2 ครอบครัวยุคบุคลากร ร้อยละ 2 และนักศึกษาปริญญาเอก ร้อยละ 1 ตามลำดับ

5.1.2 กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังก่อนเข้าใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่และอุปกรณ์ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D = .89) ด้านบุคลากรและพนักงานอยู่ในระดับความคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D = .86) ด้านการออกกำลังกายอยู่ในระดับความคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D = .88) และด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการอยู่ในระดับความคาดหวังมาก ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D = .85)

5.1.3 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจหลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่และอุปกรณ์ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

( $\bar{X} = 4.25$ , S.D = .89) ด้านบุคลากรและพนักงานค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D = .89) ด้านการออกกำลังกายค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D = .87) และด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D = .85)

5.1.4 ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะของสมาชิกที่มาใช้บริการห้องออกกำลังกาย พบว่า สมาชิกต้องการให้ห้องออกกำลังกายมีเครื่องทำความชื้นเพื่อป้องกันการเกิดไฟฟ้าสถิต และควรเพิ่มเครื่องฟอกอากาศภายในห้องออกกำลังกาย เพิ่มระยะเวลาการจองเครื่องออกกำลังกาย ยกเลิกการจองเข้าใช้บริการ เปิดให้บริการวันหยุด บริการ Fee Wi-Fi ให้กับสมาชิกภายนอก มีแผนผังหมายเลขเครื่องออกกำลังกายรวมทั้งมีตารางเทรนเนอร์ผู้ฝึกสอนสำหรับมือใหม่

## 5.2 อภิปรายผล

5.2.1 กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิง ร้อยละ 50.00 เท่ากัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้วิจัยต้องการกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงให้เท่ากันเพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความเที่ยงตรงสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่แม่นยำซึ่งสอดคล้องกับวิธีการดำเนินการวิจัย ที่กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คนแบ่งเป็นเพศชาย 30 คน และเพศหญิง 30 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 18 - 20 ปี มากที่สุด เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการห้องออกกำลังกายจะเป็นนักศึกษา ซึ่งกลุ่มอายุดังกล่าวมีความสนใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ อีกทั้งต้องการคำแนะนำ ขั้นตอน และวิธีการออกกำลังกายที่ถูกต้อง อีกทั้งจะทำให้ร่างกายมีสุขภาพแข็งแรง สามารถป้องกันรักษา และฟื้นฟูสภาพร่างกายได้ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (2561) ได้กล่าวไว้ว่าประโยชน์ของการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอและพอเหมาะ จะทำให้ร่างกายมีสุขภาพแข็งแรง สามารถป้องกันรักษา และฟื้นฟูสภาพร่างกายได้ ดังนั้นกลุ่มอายุดังกล่าวค่อนข้างมาใช้บริการห้องออกกำลังกายมากที่สุด และส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 72 มากที่สุด ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าสมาชิกที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากนักศึกษาต้องการผ่อนคลายด้วยการออกกำลังกายหลังจากการเรียน เพื่อให้จิตใจและอารมณ์ลดอาการวิตกกังวล อาการนอนไม่หลับ และภาวะความเครียด ทำให้สมาชิกที่มาใช้บริการห้องออกกำลังกายเป็นนักศึกษาใช้บริการมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มอายุที่มากใช้บริการมากที่สุดคือ 18 - 20 ปี ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี และยังคงสอดคล้องกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (2561) ได้กล่าวไว้ว่าผลการออกกำลังกายต่อจิตใจและอารมณ์ คือ ลดอาการวิตกกังวล อาการนอนไม่หลับเหนื่อยล้า ซึมเศร้าและความเครียด

