

การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*

Attitude Studies of Fitness Service Users at Roi Et Rajabhat University*

รสนันท์ ทิพรัักษ์¹ และรัชฎาภรณ์ แก้วกาหลง²

Rotsanant Thipparak¹ and Ratchadaporn Keawkalong²

Received : January 21, 2023; Revised : February 1, 2023; Accepted : February 2, 2023

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดด้านการบริการเจ้าหน้าที่สิ่งอำนวยความสะดวก 2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และ 3) ข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการศูนย์ฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด วิจัยออกแบบเป็นเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างการวิจัยคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ปีการศึกษา 2564 จำนวน 200 เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนส มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.95) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.90) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.49)

2. ศึกษาคุณภาพการให้บริการของฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.49) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.12$

¹นักศึกษาคณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด; Student of Faculty of Law and Politice, Roi Et Rajabhat University, Thailand; e – mail : rotsanantthipparak@gmail.com

*DOI : <https://doi.org/10.14456/jasru.2023.12>

, S.D. = 0.93) ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.19 , S.D. = 0.89) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X}$ = 4.21 , S.D. = 0.90)

3. ข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการศูนย์ฟิตเนส พบว่า 1) ความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าบริการ ($\bar{X}$ = 5.00 , S.D. = 0.00) 2) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.60 , S.D. = 0.40) 3) ความเหมาะสมของราคาการเข้าใช้บริการ ($\bar{X}$ = 4.50 , S.D. = 0.50) และแนวทางการให้บริการ พบว่าควรขยายเวลาการให้บริการมากขึ้น และควรตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพการใช้งาน เป็นต้น

คำสำคัญ (Keywords) : ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, ทศนคติ

Abstract

This research was aimed to 1. study the satisfaction of fitness users at Roi Et Rajabhat University in terms of customer services and facilities. 2. to study the service quality of the fitness center at Roi Et Rajabhat University. 3. to suggest guidelines for providing services at Roi Et Rajabhat University. By using quantitative research. The samples are 200 customers who use the services of the fitness center at Roi Et Rajabhat University. The researcher collects data from questionnaires and Data were analyzed using descriptive statistics such as percentage, mean, and standard deviation. Research results

1. the satisfaction to fitness users in Roi Et Rajabhat University. by sorting averages from highest to lowest. The results are as follows, Service ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = 0.95) Service personnel ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 0.90) Facilities ($\bar{X}$ = 4.56, S.D. = 0.49)

2. the service quality of the fitness center in Roi Et Rajabhat University. by sorting averages from highest to lowest. The results are as follows, Facilities ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = 0.49) Service quality ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = 0.93) Equipment/tools Service ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = 0.89) Physical environment ($\bar{X}$ = 4.21, S.D. = 0.90)

3. the suggested guidelines for providing services at Roi Et Rajabhat University. The results are as follows, convenience and speed of payment ($\bar{X}$ = 5.00, S.D. = 0.00) service period is appropriate ($\bar{X}$ = 4.60, S.D. = 0.40), and appropriateness

of the service price ($\bar{X}$ = 4.50, 5.D. = 0.50) and service guidelines found that service hours should be extended more And should check the availability of various equipment to be in working condition, etc.

Keywords : Executive, Service Quality, Attitude

บทนำ (Introduction)

