



การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีกับการใช้
บริการ ศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

STUDY OF FACTORS AFFECTING EXERCISE BEHAVIOR OF UNDERGRADUATE
STUDENTS AND USE OF SERVICES. SIRINDHORN SPORTS CENTER
SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY ONGKHARAK

สีปาดัสม์ จรรย์ยานนท์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2568

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีกับการใช้
บริการ ศูนย์กีฬาสรีนทร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์



สีปภาณ์สม์ จรรย์ยานนท์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางสังคม
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2568

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

STUDY OF FACTORS AFFECTING EXERCISE BEHAVIOR OF UNDERGRADUATE
STUDENTS AND USE OF SERVICES. SIRINDHORN SPORTS CENTER
SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY ONGKHARAK



SIPANAS CHARANYANOND

A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF ARTS
(M.A. (Social Management))

Faculty of Social Sciences, Srinakharinwirot University

2025

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีที่ใช้บริการ ศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

ของ

สีปภาณัสม์ จรรย์ยานนท์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางสังคม
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤติยา คันธโชติ)

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชันทอง วัฒนนะประดิษฐ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.หทัยรัตน์ มาประณีต)

ชื่อเรื่อง	การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีกับการใช้บริการ ศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์
ผู้วิจัย	สิปาณัสม์ จรรย์ยานนท์
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2568
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤติยา คันทโชติ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีในการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธร ภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ รวมทั้งวิเคราะห์แนวทางส่งเสริมให้นิสิตออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้น กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม และใช้สถิติ ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมีความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้บริการศูนย์กีฬาอยู่ในระดับดีมาก รวมทั้งมีความรู้เกี่ยวกับลักษณะการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาที่ถูกต้องในระดับดีมากเช่นกัน ความพึงพอใจต่อศูนย์กีฬาสิรินธรในด้านต่าง ๆ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ และปัจจัยที่สนับสนุนการออกกำลังกาย อยู่ในระดับดีมาก โดยปัจจัยเหล่านี้มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการออกกำลังกายของนิสิตได้อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เช่น อายุ และเพศ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมการออกกำลังกายของนิสิต

คำสำคัญ : พฤติกรรมการออกกำลังกาย, ปัจจัยส่งเสริมการออกกำลังกาย

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤติยา คันธโชติ ที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทางตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ และขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม ซึ่งทำให้แบบสอบถามของงานวิจัยฉบับนี้ มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ทั้งที่เป็นคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ได้แนะนำแนวทางข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์แก่การทำงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ความอนุเคราะห์ เป็นประธานการสอบสารนิพนธ์ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาการจัดการทางสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่คอยอบรมสั่งสอนให้ความรู้ และให้ความช่วยเหลือตลอดจนมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สังกัดสังคมศาสตร์เพื่อสังคม และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน รวมไปถึงเพื่อนๆ สาขาวิชาการจัดการทางสังคม คณะสังคมศาสตร์ ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ และขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างและผู้ทำแบบสอบถามทุกท่าน ที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามให้เสร็จตามกำหนดเวลาเพื่อการวิจัยฉบับนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอให้ศาลานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจ โดยคุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ชี้แนะแนวทาง และอบรมสั่งสอนตลอดมาจนกระทั่งประสบความสำเร็จได้ด้วยดี

สิปาณัสม์ จรัญยานนท์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
สมมุติฐานการวิจัย.....	11
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดด้านพฤติกรรมสุขภาพ.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	23
แนวคิดและทฤษฎีการส่งเสริมสุขภาพ.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย.....	58
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	92
สรุปผลการวิจัย.....	92
อภิปรายผลการวิจัย.....	94
ข้อเสนอแนะการวิจัย	95
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	96
บรรณานุกรม.....	97
ภาคผนวก.....	102
ภาคผนวก ก.....	103
(แบบสอบถาม นิสิต/นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์).....	103
ประวัติผู้เขียน.....	112

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศชั้นปีที่ศึกษา สถานะช่วงเวลาที่ใช้บริการจำนวนครั้ง/สัปดาห์ระยะเวลาในการออกกำลังกายต่อครั้งวันในการใช้ บริการคณะค่าใช้จ่ายด้านกีฬาต่อเดือน.....	67
ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความรู้เกี่ยวกับการออก กำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธร	71
ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความรู้เกี่ยวกับลักษณะการ ออกกำลังกายและการเล่นกีฬาที่ถูกต้อง	72
ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้ บริการศูนย์กีฬาสิรินธรด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังมีประสิทธิภาพมากขึ้น	73
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก.....	74
ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่งผลต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬา สิรินธร ของ นิสิตปริญญาตรีแตกต่างกันด้านความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์ กีฬาสิรินธร.....	76
ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่งผลต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬา สิรินธร ของ นิสิตปริญญาตรีด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังมีประสิทธิภาพมากขึ้น	78
ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัย และพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธรของนิสิตปริญญาตรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	80
ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่งผลต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬา สิรินธรของนิสิตปริญญาตรี ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ	83
ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่งผลต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ กีฬาสิรินธรของนิสิตปริญญาตรี ด้านการประชาสัมพันธ์	84
ตาราง 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และการจัดอันดับของข้อเสนอแนะการใช้บริการ ศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรกีฬา.....	87

ตาราง 12 ผลการทดสอบสมมติฐาน..... 89



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 ศูนย์ออกกำลังกาย มศว ชั้น 1 อาคารกีฬา.....	9
ภาพประกอบ 2 ศูนย์ออกกำลังกาย มศว ชั้น 1 อาคารกีฬา.....	10
ภาพประกอบ 3 ศูนย์ออกกำลังกาย มศว ชั้น 1 อาคารกีฬา.....	10
ภาพประกอบ 4 อัตราค่าสมาชิก ศูนย์กีฬาสิรินธร มศว.....	11
ภาพประกอบ 5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	11
ภาพประกอบ 6 การรับรู้คุณภาพโดยรวม.....	33
ภาพประกอบ 7 ความพึงพอใจ.....	35
ภาพประกอบ 8 ประโยชน์ของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า	38
ภาพประกอบ 9 แสดงรูปความรู้พื้นฐานการสร้างเสริมสุขภาพ (Health)	51
ภาพประกอบ 10 แสดงรูปหลักการสำคัญของการสร้างเสริมสุขภาพ Ottawa Charter : 5 principles	51
ภาพประกอบ 11 กราฟแสดงนักศึกษาในคณะต่าง ๆ.....	59
ภาพประกอบ 12 แผนภูมิแสดงจำนวนนักศึกษา	60

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

ในปัจจุบัน การขยายตัวของธุรกิจฟิตเนสเริ่มมีแนวโน้มสูงขึ้นจากอเมริกาและยุโรปขยายออกมาสู่โซนเอเชียมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด จากผลการสำรวจพบว่าประชากรในประเทศต่างๆ ได้สนใจในการออกกำลังกาย ดูแลใส่ใจสุขภาพ และรูปร่างมากยิ่งขึ้น ทำให้การเติบโตของธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นสถานออกกำลังกาย (ฟิตเนสเซ็นเตอร์) อุปกรณ์และเสื้อผ้าในการออกกำลังกาย สูงขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่น สปอร์ตคลับ ฟิตเนส สปา เป็นต้น โดยเฉพาะฟิตเนสที่มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในปี พ.ศ. 2556 ฟิตเนสเซ็นเตอร์ในประเทศไทยมีมูลค่าตลาดรวมมากถึง 7-8 พันล้านบาท และยังมีการคาดการณ์ว่าจะเติบโตโดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ ร้อยละ 10 ถึงร้อยละ 20 สาเหตุที่ทำให้ธุรกิจฟิตเนสเซ็นเตอร์ เติบโตสวนกระแสเศรษฐกิจได้ อาจเกิดจาก 3 ประเด็นหลักคือ

1. กระแสของการรักสุขภาพที่พุ่งขึ้นอย่างรวดเร็ว คนในสังคมถูกปลูกฝังทัศนคติให้เห็นว่า "สร้างเสริมดีกว่าซ่อมแซม" ประกอบกับโรคภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม เช่น ภาวะตึงเครียดในการดำเนินชีวิตของคนในสังคมเมือง โรคภัยอย่างมะเร็ง โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง ที่ทั้งสามารถคร่าชีวิตและสร้างความทุกข์ทรมานให้กับผู้ป่วยได้ อีกทั้งค่ารักษาพยาบาลที่แพงมากขึ้น จึงทำให้ผู้คนหันมาดูแลใส่ใจตัวเองมากขึ้นกว่าแต่ก่อน

2. กระแสความสวยความงาม เนื่องจากปัจจุบันผู้คนให้ความสนใจในเรื่องของรูปลักษณ์ภายนอกมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นผู้หญิงหรือผู้ชายต่างก็ให้ความสำคัญกับรูปร่างมากยิ่งขึ้น หน้าตาด้วยกันทั้งนั้นและไม่เพียงแค่มอมดูดีเท่านั้น แต่ยังต้องดูฟิตแอนด์เฟิร์มอีกด้วย สุขภาพดีและรูปร่างดีต้องมาควบคู่กัน

3. โซเชียลเน็ตเวิร์คก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การออกกำลังกายในฟิตเนสเซ็นเตอร์กลายเป็นกระแสหรือแฟชั่น เนื่องจากสังคมไทยในยุคโซเชียลเน็ตเวิร์ค มีอะไรหรือทำอะไรแล้วนำกระแสก็จะนำมาบอกต่อกันผ่านการถ่ายรูปลงในสื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม เป็นต้นเมื่อมีคนนำมาบอกต่อกันเป็นจำนวนมาก ก็เกิดเป็นกระแสรักสุขภาพ กระแสเข้าฟิตเนสเซ็นเตอร์ และกระแสการออกกำลังกายเพื่อดูแลรูปร่างดังนั้นธุรกิจฟิตเนส จึงกลายเป็นทางเลือกที่น่าสนใจอย่างยิ่ง โดยปัจจุบันฟิตเนสเซ็นเตอร์แบรนด์ใหญ่ๆ ในประเทศไทยมีอยู่หลักๆ 4 แบรนด์

ได้แก่ ฟิตเนสเฟิร์สต์ ทูฟิตเนส วีฟิตเนส และเวอร์จิ้น แอคทีฟ (ฐานเศรษฐกิจ, 25 กุมภาพันธ์ 2567)

นอกจากนี้ยังมีฟิตเนสในโรงแรม และห้องแถวเป็นต้น รวมทั้งหมดยกกว่า 1,000 แห่งในประเทศ ซึ่งขณะนี้ฟิตเนสเฟิร์สต์มีสมาชิกและส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับ 1 โดยสิ้นปี 2556 ที่ผ่านมา มียอดสมาชิกรวมในประเทศกว่า 65,000 คน มีส่วนแบ่งทางการตลาดในประเทศไทยเมื่อคิดจากจำนวนสมาชิก ร้อยละ 15 (แนวหน้า, 1 ธันวาคม 2567) แบรินด์ต่างๆ ก็มีกลยุทธ์ในการดึงลูกค้ามาเป็นสมาชิกของฟิตเนส โดยการออกโปรโมชั่นหรือโปรแกรมใหม่ๆ ในการออกกำลังกายที่กำลังเป็นที่นิยมหรือการขยายสาขาเพื่อให้เข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมากที่สุด ทั้งนี้ฟิตเนสเล็กๆ ที่ไม่มีแบรินด์มีเพียงสาขาเดียวก็เปิดตัวกันมากขึ้น ซึ่งฟิตเนสรายเล็กสามารถใช้ความใกล้ชิด ราคาที่ไม่แพง อีกทั้งยังมีอุปกรณ์ออกกำลังกายไม่ได้แตกต่างจากฟิตเนสเซ็นเตอร์รายใหญ่ๆ แต่อาจจะน้อยกว่าเท่านั้นเองมาเป็นตัวช่วยในการดึงดูดลูกค้าอย่างไรก็ตาม จากผลการสำรวจที่พบว่าประชากรไทยที่เป็นสมาชิกฟิตเนสมีเพียง 1 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น กล่าวได้ว่า ฟิตเนสในประเทศไทยยังไม่เพียงพอับความต้องการของตลาดที่เติบโตขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่อยู่ใกล้แหล่งชุมชน ในขณะที่ได้มีการสำรวจและพบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่รู้สึกว่ายังไม่มีแบรินด์ใดที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้อย่างแท้จริง ทั้งในแง่ของการสร้างพื้นที่ในการออกกำลังกายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับภาพลักษณ์ของการเป็นสถานที่ออกกำลังกายที่สามารถเป็นที่สำหรับผ่อนคลายและเข้าสังคม รวมถึงการสะท้อนความเป็นตัวตนในแบบคนรุ่นใหม่ (มติชนออนไลน์, 24 มิถุนายน 2567) ซึ่งยังคงเป็นประเด็นปัญหาที่ทำให้ฟิตเนสเซ็นเตอร์ในประเทศไทยที่มีอยู่เดิม ต้องพัฒนา เพื่อเพิ่มความสามารถในแข่งขันและเป็นผู้นำตลาดต่อไป

การส่งเสริมการออกกำลังกายและการกีฬามุ่งเน้นการเพิ่มความรู้และความตระหนักในสถานศึกษา แต่ยังไม่บรรลุเป้าหมายเนื่องจากขาดระบบและมาตรฐานที่ชัดเจนในการเรียนการสอน รวมถึงการพัฒนาคุณภาพครูพลศึกษาและการจัดสรรครูยังไม่เพียงพอ การมีส่วนร่วมของครอบครัวและชุมชนในการส่งเสริมการกีฬายังไม่เพียงพอจึงมีการสร้างยุทธศาสตร์ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1

การส่งเสริมการออกกำลังกายนั้น ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงการออกกำลังกายมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการกีฬาขั้นพื้นฐานยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการออกกำลังกาย แต่อย่างไรก็ตามการกีฬาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษายังไม่มีความเป็นระบบ และยังไม่มีความรู้เท่าที่ควร ทำให้การพัฒนาคุณภาพของครู อาจารย์พลศึกษาให้มีความเป็นมาตรฐาน แต่การจัดสรรให้มีการบรรจุครู อาจารย์พลศึกษานั้น ยังไม่ถูก

กำหนดให้เป็นนโยบาย และยังไม่ได้นำดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากการจัดกิจกรรมนั้น ทำให้เห็นถึงการให้ความรู้ และส่งเสริมการออกกำลังกาย แต่การเล่นกีฬานั้น แต่การกีฬาในสถานศึกษา และนอกสถานศึกษานั้นยังไม่ได้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปนามธรรม และยังไม่เกิดการมีส่วนร่วมของสถาบันครอบครัว และชุมชนในการส่งเสริม แต่อย่างไรก็ตามการกีฬาในสถานศึกษาของระบบการศึกษาไทยนั้น ยังมีการเรียนการสอนที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการส่งเสริมการออกกำลังกายมากนักน้อยเพียงใด แต่การส่งเสริมการออกกำลังกาย และการเล่นกีฬาในสถานศึกษาได้อย่างเท่าที่ควร ส่งผลให้เด็ก ๆ หรือเยาวชนขาดความตระหนักถึงทักษะในการออกกำลังกาย และยังขาดความรู้ในการออกกำลังกายในการเล่นกีฬาอย่างถูกต้อง และกฎวิธี รวมไปถึงขาดระบบฐานข้อมูลสารสนเทศสำหรับการวางแผน รวมไปถึงการบริหารจัดการในการส่งเสริม และพัฒนาการออกกำลังกาย และการกีฬาขั้นพื้นฐานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงแผนการพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (2566 - 2570) (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566)

ยุทธศาสตร์ที่ 2

เป็นการส่งเสริมให้กับมวลชนได้มีการออกกำลังกาย และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการกีฬา โดยมีการขับเคลื่อนยังไม่ประสบความสำเร็จ และยังไม่มีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาสถานที่ในการออกกำลังกาย รวมไปถึงการจัดหาอุปกรณ์การกีฬาที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ และเหมาะสม เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการออกกำลังกาย และเล่นกีฬาทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ทำให้การเผยแพร่ข้อมูล เพื่อสร้างความตระหนักในด้านออกกำลังกาย ทำให้การเล่นกีฬา และการดูแลสุขภาพให้กับพี่น้องประชาชนยังไม่มีการเพียงพอ และยังไม่มีความชัดเจน ทำให้การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อดิจิทัลต่างๆ รวมไปถึงสื่อออนไลน์เท่าที่ควร การส่งเสริมและพัฒนาอาสาสมัคร และผู้นำการออกกำลังกายให้มีความพร้อมในการช่วยเหลือหรือให้การดูแลการเล่นกีฬา และการออกกำลังกายของชุมชนท้องถิ่นยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ และยังไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายและเล่นกีฬายังขาดความต่อเนื่องในระดับท้องถิ่น ระดับจังหวัด ระดับภูมิภาค รวมไปถึงระดับชาติ แต่อย่างไรก็ตามยังไม่มีการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนอย่างเป็นรูปนามธรรม โดยมีการพัฒนาการกีฬาที่มีความสำคัญของประเทศ ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยว ซึ่งการกีฬานั้นมีการหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการกีฬาที่สำคัญ ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยว และการกีฬา กรมพลศึกษา รวมไปถึงการกีฬาแห่งประเทศไทย ของมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ ดังนั้นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น กระทรวงศึกษาธิการ

กระทรวงมหาดไทย กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัย และ นวัตกรรมกระทรวงกลาโหม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้งภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สมาคมกีฬาแห่งประเทศไทย สมาคมกีฬาจังหวัด และชมรมกีฬาต่างๆ เป็นต้น ดังนั้นส่วนปลายน้ำ ซึ่งได้แก่ อุตสาหกรรมการกีฬา และการกีฬาอาชีพนั้น มีหน่วยงานหลักที่มีความเกี่ยวข้องกับการ พัฒนาอุตสาหกรรมการกีฬา ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยว กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวง สาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ รวมไปถึงสังคมสำนักงานการ ส่งเสริมการประชุม และนิทรรศการกระทรวงการคลัง เป็นต้น ทั้งในหน่วยงานจากภาคเอกชน เช่น สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เพื่อส่งเสริมการออกกำลังกาย และการเล่นกีฬา รวมไปถึงการ จัดกิจกรรมด้านกีฬา โดยมีการแข่งขันภายใต้ความปกติใหม่ (New Normal) อย่างทั่วถึง โดยมี เกณฑ์วัดจากความถนัดของตนเอง หรือความสนใจที่จะเข้าร่วมในกิจกรรม เพื่อสร้างความเท่า เทียม และลดความเหลื่อมล้ำ เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชน ด้วยนวัตกรรม และ เทคโนโลยีดิจิทัล โดยการตอบสนองความต้องการของประชาชนในการออกกำลังกาย และการเล่น กีฬา โดยเฉพาะกลุ่มนิสิต และนักศึกษา จากเหตุที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เห็นได้ชัดว่า ปัจจัยที่ ส่งผลต่อพฤติกรรมในการออกกำลังกายของกลุ่มนิสิต และนักศึกษามีความสำคัญเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมในการออกกำลังกาย ของกลุ่มนิสิตภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ เพื่อให้บุคคลในรั้วมหาวิทยาลัย หรือบุคคลทั่วไปที่เข้ามาภายในมหาวิทยาลัยนั้นได้ตระหนักถึงการรักษาสภาพ และมีสุขภาพที่ แข็งแรง อีกทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลที่สนใจในการออกกำลังกาย และยังเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการตัดสินใจที่จะทำการออกกำลังกาย หรือการเล่นกีฬาภายในศูนย์กีฬา สาธารณะ แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (2566 – 2570) (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา , 2566)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีในการเข้ามาใช้บริการฟิตเนสภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์
2. เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการส่งเสริมให้นิสิตภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้น