5.2.2 ความคาดหวังก่อนเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่และอุปกรณ์อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ด้านบุคลากรและพนักงานอยู่ในระดับความคาดหวังมาก ด้านการออกกำลังกายอยู่ในระดับความคาดหวังมาก และด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการอยู่ในระดับความคาดหวังมาก ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าก่อนที่สมาชิกเข้ามาใช้บริการห้องออกกำลังกายทางสถานกีฬาและสุขภาพ ประชาสัมพันธ์การให้บริการห้องออกกำลังกายกับสมาชิกด้วยรูปแบบวีทีทีทัศน์แนะนำสถานกีฬาและสุขภาพในช่วงการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ และประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Facebook เมื่อนักศึกษาหรือบุคลากรได้รับชมวีทีทีทัศน์ดังกล่าวจะเกิดความรู้สึกและมีความคาดหวัง ต้องการใช้บริการห้องออกกำลังกายสถานกีฬาและสุขภาพที่มีความพร้อมทั้งด้าน

สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของบุคลากร ทำให้มีความคาดหวังทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับความคาดหวังมาก ซึ่งสอดคล้องกับภักศยารินท์ เลิศอภิสิทธิ์ (2558) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบันไปจนถึงอนาคต

5.2.2 ความพึงพอใจหลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่และอุปกรณ์ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก สถานกีฬาและสุขภาพให้ความสำคัญกับสุขภาพของนักศึกษาและบุคลากรที่มาใช้บริการห้องออกกำลังกาย จึงได้มีแผนดำเนินการจัดพื้นที่เพียงพอให้กับสมาชิก รวมทั้งความโปร่งอากาศถ่ายเทได้สะดวกภายในห้อง ความสะอาด แสงสว่าง พื้นที่ห้องออกกำลังกายได้มาตรฐาน การจัดวางเครื่องมือออกกำลังกายมีความเหมาะสม และสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น ห้องน้ำ ตู้ล็อกเกอร์ฝากสิ่งของ ฯลฯ เมื่อสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่และอุปกรณ์ได้มาตรฐานครบครัน จะทำให้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยราช ขอเหนียวกลาง (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่และอุปกรณ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรและพนักงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยสามารถอธิบายได้ว่าสถานกีฬาสุขภาพได้จัดบุคลากรอยู่ให้บริการสมาชิกห้องออกกำลังกายตลอดเวลาสำหรับให้คำแนะนำความรู้การออกกำลังกายให้กับสมาชิก รวมถึงมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างทั่วถึง เอาใจใส่ต่อสมาชิกและเต็มใจบริการ ตรงต่อเวลา และมีบุคลิกภาพเป็นผู้นำในด้านการออกกำลังกาย ซึ่งสอดคล้องกับ ภาวดี บุญธรรม (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของโรงกีฬาแห่งประเทศไทย ด้านการออกกำลังกายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าก่อนที่สมาชิกมาใช้บริการห้องออกกำลังกายทางสถานกีฬาและสุขภาพมีกระบวนการทดสอบสมรรถภาพทางกาย และอบรมความรู้หลักการออกกำลังกาย การเลือกกิจกรรมการออกกำลังกาย ความถี่ (ครั้งต่อสัปดาห์) ความนาน ความหนักเบา รวมถึงระยะอบอุ่นร่างกาย และระยะผ่อนคลาย และความแรงในการออกกำลังกายที่ถูกต้องตามหลักของการออกกำลังกาย เพื่อให้สมาชิกมีความเข้าใจสำหรับการออกกำลังกายที่ถูกต้อง รวมทั้งการอบรมภาคปฏิบัติเพื่อให้สมาชิกมีความเข้าใจสำหรับการใช้เครื่องมือภายในห้องออกกำลังกายที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับกุลธิดา เหมเพชรและคณะ (2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปฏิบัติกิจกรรมที่ทำให้มีการใช้แรงกล้ามเนื้อและการเคลื่อนไหวส่วนต่าง ๆ ของร่างกายอย่างมีระบบแบบแผน โดยการเลือกกิจกรรมการออกกำลังกาย ความถี่ (ครั้งต่อสัปดาห์) ความนาน ความหนักเบา รวมถึงระยะอบอุ่นร่างกาย และระยะผ่อนคลาย และความแรงในการออกกำลังกายที่ถูกต้องตามหลักของการออกกำลังกาย และด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าสถานกีฬาและสุขภาพมีพันธกิจส่งเสริมสุขภาพและการออกกำลังกายของนักศึกษาและบุคลากรให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์กีฬา และเครื่องมือออกกำลังกายที่ทันสมัยได้มาตรฐาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ทำให้ระดับความพึงพอใจการใช้บริการด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับชญาณี เก้าวลย์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี พบว่า ผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในภาพรวมของสนามกีฬาอยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึง



พอใจในแต่ละด้านสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ ความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านการออกกำลังกาย และด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ ในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี สุรนารี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก

5.2.3 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4 ด้าน หลังเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าทั้งสองกลุ่มมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4 ด้าน อยู่ที่ระดับ 4.24 และ 4.31 ใกล้เคียงกันอยู่ที่ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่และอุปกรณ์ ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านการออกกำลังกาย และด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก

### 5.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้วิจัยได้สรุปข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ควรเพิ่มเครื่องฟอกอากาศภายในห้องออกกำลังกาย เพิ่มระยะเวลาการจองเครื่องออกกำลังกาย ยกเลิกการจองเข้าใช้บริการ เปิดให้บริการวันหยุด บริการ Fee Wi-Fi ให้กับสมาชิกภายนอก มีแผนผังหมายเลขเครื่องออกกำลังกายรวมทั้งมีตารางเทรนเนอร์ ผู้ฝึกสอนสำหรับมือใหม่ และสมาชิกต้องการให้ห้องออกกำลังกายมีเครื่องทำความชื้นเพื่อป้องกันการเกิดไฟฟ้าสถิต

สรุปผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ความคาดหวังก่อนเข้าใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่และอุปกรณ์ ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านการออกกำลังกาย และด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่และอุปกรณ์ ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านการออกกำลังกาย และด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการทั้ง 4 ด้าน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าความพึงพอใจในด้านการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ด้านบุคลากรและพนักงาน ด้านการออกกำลังกาย และด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าการให้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มีความเหมาะสมทุกด้าน ทำให้สมาชิกมีความความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

### 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

- 5.4.1 สถานกีฬาและสุขภาพควรมีเครื่องทำความชื้นเพื่อป้องกันการเกิดไฟฟ้าสถิต
- 5.4.2 ควรเพิ่มระยะเวลาการจองเครื่องออกกำลังกายมากขึ้น
- 5.4.3 ควรยกเลิกการจองเข้าใช้บริการ และเปิดให้บริการวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์

5.4.4 ควรเพิ่มจำนวนแต่ละรอบมากกว่า 150 คน และมีมาตรการยกเลิกอัตโนมัติสำหรับสมาชิกจองแล้วไม่มา Check in เข้าใช้บริการภายใน 15 นาที เพื่อจะให้สิทธิ์สมาชิกที่ต้องการเข้าใช้บริการห้องออกกำลังกายได้มีสิทธิ์จองและเข้าใช้บริการต่อไป

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม ความคาดหวังก่อนเข้าใช้บริการและความพึงพอใจหลังการเข้าใช้บริการในสถาน  
กีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี**

## แบบสอบถาม ความคาดหวังก่อนเข้าใช้ บริการและความพึงพอใจหลังการเข้าใช้ บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคาดหวัง/ความต้องการ และความพึงพอใจ ในการเข้ามาใช้  
บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1  
เป็นแบบสอบถามข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการ/ความคาดหวัง  
ก่อนการเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจหลังการเข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการของ  
สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

pho11022525@gmail.com สสับัญชี



✉ ไม่ใช้ร่วมกัน

\* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

### ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม \*

1. เพศ

ชาย



2. อายุ \*

41 - 45 ปี



3. ประเภทสมาชิก \*

บุคลากร มทส.