การดำเนินชีวิตมีการเปลี่ยนแปลงไปกับการดำเนินชีวิตประจำวันส่งผลให้พฤติกรรมสุขภาพในด้านต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมรวมถึงละเลยต่อการออกกำลังกายทั้งโดยทางตรง และขาดการเคลื่อนไหวในลักษณะของการออกกำลังกายประจำวัน จึงทำให้เกิดปัญหาสุขภาพในด้านต่าง ๆ ตามมาอย่างเห็นได้ชัด จากผลการสำรวจพบว่า ประชากรในประเทศต่าง ๆ ได้หันมาออกกำลังกายดูแลใส่ใจสุขภาพและรูปร่างมากขึ้นทำให้การเติบโตของธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นสถานออกกำลังกาย (ฟิตเนสเซ็นเตอร์) อุปกรณ์และเสื้อผ้าในการออกกำลังกายสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่น สปอร์ตคลับ ฟิตเนส สปา เป็นต้น โดยเฉพาะฟิตเนสที่มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น จะเห็นได้จาก กานตันภัส สุพงษ์รักเจริญ (2557 : 2) จากผลการสำรวจที่พบว่าประชากรไทยที่เป็นสมาชิกฟิตเนสมีเพียง 1 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น กล่าวได้ว่า ฟิตเนสในประเทศไทยยังไม่เพียงพอกับความต้องการของตลาดที่เติบโต ขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่อยู่ใกล้แหล่งชุมชน ในขณะเดียวกันได้มีการสำรวจและพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่รู้สึกว่ายังไม่มีแบรนด์ใดที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้อย่างแท้จริง ทั้งในแง่ของการสร้างพื้นที่ในการออกกำลังกายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับภาพลักษณ์ของการเป็นสถานที่ออกกำลังกายที่สามารถเป็นที่ สำหรับผ่อนคลายและเข้าสังคม รวมถึงการสะท้อนความเป็นตัวตนในแบบคนรุ่นใหม่ (มดิชน, 2556 อ้างถึงใน กานตันภัส สุพงษ์รักเจริญ, 2557 : 2) ซึ่งยังคงเป็นประเด็นปัญหาที่ทำให้ฟิตเนสเซ็นเตอร์ในประเทศไทยที่มีอยู่เดิม ต้องพัฒนา เพื่อเพิ่ม ความสามารถในการแข่งขันและเป็นผู้นำตลาดต่อไป (กานตันภัส สุพงษ์รักเจริญ, 2557 : 2)

จากงานวิจัยของอรัทยา ถนอมเมฆ (2557) ได้นำเสนอประเด็นเกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพ โดยชี้ให้เห็นว่าในปี พ.ศ. 2556 พบว่า พฤติกรรมสุขภาพของคนจำนวนหนึ่งมีความไม่เหมาะสม กล่าวคือ การขาดการออกกำลังกายบริโภคอาหารไม่ถูกต้อง ผลของการมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจึงส่งผลต่อสภาวะสุขภาพได้อย่างชัดเจนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ศูนย์ออกกำลังกายฟิตเนสในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จึงเป็นสถานที่สำหรับออกกำลังกายมีอุปกรณ์และเครื่องเล่นต่าง ๆ ครบ ครัน ไม่ว่าจะเป็นลู่วิ่ง, จักรยานไฟฟ้า, แอร์วอล์ค, เครื่องเล่นเวท เทนนิ่ง, ดัมเบลขนาดต่าง ๆ รวมถึง

มีคลาสออกกำลังกายหลากหลาย และยังเป็นสถานที่สำหรับผู้ที่พักผ่อนและต้องการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ลดน้ำหนัก สร้างกล้ามเนื้อหรือเพื่อจุดประสงค์ต่าง ๆ โดยเฉพาะมากกว่าการออกกำลังกายตามสถานที่ภายนอกทั่วไป โดยผู้ใช้บริการฟิตเนสส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ถัดมาคือกลุ่มบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ทำให้ฟิตเนสในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดเป็นสถานที่ผู้คนสนใจและเลือกเข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก

จากการเปิดศูนย์บริการฟิตเนสที่ผ่านมาได้ประสบปัญหาขึ้นในช่วงระหว่างเปิดบริการ โดยเฉพาะช่วง พ.ศ. 2557- พ.ศ. 2564 พบว่า สถานที่ออกกำลังกายไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก อุปกรณ์ เครื่องเล่น และผู้ที่ดูแลให้ข้อมูลกับผู้เข้ารับบริการไม่เพียงพอ ทำให้ผู้บริการบางกลุ่มที่เคยใช้บริการฟิตเนสในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดหันไปเลือกใช้สถานที่ออกกำลังกายกลางแจ้งหรือโรงยิมแทน (อรัทยา ฅนอมเมฆ, 2557)

ด้วยเหตุนี้เอง จึงสนใจศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติของผู้บริการฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงของผู้บริการ และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้การให้บริการศูนย์ฟิตเนสให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการศูนย์ฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยเรื่อง การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผู้วิจัยออกแบบเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากร คือ นักศึกษาปริญญาตรีภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด การศึกษา 2564 จำนวน 6,151 คน (ข้อมูลสำนักงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 2564)