ความสำคัญของการวิจัย

1. การกีฬา ถือว่าเป็นการจัดกิจกรรมที่มีความสำคัญมากที่สุดในการดำเนินชีวิตของประชาชนในประเทศ รวมไปถึงต่างประเทศทั่วโลก ซึ่งในแต่ละประเทศได้มีการส่งเสริมให้ประชาชนออกกำลังกาย และเล่นกีฬาจนกลายเป็นวิถีชีวิตในประจำวัน ทั้งนี้เพราะการกีฬาถือได้ว่าเป็นรากฐานของการเสริมสร้างสุขภาพ เพื่อให้มีสุขภาพที่แข็งแรง ทำให้ดำเนินชีวิตไปได้อย่างปกติ และสามารถป้องกันโรคภัยไข้เจ็บได้อย่างเป็นรูปนามธรรม และยังมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในแต่ละประเทศยังมีการสร้างความตระหนักถึงความรู้ ความเข้าใจให้แก่ประชาชนในการออกกำลังกาย และสร้างความรู้ในการเล่นกีฬาแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง ถูกวิธี และเหมาะสมกับคุณลักษณะของกีฬาประเภทนั้นๆ ทำให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการเล่นกีฬามากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเพศอะไร วัยไหน หรือมีช่วงอายุเท่าไร ต่อให้มีความแตกต่างทางด้านสรีระ แต่อย่างไรก็ตามการจัดการเรียนรู้การกีฬาอย่างมีทิศทางที่ชัดเจน จนสามารถคัดสรรผู้ที่มีทักษะเข้าสู่ระบบการพัฒนาทักษะทางการกีฬา เพื่อเข้าสู่การแข่งขันกีฬาในระดับต่างๆ ทั้งในระดับประเทศ จนเข้าสู่วงการกีฬาระดับนานาชาติ หรือระดับโลก รวมถึงการพัฒนาต่อยอดไปสู่ นักกีฬามืออาชีพที่สามารถพัฒนาอุตสาหกรรมการกีฬาให้สามารถสร้างโครงข่ายหรือพันธมิตรทางการกีฬาจนสามารถเป็นกลไกในการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจของประเทศจากการซื้อขายทางผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับกีฬา และการบริหารจัดการกิจกรรมการกีฬาอย่างครบวงจร

2. การออกกำลังกายช่วงอายุ 13 – 22 ปี ที่สอดคล้องกับช่วงวัยของนิสิต วัยนี้เป็นวัยที่ร่างกายหลายส่วนเติบโตอย่างสมบูรณ์แล้ว ดังนั้น จึงสามารถเล่นกีฬาได้ทุกรูปแบบ และเพื่อเป็นการเสริมสร้างกล้ามเนื้อ และความแข็งแรงของร่างกาย ควรเลือกประเภทการออกกำลังกายที่เน้นความคล่องแคล่วว่องไวหรือฝึกทักษะเฉพาะอย่าง ไม่ว่าจะเป็นฟุตบอล แบดมินตัน บาสเกตบอล ยิมนาสติก หรือเข้าฟิตเนส แต่สำหรับผู้ที่มีโรคประจำตัวอยู่ควรระวังในการเลือกประเภทกิจกรรมให้เหมาะสมกับสภาพร่างกายด้วย

3. นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒองศาจารย์ สามารถออกกำลังกายอย่างอิสระ และมีประสิทธิภาพ และมีสุขภาพที่ดี สามารถเรียนรู้การเข้าสังคมกับผู้อื่นมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนรอบข้าง โดยภายในบริเวณมหาวิทยาลัยมีพื้นที่ในการออกกำลังกาย และเล่นกีฬา อีกทั้งมีความพร้อมในด้านสนามกีฬา โรงยิม ฟิตเนส เพื่อรองรับให้กับนิสิต บุคลากร และบุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะแบ่งการเก็บข้อมูล ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยต้องการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเข้ามาใช้บริการ และการออกกำลังกายศูนย์กีฬาสิรินธรของนิสิตระดับปริญญาตรี โดยจะเป็นการเก็บแบบสอบถาม

1.2 ข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจะนำมาสะท้อนถึงปัญหา และผลกระทบเพื่อเป็นแนวทางในการให้นิสิตออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้น และเป็นแนวทางการพัฒนาศูนย์กีฬาสิรินธรในอนาคต

2. ขอบเขตของประชากรในการวิจัย

2.1 นิสิตระดับปริญญาตรี และสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการฟิตเนสศูนย์กีฬาสิรินธร

2.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ นิสิตระดับปริญญาตรีที่เข้ามาใช้บริการฟิตเนสศูนย์กีฬาสิรินธร โดยการเก็บข้อมูลจะเป็นในรูปแบบ แบบสอบถามพฤติกรรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพการเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธร

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย

3.1.1.1 เพศ

3.1.1.2 อายุ

3.1.1.3 คณะ

3.1.1.4 ชั้นปี

3.1.1.5 สถานะนิสิตทั่วไป/นิสิตที่เป็นนักกีฬา

3.1.1.6 เวลาในการใช้บริการ

3.1.1.7 วันที่เข้าใช้บริการ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable)

พฤติกรรมในการเข้ามาใช้บริการของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

3.2.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม

3.2.2 แรงจูงใจในการออกกำลังกาย

3.2.3 ด้านปัจจัยสนับสนุนมีส่วนช่วยในการออกกำลังมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2.4 สิ่งแวดล้อมรอบตัวนิสิต

3.2.5 การรับรู้ประโยชน์ของการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย

3.2.6 ความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธร

3.2.7 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ

3.2.8 ด้านการประชาสัมพันธ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำทุกสิ่งทุกอย่างของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า เป็นการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเป็นประจำสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปกลายเป็นสุขนิสัยติดตัวไปได้ โดยจะแสดงพฤติกรรมออกมาด้วยการกระทำที่สังเกตเห็นได้และไม่สามารถสังเกตได้

การออกกำลังกาย หมายถึง การประกอบกิจกรรมทางกาย โดยที่ส่วนต่างๆ ของร่างกาย ได้มีความเคลื่อนไหว ทำให้ส่งผลดีต่อสุขภาพอนามัยแก่ผู้เข้าร่วม และสร้างความสนุกสนานแก่ผู้ที่ออกกำลังกายนั้นๆ

พฤติกรรมการออกกำลังกาย หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติหรือกระทำการที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกายของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติที่สามารถสังเกตหรือวัดได้จากทางตรง และทางอ้อม

ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย หมายถึง ความสามารถที่บุคคลสามารถอธิบายได้ และมีความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับนิสิตโดยมีข้อเท็จจริง และมีวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการออกกำลังกายอย่างถูกวิธี ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

คุณภาพการบริการ หมายถึง ผู้ที่ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามความต้องการของผู้ที่มาเข้าใช้บริการหรือมีการดำเนินงานที่ปราศจากข้อบกพร่อง โดยเป็นการส่งมอบ เป็นเลิศในทางการบริการให้กับลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจ และยังเกิดความจงรักภักดีต่อสินค้า ซึ่งจะเป็นแนวทางที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่น และมีการกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการบริการที่มีความตรงไปตรงมา และตรงกับคำสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ในการให้บริการทุกครั้งควรมีการคำนึงถึงความรอบคอบ ความถูกต้อง ตรงตามเวลาที่ได้นัดหมายกับผู้เข้าใช้บริการไว้ และต้องมีการตรงตามความต้องการของผู้เข้าใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ และสามารถไว้วางใจได้

การสร้างความมั่นใจ หมายถึง การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ที่มาใช้บริการ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการให้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล และกิริยามารยาทที่ดี ซึ่งใช้ในการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะต้องได้รับบริการอย่างดีที่สุด

รูปลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์หรือเครื่องมือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมไปถึงสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะได้รับการดูแล และห่วงใย ซึ่งความตั้งใจจากผู้ให้บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม

การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง ความสามารถในการรู้จัก และเข้าใจผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปของแต่ละบุคคล ดังนั้นผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ แต่ละรายจะมีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ อ่อนโยน

การตอบสนอง หมายถึง ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้อย่างง่าย และได้รับความสะดวกจากการให้บริการ รวมไปถึงจะต้องกระจายการบริการอย่างทั่ว และรวดเร็วให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการทุกท่าน

ศูนย์กีฬาสิรินธร

ศูนย์กีฬาสิรินธร คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความเป็นมาสืบเนื่องมาจากการที่ประเทศไทยรับหน้าที่เป็นเจ้าภาพจัดการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ ครั้งที่ 13 ในช่วงเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2541 โดยทางรัฐบาลได้พิจารณาคัดเลือกสถานที่ที่เหมาะสมในการก่อสร้างสนามกีฬาเพื่อรองรับการแข่งขัน และได้เลือกพื้นที่ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ เป็นสถานที่ดำเนินการก่อสร้างสนามแข่งขันและฝึกซ้อมกีฬานอกเหนือจากศูนย์กีฬาที่อื่นๆ เมื่อการก่อสร้างแล้วเสร็จ มหาวิทยาลัยได้กราบบังคมทูลขอพระราชทานพระนาม "สิรินธร" จากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในขณะนั้น เป็นชื่อสนามกีฬา ว่า "ศูนย์กีฬาสิรินธร" โดยศูนย์กีฬาสิรินธร มศว ประกอบด้วยสนามและอาคารกีฬาประเภทต่างๆ เคยได้รับเลือกให้เป็นสถานที่จัดการแข่งขันกีฬารายการสำคัญๆ ที่ผ่านมา อาทิ การแข่งขัน "ฟุตบอลไทยลีก 2022" กีฬาฟุตบอล ลีกอาชีพระดับสูงสุดของประเทศไทย พ.ศ. 2565 และการแข่งขันกีฬารายการอื่นๆ ทั้งในระดับนานาชาติและรายการแข่งขันภายในประเทศ (ศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2567)

ปัจจุบันศูนย์กีฬาสิรินธร มศว มีภารกิจในการให้บริการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยในสาขาวิชาต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการด้านกิจกรรม กีฬา การออกกำลังกาย นันทนาการ และสุขภาพ

ศูนย์ออกกำลังกายมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ศูนย์ออกกำลังกาย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (SWU Fitness Center) ตั้งอยู่ที่ บริเวณชั้น 1 อาคารกีฬา 2 เป็นห้องปฏิบัติการฝึกเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย ประกอบด้วย พื้นที่และอุปกรณ์ออกกำลังกายเพื่อพัฒนาระบบหัวใจไหลเวียนโลหิต ความแข็งแรง และความอดทนของกล้ามเนื้อ รวมถึงการพัฒนสมรรถภาพทางกายด้านอื่นๆ ห้องออกกำลังกายแบบกลุ่ม พื้นที่ออกกำลังกายแบบอิสระ พื้นที่พักผ่อนของผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างครบครัน เวลาเปิดทำการ : จันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 – 20.30 น.



ภาพประกอบ 1 ศูนย์ออกกำลังกาย มศว ชั้น 1 อาคารกีฬา

ที่มา : ศูนย์กีฬาสิรินธร มศว Sirindhorn Sports Center SWU. อัปเดต! การปรับปรุงสนามและ อาคารกีฬา ศูนย์กีฬาสิรินธร มศว ปีการศึกษา 2566 ที่ผ่านมา.



ภาพประกอบ 2 ศูนย์ออกกำลังกาย มศว ชั้น 1 อาคารกีฬา

ที่มา : ศูนย์กีฬาสิรินธร มศว Sirindhorn Sports Center SWU. อัปเดต! การปรับปรุงสนามและอาคารกีฬา ศูนย์กีฬาสิรินธร มศว ปีการศึกษา 2566 ที่ผ่านมา.



ภาพประกอบ 3 ศูนย์ออกกำลังกาย มศว ชั้น 1 อาคารกีฬา

ที่มา : Sirindhorn Sports Center SWU. อัปเดต! การปรับปรุงสนามและอาคารกีฬา ศูนย์กีฬาสิรินธร มศว ปีการศึกษา 2566 ที่ผ่านมา

อัตราค่าสมาชิก		
ประเภทสมาชิก	ค่าบริการ (บาท/คน/ปี)	วิธีการจัดเก็บ
สมาชิกประเภท ก	-	1. ให้นิสิตปัจจุบันทุกคน เป็นสมาชิกของศูนย์กีฬาสิริธร คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยไม่ต้องชำระค่าสมาชิกเลย เมื่อชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาตามระเบียบของมหาวิทยาลัยแล้ว รวมถึงบุคลากรปัจจุบันของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2. นิสิตทำ อุดมบุคลากร ครอบครัวยุ (สามี/ภรรยา/บุตร) ของบุคลากร และบุคคลทั่วไป สามารถสมัครเป็นสมาชิกของศูนย์กีฬาสิริธร คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ทั้งงานค้างและพัสดุ จาการศูนย์กีฬาสิริธร คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 3. สมาชิกสามารถใช้บริการศูนย์กีฬาสิริธร คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ทุกสถาบันโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ยกเว้นในสนามกีฬาหรือกิจกรรมที่ศูนย์กีฬาสิริธร คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จัดขึ้นเป็นกรณีพิเศษและมีการเรียกเก็บค่าบริการ หรือมีประกาศของมหาวิทยาลัย หรือประกาศของคณะกรรมการประจำคณะฯ กำหนดให้บริการจัดเก็บค่าบริการ
สมาชิกประเภท ข	300	
สมาชิกประเภท ค	500	

ภาพประกอบ 4 อัตราค่าสมาชิก ศูนย์กีฬาสิริธร มศว.

ที่มา : ศูนย์กีฬาสิริธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2567)

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1. เพศ
2. อายุ
3. ชั้นปี
4. สถานะ
5. คณะ
6. วันที่ใช้บริการ
7. เวลาในการใช้บริการ



ตัวแปรตาม

1. พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสิริธรของนิสิตปริญญาตรี
2. พฤติกรรมการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีเพิ่มมากขึ้น

ภาพประกอบ 5 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

1. สถานที่ในออกกำลังกาย และเล่นกีฬาที่มีความพร้อมส่งผลให้นิสิตเกิดความสนใจจะออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้น
2. ความตระหนักรู้ในการออกกำลังกาย และดูแลสุขภาพจะทำให้ นิสิตมาออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการออกกำลังกาย ของนิสิตระดับปริญญาตรีที่ใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานเอกสารจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเป็นกรอบงานวิจัย และแบบสอบถามโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดด้านพฤติกรรมสุขภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

แนวคิดและทฤษฎีการส่งเสริมสุขภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดด้านพฤติกรรมสุขภาพ

พฤติกรรมของมนุษย์ จะมีความหมายที่ครอบคลุมการแสดงออก ทั้งทางด้านร่างกาย และด้านจิตใจ ซึ่งการแสดงออกทางด้านร่างกายจะเป็นการแสดงออกให้เห็นได้อย่างชัดเจน เช่น การเดิน การวิ่ง การนอน และการกระโดด เป็นต้น แต่หากเป็นการแสดงที่อยู่ในด้านของจิตใจ จะเป็นการไม่แสดงออกให้เห็นได้ชัดเจน อีกทั้งยังซับซ้อน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับภายในจิตใจ เช่น กระบวนการคิด ความรู้สึก หรือแรงจูงใจในขณะนั้น เป็นต้น เมื่อไม่สามารถสังเกตเห็นได้ชัด ก็จะต้องอาศัยกันคาดเดาและสรุปเอาจากการกระทำต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้ จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. พฤติกรรมที่ไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งเรียกว่า กิจกรรมสะท้อน เช่น การสะดุ้งเมื่อถูกเข็มแทง การกระพริบตา เมื่อมีสิ่งมากระทบกับสายตา ฯลฯ

2. พฤติกรรมที่สามารถควบคุม และสามารถจัดระเบียบได้ เนื่องจากมนุษย์มีสติปัญญา และอารมณ์ เมื่อมีสิ่งที่มากระทบสติปัญญาหรืออารมณ์ นั่นถือว่าเป็นตัวตัดสินใจว่าควรที่จะปล่อยปฏิกิริยาใดออกมา ถ้าสติปัญญาควบคุมการปล่อยปฏิกิริยา ซึ่งเรียกว่าเป็นการกระทำตามความคิดหรือทำด้วยสมอง แต่ถ้าอารมณ์ควบคุมเรียกว่า เป็นการทำตามอารมณ์หรือปล่อยตามใจนักจิตวิทยาส่วนใหญ่เชื่อว่าอารมณ์หรืออิทธิพลมีพลังมากกว่าสติปัญญา ทั้งนี้เพราะมนุษย์ทุกคนยังมีความโลภ ความโกรธ ความหลง ซึ่งทำให้เห็นได้ว่าพฤติกรรมส่วนใหญ่เป็นไปตามความรู้สึก และอารมณ์เป็นพื้นฐานของพฤติกรรมมนุษย์ที่มีความซับซ้อน และจะต้องศึกษาอย่างละเอียด แต่อย่างไรก็ตามนักวิชาการได้จำแนกพฤติกรรมมนุษย์ที่เป็นสาระในการศึกษาออกเป็น

ประเภทต่างๆ โดยใช้เกณฑ์ในการจำแนก 5 เกณฑ์ (กฤษี คำชาย, 2545) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 เกณฑ์ในการใช้การสังเกตในการใช้การสังเกตเป็นเกณฑ์พฤติกรรมสามารถจำแนกเป็น 2 ประเภท

ประเภทแรก คือ พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาทำให้ผู้อื่นสามารถมองเห็นได้ชัดเจน เช่น การหัวเราะ ยิ้ม ร้องไห้ เป็นต้น

ประเภทที่สอง คือ พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงตัวบุคคล ทำให้ผู้อื่นไม่สามารถมองเห็นได้ สังเกตได้โดยตรงจนกว่าบุคคลนั้นจะเป็นผู้บอกหรือแสดงบางอย่างเพื่อให้คนอื่นรับรู้ได้ เช่น ความคิด ความรู้สึก ความจำ ความเข้าใจ เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมภายในที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันดังกล่าว คือ พฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมภายในต่างก็เป็นตัวกำหนดซึ่งกันและกัน เช่น ถ้าพฤติกรรมภายในโศกเศร้า ก็จะแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมภายนอกจากสีหน้าแววตา ท่าทางการเก็บกด เก็บตัว หรือแม้กระทั่งร้องไห้ออกมา ซึ่งในการทำงานเดียวกันนั้นถ้าหากพฤติกรรมภายนอกเกี่ยวข้องราวโดยทำในสิ่งที่ไม่ได้ตั้งใจออกมาก็จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมภายใน คือ ความรู้สึกผิด และอาจคิดอยู่ภายในใจเมื่อได้ทำผิดไปและเป็นการโทษตัวเอง

2.2 เกณฑ์ด้านแหล่งกำเนิดพฤติกรรมในการใช้แหล่งที่เกิดเป็นเกณฑ์พฤติกรรมสามารถจำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

ประเภทแรก คือ พฤติกรรมวุฒิภาวะ (Maturity) ซึ่งเป็นความพร้อมที่เกิดขึ้นโดยมีธรรมชาติเป็นตัวกำหนดให้แต่ละเผ่าพันธุ์ ซึ่งวงจรของชีวิตมนุษย์สามารถเกิดพฤติกรรมนั้นขึ้นมาได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องผ่านประสบการณ์หรือการฝึกฝน เช่น การคลาน การร้องไห้ การนอน เป็นต้น

ประเภทที่สอง คือ พฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learned) ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับประสบการณ์ และการฝึกฝน เช่น การว่ายน้ำ การขี่จักรยาน การอ่านหนังสือ เป็นต้น

2.3 เกณฑ์ด้านภาวะทางจิตของ บุคคล ในการใช้ภาวะทางจิตของ บุคคลเป็นเกณฑ์ พฤติกรรมสามารถจำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

ประเภทแรก คือ พฤติกรรมที่กระทำโดยรู้ตัว (Conscious) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในระดับจิตสำนึก เช่น พุด วิ่ง เดิน เป็นต้น

ประเภทที่สอง คือ พฤติกรรมที่กระทำโดยไม่รู้ตัว (Unconscious) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่อยู่ในระดับจิตไร้สำนึก หรือจิตใต้สำนึกของแต่ละบุคคล หรือเป็นพฤติกรรมที่ขาดสติสัมปชัญญะ เช่น ผัน ละเมอ เป็นต้น

2.4 เกณฑ์ด้านการแสดงออกของอินทรีย์ ในการใช้การแสดงออกของอินทรีย์เป็นเกณฑ์พฤติกรรมสามารถจำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