4. จำนวนวันที่เข้ามาใช้งาน \*

5 วัน/สัปดาห์



ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

\*\*\*

**ตอนที่ 2** การสำรวจ ความคาดหวัง"ก่อน"เข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ ประกอบด้วย \*

- 1.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่และอุปกรณ์ 2. ด้านบุคลากรและพนักงาน  
3.ด้านการออกกำลังกาย 4.ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ

	1	2	3	4	5
1.1 ความสะดวก...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 อุปกรณ์มีคว...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 สถานที่ให้บริการ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวก...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.1 บุคลากรและ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 บุคลากรและ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 บุคลากรและ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4 บุคลากรและ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.5 บุคลากรและ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.1 ท่านได้รับคว...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 ท่านได้รับคว...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 ท่านได้รับคว...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4 ท่านได้รับคว...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.1 ท่านได้รับคว...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 ท่านได้รับริ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 ท่านมีความ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.1 ท่านได้รับ ความรู้ในการ เลือกใช้กิจกรรม การออกกำลังกาย ที่เหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 ท่านได้รับ ความรู้ในเรื่อง ขั้นตอนการออก กำลังกายที่ถูก ต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 ท่านได้รับ ความรู้ในการใช้ อุปกรณ์การออก กำลังกายอย่าง ถูกวิธี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4 ท่านได้รับ ความเข้าใจใน ด้านการออก กำลังกาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.1 ท่านได้รับ ความรู้ ความ เข้าใจในการเข้า ใช้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 ท่านได้รับ บริการตามความ ต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 ท่านมีความ พึงพอใจต่อการ บริการในภาพ รวม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**ตอนที่ 3** การสำรวจ ความพึงพอใจ"หลัง"เข้ามาใช้บริการในสถานกีฬาและสุขภาพ ประกอบ \*

ด้วย

1.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่และอุปกรณ์ 2. ด้านบุคลากรและพนักงาน 3.ด้านการ  
ออกค่าสิ่งกาย

4.ด้านคุณภาพในการเข้ารับบริการ

	1	2	3	4	5
1.1 ความสะดวก ในการเข้าใช้ บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 อุปกรณ์มี ความเพียงพอ ต่อการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.3 สถานที่ให้ บริการมีอากาศ ถ่ายเทสะดวก	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ตู้ ล็อกเกอร์ มี จำนวนเพียงพอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.1 บุคลากร และพนักงานมี ความ กระตือรือร้นใน การให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 บุคลากร และพนักงาน สามารถให้คำ ปรึกษาได้เข้าใจ ชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.3 บุคลากร และพนักงาน มี ความรู้ ความ สามารถในการ ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.4 บุคลากร และพนักงาน แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.5 บุคลากร และพนักงาน มี ความสุภาพใน การให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



3.1 ท่านได้รับ ความรู้ในการ เลือกใช้กิจกรรม การออกกำลังกาย ที่เหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 ท่านได้รับ ความรู้ในเรื่อง ขั้นตอนการออก กำลังกายที่ถูก ต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 ท่านได้รับ ความรู้ในการใช้ อุปกรณ์การออก กำลังกายอย่าง ถูกวิธี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.4 ท่านได้รับ ความเข้าใจใน ด้านการออก กำลังกาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.1 ท่านได้รับ ความรู้ ความ เข้าใจในการเข้า ใช้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 ท่านได้รับ บริการตามความ ต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 ท่านมีความ พึงพอใจต่อการ บริการในภาพ รวม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะ / แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการของสถานกีฬาและ  
สุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คำตอบของคุณ

---



## ประวัติผู้วิจัย

1. นายธีรภัทร หมายจากกลาง

หลักสูตร

สาขาวิชา

ประวัติการศึกษา

ที่อยู่ปัจจุบัน

เบอร์โทรศัพท์

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

วิทยาศาสตร์การกีฬาและการออกกำลังกาย

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนโนนสูงศรีธานี

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนโนนสูงศรีธานี

29 หมู่ที่ 12 ต.หลุมข้าว อ.โนนสูง จ.นครราชสีมา 30160

0611633160

2. นายพัสกร บุญสิทธิ์

หลักสูตร

สาขาวิชา

ประวัติการศึกษา

ที่อยู่ปัจจุบัน

เบอร์โทรศัพท์

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

วิทยาศาสตร์การกีฬาและการออกกำลังกาย

ระดับมัธยมตอนต้น โรงเรียนบุญวัฒนา

ระดับมัธยมตอนปลาย โรงเรียนบุญวัฒนา

333/31 ถ.ราชสีมา-โชคชัย หมู่ 10 หมู่บ้านไอซ์แลนด์ 2

ต.หนองบัวศาลา อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000

0650575654