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด ปีการศึกษา 2564 จำนวน 200 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย โดยกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงใจ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1) แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์พัฒนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

2) แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดที่มีคุณค่าต่อคุณภาพการให้บริการ

3) แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการศูนย์พัฒนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

มาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2547)

ระดับที่ 5 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

ระดับที่ 4 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับ มาก

ระดับที่ 3 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับที่ 2 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับ น้อย

ระดับที่ 1 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการพัฒนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด รายละเอียด ดังนี้

1) ติดต่อประสานงานกับผู้รับผิดชอบของผู้ใช้บริการพัฒนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ประสานงาน นัดหมายวันและเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) งานวิจัยนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในวันเวลาตามที่นัดหมาย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยได้นำแบบสอบถามทำการวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยเรื่อง "การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการพัฒนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด" ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

- 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	78	39.0
หญิง	122	61.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และเพศชาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกประชากร

ประชากร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด	100	50.0
บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏ	50	25.0
นักเรียน/สถานศึกษา/เครือข่ายสถานศึกษา	25	12.50
แกนนำชุมชน/เครือข่ายชุมชน	25	12.50
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 นักเรียน/สถานศึกษา/เครือข่ายสถานศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และ แกนนำชุมชน/เครือข่ายชุมชน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตารางที่ 3 เป็นจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	175	87.50
ปริญญาโท	25	12.50
ปริญญาเอก	0	0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 รองลงมาปริญญาโท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า19 ปี	50	25.0
19-30 ปี	100	50.0
31-42 ปี	25	12.50
43-54 ปี	25	12.50
55 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 19-30 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0รองลงมามีอายุต่ำกว่า 19 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 อายุ 31-42 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อายุ 43-54 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	50	25.0
ชั้นปีที่ 2	45	22.50
ชั้นปีที่ 3	50	25.0
ชั้นปีที่ 4	55	27.50
ชั้นปีที่ 5	0	0
ชั้นปีที่ 6	0	0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชั้นปีที่ 4 จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาชั้นปีที่ 1 จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขา

สาขา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา	26	13.0
สาขานิติศาสตร์	27	13.50
สาขารัฐประศาสนศาสตร์	25	12.50
สาขาวิทยาศาสตร์ทั่วไป	60	30.0
สาขาเทคโนโลยี	17	8.50
สาขาพยาบาลศาสตร์	45	22.50
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นสาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 รองลงมาคือสาขาพยาบาลศาสตร์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 สาขานิติศาสตร์จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 สาขาวิทยาศาสตร์ทั่วไป จำนวน 60 คน คิดเป็น

ร้อยละ 30.0 สาขารัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และสาขาเทคโนโลยี
จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	60	30.0
คณะนิติรัฐศาสตร์	27	13.50
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	25	12.50
คณะพยาบาล	26	13.0
คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี	17	8.50
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	45	22.50
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นคณะครุศาสตร์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 คณะพยาบาล จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ตารางที่ 8 รายละเอียดข้อมูลความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการฟิตเนส

หัวข้อการประเมิน	ระดับลักษณะ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีขั้นตอนการบวการดำเนินการชัดเจน	4.20	0.75	มากที่สุด
2. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน	4.05	0.77	มาก
3. การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ชัดเจน	3.80	1.23	มาก
4. กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	3.90	1.25	มาก
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง	4.05	0.77	มาก
รวม	4.00	0.95	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการฟิตเนสโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ ด้านการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 รายละเอียดข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	ระดับลักษณะ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่ดูแลพิitenสมมีความรู้ความเข้าใจในการแนะนำการใช้อุปกรณ์ในการออกกำลังกายเป็นอย่างดี	4.31	0.65	มากที่สุด
2. มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลแนะนำการใช้งานภายในพิitenอย่างเพียงพอ	4.50	0,55	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและให้เกียรติลูกค้า	4.44	0.60	มากที่สุด
4. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.60	0.53	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับพูดจาสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.96	0.14	มากที่สุด
รวม	4.56	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56 , S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับพูดจาสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X}$ = 4.96 , S.D. = 0.14) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.60 , S.D. = 0.53) และด้านเจ้าหน้าที่ที่ดูแลพิitenสมมีความรู้ความเข้าใจในการแนะนำการใช้ อุปกรณ์ในการออกกำลังกายเป็นอย่างดีอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 4.31 , S.D. = 0.65) ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการของศูนย์ฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 10 คุณภาพการให้บริการศูนย์บริการฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