ประเภทแรก คือ พฤติกรรมทางกาย (Physical activity) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยการใช้อวัยวะของร่างกายอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การเคลื่อนไหวร่างกายด้วยแขนหรือขา การปรับเปลี่ยนอริยาบทของร่างกาย การพยักหน้า การโคลงตัว เป็นต้น

ประเภทที่สอง พฤติกรรมทางจิต (Psychological activity) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่อยู่ภายใน เช่น ความคิด ความเข้าใจ หรือการเกิดอารมณ์ เป็นต้น

2.5 เกณฑ์ด้านการทำงานของระบบประสาทในการใช้การทำงานจากระบบประสาทเป็นเกณฑ์พฤติกรรมสามารถจำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

ประเภทแรก คือ พฤติกรรมที่ควบคุมได้ (Voluntary) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่อยู่ในความควบคุม และสั่งการด้วยสมอง จึงสามารถแสดงพฤติกรรมได้ตามความต้องการ เช่น การพูดคุยการแกว่งแขนขา เป็นต้น

ประเภทที่สอง คือ พฤติกรรมที่ควบคุมไม่ได้ (Involuntary) ซึ่งเป็นการทำงานของอินทรีย์ที่เป็นไปโดยอัตโนมัติ เช่น ปฏิกริยาสะท้อน (สะอึก) สัญชาติญาณ (สะดุ้ง) และการทำงานของระบบอวัยวะภายใน เป็นต้น

จากสาระที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เห็นได้ว่าพฤติกรรมเป็นสิ่งที่ครอบคลุมถึงการกระทำทุกอย่างของมนุษย์ทั้งที่ปรากฏได้อย่างชัดเจน และไม่สามารถปรากฏได้อย่างชัดเจน อันที่ก่อกำเนิดจากการตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายใน และสิ่งเร้าภายนอก เพื่อให้เกิดความสมดุลย์ของระบบภายในร่างกาย และจิตใจ ดังนั้นจึงทำให้ตอบสนองความต้องการของอินทรีย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในการปรับตัว และการจัดการกับสภาพพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์หรือองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

พฤติกรรมของมนุษย์นั้น สามารถแยกออกมาเป็นปัจจัยย่อยได้อีก ซึ่งเรียกว่าองค์ประกอบของพฤติกรรม ได้แก่ การรับรู้ การเรียนรู้ การคิด สติปัญญา เจตคติ อารมณ์ และความเชื่อ

1. การรับรู้ (Perception) เป็นการใช้ประสบการณ์เดิมที่สามารถแปลความหมายจากสิ่งเร้าที่ผ่านมายังระบบประสาทสัมผัส แล้วเกิดความรู้สึกรู้จัก รู้ ความหมายว่าเป็นอะไร

2. การเรียนรู้ (Learning) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอย่างค่อนข้างชัดเจน อันเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการฝึกฝน โดยไม่ใช่ผลจากการตอบสนองของสัญชาตญาณ อุบัติเหตุ หรือความบังเอิญ ด้วยกระบวนการเรียนรู้จะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องเชื่อมโยงจากการรับรู้

3. การคิด (Thinking) ซึ่งเป็นกระบวนการของสมอง ในการสร้างสัญลักษณ์หรือภาพให้ปรากฏในสมอง เพื่อเป็นตัวแทนของวัตถุ สิ่งของ เหตุการณ์ หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้ความสามารถในการคิดนั้นมีความสัมพันธ์ระดับสติปัญญา ซึ่งสามารถแบ่งออก 2 ลักษณะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ความคิดรวบยอด (Concept) เป็นลำดับขั้นตอนที่เกิดจากการทำงานของสมอง โดยมีการจัดกลุ่มหรือการสรุปที่จะทำความเข้าใจในสิ่งของบุคคล เรื่องราว ประสบการณ์ต่างๆ ที่สามารถรับรู้ได้หรือต่อความคิดเห็น เพื่อให้เกิดความชัดเจนว่าคืออะไร

3.2 จินตนาการ (Imagination) เป็นการสร้างภาพขึ้นมา โดยทำตามสมอง ตามความนึกคิดของแต่ละบุคคล เป็นผลมาจากการสะสมความรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ผสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล ความสนใจ ความคาดหวังอารมณ์ และความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยการจินตนาการในสิ่งเดียวกันของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป

4. สติปัญญา (Intelligence) ซึ่งเป็นความสามารถในตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งทราบได้จากพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่ได้แสดงออกมา ระดับของสติปัญญาสามารถสังเกตได้จากการแสดงออกที่มีความคล่องแคล่ว รวดเร็ว ความถูกต้อง ความสามารถในการคิด การแก้ไขปัญหา และการปรับตัว โดยการให้แบบทดสอบสติปัญญานั้นจะสามารถทำให้ทราบถึงระดับสติปัญญาได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

5. เจตคติ (Attitude) ซึ่งเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในทางบวกหรือทางลบ เช่น ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ความชอบหรือไม่ชอบ โดยสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนจากตัวบุคคลแต่ละบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสภาวะที่เป็นแรงจูงใจที่กำหนดทิศทางของพฤติกรรมของแต่ละบุคคลต่อเหตุการณ์นั้นๆ

6. อารมณ์ (Emotion) เป็นสภาวะทางจิตใจที่มีต่อสิ่งเร้า ซึ่งมีผลต่อร่างกาย และการแสดงพฤติกรรมของบุคคล

7. ความเชื่อ (Beliefs) เป็นการยอมรับนับถือเชื่อมั่นในสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่อาจตั้งอยู่บนพื้นฐานของความคิดเหตุผลที่สามารถพิสูจน์ได้หรืออาจตั้งอยู่บนพื้นฐานของการยอมรับ ศรัทธา โดยปราศจากเหตุผลหรือการพิสูจน์ใดๆ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรม เราไม่อาจสังเกต

ความเชื่อได้โดยตรง แต่จะสังเกตได้จากพฤติกรรมที่บุคคลกระทำ และสันนิษฐานว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นนี้เป็นผลมาจากความเชื่อความเชื่อไม่จำเป็นต้องมีเหตุผลแต่เป็นการกำหนดขึ้นจากสิ่งทีบุคคลต้องการจะเชื่อในสิ่งใด เขาสามารถเชื่อในสิ่งใด เขาสามารถเชื่อในอะไร และเขาถูกวางเงื่อนไขในสิ่งที่เชื่อมาอย่างไร อีกประการหนึ่งความเชื่อนั้นทำให้เขาตอบสนองของความต้องการพื้นฐานได้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม

พฤติกรรมด้านสุขภาพ

ความหมายของพฤติกรรมสุขภาพ พฤติกรรมสุขภาพ (Health behavior) หมายถึง พฤติกรรมหรือการปฏิบัติของบุคคลที่ทำให้เกิดการกระทำหรืองดเว้นการกระทำในสิ่งที่มีผลต่อสุขภาพทั้งทางร่างกาย และจิตใจ โดยอาศัยองค์ความรู้ ความเข้าใจ เจตคติ และการปฏิบัติเพื่อป้องกันความเจ็บป่วยหรือส่งเสริมให้มีภาวะสุขภาพที่ดีขึ้น (Martin, 1978, p. 3 อ้างถึงใน เฉลิมพล ตันสกุล, 2541, น. 17)

กองสุศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2561) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมสุขภาพ หมายถึง การกระทำที่มีผลต่อบุคคล ครอบครัวหรือชุมชน ไม่ว่าจะในลักษณะที่ทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ เช่น ทำให้ตนเอง บุคคลอื่นๆ ในครอบครัวหรือบุคคลอื่นในชุมชนเจ็บป่วย บาดเจ็บหรือเสียชีวิตหรือในลักษณะที่เป็นผลดีต่อสุขภาพ เช่น ทำให้ตนเอง บุคคลอื่นๆ ในครอบครัวหรือบุคคลอื่นในชุมชนมีสุขภาพะดี ไม่เจ็บป่วย บาดเจ็บหรือเสียชีวิตด้วยโรคที่เกิดจากพฤติกรรมสุขภาพ (เฉลิมพล ตันสกุล, 2541) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมสุขภาพ หมายถึง การปฏิบัติหรือการแสดงออกของ บุคคลในการกระทำหรืองดเว้นการกระทำในสิ่งที่มีผลต่อสุขภาพ โดยอาศัยความรู้ ความเข้าใจ เจตคติและการปฏิบัติตนทางสุขภาพที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม

1. พฤติกรรมแบ่งตามการแสดงออก เป็น 2 ประเภท ได้แก่
 - 1.1 พฤติกรรมภายนอก (Overt behavior)
 - 1.2 พฤติกรรมภายใน (internal behavior)
2. แบ่งตามเกณฑ์พฤติกรรมปกติ และพฤติกรรมผิดปกติ
 - 2.1 พฤติกรรมปกติ
 - 2.2 พฤติกรรมผิดปกติหรือพฤติกรรมเบี่ยงเบน
3. แบ่งตามสาขาวิชาต่าง ๆ เช่น
 - 3.1 ด้านสุขภาพ เป็น พฤติกรรมสุขภาพ
 - 3.2 ด้านการเมืองการปกครอง เป็น พฤติกรรมการเมือง

3.3 ด้านเศรษฐกิจ เป็น พฤติกรรมทางเศรษฐกิจ

3.4 ด้านศาสนา เป็น พฤติกรรมทางศาสนา ฯลฯ

ความสำคัญของการรับรู้

1. ด้านสถานภาพทางด้านร่างกายของบุคคล
2. อิทธิพลทางครอบครัว
3. อิทธิพลของวัฒนธรรม
4. อิทธิพลด้านแรงจูงใจ
5. ประสบการณ์ในอดีต
6. บุคลิกส่วนตัวของบุคคลกรอบแนวคิดในการวิจัย

เป้าหมายและความสำคัญของการศึกษาพฤติกรรม

1. เป้าหมายของการศึกษาพฤติกรรมลาเฮย์ (Lahey, 2001, p. 5 อ้างถึงใน บุรฉัตร จันทร์แดง และคณะ, 2562) ได้กล่าวถึง เป้าหมายของศาสตร์ทางจิตวิทยา อันเป็นศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประการ คือ การอธิบายพฤติกรรม การเข้าใจถึงพฤติกรรม การพยากรณ์พฤติกรรม และการควบคุมพฤติกรรม ซึ่งจากคำดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสดงถึงประโยชน์ทั้งแก่ตนเอง และสังคม เนื่องจากช่วยให้ความรู้ และสามารถบอกถึงสาเหตุที่มาของพฤติกรรมได้อย่างชัดเจน ทำให้เห็นว่าบุคคลแต่ละบุคคลสามารถนำความรู้เหล่านั้นมาวิเคราะห์ให้เกิดความเข้าใจแก่ตนเอง เข้าใจผู้อื่น อีกทั้งยังสามารถช่วยทำนายแนวโน้มของพฤติกรรม และแนวทางในการเสริมสร้างพัฒนาพฤติกรรม เพื่อดำเนินชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากวิกฤตชีวิตที่เกิดขึ้นไปได้ และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างสันติสุข

2. ความสำคัญของการศึกษาพฤติกรรม จากเป้าหมายของการศึกษาพฤติกรรมอันประกอบด้วยเป้าหมายเพื่อการอธิบายพฤติกรรม เป้าหมายเพื่อการพยากรณ์พฤติกรรม เป้าหมายเพื่อการเข้าใจพฤติกรรม และเป้าหมายเพื่อการควบคุมพฤติกรรมนั้น หากมีการศึกษาพฤติกรรมได้อย่างบรรลุเป้าหมายดังกล่าว จะเป็นผลดีต่อผู้ที่เข้ามาศึกษา และยังมีความสำคัญต่อบุคคล และสังคมที่สนใจ ซึ่งอาจกล่าวเป็นข้อๆ ถึงความสำคัญของการรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมจะช่วยให้ผู้ศึกษาเกิดความเข้าใจในตนเอง คือ จากการศึกษารวมชาติของพฤติกรรมในตัวมนุษย์ภายในแง่มุมต่างๆ ของมนุษย์ ทำให้ผู้ศึกษาเกิดความเข้าใจในตนเอง และสามารถนำไปสู่การยอมรับตนเอง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง

ตนเอง ซึ่งสามารถพัฒนาตน อีกทั้งยังสามารถเลือกเส้นทางชีวิตที่เหมาะสมให้แก่ตนเองได้อย่างถูกต้อง

2.2 ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรม เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ศึกษาเกิดความเข้าใจผู้อื่น คือ ความรู้ในด้านพฤติกรรมอันเป็นข้อสรุปจากบุคคลส่วนใหญ่ เป็นแนวทางในการเข้าใจบุคคลใกล้เคียง และสิ่งแวดลอมช่วยให้ยอมรับข้อดีและข้อจำกัดของกันและกัน ทำให้เกิดความเข้าใจยอมรับ มีสัมพันธภาพที่ดี และยังช่วยในการจัดวางตัวบุคคลได้อย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2.3 ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมช่วยบรรเทาปัญหาสังคม คือ ปัญหาสังคมสามารถเกิดได้หลายปัจจัย และหลายประการ ปัจจัยปัญหาของสังคมนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากบุคคลในสังคมเป็นปัญหาสุขภาพจิต ปัญหาเบี่ยงเบนทางเพศ ปัญหาพฤติกรรมก้าวร้าว ลักษณะไม่มีความเชื่อที่ผิด และการลอกเลียนแบบที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น ทำให้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมจะช่วยให้มีแนวทางในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้อย่างถูกต้อง และถูกวิธี ดังนั้นการจัดสภาพแวดล้อมควรส่งเสริมการปรับตัวของบุคคลต่อไป

2.4 ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมช่วยเสริมสร้างพัฒนาคุณภาพชีวิต คือ ความเข้าใจในอิทธิพลของพันธุกรรม และสิ่งแวดลอมต่อพฤติกรรมช่วยให้ผู้ศึกษารู้จักเลือกรับปรับเปลี่ยนสิ่งแวดลอมอย่างเหมาะสมเพื่อพัฒนาตนทั้งทางกาย อารมณ์สังคม สติปัญญา ช่วยให้เข้าใจธรรมชาติภายในตน เข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นแนวทางสู่การเสริมสร้างพัฒนาตน และบุคคลอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสมวิธีการศึกษาพฤติกรรมวิธีการศึกษาพฤติกรรม คือ วิธีการที่ถูกนำมาใช้ในการโดยการแสวงหาความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ที่มีความเป็นสารจะนำมาเป็นวิธีการวิทยาศาสตร์ โดยการใช้ในการแสดงความรู้อื่นๆ ซึ่งวิธีการทางวิทยาศาสตร์นี้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ การกำหนดปัญหา ตั้งสมมุติฐาน รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผล ตามลำดับขั้นตอน เพื่อเป็นแนวทางสำหรับวิธีการศึกษาพฤติกรรม โดยต้องดำเนินการตามหลักความถูกต้อง แม้ว่าแต่ละวิธีจะมีรายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกันออกไป สำหรับวิธีการศึกษาพฤติกรรมสามารถกระทำได้หลากหลายวิธีตามลักษณะของพฤติกรรมที่ศึกษา (ลักษณะ สรวิวัฒน์, 2544) ดังนี้

- การทดลอง (Experimental Method) เป็นการศึกษาพฤติกรรมในทางจิตวิทยาที่เป็นวิทยาศาสตร์ โดยมุ่งเน้นทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์เชิงเหตุ และทำการศึกษาผลระหว่างเหตุการณ์สองเหตุการณ์ โดยเหตุการณ์ที่เป็นเหตุเรียกว่า ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ส่วนเหตุการณ์ที่เป็นผลเรียกว่า ตัวแปรตาม (Dependent Variable) การปฏิบัติต่อตัวแปรอิสระเรียกว่า การจัดการกระทำ (Treatment) ซึ่งในการทดลองแต่ละครั้ง ผู้ทดลองจะต้องทำการ

ตั้งสมมุติฐานก่อน จึงจะนำมาทำการทดลอง การทดลองมี 2 ลักษณะ คือ การทดลองในห้องปฏิบัติการ และการทดลองภาคสนาม โดยการทดลองแต่ละครั้งต้องคำนึงถึงการปฏิบัติซ้ำ หมายถึงว่า การกระทำซ้ำอีกครั้งแม้ว่าจะบุคคล และสถานที่กันก็ได้ผลอย่างเดิมทุกครั้ง นักจิตวิทยาควรทำการทดลองซ้ำๆ หลายๆ ครั้ง เพื่อให้ได้ผลอย่างเดิมเพื่อให้เกิดความมั่นใจ ส่วนการควบคุมตัวแปรนั้นจะเห็นว่าการทดลองแต่ละครั้งมีข้อจำกัดเพราะการที่จะควบคุมตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งนั้น อาจจะมีตัวแปรซ่อนมาทำให้ผลลัพธ์คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงได้ในการสรุปผลก็เช่นเดียวกันต้องมีขอบเขตจำกัด คือ ผลการทดลองจะเกิดลักษณะนี้ได้เฉพาะในกลุ่มที่มีคุณลักษณะแบบนั้นเท่านั้น ซึ่งไม่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มอื่นที่แตกต่างกันออกไปได้ข้อดีของการทดลองก็คือนักจิตวิทยาสามารถควบคุมตัวแปรต่างๆ ที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมได้ทำให้แน่ใจได้ว่าอะไรเป็นสาเหตุอะไรเป็นผล

- การสำรวจ (Survey Method) เป็นการศึกษาในเชิงวิทยาศาสตร์ เช่นเดียวกัน ถึงจะไม่เข้มข้นเท่ากับการทดลอง นั้นก็ยังมีวิธีการศึกษาตัวแปรเหมือนการทดลอง แต่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจะเป็นเหตุเป็นผลแก่กันไม่ได้ และผู้ศึกษาไม่มีการจัดกระทำต่อตัวแปร กระทำเพียงแต่ศึกษาตัวแปรอย่างมีระบบในสถานการณ์ที่พบการสำรวจจำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือที่มีทั้งความเชื่อถือได้ (Reliability) ความเที่ยงตรง (Validity) รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร

- วิธีการตรวจสอบจิตตนเอง (Introspection Method) เป็นวิธีการตรวจสอบจิตตนเองหรือวิธีการพินิจภายใน หมายถึง วิธีการที่บุคคลสังเกตตนเองหรือสำรวจตนเอง โดยการให้บุคคลพิจารณาความรู้สึกของตนเอง ซึ่งสามารถสำรวจตรวจสอบตนเอง แล้วรายงานถึงสาเหตุ และความรู้สึกของตนเองออกมาได้อย่างชัดเจน ซึ่งในการตรวจสอบจิตตนเอง บางครั้งอาจใช้วิธีการนี้ย้อนทบทวนไปถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และฝังใจหรือประทับใจในอดีต อาจกลายเป็นปมขัดแย้ง ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดพฤติกรรมนั้นๆ

- วิธีทำคลินิก (Clinical Method) เป็นการศึกษาพฤติกรรมแบบลึก (In-Depth Study) รายใดรายหนึ่งโดยใช้เครื่องมือหลายๆ อย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลหลายๆ ด้าน และใช้ระยะเวลาานเพื่อให้ทราบสาเหตุของพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ตลอดจนได้ข้อความรู้ใหม่ๆ ที่จะนำไปใช้กับกรณีอื่นๆ ได้นักจิตวิทยาจะไม่เพียงแต่ศึกษาเรื่องตามที่คนไข้เล่าให้ฟังเท่านั้น แต่ยังทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประสบการณ์ในอดีตชีวประวัติ ศึกษาความสัมพันธ์ในครอบครัว และสิ่งแวดล้อมเพื่อดูภูมิหลังทางสังคมของคนไข้ โดยใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น การทดสอบ การศึกษารายกรณี การสังเกตการสัมภาษณ์ สังคมมิติ การทดสอบทางจิตวิทยา อาทิ การทดสอบ

บุคลิกภาพ การฉายจิต เพื่อศึกษาเจตคติ ความต้องการทางอารมณ์ และทางจิตใจเพื่อดูสาเหตุของความผิดปกติทางบุคลิกภาพนั้นๆ ว่ามีสาเหตุที่แท้จริงมาจากอะไร

- การสังเกตอย่างมีระบบ (Systematic Observation) พฤติกรรมเป็นจำนวนไม่น้อยจำเป็นต้องศึกษาในสถานการณ์ปกติที่สถานการณ์นั้นเกิดขึ้น โดยการเฝ้าสังเกตและบันทึกพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเรียกว่าการสังเกตอย่างมีระบบวิธีการนี้ต้องนิยามพฤติกรรมที่จะสังเกตให้ชัดเจน และวัดได้เรียกว่า นิยามปฏิบัติการ (Operational Definition) การสังเกตเป็นวิธีการที่มีความชัดเจนง่าย และสะดวก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้สังเกตว่าจะมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะความชำนาญ มีความสามารถในการสังเกตมากน้อยแค่ไหน สิ่งเหล่านี้ผู้สังเกตควรได้รับการฝึกฝนการสังเกตมาเป็นอย่างดี การสังเกตที่ดีนั้นจะต้องมีจุดมุ่งหมายว่าจะสังเกตเรื่องอะไร สังเกตไปทำไม สถานการณ์ และสภาพการณ์ที่ต้องการสังเกต จำนวนครั้งในการสังเกตระยะเวลา วันเวลาในการสังเกต สิ่งเหล่านี้ต้องกำหนดให้ชัดเจนและที่สำคัญผู้ที่ทำการสังเกตต้องไม่มีอคติต่อผู้ถูกสังเกต และเรื่องที่ทำกรสังเกตอยู่รวมทั้งหมดจะต้องทำการสังเกตโดยไม่ให้กลุ่มตัวอย่างรู้ว่ามีการคอยสังเกตอยู่ การสังเกตอาจใช้เครื่องมือช่วยบันทึกรายละเอียดด้วย เช่น เครื่องบันทึกเสียง การถ่าย ภาพยนตร์ เครื่องมือตรวจนับผู้มาใช้บริการของห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

- การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) การใช้แบบสอบถามเหมาะสำหรับในการศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่มีจำนวนมากๆ และต้องการคำตอบอย่างรวดเร็ว ทำให้ประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายอื่นๆ แบบสอบถามที่ใช้จะต้องเป็นเครื่องมือที่มีความเป็นมาตรฐาน มีคุณภาพ มีความเที่ยงตรง มีความเชื่อมั่นได้ สามารถวัดในสิ่งที่เราต้องการจะวัด ในการให้ตอบแบบสอบถามมักจะถามเกี่ยวกับเจตคติเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการจะทราบ เมื่อรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามได้แล้วก็จะใช้วิธีการทางสถิติวิจัยหาคำตอบออกมา เพื่อให้ได้ผลที่ชัดเจนขึ้น ควรนำวิธีการอื่นมาใช้ตรวจสอบอีกครั้ง เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น

- การทดสอบทางจิตวิทยา (Psychological Testing) แบบทดสอบทางจิตวิทยาเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดลักษณะพฤติกรรมที่แอบแฝงอยู่ในตัวบุคคลซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลพยายามปกปิดซ่อนเร้นไว้ จะโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม อาทิ การตรวจเช็คระดับสติปัญญา การวัดความถนัด และความสนใจ การตรวจวัดลักษณะของบุคลิกภาพ และอารมณ์ ซึ่งในขั้นตอนของการสร้างแบบทดสอบนั้นต้องผ่านกระบวนการที่น่าเชื่อถือ เพื่อให้ได้แบบทดสอบที่แม่นยำตรงรูป แล้ววิธีการศึกษาทางจิตวิทยาต่างๆ เหล่านี้ไม่มีวิธีใดที่ดีที่สุด แต่เป็นกระบวนการที่สำคัญในการศึกษาพฤติกรรมของผู้สูงอายุ การนำไปใช้ก็ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของผู้ใช้เป็นสำคัญ วิธีการสังเกตการสำรวจ การใช้แบบสอบถาม และการทดลอง มักใช้ศึกษากับกลุ่มคนจำนวนมากๆ และ

มักเป็นการศึกษาเพื่อหาความรู้ โดยไม่สนใจพฤติกรรมเฉพาะตัวบุคคล ส่วนวิธีการทดสอบ การตรวจสอบจิตตนเอง และการศึกษาประวัติรายกรณี มักใช้ในทางคลินิกเพื่อทำความเข้าใจหรือแก้ปัญหาเฉพาะบุคคล (วัฒนพงษ์ คงสืบเสาะ และอาภรณ์ โพธิ์ภา, 2022)

ปัจจัยภายใน (Internal Factors)

ปัจจัยภายใน เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลแต่ละบุคคล ในด้านของความคิด และการแสดงออก ซึ่งมีพื้นฐานมาจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล โดยที่ปัจจัยภายในประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความจำเป็น ความต้องการ ความปรารถนา แรงจูงใจ บุคลิกภาพ ทักษะ การรับรู้ เป็นต้น (ธัญญลักษณ์ บุญลือ และภาณุพันธ์ ลภารัตนทอง, 2022)

1. ความจำเป็น (Needs) ความต้องการ (wants) และความปรารถนา (Desires) ความจำเป็น ความต้องการและความปรารถนา ซึ่งคำเหล่านี้เป็นคำที่มีความหมายใกล้เคียงกันมากที่สุด อีกทั้งยังสามารถใช้แทนกันได้ในบางสถานการณ์ ซึ่งในปัจจุบันจะเน้นใช้คำว่าความต้องการในการสื่อความเป็นส่วนใหญ่ ด้วยความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลจะเป็นจุดเริ่มต้นของความต้องการในการใช้สินค้าหรือการบริการ คือ เมื่อเกิดความจำเป็น หรือความต้องการ ไม่ว่าจะทางด้านร่างกายหรือด้านจิตใจ บุคคลจะหาทางที่จะสนองความจำเป็น หรือความต้องการนั้น ออกมาอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งกล่าวได้ว่าความต้องการของมนุษย์ หรือความต้องการของผู้บริโภคเป็นเกณฑ์สำหรับการตลาดยุคใหม่ อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญของแนวความคิดทางการตลาด (Market concepts) (อนุรักษ์ปภพ มีดิน และอาภรณ์ โพธิ์ภา, 2565)

2. แรงจูงใจ (Motive) เมื่อบุคคลเกิดปัญหาทางกาย หรือจิตใจขึ้น หากปัญหานั้นไม่รุนแรงบุคคลนั้นอาจจะปล่อยวางได้ ไม่คิด ไม่ใส่ใจ หรือไม่ทำการตัดสินใจใดๆ แต่หากปัญหานั้นขยายตัวหรือเกิดความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ตัวบุคคลก็อาจจะเกิดแรงจูงใจในการพยายามที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นในการศึกษาถึงความต้องการ และความคิดของผู้บริโภคเพื่อที่จะสร้างแรงจูงใจในการซื้อสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภคให้ได้ (ภาณุวัฒน์ ปากขำนิ และคณะ, 2564)

3. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นลักษณะนิสัยของบุคคลที่พัฒนาขึ้นมาจากความคิด ความเชื่ออุปนิสัย และสิ่งจูงใจตัดบา ซึ่งสามารถแสดงออกในด้านต่างๆ โดยจะมีผลต่อการกำหนดรูปแบบในการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกันออกไป นั่นจึงเป็นสัญลักษณ์การตอบสนองในรูปแบบที่คงที่ และกระตุ้นทางสภาพแวดล้อม เช่น ผู้ที่มีลักษณะเป็นผู้นำจะแสดงออกหรือตอบสนองต่อปัญหาด้วยความมั่นใจ และกล้าแสดงความคิดเห็น มีความเป็นตัวของตัวเอง

สูงในขณะที่ผู้ที่ขาดความมั่นใจในตนเองไม่กล้าเสนอแนะ ความคิด และอิทธิพลจากผู้อื่นได้ง่ายจะมีลักษณะเป็นคนที่ชอบตามผู้อื่น (พรพล พุทธิรักษ์จิต และคณะ, 2023)

4. ทักษะทัศนคติ (Attitude) เป็นการประเมินความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล โดยทัศนคติจะมีผลต่อพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล ดังนั้น เมื่อเราต้องการให้บุคคลใดๆ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เราจะต้องพยายามที่จะเปลี่ยนทัศนคติของเขาก่อนแต่ในความเป็นจริงทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยากเนื่องจากเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นในจิตใจ ดังนั้นการปรับตัวให้เข้ากับพฤติกรรมของผู้บริโภค ย่อมกระทำได้ง่ายกว่าการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งต้องใช้ความเข้าใจ แรงพยายาม และระยะเวลาดำเนินการที่ยาวนาน (จิรฤต ใสภา และคณะ, 2022)

5. การรับรู้ (Perception) ซึ่งเป็นกระบวนการของตัวบุคคล ในการยอมรับความคิด หรือการกระทำของบุคคลอื่น จึงเป็นก้าวแรกของการเข้าสู่ความคิดในการสร้างความต้องการแก่บุคคลหรือแก่ผู้บริโภค คือ ความต้องการให้เกิดการรับรู้ก่อน โดยการสร้างภาพพจน์ของสินค้า หรือองค์การให้มีคุณค่าในสายตาของผู้บริโภค จึงจะเป็นการสร้างการยอมรับได้เท่ากับ การสร้างยอดขาย (ประภรณ์ ต้อยศรี และคณะ, 2024)

6. การเรียนรู้ (Learning) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลทั้งที่เกิดจากการรับรู้และประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนแปลง และคงอยู่ในระยะยาว ดังนั้นหากมีการรับรู้ แต่ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างค่อนข้างจะคงที่ก็ยังไม่ถือว่าเป็นการเรียนรู้

ปัจจัยภายนอก (External Factors)

ปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อความคิด และพฤติกรรมของผู้บริโภค ด้วยปัจจัยภายนอกสามารถแบ่งออกเป็นองค์ประกอบที่สำคัญได้ 6 ประการ ได้แก่

1. สภาพเศรษฐกิจ (Economy) เป็นสิ่งที่กำหนดอำนาจของการซื้อ (Purchasing Power) สินค้าจากผู้บริโภคทั้งในรูปของตัวเงิน และปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ครอบครัว (Family) เป็นการเลี้ยงดูในสภาพครอบครัวที่แตกต่างกันออกไป ส่งผลให้บุคคลมีความแตกต่างกันออกไป เช่น การตอบสนองต่อความต้องการผลิตภัณฑ์ ของบุคคลที่จะได้รับอิทธิพลจากครอบครัว ซึ่งครอบครัวจะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลได้สูงกว่าสถาบันอื่นๆ เนื่องจากบุคคลจะใช้ชีวิตในวัยเด็ก ซึ่งเป็นวัยที่ซึมซับ และเรียนรู้ลักษณะอันจะก่อให้เกิดเป็นนิสัยประจำ (Habits) ของบุคคลไปตลอดชีวิต เป็นต้น (อาพัทธ์ เตียวตระกูล, 2021)

3. สังคม (Social) เป็นกลุ่มสังคมรอบๆ ตัวของบุคคล มีผลต่อการปรับพฤติกรรมของบุคคลให้เป็นในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้มีการยอมรับ และเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือที่เรียกว่ากระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) ประกอบด้วยรูปแบบการดำรงชีวิต (Lifestyles) ค่านิยมของสังคม (Social Values) และความเชื่อ (Believes) ทำให้ต้องศึกษาถึงลักษณะของสังคม เพื่อจะทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลของสังคมที่มีต่อการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ โดยเฉพาะบรรทัดฐาน (Norms) ที่สังคมกำหนด (รัตนะ บัณฑิต และคณะ, 2011)

4. วัฒนธรรม (Culture) ซึ่งเป็นวิถีชีวิตในการดำเนินชีวิตที่สังคมเชื่อถือเป็นสิ่งดีงาม และยอมรับปฏิบัติมา เพื่อให้สังคมดำเนิน โดยมีการพัฒนาไปได้อย่างดีเยี่ยม บุคคลในสังคมเดียวกันจึงต้องยึดถือ และปฏิบัติตามวัฒนธรรม เพื่อการอยู่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม โดยวัฒนธรรมเป็นกลุ่มของค่านิยมพื้นฐาน (Basic values) การรับรู้ (Perception) ความต้องการ (Wants) และพฤติกรรม (Behaviors) จึงเป็นรูปแบบหรือวิถีทางในการดำเนินชีวิต (Lifestyles) ที่คนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับ ประกอบด้วย ค่านิยมการแสดงออก ค่านิยมในการใช้ชีวิตหรือสิ่งของหรือแม้กระทั่งวิถีคิดก็เป็นวัฒนธรรมด้วย (สุชาติ สิทธิวงษ์, 2022)

5. การติดต่อธุรกิจ (Business Contact) หมายถึง การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล, การสร้างเครือข่าย, การเจรจาต่อรอง, หรือการสร้างความร่วมมือเพื่อบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกัน ของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการ คือ จากการศึกษาทำให้เห็นว่าทัศนคติที่ผู้เข้ารับบริการนั้นสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้จะเป็นผลมาจาก การประเมินที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการ คือ การปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการและ“คุณภาพ” ไม่ควรถูกกำหนดขึ้นตามความต้องการของบริษัทแต่ควรจะถูกกำหนดขึ้นจากความต้องการของลูกค้าเป็นหลักโดยใช้คำพูดของลูกค้าเอง

นิติพล ภูตะโชติ (2559) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการ คือ การให้บริการอย่างดีเยี่ยม (Excellent Service) เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าสามารถตอบสนองความต้องการสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าและทำให้เกิดความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดีรวมถึงบริการต่าง ๆ ที่ลูกค้าคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า

Wisher and Corney (2001) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการ คือ การศึกษาทำให้เห็นถึงแนวทางการศึกษาที่สำคัญ คือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้เองนักวิชาการทั้งสองท่านจึงเสนอว่าคุณภาพโครงการให้บริการการตัดสินใจที่วินิจฉัยเกี่ยวข้องกับความเป็นเลิศของบริการ (Superiority of the Service)

Parasuraman et al. (1988) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้ามาประเมินคุณภาพของการบริการ ซึ่งเรียกได้ว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับรู้” ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่คาดหวัง” กับ “บริการที่รับรู้” ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้เข้าใช้บริการแล้ว ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าว นั้น ลูกค้ามาจากพิจารณาจากเกณฑ์ที่เค้าคิดว่าจะมีความสำคัญ 10 ประการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและตรงตามความต้องการของลูกค้า
2. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงาน รวมไปถึงวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่างๆ ภายในองค์กร
3. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) คือ ความเต็มเต็มที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว และยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้าทุกท่านเมื่อมีปัญหา หรือเมื่อที่ลูกค้าเข้าใช้บริการ
4. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ความซื่อสัตย์ที่สามารถเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าพิจารณาได้ด้วยตนเอง และทำให้ลูกค้าสามารถพึงพอใจกับสิ่งที่ตนเองได้รับ
5. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) คือ การปราศจากอันตราย ความเสี่ยง หรือความลึกลับ ซึ่งผู้เข้าใช้บริการจะมองเห็นว่าผู้ให้บริการสามารถปกป้อง และดูแลได้อย่างทั่วถึง

6. ความสะดวก (Access) คือ สามารถเข้าถึงสถานบริการได้อย่างสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างตรงไปตรงมา จะเป็นการพิจารณาให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความพร้อม

7. การสื่อสาร (Communication) คือ การที่รับฟังลูกค้า และสามารถให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้าได้ โดยการใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ

8. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) คือ พยายามที่จะทำความเข้าใจ และเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าของแต่ละบุคคล เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและความต้องการของลูกค้า

9. ความสามารถ (Competence) คือ ความรู้ ทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า จะต้องมีความเป็นระเบียบและมีแผนการที่วางไว้ เพื่อรับรองลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

10. ความสุภาพเป็นมิตร (Courtesy) คือ คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า การแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และยังมีความให้เกียรติลูกค้า เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าใช้บริการ

Parasuraman et al. (1990) ในการวิจัยครั้งต่อมา พบว่า มีระดับ ของความสัมพันธ์ (Degree of Correlation) กัน เองระหว่างตัวแปรดังกล่าวค่อนข้างสูง จึงปรับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการ (SERVQUAL) ใหม่ให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ เป็นความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่มีความต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และสามารถไว้วางใจได้ (Dependable)

2. ความมั่นใจ (Assurance) คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) โดยมีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) อีกทั้งยังสามารถสร้างความมั่นคงปลอดภัย (Security)

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ หรือมีสภาพแวดล้อมเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เพียงพอ และสามารถรองรับลูกค้าได้อย่างเพียงพอ

4. ความใส่ใจ (Empathy) คือ การที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก และสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding)

5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นแบบอย่างที่ดี

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557) กล่าวโดยสรุป เกณฑ์สำคัญที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพบริการนั้น

1. ฝึกรบมีพนักงานในเรื่องต่อไปนี้

1.1 ความตระหนักด้านคุณภาพบริการ (Service Quality Awareness) เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงความหมายของคำว่า “คุณภาพบริการ” ได้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Requirement) เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจในการเข้าใช้บริการทุกครั้ง หรือที่ได้รับบริการ ซึ่งความต้องการของลูกค้านั้นมีทั้งความจำเป็น (Needs) และความหวัง (Expectations)

1.2 ลูกค้าภายใน เพื่อให้พนักงานทุกคนในองค์กรมีแนวคิดเดียวกันว่า หน่วยงานของตนเองต้องส่งผลงานที่มีคุณภาพไปให้แก่หน่วยงานถัดไป เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพไปสู่ลูกค้าได้ พนักงานอำนาจสอบถามหน่วยงานถัดไปว่าต้องการบริการใดบ้างจากเราเพื่อจะได้ส่งมอบบริการให้ตรงความต้องการของหน่วยงานถัดไป ซึ่งถือเป็นลูกค้าภายในของเราเพราะถ้าพนักงานในองค์กรไม่มีแนวคิดนี้อยู่ในใจ คงไม่อาจคาดหวังได้ว่าลูกค้าภายนอกจะได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

1.3 แนวทางการแก้ปัญหา (Problem Solving) เป็นการทำพนักงานทราบถึงหลักการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และมีความถูกต้อง อีกทั้งยังสามารถตั้งหัวข้อปัญหาได้ เช่น การตั้งหัวข้อปัญหาต้องตั้งด้วย ประธาน + ข้อบกพร่อง และยังช่วยให้พนักงานเข้าใจและสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างปัญหาผลกระทบ สาเหตุ และ อาการได้

1.4 ขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement Methodology) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ

1.4.1 กำหนดหัวข้อปัญหา ที่เฉพาะเจาะจง วัดค่าได้แสดงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น และแสดงผลต่างระหว่างค่าปัจจุบันกับค่าที่ควรเป็น

1.4.2 วิเคราะห์ปัญหา คือ การใช้เหตุผล หรือหลักฐานที่มีความถูกต้องมาตรวจวิเคราะห์ให้มองเห็นได้ชัด ก่อนที่ผู้เข้าใช้บริการจะลงความคิดเห็น หรือความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการ

1.4.3 แก้ปัญหา คือ การที่ผู้ให้บริการสามารถกำหนดมาตรการการตอบโต้ปัญหา โดยนำสาเหตุที่แท้จริงมากำหนดมาตร และแสดงการแก้ไขตอบโต้ปัญหาวิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับกับค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ และเขียนเป็นแผนปฏิบัติงาน

1.4.4 ควบคุมและติดตามผล เมื่อได้แก้ปัญหาตามแผนที่วางไว้แล้ว ก็ต้องติดตามผลหากผลไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ต้องทำการTake Action ด้วยการแก้ไขปรับปรุง แต่ถ้าผลที่ได้เป็นไปตามเป้าหมายให้ทำ Take Action โดยจัดทำเป็นมาตรฐานให้พนักงานดำเนินงานตามมาตรฐานใหม่นี้