หัวข้อการประเมิน	ระดับลักษณะ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.50	1.50	มาก
2. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้อง ชัดเจน	3.75	1.30	มาก
3. ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลานัดหมาย	4.48	0.57	มากที่สุด
4. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	4.50	0.55	มากที่สุด
5. ความคุ้มค่าของการให้บริการผ่านระบบที่รองรับบริการ	4.35	0.75	มากที่สุด
รวม	4.12	0.93	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า คุณภาพการให้บริการของฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.55) รองลงมา คือ ด้านการได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลานัดหมาย ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.57) ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะและแนวทางการให้บริการศูนย์ฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ตารางที่ 11 ข้อเสนอแนะการให้บริการศูนย์ฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

หัวข้อการประเมิน	ระดับลักษณะ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.ควรจัดพิจารณาอัตราการใช้บริการให้เหมาะสมกับระยะเวลาที่ใช้บริการ	4.50	0.50	มากที่สุด
2.ควรอำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าบริการ	5.00	0.75	มากที่สุด
3.ควรระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.60	0.40	มากที่สุด
4.ควรปรับอัตราค่าใช้บริการเทียบกับบริการที่ได้รับมีความเหมาะสม	4.35	0.66	มากที่สุด
รวม	4.61	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ข้อเสนอแนะการให้บริการศูนย์ฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ควรอำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าบริการ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ ควรระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.40) และควรจัดพิจารณาอัตราการใช้บริการให้เหมาะสมกับระยะเวลาที่ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.50) ตามลำดับ

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ได้เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการศูนย์ฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด พบว่า ผู้รับบริการศูนย์บริการฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดมีความต้องการให้ทางศูนย์ฟิตเนสขยายเวลาการให้บริการมากขึ้น พร้อมทั้งควรตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพการใช้งาน เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การวิจัยเรื่อง "การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด" ผู้วิจัยนำเสนอผลการอภิปรายผลการวิจัยเพียง 1 ประเด็น ดังนี้

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการฟิตเนส พบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการฟิตเนสโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านขั้นตอนกระบวนการดำเนินการชัดเจน ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ ด้านการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบชัดเจน ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะ ผู้ให้บริการและด้านการให้บริการ รวมถึงลำดับขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ มีผลอย่างมากต่อการตัดสินใจใช้บริการฟิตเนส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) พบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเป็นความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากการให้บริการจากผู้ขาย โดยจะเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ก่อนที่จะได้รับการบริการและสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการจริง ถ้าเป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้จะทำให้ ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ถ้าหากลูกค้าได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังไว้ จะทำให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุด มีการจัดโปรแกรมการออกกำลังกาย การประเมินสมรรถภาพทางกายและสัดส่วนของร่างกายจึงทำให้มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฟิตเนสกรมอนามัย รายละเอียดต่าง ๆ เช่น ค่าใช้จ่าย เงื่อนไข การใช้บริการมีความชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ความรวดเร็วในการ Check in - Check out และวิธีการชำระค่าสมาชิกที่หลากหลาย

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 ควรศึกษาสภาพปัญหาการทำงานในฟิตเนสมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
- 1.2 ควรเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาความแตกต่างที่ชัดเจน
- 1.3 ควรมีกระบวนการ ขั้นตอนที่กระชับ และรวดเร็วทันใจ
- 1.4 ควรมีการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้ทั่วถึง

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและแนวโน้มของผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

2.3 ควรมีการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการ

เอกสารอ้างอิง (References)

กานต์นัท สุรพงษ์รักเจริญ. (2557). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์.

การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการฟิตเนสของผู้ที่อาศัยในเขต

กรุงเทพมหานครและปริมณฑลจิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

บุญชม ศรีสะอาด. (2547). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่4. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสน์.

อรัทยา ถนอมเมฆ. (2557). ศึกษาด้านความพึงพอใจด้านการบริการจัดการเรียนการสอน

เกี่ยวกับการ บริการฟิตเนส. คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ร้อยเอ็ด.