1.5 เครื่องมือ (Tools) เป็นเครื่องมือที่นิยมใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการมีหลากหลายชนิด การเลือกใช้เครื่องมือในการปรับปรุงคุณภาพชนิดใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น และต้องเลือกใช้อย่างถูกต้อง ดังนั้นเนื้อหาการเลือกใช้เครื่องมือจึงเป็นเนื้อหาที่ต้องบรรยายให้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง มิฉะนั้นเมื่อถึงเวลาแก้ปัญหาจริงอาจจะพบปัญหาในการเลือกใช้เครื่องมือ องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการมี 7 ประการ (นวลอนงค์ วิเชียร, 2549) ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีที่ลูกค้ามีต่อสินค้า บริการ หรือแบรนด์ หลังจากได้สัมผัสประสบการณ์จากการใช้งานจริง ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับจริง หากสิ่งที่ได้รับตรงตามหรือเกินความคาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ความเชื่อหรือความรู้สึกที่ลูกค้ามีต่อสินค้าหรือบริการที่ตนเองจะได้รับ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดว่าจะได้รับการบริการนั้นๆ ความคาดหวังนี้มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความภักดีต่อแบรนด์

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) สภาพที่องค์กรหรือระบบมีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ความพร้อมนี้ครอบคลุมทั้งด้านบุคลากร เทคโนโลยี กระบวนการ และปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง การประเมินความพร้อมเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรสามารถส่งมอบบริการที่คาดหวังได้ตามเป้าหมาย

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณค่าที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งเป็นคุณค่าเชิงคุณภาพและคุณค่าเชิงปริมาณ โดยคุณค่าเชิงคุณภาพอาจรวมถึงประสบการณ์ที่ดีที่ลูกค้าได้รับ ความรู้สึกพึงพอใจ หรือความเชื่อมั่นในแบรนด์ ในขณะที่คุณค่าเชิงปริมาณอาจหมายถึง ราคาที่เหมาะสม ความรวดเร็วในการให้บริการ หรือความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าจ่ายไป (นพดล นิมสุวรรณ, 2561)

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) ความตั้งใจ, ความมุ่งมั่น, และความใส่ใจในการให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ. การมี Service Mind หรือจิตใจที่รักการบริการ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และเปลี่ยนลูกค้าให้กลายเป็นลูกค้าประจำ

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การแสดงออกถึงความอ่อนน้อม ถ่อมตน การมีมารยาทที่ดี และการให้เกียรติลูกค้าหรือผู้รับบริการในทุกขั้นตอนของการให้บริการ ซึ่งรวมถึงการใช้คำพูดที่สุภาพ การแสดงออกทางสีหน้าท่าทางที่เหมาะสม การมีอัธยาศัยที่ดี และการตั้งใจให้บริการอย่างเต็มที่

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) การทำงานให้บรรลุเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ต้องการ โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด (เช่น เวลา, ต้นทุน, แรงงาน) และเกิดของเสียน้อยที่สุด การบริการที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา คุ่มค่า และได้คุณภาพตามที่คาดหวัง

การให้บริการถือเป็นกิจกรรมสำคัญสำหรับงานด้านต่างๆ เพราะการบริการที่ดีสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร และส่งผลดีต่อภาพลักษณ์โดยรวม. การบริการที่มีคุณภาพยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสนับสนุนงานด้านอื่นๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ หรืองานบริการวิชาการ การให้บริการที่ดีมีความหมายมากกว่าแค่การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แต่ยังรวมถึงการสร้างประสบการณ์ที่ดี การแก้ไขปัญหาอย่างมืออาชีพ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ. การให้บริการที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปสู่ความสำเร็จในหลายๆ ด้าน (สมิต รัชฎงกร, 2548, น. 14)

ข้อมูลจากการวิจัย พบว่า การหาลูกค้าใหม่หนึ่งรายมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าการรักษาลูกค้าเก่าถึง 5 เท่า ซึ่งเป็นเหตุผลว่าทำไมการรักษาลูกค้าเก่า (Customer Retention) ถึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับธุรกิจ การรักษาลูกค้าเก่าช่วยลดค่าใช้จ่ายในการหาลูกค้าใหม่ และยังเพิ่มโอกาสในการขายซ้ำ รวมถึงสร้างความภักดีต่อแบรนด์ในระยะยาว ค่าใช้จ่ายที่สูงกว่า การหาลูกค้าใหม่ต้องใช้งบประมาณในการโฆษณา การตลาด และการส่งเสริมการขายที่มากกว่า เพื่อสร้างการรับรู้และดึงดูดความสนใจของลูกค้ากลุ่มใหม่ ความคุ้มค่า การรักษาลูกค้าเก่าที่พึงพอใจจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการหาลูกค้าใหม่ และยังเพิ่มโอกาสในการขายซ้ำ ซึ่งเป็นแหล่งรายได้ที่มั่นคงและยั่งยืนสำหรับธุรกิจ ความภักดีต่อแบรนด์ ลูกค้าเก่าที่ได้รับการดูแลอย่างดี จะกลายเป็นผู้สนับสนุนแบรนด์ และแนะนำสินค้าหรือบริการให้กับคนรอบข้าง ซึ่งช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและเพิ่มโอกาสในการขยายฐานลูกค้า การเติบโตของธุรกิจ การรักษาลูกค้าเก่าและการเพิ่มยอดขายจากลูกค้า

เดิม จะส่งผลให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว ดังนั้น การให้ความสำคัญกับการรักษาลูกค้าเก่าจึงเป็นเรื่องที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจในทุกด้าน (วิทยาด่านธำรงกุล, 2545, หน้า 23)

สมิต สัจฉกร (2548, น. 14) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการให้บริการ ซึ่งอาจพิจารณาได้ 2 ประเด็น ได้แก่ ถ้ามีผลการให้บริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร และถ้ามีผลการให้บริการไม่ดีจะเกิดผลอย่างไรถ้าบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดีถ้าบริการไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจดังนี้

- 7.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 7.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 7.3 มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 7.4 มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 7.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
- 7.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่บริษัทหรือผู้ให้บริการจะต้องพึงตระหนัก คือการบริการลูกค้าที่ดี ซึ่งรวมถึงการสร้าง ความประทับใจ และความภักดีของลูกค้าผ่านการให้บริการที่มีคุณภาพ การบริการที่ดีจะช่วยเพิ่มยอดขาย สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรายละเอียดเพิ่มเติม เข้าใจความต้องการของลูกค้า การบริการที่ดีเริ่มต้นจากการเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างถ่องแท้ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ บริการด้วยความจริงใจ การให้บริการด้วยความจริงใจและเต็มใจจะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า การช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญ พัฒนาบุคลากร

การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการบริการเป็นสิ่งจำเป็น ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ปรับปรุงและพัฒนา การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและนำมาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่องจะช่วยยกระดับคุณภาพการบริการ รักษาภาพลักษณ์องค์กร การรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผ่านการบริการที่มีคุณภาพจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ (วิทยาด้านธำรงกุล, 2546, น. 17-19)

หลักการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2548, น. 173-176) ได้กล่าวถึง การให้บริการจะต้องมีหลักยึดปฏิบัติมีไว้ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะต้องเป็นไปตามใจของผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. จะต้องมีความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการ และต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่ผู้ให้บริการเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจและไม่ให้ความสำคัญการให้บริการดังกล่าวก็อาจจะดูไร้ค่าในความรู้สึกของผู้รับบริการ

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ต้องมุ่งเน้นที่การสร้างภาพประทับใจตั้งแต่แรกเห็น การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วและตรงจุด

3. ปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการที่จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ก็อาจไม่เกิดประโยชน์

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อน กำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการเท่านั้นคงไม่เป็นการเพียงพอผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ หลายฝ่าย รวมทั้งสังคม และสิ่งแวดล้อม

ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรยึดหลักในการให้บริการอย่างระมัดระวังและไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำ ความเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ลักษณะคุณภาพการให้บริการที่ดี

ธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการเนื่องจากการที่ผู้ให้บริการสามารถ ส่งมอบบริการที่ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ทำให้ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในบริการนั้นๆ ซึ่งส่งผลดีต่อธุรกิจและองค์กรในระยะยาว เบอรรี่ (Berry, 1990 อ้างถึงใน วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546, น. 24-26) จากมหาวิทยาลัยเท็กซัส สหรัฐอเมริกา ตั้งข้อสังเกตว่า ลูกค้าโดยมากจะประเมินคุณภาพการให้บริการจาก 5 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ความคงเส้นคงวาและวางใจได้ คือ ความสม่ำเสมอและน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพฤติกรรมหรือการกระทำที่แสดงถึงความมั่นคง ไม่เปลี่ยนแปลง และสามารถคาดเดา ได้ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญในการสร้างความไว้วางใจ ดังนั้นความคงเส้นคงวาและวางใจได้เป็น สิ่งสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือความสัมพันธ์ทาง ธุรกิจ เพราะเป็นพื้นฐานของการสร้างความไว้วางใจและทำให้ผู้คนรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง

2. การตอบสนองอย่างทันท่วงทีจากความเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบันที่มีความ รีบเร่ง และแข่งขันส่งผลให้ความต้องการที่จะได้รับบริการที่รวดเร็วของลูกค้ามีปริมาณเพิ่มขึ้น ด้วย เหตุนี้ผู้ให้บริการจึงต้องมีการแข่งขันในเรื่องของเวลาการให้บริการอย่างเข้มข้นมากขึ้น ยกตัวอย่าง เช่น บริษัท Fed Ex ซึ่งให้บริการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ ได้มีการรับประกันการจัดส่ง สินค้าถึงมือลูกค้าในช่วงข้ามคืน หรือโรงพยาบาลหลายแห่งติดประกาศไว้ที่เคาน์เตอร์ว่า หากรอ เกิน 30 นาทีให้แจ้งเจ้าหน้าที่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแสดงให้เห็นว่าความรวดเร็วได้กลายเป็นจุด ขยายที่สำคัญของการให้บริการนอกจากความรวดเร็วที่ลูกค้าได้รับการให้บริการจากผู้ให้บริการแล้ว ลูกค้ามักจะเกิดความคาดหวังกับบริการของผู้ให้บริการและบริษัทที่เป็นคู่แข่งของผู้ให้บริการด้วย เสมอ ยกตัวอย่างเช่น ลูกค้าเคยเติมน้ำมันในปั้มน้ำมัน A ใช้เวลา 5 นาทีต่อมาได้มาเติมน้ำมันใน ปั้มน้ำมัน B ลูกค้าก็ย่อมคาดหวังว่าจะได้ 5 นาทีด้วยเหมือนกัน ซึ่งถ้าปั้มน้ำมัน B ทำไม่ได้ลูกค้าจะ ประเมินว่าปั้มน้ำมัน B มีคุณภาพต่ำกว่า ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าหนีไปใช้บริการเติมน้ำมันในปั้มน้ำมัน A แทนแม้ความรวดเร็วจะเป็นเรื่องสำคัญของการให้บริการแต่บริการบางอย่างก็ไม่สามารถที่จะเสร็จ ได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องกำหนดเวลาที่เหมาะสมและเมื่อกำหนดเวลาไป แล้วจะต้องถือว่าเป็นเส้นตายที่ผู้ให้บริการต้องทำให้ได้เพราะทันทีที่กำหนดเส้นตาย ลูกค้าจะถือ

เป็นไม้บรรทัดในการวัดคุณภาพของบริการทันทีเวลาจึงเป็นเครื่องมือที่ลูกค้าใช้วัดคุณภาพบริการ ทั้งก่อนและหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว

3. ความน่าเชื่อถือเมื่อลูกค้าทำธุรกิจกับผู้ให้บริการสิ่งสำคัญที่ลูกค้าต้องการเป็นอันดับแรก คือ ความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความภักดีของลูกค้า ความน่าเชื่อถือช่วยให้ลูกค้ามั่นใจว่าผู้ให้บริการจะส่งมอบสินค้าหรือบริการตามที่ตกลงไว้, จะรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของพวกเขา, และจะแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการสร้างความน่าเชื่อถือเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ต้องอาศัยความมุ่งมั่นจากผู้ให้บริการในการรักษาคำมั่นสัญญาและสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า เมื่อลูกค้ามีความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการ พวกเขาก็มีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีกและแนะนำธุรกิจของคุณให้กับผู้อื่น

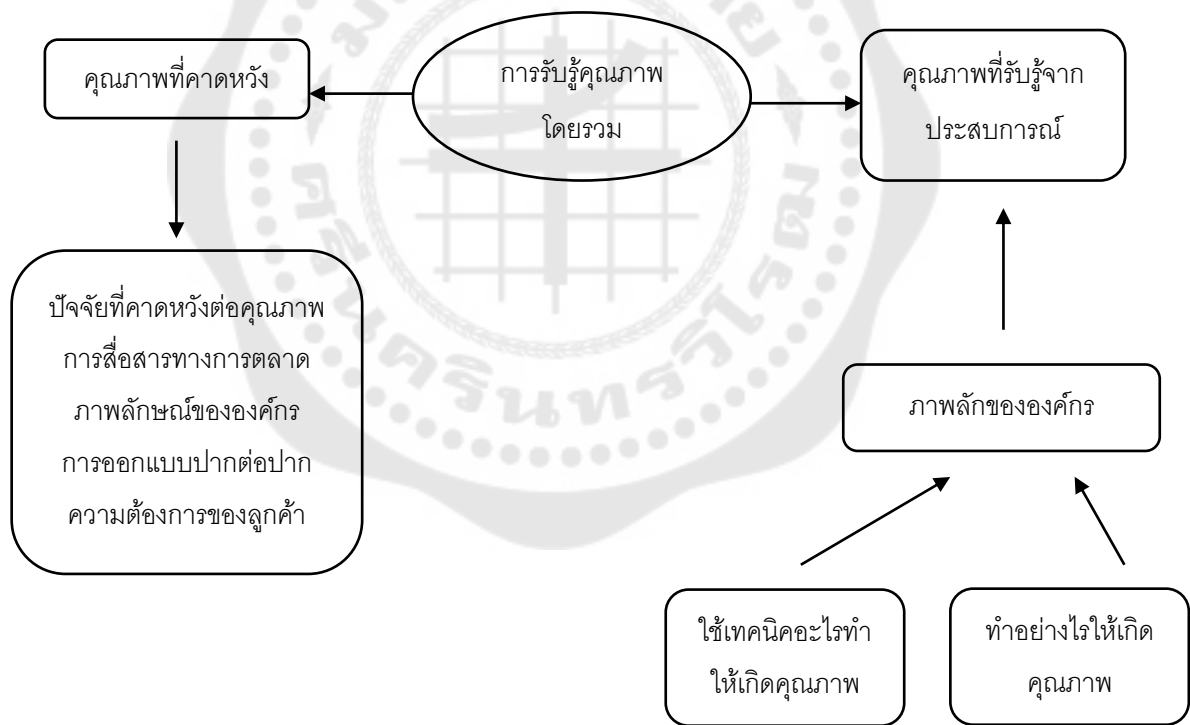
4. การสร้างความมั่นใจให้ผู้เข้ามาใช้บริการการสร้างความมั่นใจให้ผู้เข้ามาใช้บริการหมายถึง เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความพึงพอใจและความภักดีต่อแบรนด์ การสร้างความมั่นใจนี้สามารถทำได้หลายวิธี ตั้งแต่การสร้างความประทับใจแรก การสื่อสารที่ชัดเจนและจริงใจ การให้บริการที่เป็นเลิศ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ดังนั้นการสร้างความมั่นใจให้ผู้เข้ามาใช้บริการเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ต้องอาศัยความใส่ใจและความพยายามอย่างต่อเนื่องจากทุกภาคส่วนในองค์กร

5. ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจและรู้สึกถึงอารมณ์ความรู้สึก และประสบการณ์ของผู้อื่น ราวกับว่าคุณกำลังอยู่ในสถานการณ์ของพวกเขา มันเป็นมากกว่าแค่ความสงสารหรือความเห็นใจ (Sympathy) เพราะความเห็นอกเห็นใจเกี่ยวข้องกับการเข้าไปสัมผัสประสบการณ์ทางอารมณ์ของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง ดังนั้นความเห็นอกเห็นใจเป็นทักษะที่สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ การฝึกฝนความเห็นอกเห็นใจจะช่วยให้เราสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น เข้าใจผู้อื่นได้มากขึ้น และสร้างโลกที่น่าอยู่ยิ่งขึ้น

แอนตัน และแวนราอิจ (Antioned & Van Raaij, 1988) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้า สินค้าหรือบริการจะมีคุณภาพสูงเมื่อความต้องการของลูกค้าสอดคล้องกับความคาดหวังที่กำหนดไว้ การรับรู้คุณภาพที่ดีต่อสินค้าหรือบริการจะพิจารณาจากความเหมาะสมในการใช้งาน ความคงทน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ ความถี่ในการเสียค่า และบริการหรือสินค้าจะมีคุณภาพเมื่อลูกค้าสามารถเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจริงกับความคาดหวังที่มีต่อสินค้านั้น

กรอนรูส (Gronroos, 1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการมีลักษณะทางด้านเทคนิคและลักษณะตามหน้าที่ดังนี้

1. ลักษณะทางด้านเทคนิค เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้เทคนิคและกระบวนการในการให้บริการ เช่น ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้, ความเร็วในการให้บริการ, คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น
2. ลักษณะตามหน้าที่ เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์และการปฏิบัติตามหน้าที่ของผู้ให้บริการต่อลูกค้า การทำให้ลูกค้ารู้สึกถูกต้องและสนองตอบตามความต้องการของลูกค้า เช่น การให้คำแนะนำอย่างเหมาะสม, การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างทันที เป็นต้น
3. การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการมากกว่านั้น การสื่อสารทางการตลาด, การสื่อสารแบบปากต่อปาก, ภาพลักษณ์ขององค์กร, และความต้องการของลูกค้ามีบทบาทสำคัญในการกำหนดความคาดหวังนี้ ซึ่งลักษณะทางด้านเทคนิคและตามหน้าที่จะช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม



ภาพประกอบ 6 การรับรู้คุณภาพโดยรวม

ที่มา : Gronroos, C. (1990). Service Quality : The Six Criteria of Good ServiceQuality. 12.

กรอนรูส (Gronroos, 1990 อ้างถึงใน รุจิพจน์ อินทร์สุวรรณ, 2555, น. 21) ได้กล่าวถึงเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการดังนี้

การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้ามีปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจและการรู้สึกของลูกค้าต่อการบริการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพและทักษะในการบริการ ลูกค้ารับรู้คุณภาพการบริการที่ดีเมื่อพนักงานมีความรู้และทักษะในการแก้ไขปัญหาอย่างมืออาชีพ เช่น การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอ, การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงที เป็นต้น

2. ทศคติและพฤติกรรม คือความรู้สึกและพฤติกรรมของลูกค้าต่อพนักงานบริการในการแก้ไขปัญหาด้วยความเต็มใจและอย่างตรงไปตรงมา การให้ความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาเป็นจุดที่ลูกค้าให้ความสำคัญ

3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าพิจารณาการเข้าถึงบริการจากสถานที่ที่สะดวก, ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม, ระบบการทำงานที่ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน เป็นต้น การเตรียมการและปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ

4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ ลูกค้ามักคาดหวังในการที่จะได้รับบริการตามที่ตกลงกันไว้โดยมีสัญญาที่ชัดเจน ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า

5. การชดเชยเมื่อเกิดปัญหาหรือความไม่พอใจขึ้น การแก้ไขให้ตรงตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันทีเป็นการฟื้นฟูความไว้วางใจของลูกค้าต่อการบริการ

6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ: การเชื่อมั่นว่าบริการของผู้ให้บริการเป็นที่เชื่อถือและเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป เช่น ความสามารถในการแก้ไขปัญหา, ความรับผิดชอบในการให้บริการ เป็นต้น

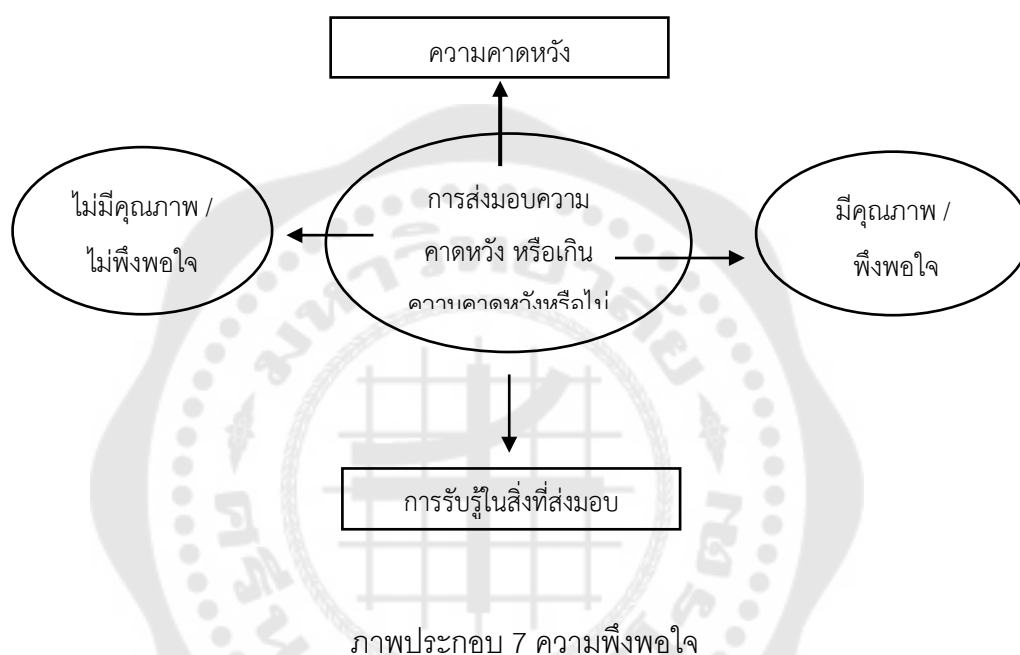
การสร้างคุณภาพการบริการที่ดีต้องการความร่วมมือจากทั้งพนักงานและองค์กรในการปรับปรุงและป้องกันปัญหาต่างๆ เพื่อให้มีผลลัพธ์ที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มาก

ที่สุคสมิทและฮุสตัน (Smith and Huston, 1983 อ้างถึงใน รุจิพจน์ อินทร์สุวรรณ, 2555, น. 22)

กล่าวว่าผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้าหลังใช้บริการจากผู้ให้บริการ 4 ประการ ได้แก่ คุณภาพต่ำ, คุณภาพยอมรับได้, คุณภาพดี, และคุณภาพเหนือชั้น

ความพึงพอใจในบริการ

วาวรา (Vavra, 1992, p. 139-142 อ้างถึงใน รุจิพจน์ อินทร์สุวรรณ, 2555, น. 23) ได้ให้คำนิยามของความพึงพอใจในงานบริการลูกค้า คือความยึดมั่น และเชื่อถือได้ของบริษัทผู้ให้บริการในการส่งสินค้า หรือบริการที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า



ที่มา : Vavra, Terry G. (1992). Aftermarketing: How to Keep Customers for Life through Relationship Marketing. 142.

จากภาพประกอบ 7 สามารถอธิบายได้ว่าเมื่อสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า คำตอบที่ได้รับโดยทั่วไปคือการรับบริการและสินค้าอย่างต่อเนื่อง และการตอบสนองตามความต้องการตามคาดหวังของลูกค้า สิ่งเหล่านี้ไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความรู้สึกของลูกค้าเท่านั้น แต่ยังรวมถึงเรื่องความสัมพันธ์และการเชื่อมโยงกับความคาดหวังของลูกค้าด้วย การที่จะให้ความพึงพอใจแก่ลูกค้าจากการจัดส่งสินค้าหรือบริการต้องผ่านกระบวนการที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าก่อนทุกครั้ง ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นเมื่อความพึงพอใจตรงกับความคาดหวังของลูกค้าเสมอ ปัญหาอยู่ที่ความคาดหวังของลูกค้าเป็นความต้องการจริงหรือเพียงแค่มโนทัศน์เท่านั้น ปัญหาที่บริษัทเผชิญคือการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าอย่างเต็มที่โดยไม่ต้องมี

ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม มีประโยคที่กล่าวว่า "ยิ่งความคาดหวังมากเท่าไร ความพึงพอใจก็น้อยลงเท่านั้น"

มิลเลท (Millet, 1954, p. 4 อ้างถึงใน รุจิพจน์ อินทร์สุวรรณ, 2555, น. 23) ได้กล่าวถึงความพอใจในการให้บริการ (Satisfaction Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจาก องค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service) ความสามารถของหน่วยงานหรือผู้ให้บริการในการจัดหาและให้บริการที่มีปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงและทันที่

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน (Equitable Service) เป็นการให้บริการที่ทุกคนได้รับโอกาสและสิทธิที่เท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือลำเอียง ไม่ว่าจะเป็นเชื้อชาติ เพศ อายุ ศาสนา หรือสถานะทางสังคม

3. ความสามารถในการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นความสามารถขององค์กรในการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยไม่หยุดชะงักหรือมีปัญหา แม้ในสถานการณ์ที่ท้าทายหรือมีการเปลี่ยนแปลง

4. ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) เป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและทันต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความเร่งด่วนและความจำเป็นของสถานการณ์ ซึ่งรวมถึงการให้บริการที่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด มีขั้นตอนที่ชัดเจน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของบริการนั้นๆ เรื่อยๆ ไป

คุณภาพการบริการและการวัดคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั่วโลก ในปัจจุบัน เนื่องจากธุรกิจบริการกำลังเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลมาจากการแข่งขันอย่างรุนแรง มีการกำหนดความหมายของคุณภาพการบริการโดยผู้นำ และนำเสนอวิธีการวัดคุณภาพการบริการในหลายแง่มุมต่างๆ เสนอวิธีการวัดคุณภาพการบริการไว้หลายประการดังนี้

คุณภาพการบริการ

โอลิเวอร์ (Oliver, 1994 อ้างถึงใน รุจิพจน์ อินทร์สุวรรณ, 2555, น. 24) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นลักษณะของแนวความคิดที่มีการมองถึงความเข้าใจว่าลูกค้าคิดอย่างไร ต่อคุณภาพของการบริการ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญของการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิผลโดยมีแนวคิดในการทำความเข้าใจที่สัมพันธ์กันอยู่ 3 แนวคิดประกอบด้วย ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการบริการ และคุณค่าของลูกค้า

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ คือ การรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพการบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการ หรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพการบริการ ต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า นอกจากนี้ พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1994, p. 201-230 อ้างถึงใน รุจิพจน์ อินทร์สุวรรณ, 2555, น. 25) ยังได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพการบริการว่า “การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า นั้นยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า” การรับรู้คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้ เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ

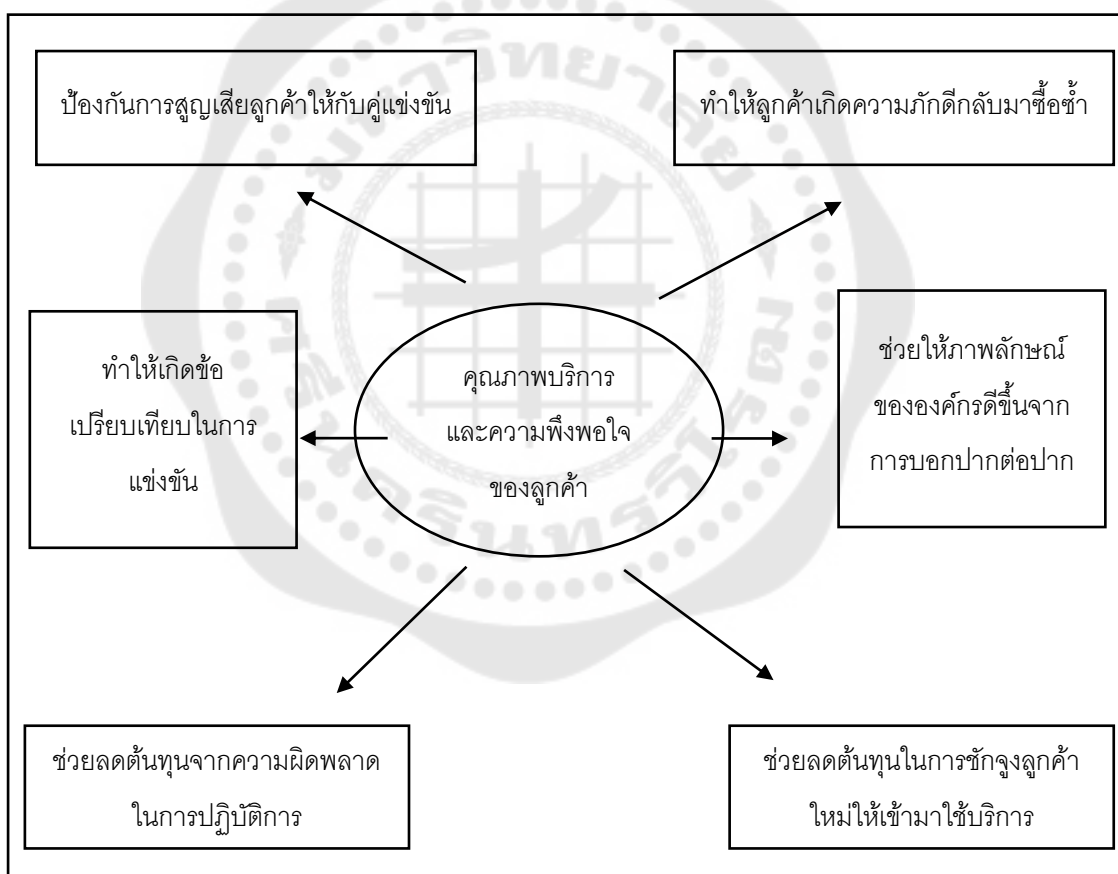
เลททิเนน ยู และเลททิเนน เจ.อาร์. (Lehtinen, U., & Lehtinen, J. R., 1982 อ้างถึงใน รุจิพจน์ อินทร์สุวรรณ, 2555, น. 25) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการจะถูกสร้างขึ้นในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและองค์กร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพ 3 แบบ คือ คุณภาพทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์ อาคาร เป็นต้น คุณภาพของบริษัทที่จะแสดงออกมาในรูปของวิสัยทัศน์ขององค์กร และคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการโดยสรุป จากความหมายของคุณภาพการบริการที่กล่าวมาสามารถที่จะแบ่งคุณภาพการบริการออกเป็น 3 ลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ยากมากในการประเมิน เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และลูกค้าแต่ละคนมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน การวัดคุณภาพการบริการจึงต้องพิจารณาหลายปัจจัยและหลายมุมมอง ดังนั้นการประเมินคุณภาพการบริการจึงไม่ใช่เรื่องง่าย แต่ก็เป็นที่จำเป็นสำหรับธุรกิจที่ต้องการพัฒนาและรักษาสถานลูกค้า

2. คุณภาพการบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง หากบริการที่ได้รับตรงหรือเหนือกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็จะมองว่าบริการนั้นมีคุณภาพ ในทางกลับกัน หากบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าอาจไม่พอใจและมองว่า

บริการนั้นไม่มีคุณภาพ ดังนั้น การสร้างความเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้าและการส่งมอบบริการที่ตรงหรือเกินกว่าความคาดหวังจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและรักษาสถานลูกค้า

3. คุณภาพบริการแสดงค่าออกมาในรูปของผลที่ได้และขั้นตอนในการปฏิบัติ คุณภาพบริการประกอบด้วยคุณภาพ 2 ชนิด คือ คุณภาพที่รับรู้ (Perceived Service Quality) และคุณภาพที่ส่งมอบ (Delivered Service Quality) ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพทั้งสองชนิด: คุณภาพที่รับรู้และคุณภาพที่ส่งมอบมีความสัมพันธ์กัน ลูกค้าจะพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างคุณภาพที่รับรู้และคุณภาพที่ส่งมอบ



ภาพประกอบ 8 ประโยชน์ของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า

ที่มา : Christopher H, Pual G. Patterson and Rhett H. Walker. (1998). Service Marketing.

ภาพประกอบ 8 คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้ามีความสำคัญต่อองค์กรเนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเกินความคาดหวัง ซึ่งสร้างความเชื่อถือและเป็นพื้นฐานสำคัญในการแข่งขัน ลูกค้าที่พึงพอใจจะกลับมาซื้อซ้ำและแบ่งปันประสบการณ์ดีๆ ต่อผู้อื่น การสร้างภาพลักษณ์ดีจากการบริการยังช่วยเพิ่มความเชื่อถือจากลูกค้าในระยะยาว ลูกค้าที่พึงพอใจยังมีความอ่อนไหวต่อการแลกเปลี่ยนทางธุรกิจต่ำลง จึงสำคัญที่จะให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อยังคงความแข็งแกร่งในตลาดที่มีการแข่งขันรุนแรงและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าจึงเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญในการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันอย่างยั่งยืน และการให้บริการที่มีคุณภาพยังช่วยสร้างผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องให้กับธุรกิจ ในทางตรงกันข้าม บริการที่ขาดคุณภาพอาจนำมาซึ่งความเสียหายต่อธุรกิจอย่างมาก

ระดับคุณภาพการบริการ

ในการซื้อสินค้าบริการแต่ละครั้ง ลูกค้ามักจะไม่สามารถจับต้องตัวสินค้าบริการได้อย่างแท้จริง ดังนั้นลูกค้ามักจะใช้เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อบริการ 5 ข้อหลักดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลา
 - ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้
 - แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ
 - ควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า
 - ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า
 - ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า
2. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสี่ยงอันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ ดังนี้
 - สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้
 - ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อลูกค้ามาติดต่อ
 - มีความสุภาพอ่อนน้อม
 - มีความรู้ในงานที่ให้บริการ
3. การตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness) การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการเพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ดังนี้
 - การให้บริการอย่างรวดเร็ว

- มีความยินดีที่ให้บริการเสมอ
- มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการขาย ระหว่างขาย และหลังการขายมีดังนี้

- ให้ความสนใจลูกค้าเป็นส่วนตัว
- ให้บริการอย่างเอาใจใส่
- ถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ
- เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

5. รูปลักษณ์ (Tangibles) ความมีรูปลักษณ์ขององค์กรและผู้ให้บริการ มีดังนี้

- อุปกรณ์ทันสมัย
- เทคโนโลยีสูง
- ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ
- มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ
- ความสะอาดที่ให้บริการทั้งองค์กรและผู้ให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีการส่งเสริมสุขภาพ

การส่งเสริมสุขภาพเป็นบทบาทสำคัญของพยาบาลและการส่งเสริมสุขภาพต้องใช้องค์ความรู้ในการนำมาออกแบบกิจกรรมหรือวางแผนเพื่อให้บุคคลหรือชุมชนปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพของตนเอง ทฤษฎีการส่งเสริมสุขภาพของ โนลา เจ. เพนเดอร์ (Pender et al., 2002) เป็นทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้เป็นที่นิยม เฉพาะเรื่องการส่งเสริมการออกกำลังกายและการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิต ทฤษฎีนี้สำคัญที่จะเข้าใจเนื่องจากมุ่งเน้นคุณลักษณะและประสบการณ์ของบุคคล (individual characteristics and experiences) ความคิดรู้และอารมณ์ที่มีต่อพฤติกรรม (behavioral specific cognitions and affect) และพฤติกรรมที่เกิดขึ้น (behavioral outcomes) ทฤษฎีนี้ยังชี้ให้เห็นถึงตัวแปรที่เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้น การเข้าใจทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้ออกแบบกิจกรรมสนับสนุนพฤติกรรมสุขภาพที่ดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการคำนึงถึงคุณลักษณะและประสบการณ์ของกลุ่มเป้าหมาย และปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมที่ต้องการส่งเสริม

แนวคิดหลักและคำจำกัดความ (Major concepts and definition)

1. การเห็นความสำคัญของสุขภาพ (Importance of health) คือ การตระหนักว่าสุขภาพที่ดีเป็นรากฐานสำคัญของชีวิตที่มีความสุขและมีคุณภาพ การดูแลสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้สามารถใช้ชีวิตได้อย่างเต็มที่และมีความสุขในทุกๆ ด้าน

2. รับรู้ว่าคุณภาพสามารถควบคุมได้ (Perceived control of health) คือ ความเชื่อของบุคคลว่าตนเองสามารถควบคุมและส่งผลต่อสุขภาพของตนเองได้ หรือเป็นความเชื่อว่าคุณภาพเป็นผลมาจากการกระทำของตนเอง

3. รับรู้ความสามารถของตน (Perceive self - efficacy) คือ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ according to Albert Bandura. บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีความมั่นใจ กล้าที่จะเผชิญกับความท้าทาย และพยายามมากขึ้นเมื่อเผชิญกับอุปสรรค

4. คำจำกัดความของสุขภาพ คือ ภาวะที่สมบูรณ์ของร่างกาย จิตใจ และสังคม ไม่ใช่แค่การไม่มีโรคหรือความเจ็บป่วยเท่านั้น องค์การอนามัยโลก (WHO). นิยามนี้รวมถึงความสมบูรณ์ทั้งทางกาย (Physical Health), จิตใจ (Mental Health), และสังคม (Social Health), และอาจรวมถึงสุขภาพทางปัญญา (Spiritual Health) หรือจิตวิญญาณ Healthstation

5. การรับรู้สถานะสุขภาพ (Perceived health status) คือ ความรู้สึกหรือความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสุขภาพของตนเอง ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับความเป็นจริงทางด้านสุขภาพที่วัดได้ทางคลินิก โดยเป็นการประเมินสุขภาพในมุมมองส่วนบุคคล ซึ่งรวมถึงปัจจัยทางร่างกาย อารมณ์ และสังคม

6. การรับรู้ประโยชน์ของพฤติกรรม (Perceived benefits of behaviors) คือ ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการแสดงพฤติกรรมบางอย่าง ซึ่งความเชื่อนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ

7. การรับรู้ถึงอุปสรรคของพฤติกรรม (Perceived barriers to health promoting behaviors) คือ ความเชื่อหรือการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งกีดขวางหรือข้อจำกัดที่อาจขัดขวางไม่ให้เขาแสดงพฤติกรรมที่ต้องการได้ โดยอุปสรรคเหล่านี้อาจเป็นได้ทั้งสิ่งที่เกิดขึ้นจริง หรือสิ่งที่บุคคลคาดการณ์ขึ้นมาเอง ซึ่งส่งผลต่อแรงจูงใจและความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ

7.1 พฤติกรรมเดิม (Prior related behavior) คือ พฤติกรรมที่บุคคลเคยปฏิบัติในอดีต ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการส่งเสริมสุขภาพ พฤติกรรมเหล่านี้อาจเป็นทั้งพฤติกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพหรือเป็นอุปสรรคต่อการส่งเสริมสุขภาพก็ได้

7.2 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผล (Activity-related affect) ความรู้สึกทั้งด้านบวกและด้านลบในพฤติกรรมบางอย่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และมีอิทธิพลโดยอ้อมถึงการรับรู้ในความสามารถของตน

7.3 การยึดมั่นต่อแผนปฏิบัติ (Commitment to a plan of action) คือ การทำตามแผนที่วางไว้และดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การยึดมั่นต่อแผนปฏิบัติเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ

7.4 ในบริบทของทฤษฎีการส่งเสริมสุขภาพของเพนเดอร์ หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลต้องเผชิญกับทางเลือกหลายทางที่ขัดแย้งกัน ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจว่าจะทำพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพหรือไม่ ความต้องการและความชอบที่เกิดขึ้นทันที (Immediate competing demands and preferences) ในทฤษฎีการส่งเสริมสุขภาพของเพนเดอร์ (Pender's Health Promotion Model) หมายถึง สถานะที่บุคคลต้องเผชิญกับความต้องการหรือความปรารถนาที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันและขัดแย้งกัน ซึ่งอาจส่งผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ กล่าวคือ เป็นสถานการณ์ที่บุคคลต้องเลือกระหว่างการทำพฤติกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพ กับ การทำสิ่งที่ต้องการในทันที ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ตรงกันข้ามกับเป้าหมายการส่งเสริมสุขภาพ ตัวอย่างเช่น การเลือกระหว่างการออกกำลังกาย (พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ) กับการพักผ่อน (ความต้องการทันที)

ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและการกระทำของบุคคล โดยอาจทำให้บุคคลเลือกที่จะละเลยพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพเพื่อตอบสนองของความต้องการที่เกิดขึ้นทันที หรืออาจทำให้บุคคลต้องใช้ความพยายามมากขึ้นในการจัดการกับความขัดแย้งเหล่านี้เพื่อที่จะสามารถทำพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพได้ ดังนั้น ความเข้าใจในเรื่องความต้องการและความชอบที่เกิดขึ้นทันที จึงมีความสำคัญในการทำความเข้าใจและส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพของบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการออกแบบโปรแกรมหรือกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่คำนึงถึงบริบทและปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของบุคคล

คุณลักษณะของบุคคล และประสบการณ์ของ บุคคล (Individual characteristics and experiences) เป็นสิ่งสำคัญในการทำความเข้าใจพฤติกรรมและแนวโน้มของแต่ละคน คุณลักษณะของบุคคล (Individual characteristics) คือลักษณะเฉพาะตัวที่แต่ละคนมี เช่น อายุ เพศ สภาพร่างกาย สติปัญญา และบุคลิกภาพ ส่วนประสบการณ์ของบุคคล (Individual experiences) คือเหตุการณ์ที่บุคคลเคยเผชิญในอดีต ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของพวกเขา ดังนั้น การทำความเข้าใจทั้งคุณลักษณะและประสบการณ์ของบุคคลจึงมีความสำคัญในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลและส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์

1. พฤติกรรมเดิมที่เกี่ยวข้อง (Prior related behavior) พฤติกรรมที่เคยทำมาแล้วในอดีต ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับพฤติกรรมที่กำลังสนใจศึกษาหรือต้องการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม

เหล่านี้ อาจเป็นตัวบ่งชี้ถึงแนวโน้มหรือรูปแบบการแสดงออกของบุคคลในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกันได้ในทฤษฎีการส่งเสริมสุขภาพของเพนเดอร์ (Pender's Health Promotion Model) พฤติกรรมเดิมที่เกี่ยวข้อง ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจและการเลือกพฤติกรรมสุขภาพของบุคคล การมีพฤติกรรมสุขภาพที่ดีในอดีต จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการดูแลสุขภาพ และมีแนวโน้มที่จะเลือกพฤติกรรมสุขภาพที่ดีในอนาคต ตัวอย่างเช่น หากบุคคลหนึ่งเคยออกกำลังกายเป็นประจำและประสบความสำเร็จในการลดน้ำหนัก พฤติกรรมเดิมนี้อาจส่งผลให้เขามีความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะควบคุมน้ำหนักได้ และมีแนวโน้มที่จะเลือกออกกำลังกายต่อไปในอนาคต ดังนั้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมเดิมที่เกี่ยวข้อง จึงมีความสำคัญในการวิเคราะห์และทำนายพฤติกรรมของบุคคล รวมถึงการวางแผนเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์

ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors)

ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ ปัจจัยเหล่านี้สามารถนำมาใช้ในการแบ่งส่วนการตลาดได้ เนื่องจากเป็นข้อมูลที่สามารถวัดผลได้ง่ายและเป็นประโยชน์ในการทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้น การทำความเข้าใจปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้จะช่วยให้ธุรกิจสามารถปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จ

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ของการกระทำ (Perceived benefits of action) ความเชื่อหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคลว่าการกระทำหรือเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์และจะช่วยให้พวกเขาทำงานได้ดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การรับรู้อุปสรรคของการกระทำ (Perceived barriers to action) การที่บุคคลรับรู้ถึงอุปสรรคหรือผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามคำแนะนำหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ

3. การรับรู้ความสามารถของตน (Perceived Self - Efficacy) แบนดูรา ให้คำจำกัดความ Self - efficacy ว่าคือการตัดสินใจความสามารถของ บุคคลในการจัดการให้สำเร็จ การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณเอง มีทักษะและสามารถจัดการได้จะทำให้มีความต้องการปฏิบัติซึ่งตัดสินใจอยู่บนฐานของข้อมูล 4 ประการ

3.1 การที่จะบรรลุสู่พฤติกรรมเกี่ยวข้องกับมาตรฐานของตนเองหรือการประเมินจากบุคคลอื่น

3.2 การมีประสบการณ์จากการสังเกตการปฏิบัติของ บุคคลอื่น และการประเมินตนเองและได้รับข้อมูลย้อนกลับ

3.3 การได้รับคำพูดสนับสนุนว่าสามารถทำได้

3.4 สภาวะร่างกาย เช่น ความวิตกกังวล กลัวงุ่มง่าม ความสงบ

กิจกรรมและความเกี่ยวเนื่องผลที่ได้ (Activity - related affect) ความรู้สึกทางบวกหรือลบที่เกิดขึ้นก่อน ระหว่าง หรือหลังจากการปฏิบัติกิจกรรมหรือพฤติกรรมหนึ่งๆ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อแรงจูงใจและพฤติกรรมของบุคคลในการทำกิจกรรมนั้นๆ โดยความรู้สึกที่ดีหรือทางบวกจะส่งเสริมให้บุคคลอยากทำกิจกรรมนั้นอีก ในขณะที่ความรู้สึกที่ไม่ดีหรือไม่ชอบจะส่งผลให้บุคคลหลีกเลี่ยงกิจกรรมนั้น ดังนั้น การเข้าใจ Activity-related affect จึงมีความสำคัญในการส่งเสริมให้บุคคลมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่องและมีความสุข

อิทธิพลของสถานการณ์ (Situational influences) การที่สถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมภายนอก มีผลต่อความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของบุคคล สถานการณ์ที่แตกต่างกันสามารถกระตุ้นให้บุคคลแสดงออกหรือตอบสนองที่แตกต่างกันได้ ดังนั้นสถานการณ์มีบทบาทสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ โดยสถานการณ์ที่แตกต่างกันสามารถกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองที่แตกต่างกันได้

ผลลัพธ์ของพฤติกรรม (Behavioral Outcome) ผลที่ตามมาหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการกระทำหรือการแสดงออกของบุคคล หรือสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ ซึ่งอาจเป็นผลในเชิงบวก เชิงลบ หรือเป็นกลางก็ได้ ดังนั้น การพิจารณาผลลัพธ์ของพฤติกรรมจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและการตัดสินใจในทุกๆ ด้าน

ความยึดมั่นต่อแผนปฏิบัติ ประกอบด้วย 1. การยึดมั่นที่จะดำเนินการกระทำเฉพาะในเวลา สถานที่และบุคคล 2. แยกแยะกลยุทธ์ในการที่จะปฏิบัติ การปฏิบัติตามข้อตกลง ด้วยความเข้าใจ มีรางวัลที่เห็นชัดเจนกลยุทธ์ในการปฏิบัติสามารถเลือกได้โดยปฏิบัติตามความชอบหรือตามที่บุคคลนั้นถนัดหรือปฏิบัติได้ง่าย การยอมรับที่จะทำแต่ไม่มีกลยุทธ์สนับสนุน ส่วนมากมักจะล้มเหลวในการสร้างพฤติกรรม

ความต้องการความชอบที่เกิดขึ้นขณะนั้น (Immediate Competing Demands and Preferences) เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในใจของบุคคล ณ เวลานั้น ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลนั้นอยากที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อตอบสนองความรู้สึกนั้นๆ หรือเพื่อแก้ไขความรู้สึกไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้น ดังนั้น ความต้องการและความชอบที่เกิดขึ้นขณะนั้น เป็นสิ่งที่ขับเคลื่อนพฤติกรรมของ

มนุษย์ โดยแต่ละบุคคลจะมีความต้องการและความชอบที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น อายุ, ประสบการณ์, สภาพแวดล้อม, และวัฒนธรรม

พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ (Health promoting behavior)

พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ เป็นการกระทำหรือการปฏิบัติของบุคคลที่ส่งผลดีต่อสุขภาพของตนเองทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งรวมถึงการดูแลสุขภาพของตนเองอย่างสม่ำเสมอ เช่น การออกกำลังกาย การกินอาหารที่มีประโยชน์ การนอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ การจัดการกับความเครียด และการหลีกเลี่ยงพฤติกรรมเสี่ยงต่างๆ ดังนั้นการส่งเสริมสุขภาพไม่ใช่เพียงการกระทำเพียงครั้งคราว แต่เป็นการสร้างพฤติกรรมที่ยั่งยืน เพื่อให้มีสุขภาพที่ดีอย่างต่อเนื่อง

ข้อตกลงเบื้องต้นของทฤษฎี (Assumptions of Health Promotion Model) เป็นเงื่อนไขหรือข้อสมมติที่ถูกต้องขึ้นเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาและนำทฤษฎีไปใช้งาน ข้อตกลงเหล่านี้เป็นเหมือนกฎเกณฑ์ที่ช่วยให้ทฤษฎีมีความสอดคล้องกันและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การทำความเข้าใจและพิจารณาข้อตกลงเบื้องต้นของทฤษฎีจึงเป็นสิ่งสำคัญในการนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้และตีความผลลัพธ์ได้อย่างถูกต้อง

1. บุคคลจะสร้างเงื่อนไขของการดำรงอยู่ โดยการตอบสนองของความต้องการพื้นฐานของตนเอง และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในสังคม ซึ่งรวมถึงการสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

2. บุคคลมีความสามารถสะท้อนการตระหนักรู้ ความสามารถในการเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ รวมถึงจุดแข็ง จุดอ่อน อารมณ์ ความรู้สึก ค่านิยม และแรงจูงใจ รวมถึงผลกระทบที่พฤติกรรมของเรามีต่อผู้อื่น การตระหนักรู้ในตนเองเป็นทักษะที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นรากฐานของการพัฒนาตนเอง การตัดสินใจที่ดีขึ้น และการสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่ง

3. บุคคลมองคุณค่าของการเติบโต มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาตนเองและชีวิตโดยรวม การเติบโตส่วนบุคคลไม่ได้จำกัดอยู่แค่การเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ หรือการบรรลุเป้าหมายทางวัตถุเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาบุคลิกภาพ, การปรับปรุงความสัมพันธ์, การเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจ, และการค้นหาความหมายและความสุขในชีวิต

4. บุคคลหาวิธีการที่จะทำให้พฤติกรรมดำเนินไปอย่างดีนั้นคือเชื่อว่าบุคคลต้องการหาวิธีการนำพาตนเองให้มีสุขภาพที่ดี

5. บุคคลมีความซับซ้อนในลักษณะร่างกาย อารมณ์ สังคม ซับซ้อนในการที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสิ่งแวดล้อม และมีการปรับตัวตลอดเวลา นั่นคือบุคคลจะมีตัวแปรทั้งภายใน และภายนอกตน ต่อการที่จะเกิดพฤติกรรมใด ๆ

6. บุคลากรทางสุขภาพ เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีอิทธิพลต่อบุคคลทุกช่วงชีวิต นั่นคือพยาบาลหรือบุคลากรทางสุขภาพเป็นปัจจัยภายนอกที่สำคัญต่อการเกิดพฤติกรรม

7. การปรับเปลี่ยนมุมมองต่อตนเองระหว่าง บุคคลกับสิ่งแวดล้อม คือความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม นั่นคือการจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้นั้นต้องเป็นการริเริ่มตั้งต้นโดยตัวบุคคลนั้น ๆ จากข้อตกลงเบื้องต้นดังกล่าวในขั้นตอนการประเมินเพื่อออกแบบกิจกรรมการพยาบาลสิ่งที่มีดังนี้ วิธีชีวิตของ บุคคล ความสัมพันธ์ของ บุคคลกับสิ่งแวดล้อม ความคิด ความเชื่อการตระหนักรู้ของ บุคคล

8. ข้อความที่เป็นจริงของทฤษฎี (Propositions of Health Promotion Model) เป็นข้อความที่เป็นจริงผ่านการพิสูจน์สามารถนำมาเป็นหลักคิดในการออกแบบกิจกรรมกระบวนการในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ข้อความทฤษฎี นำมาซึ่งฐานคิดของการทำงานในเรื่องพฤติกรรมสุขภาพมี ดังนี้

8.1 พฤติกรรมก่อนหน้านี้ และยังคงอยู่ มีผลทำให้เกิดคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อความรู้สึก และการกระทำของพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ ดังนั้นจากความจริงนี้การค้นหาสิ่งที่คุณรับรู้พึงพอใจเพื่อนำมาเป็นตัวกระตุ้นให้ต้องการปฏิบัติ

8.2 ความยึดมั่นของ บุคคล สามารถนำมาสู่ความยึดมั่นในการปฏิบัติถือว่าเป็นตัวกลางสำคัญของพฤติกรรม ดังนั้นการค้นหาสิ่งที่คุณยึดมั่นเพื่อนำมาเป็นตัวกระตุ้นในการทำให้เกิดพฤติกรรม

8.3 การรับรู้ถึงความสามารถของตน นำมาซึ่งความสำเร็จในการปฏิบัติโดยเสริมกับความยึดมั่นต่อการปฏิบัติตามความเป็นจริงของพฤติกรรม

8.4 การรับรู้ถึงความสามารถของตนมาก ทำให้การรับรู้ถึงอุปสรรคลดลง

8.5 ผลในทางบวกต่อพฤติกรรม ทำให้รับรู้ในความสามารถของตนยิ่งขึ้น ทำให้เกิดผลย้อนกลับในทางบวกเพิ่มมากขึ้น

8.6 เมื่ออารมณ์ในทางบวก หรือความรู้สึกในทางบวกเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความน่าจะเป็นต่อความยึดมั่นและกระทำจะเพิ่มขึ้น

8.7 บุคคลชอบที่จะผูกพันและนำมาซึ่งพฤติกรรมสุขภาพเมื่อเห็นความสำคัญของรูปแบบพฤติกรรม การคาดการณ์ถึงการเกิดขึ้นของพฤติกรรม และความช่วยเหลือสนับสนุนต่อพฤติกรรม

8.8 ครอบครัวกลุ่มเพื่อน และผู้ให้บริการด้านสุขภาพคือแหล่งประโยชน์สำคัญของอิทธิพลระหว่าง บุคคล ซึ่งมีผลทั้งเพิ่มหรือลดความยึดมั่นต่อการปฏิบัติพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ

8.9 สถานการณ์ที่มีอิทธิพลในสิ่งแวดล้อมภายนอก สามารถเพิ่มหรือลดความยึดมั่น หรือการเข้าร่วมในพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ

8.10 ความยึดมั่นต่อแผนการปฏิบัติที่มาก นำมาซึ่งพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพที่คงอยู่เป็นเวลานาน

8.11 ความยึดมั่นต่อการปฏิบัติจะลดลง เมื่อพฤติกรรมที่ต้องการของบุคคลสามารถควบคุมได้ลดลง

8.12 ความยึดมั่นต่อแผนการปฏิบัติลดลงเมื่อการปฏิบัติอื่น น่าสนใจมากกว่า หรือชอบมากกว่า

8.13 บุคคลสามารถประยุกต์การเรียนรู้ ความรู้สึก และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่อการสร้างสรรค์แรงจูงใจในการปฏิบัติ จากข้อความที่เป็นจริงของทฤษฎีจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ต้องแสวงหาเพื่อนำมาเป็นแหล่งประโยชน์ในการส่งเสริมสุขภาพ คือการประเมินสิ่งที่ผู้ป่วยให้ความสำคัญ ชอบตัวบุคคลที่ผู้ป่วยยอมรับหรือให้ความสำคัญ การทำให้เห็นประโยชน์ การรับรู้ต่อสมรรถนะของตน อิทธิพลภายนอกที่จะมีผลต่อพฤติกรรม และการให้กิจกรรมที่ส่งเสริมต่อการคิดริเริ่มเพื่อสร้างแรงจูงใจ เป็นต้น ทั้งนี้การทำความเข้าใจข้อความที่เป็นจริงของทฤษฎีจะทำให้มองเห็นแนวทางการใช้ทฤษฎีเพื่อการส่งเสริมสุขภาพมากขึ้น

หลักการหรือคุณค่าของการสร้างเสริมสุขภาพ

เพนเดอร์ เอ็น เจ (Pender, N. J., 1995 อ้างถึงใน ชูลีกร ด้านยุทธศิลป์, 2561, น. 135) หลักการหรือคุณค่าของการสร้างเสริมสุขภาพ ได้ดังนี้

1. การเสริมสร้างความเข้มแข็งของบุคคล ครอบครัวชุมชน และสังคมเพราะสุขภาพไม่ใช่แค่เรื่องป่วย ไม่ป่วย และเรื่องการได้รับบริการสาธารณสุขเพียงเท่านั้น แต่หมายถึงสุขภาพจะเป็นองค์รวมของสังคมด้วย

2. การมีส่วนร่วมของสาธารณะ ทั้งเรื่องของการส่งเสริม การควบคุมป้องกันปัญหา การเยียวยาบำบัด การฟื้นฟูสภาพในทั้ง 4 มิติของงานด้านสุขภาพ ไม่ใช้การทำแค่ปรับปรุง พัฒนา หรือปฏิรูปการบริการสาธารณสุขที่ดำเนินการโดยบุคลากรสาธารณสุขเท่านั้น

3. การให้ความสำคัญกับปัจจัยทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ผ่านมามีการดำเนินงาน เรื่องสุขภาพมักเน้นที่ปัจจัยทางชีวภาพ กายภาพ องค์ความรู้และเทคโนโลยีทางการแพทย์เป็น สำคัญ ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็น แต่ไม่เพียงพอต้องหันมาให้ความสำคัญกับปัจจัยที่กว้างกว่า นั้น เพราะสุขภาพมีความหมายที่กว้างกว่าเดิม และปัจจัยที่กระทบต่อสุขภาพหรือสุขภาพะก็ กว้างขวางและสลับซับซ้อนกว่าเดิมมาก

4. การลดความไม่เท่าเทียมและความไม่ยุติธรรมทางสังคม เพราะสิ่งเหล่านี้มี ผลกระทบทำให้บุคคล ครอบครัวและชุมชน เสียสุขภาพะ ถ้าแก้ตรงนี้ได้ก็เกิดสุขภาพะได้ยาก ดังที่ศ.นพ.เกษม วัฒนชัย กล่าวไว้ในเวทีสมัชชาสุขภาพแห่งชาติเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2546 ว่า “ปัจจัยสำคัญที่คนจะอายุสั้น หรือยาวคือความยากจน เรามีคนไทยรายได้ต่อเดือนไม่ถึง 930 บาท วันหนึ่งไม่ถึง 30 บาท ไม่พอหาอาหาร 3 มื้อ เป็นล้านคน เราจะหวังให้เขามีสุขภาพดีทั้งระดับ ตนเอง ครอบครัวชุมชน คงยาก”

5. การสร้างความร่วมมือระหว่างภาคีทุกภาคส่วน การจะสร้างเสริมสุขภาพใน กระบวนทัศน์ใหม่ จำเป็นต้องสร้างความร่วมมือให้ทุกฝ่ายในสังคมเข้ามารับผิดชอบ ใช้องค์ความรู้ วิทยาการเทคโนโลยีสาขา ผนึกกำลังช่วยกันทำ

องค์ประกอบสำคัญของการสร้างเสริมสุขภาพ

1. การสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ ในอดีต เวลาทำงานเรื่องสุขภาพมักจะมุ่ง ที่ปัจเจกบุคคลและขยายไปถึงครอบครัวและชุมชนเป็นบางส่วนบางเรื่อง ให้ความสนใจเรื่อง เกี่ยวกับนโยบายสาธารณะค่อนข้างน้อย ทั้ง ๆ ที่นโยบายสาธารณะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมล้วนมี ผลกระทบต่อสุขภาพมากมายทั้งด้านบวกและลบ การที่รัฐบาลมีมาตรการเข้มงวดในการใช้รถใช้ ถนน สามารถลดอัตราการตาย การพิการและบาดเจ็บท้องถนนลงได้มีผลดีต่อสุขภาพอย่าง ชัดเจนการที่สังคมมุ่งพัฒนาโดยเน้นที่การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นเป้าหมายหลัก ปล่อยให้มีการโฆษณาการส่งเสริมการขายเหล่าเบียร์ทุกรูปแบบก็มีผลกระทบทางลบต่อสุขภาพของคนในสง คมอย่างไม่ต้องสงสัย ดังนั้น การจะทำให้คนและสังคมมีสุขภาพะ จึงต้องดำเนินงานเพื่อให้เกิดการ สร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพควบคู่กับการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ด้วย ถ้าทำให้เกิดนโยบาย สาธารณะเพื่อสุขภาพที่ดีได้ไม่ว่าจะในระดับชุมชนท้องถิ่น ในระดับหน่วยงานองค์กร หรือใน ระดับชาติก็จะเกิดผลกระทบด้านบวกต่อสุขภาพได้เป็นอย่างมาก

2. การสร้างสิ่งแวดล้อมและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ สิ่งแวดล้อมและสภาพแวดล้อมอันหมายถึงทั้งสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ ชีวภาพ และระบบต่าง ๆ ในสังคม มีผลกระทบต่อการสร้างสุขภาพได้มากมาย การสร้างเสริมสุขภาพจึงต้องให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ เช่น การสนับสนุนส่งเสริมให้มีสวนสุขภาพ สวนสาธารณะ พื้นที่สาธารณะ (public space) ในรูปแบบต่าง ๆ การสนับสนุนให้เกิดโรงเรียนแสนสุขโรงงานแสนสุข ชุมชนน่าอยู่ เมืองน่าอยู่ การสร้างวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันอย่างสันติการสร้างทิศทางการพัฒนาที่เป็นมิตรต่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3. การสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชน สุขภาพหรือสุขภาพะไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นโดด ๆ แยกส่วนแบบตัวใครตัวมัน แต่สุขภาพเกิดจากการอยู่ร่วมกันอย่างช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร ร่วมคิด ร่วมทำร่วมอยู่อาศัย มีความเป็นกลุ่ม เป็นหมู่คณะ เป็นชุมชนการสร้างเสริมให้เกิดกระบวนการชุมชนเข้มแข็งจึงเป็นยุทธศาสตร์ การสร้างเสริมสุขภาพที่สำคัญประการหนึ่ง ที่ซ้อนทับอยู่กับกระบวนการพัฒนาชุมชนและสังคม แยกออกจากกันไม่ได้

4. การพัฒนาทักษะส่วนบุคคลให้สามารถปรับพฤติกรรมเพื่อสร้างสุขภาพ เป็นยุทธศาสตร์ที่หนุนเสริมให้บุคคลและครอบครัวมีความรู้ความสามารถในการสร้างเสริมสุขภาพ และควบคุมป้องกันผลกระทบจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อสุขภาพได้ดียิ่งขึ้น โดยผ่านการทำงานที่หลากหลายวิธีการและหลากหลายรูปแบบ ไม่ใช่แค่การให้สุศึกษาหรือการเรียนการสอนสุขภาพแบบเดิม ๆ เพียงเท่านั้น

5. การปรับเปลี่ยนระบบบริการสาธารณสุขข้อนี้ก็ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ เพราะตัวระบบบริการสาธารณสุขมีส่วนใกล้ชิด สำคัญ และมีอิทธิพลต่อสุขภาพมาก ทิศทางของระบบบริการสาธารณสุขที่เหมาะสมจะมีผลต่อการเสริมสร้างสุขภาพได้มาก

นโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ (Health Public Policy)

การดำเนินการตามนโยบายสาธารณะต่าง ๆ มีผลกระทบต่อบุคคล และสภาพแวดล้อมส่งผลกระทบต่อสุขภาพ/สุขภาพะ ทั้งทางบวกและทางลบ และทางตรง และทางอ้อม เช่น นโยบายการกระจายรายได้อัตราค่าจ้าง การจัดการที่อยู่อาศัย การคมนาคมขนส่ง การสื่อสารมวลชน การพัฒนาการเกษตรและอุตสาหกรรม การใช้ที่ดิน การจัดการผังเมืองการให้สัมปทานเหมืองแร่การจัดการเรื่องพลังงาน เป็นต้นการดำเนินนโยบายสาธารณะต่าง ๆ ที่ให้ความสำคัญต่อสุขภาพ/สุขภาพะจึงเรียกว่าเป็น “นโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ” หรือ “นโยบายสาธารณะที่ดี” (Healthy Public Policy) เป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงด้านสุขภาพอย่างหนึ่ง เช่น นโยบายสาธารณะด้านการคมนาคมที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้ใช้รถใช้ถนน มุ่งดำเนิน

มาตรการต่าง ๆ เพื่อลดการตายและการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุบนท้องถนน นโยบายส่งเสริมเกษตรกรรมปลอดสารพิษ นโยบายควบคุมเพื่อลดการใช้สารเคมีในการเกษตร นโยบายส่งเสริมให้ประชาชนทำงานใกล้บ้าน หรือทำงานอยู่ในชุมชนท้องถิ่นของตนเอง เป็นต้น

เหล่านี้คือตัวอย่างของนโยบายสาธารณะที่เอื้อต่อสุขภาพ ซึ่งก็เป็นหลักประกันให้กับมหาชนได้ว่าจะมีสุขภาพหรือไม่เสียสุขภาพอย่างไม่สมควรองค์การอนามัยโลกให้ความหมายของนโยบายสาธารณะที่เอื้อต่อสุขภาพไว้ว่า คือ “นโยบายสาธารณะที่แสดงความห่วงใยอย่างชัดเจนในเรื่องสุขภาพพร้อมที่จะรับผิดชอบต่อผลกระทบทางสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นจากนโยบายนั้น ขณะเดียวกันก็เป็นนโยบายที่มุ่งสร้างเสริมสิ่งแวดล้อมทั้งทางสังคมและกายภาพที่เอื้อต่อการมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและมุ่งให้ประชาชนมีทางเลือกและสามารถเข้าถึงทางเลือกที่ก่อให้เกิดสุขภาพดีได้”

แนวทางการพัฒนาที่มุ่งสร้างสภาพแวดล้อมทั้งทางสังคมและทางกายภาพที่เอื้อต่อการมีสุขภาพ ทำให้ประชาชนเข้าถึงทางเลือกที่ก่อให้เกิดสุขภาพ” นโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพที่ดีต้องคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลต่อสุขภาพได้แก่ สันติภาพ (ความสงบสุข) ที่อยู่อาศัย การศึกษา อาหาร รายได้ระบบนิเวศน์และสิ่งแวดล้อมมั่นคง ทรัพยากรที่ยั่งยืน ความเป็นธรรมและความเท่าเทียมกัน ในสังคมผู้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ ควรประกอบด้วยผู้คนที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายในสังคม ได้แก่ ฝ่ายการเมืองรัฐบาล ราชากรัฐองค์กรอิสระต่าง ๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน ภาคธุรกิจเอกชน นักวิชาการสื่อมวลชน ชุมชน และประชาชนเองใน พ.ร.บ. สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 ได้กำหนดให้มีสมัชชาสุขภาพที่มุ่งหวังให้ทำหน้าที่เป็นกระบวนการพัฒนานโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพอย่างมีส่วนร่วม โดยได้ให้ความหมายของสมัชชาสุขภาพไว้ว่าหมายถึงกระบวนการที่ให้ประชาชนและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องได้ร่วมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และเรียนรู้อย่างสมานฉันท์ เพื่อนำไปสู่การเสนอแนะนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพหรือความมีสุขภาพของประชาชน โดยจัดให้มีการประชุมอย่างเป็นระบบและอย่างมีส่วนร่วม

การสร้างเสริมสุขภาพ (Health)

ความรู้พื้นฐาน สุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
วัตถุประสงค์ เมื่อผ่านการเรียนรู้แล้ว นักศึกษาสามารถ

1. อธิบายแนวคิดและหลักการของการสร้างเสริมสุขภาพ
2. อธิบายกลยุทธ์ของการสร้างเสริมสุขภาพ
3. ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างเสริมสุขภาพ

ภาพประกอบ 9 แสดงรูปความรู้พื้นฐานการสร้างเสริมสุขภาพ (Health)

ที่มา : อัมพล จินดาวัฒน์ (2546)

หลักการสำคัญของการสร้างเสริมสุขภาพ

Ottawa Charter: 5 principles

1. การเสริมสร้างพลังอำนาจ(empowerment)
2. การมีส่วนร่วมของสาธารณะ (public participation)
3. การให้ความสำคัญแก่ปัจจัยทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อสุขภาพ
(concerning social & environment factors)
4. การลดความไม่เป็นธรรม (reducing inequality in health)

ภาพประกอบ 10 แสดงรูปหลักการสำคัญของการสร้างเสริมสุขภาพ Ottawa Charter : 5
principles

ที่มา : อัมพล จินดาวัฒน์ (2546)

กลยุทธ์การสร้างเสริมสุขภาพที่สำคัญ (Ottawa Charter)

1. การสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ (Build healthy public policy)
2. การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ (Create supportive environment)
3. การส่งเสริมกิจกรรมชุมชนให้เข้มแข็ง (Strengthen community action)
4. การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล (Develop personal skills)
5. การปรับเปลี่ยนการบริการสุขภาพ (Reorient health service system)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

Garcia (1995) ศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศ และความแตกต่างของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการออกกำลังกาย ตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรมการออกกำลังกาย พบว่าเพศหญิงมีประสบการณ์และพฤติกรรมการออกกำลังกาย ตัวแปรที่ทำนาย พฤติกรรมการออกกำลังกายพบว่าความแตกต่างของเพศมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ อุปสรรคที่ต่างกัน และการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการออกกำลังกายมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการออกกำลังกาย ผลคะแนนของการรับรู้ภาวะสุขภาพการรับรู้ความสามารถในการออกกำลังกาย และแรงสนับสนุนในการออกกำลังกาย รวมทั้งบรรทัดฐานทางสังคมที่ต่างกัน จะมีผล ทำให้การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้อุปสรรคที่ต่างกัน

Pen der and Nies. (1996) ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศ และความแตกต่าง ของพฤติกรรมการออกกำลังกาย ผลการศึกษา พบว่า เพศหญิงมีประสบการณ์และพฤติกรรมการออกกำลังกาย ความมีคุณค่าในตัวเอง การรับรู้ภาวะสุขภาพและการวางแผนการออกกำลังกายต่ำกว่าในเพศชาย ความแตกต่างระหว่างวัยรุ่นกับก่อนวัยรุ่น พบว่ากลุ่มวัยรุ่นมีแรงสนับสนุนทางสังคมต่ำและมีตัวแบบด้านการออกกำลังกายต่ำกว่ากลุ่มก่อนวัยรุ่นความแตกต่างของเพศมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์การรับรู้อุปสรรคที่ต่างกัน และการเข้าถึงของสิ่งอำนวยความสะดวกในการออกกำลังกายมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการออกกำลังกายและแรงสนับสนุนในการออกกำลังกาย รวมทั้งบรรทัดฐานของสังคมที่ต่างกันจะมีผลทำให้การรับรู้ประโยชน์ รับรู้อุปสรรคแตกต่างกัน

Christopher (1997) ศึกษาผลของวิธีการ 3 วิธี ในการส่งเสริมการออกกำลังกายในบุคคลที่ทำงานประเภทที่มีการเคลื่อนไหวร่างกายน้อย เช่นผู้บริหาร เป็นต้น วิธีการ 3 วิธี ได้แก่ 1) การวัดการประเมินผลการออกกำลังกาย 2)การให้คำปรึกษาด้านการออกกำลังกาย 3)การให้ข้อมูลข่าวสารด้านการออกกำลังกาย ผลการศึกษาพบว่า วิธีการ 3 วิธีสามารถเพิ่มการออกกำลังกายในกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความต่อเนื่องของพฤติกรรมการออก

กำลัง ภายยังคงอยู่ตลอดระยะเวลา 6 เดือน แต่พบว่าจะมีการลดลงของพฤติกรรมในระยะ 3 เดือนหลัง และมีแนวโน้มที่จะลดลงเรื่อยๆ นอกจากนี้ยังพบว่าทำให้ข้อมูลข่าวสารเป็นวิธีการที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ควรจะนำไปใช้เพื่อให้เกิดการยอมรับต่อการออกกำลังกายคงอยู่และต่อเนื่อง

Yoshida et al. (1988) ได้ศึกษาอุปสรรคต่อการออกกำลังกาย ภายในกลุ่มตัวอย่างสตรีที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่า ความสะดวกและปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการไปออกกำลังกาย และค่าใช้จ่ายในการออกกำลังกาย เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการตัดสินใจปฏิบัติพฤติกรรม การออกกำลังกาย และพบว่าสตรีไม่ออกกำลังกายเนื่องมาจากมีปัญหาทาง สุขภาพ และการที่ร่างกายขาดพลังงาน

Conn (1998) ได้ศึกษารูปแบบจำลองของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพฤติกรรม การออกกำลังกาย ซึ่งรวมถึงการรับรู้ความสามารถของตนเองในการออกกำลังกายกับความคาดหวัง ในผลจากการออกกำลังกาย กลุ่มตัวอย่างเป็นวัยผู้ใหญ่ตอนปลาย เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการออกกำลังกายส่งผลต่อพฤติกรรม การออกกำลังกายมากที่สุดทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยผ่านความคาดหวังในผลจากการออกกำลังกายน้อยที่สุด จากการศึกษาสรุปได้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองในการออกกำลังกายมีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมออกกำลังกายมากกว่าความคาดหวังในผลจากการออกกำลังกาย

Yan (1999) ได้ศึกษาการออกกำลังกายในนักศึกษาในประเทศจีน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ประโยชน์ของการออกกำลังกายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมออกกำลังกายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้อุปสรรคด้านสภาพแวดล้อมของการออกกำลังกายมี คະแนนสูง โดยเฉพาะด้านการขาดแคลนสถานที่ และสถานที่สำหรับการออกกำลังกายอยู่ไกล ไม่มีความสะดวกหรือขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการออกกำลังกาย

Leapetswe (2000) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ด้านจิตใจและกิจกรรม ทางร่างกาย ยามว่างของวัยรุ่นและเด็กในบอสวานา ผลการวิจัยพบว่า เด็กในวัยหนุ่มสาวที่มีส่วนร่วมในการเล่นกีฬา ทำให้เกิดพัฒนาการด้านทักษะ ในการออกกำลังกาย เกิดการแข่งขันที่สูง เกิดการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ พวกที่ไม่มีส่วนร่วมจะขาดทักษะ และความสัมพันธ์ที่ดีกับครูและผู้ฝึกสอน

Sung (2003) ได้ศึกษาการประเมินผลพฤติกรรมออกกำลังกายของ อาจารย์ในมหาวิทยาลัย South Dakota โดยใช้รูปแบบจำลอง ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ถ้าออกกำลังกายภายในสถานะที่ไม่พร้อม จะไม่ค่อยมีความมั่นใจ และมีความสำคัญในการออกกำลังกายนั้น ขั้นตอน ของการปฏิบัติและคงสภาพความสมบูรณ์มีความจำเป็นมากที่สุด

Brown (2005) ได้ศึกษาการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้อุปสรรคที่มีต่อพฤติกรรมการออกกำลังกายของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จำนวน 398 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า มีเพียงการรับรู้ประโยชน์ที่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการออกกำลังกายในหนึ่งอาทิตย์ที่ผ่านมาของนักศึกษา

Lilyquist (2005) ได้ศึกษาการวัดแรงกระตุ้นในการออกกำลังกาย ความแตกต่างระหว่างบุคคลซึ่งมีอัตราความถี่ของการออกกำลังกายแตกต่างกัน วัดอุปสรรคของการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อศึกษาความแตกต่างของผู้ใหญ่ที่ได้รับการกระตุ้นให้ออกกำลังกายกับผู้ที่ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ กลุ่มทดลอง คือ ผู้ใหญ่ จำนวน 129 คน ซึ่งมีการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ออกกำลังกายเป็นครั้งคราว และไม่ออกกำลังกายเลย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบวัด Exercise Motivation Inventory-2 (EMI-2) และแบบสำรวจ (Demographic survey) โดยนำมาใช้ 6 ใน 14 ข้อ ของแบบวัด EMI 2 ทั้งนี้เพราะข้อมูลในส่วนที่เลือกมานี้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากการศึกษาพบว่า ความท้าทาย ความสนุกสนาน การมีชีวิตใหม่ การควบคุมน้ำหนัก และการยอมรับทางสังคม ระหว่างกลุ่มที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กลุ่มที่ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ จะมีคะแนนสูงกว่ากลุ่มที่ออกกำลังกายเป็นครั้งคราวและกลุ่มที่ไม่ออกกำลังกายเลย อย่างไรก็ตาม ข้อมูลที่ได้รับไม่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการกระตุ้นให้ออกกำลังกายกับอัตราถี่ของการออกกำลังกาย

งานวิจัยในประเทศ

สุรภา ขุนทองแก้ว (2549) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการออกกำลังกายของสมาชิกชมรมสร้างสุขภาพจังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) สมาชิกชมรมสร้างสุขภาพจังหวัดราชบุรีมีพฤติกรรมการออกกำลังกายอยู่ในระดับปานกลางสมาชิกชมรมสร้างสุขภาพจังหวัดราชบุรีมีระดับความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายอยู่ในระดับสูงสมาชิกชมรมสร้างสุขภาพจังหวัดราชบุรีมีระดับเจตคติเกี่ยวกับการออกกำลังกายอยู่ในระดับปานกลางสมาชิกชมรมสร้างสุขภาพจังหวัดราชบุรีมีระดับปัจจัยสนับสนุนด้านการออกกำลังกายอยู่ในระดับการวิจัยนี้ช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมการออกกำลังกายของสมาชิกชมรมสร้างสุขภาพจังหวัดราชบุรีและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาชมรมสร้างสุขภาพจังหวัดราชบุรีในอนาคต

กุลธิดา เหมเพชร และคณะ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการออกกำลังกายของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Study) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการออกกำลังกายของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 341 คน

และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่าสูงสุด, และค่าต่ำสุด ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเพศหญิงร้อยละ 57.5, มีอายุต่ำกว่า 30 ปีร้อยละ 41.6, มีส่วนสูงเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 161-170 เซนติเมตร ร้อยละ 42.6, น้ำหนักเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 61-70 กิโลกรัมร้อยละ 30.5, ระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงานมากกว่า 7 ปีร้อยละ 35.5, มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาทร้อยละ 34.0, ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัวร้อยละ 83.3, เคยรับรู้ข่าวสารการออกกำลังกายร้อยละ 95.9, ใช้เวลาว่างดูโทรทัศน์หรือฟังเพลงร้อยละ 74.8, ออกกำลังกายสัปดาห์ละครั้งร้อยละ 26.1, เวลาที่ใช้ในการออกกำลังกายและเล่นกีฬาประมาณ 30 นาทีร้อยละ 31.7, และจุดประสงค์ในการออกกำลังกายพบว่าการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพร้อยละ 56.0 และออกกำลังกายด้วยการวิ่งร้อยละ 35.2 ด้านความรู้พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในระดับปานกลางระหว่าง 5-9 คะแนนร้อยละ 54.0, ด้านทัศนคติกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีร้อยละ 66.57, และด้านพฤติกรรมการปฏิบัติตนอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 80.06 ดังนั้น เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและส่งเสริมพฤติกรรมการออกกำลังกายที่ดีขึ้นให้กับกลุ่มตัวอย่าง ควรจัดกิจกรรมอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายที่ถูกต้องและเหมาะสม และสนับสนุนการจัดกิจกรรมออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่ดีอย่างยั่งยืนต่อไป

ฮานาพิยี่ ยี่สุนทร (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารายวิชาเพิ่มเติมฐานสมรรถนะเพื่อสร้างเสริมทักษะการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย มีวิธีการดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การประเมินความต้องการจำเป็นกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง คือ ครูพลศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 172 คน และนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 479 กำหนดเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบตอบสนองคู่ (Dual Response) การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการหาค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพที่คาดหวัง และใช้สูตรจัดเรียงลำดับความสำคัญ (Priority Needs Index: PNI) ขั้นที่ 2 ระบุร่างหลักสูตรจากข้อมูลความต้องการจำเป็น และขั้นที่ 3 นำร่างประมวลรายวิชาและตัวอย่างแผนการจัดการเรียนรู้ นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพความเหมาะสมของหลักสูตร จำนวน 5 ท่าน จากนั้นจึงนำไปทดลองใช้จำนวน 4 สัปดาห์ ผลวิจัยพบว่า 1) ผลการประเมินความต้องการจำเป็นสามารถสรุปได้ 2 ประเด็น ได้แก่ 1.1) ผลการประเมินความต้องการจำเป็นของครูพลศึกษาระดับมัธยมศึกษาสูงสุด คือ ด้านการวัดและประเมินผล รองลงมา ด้านเนื้อหาสาระ 1.2) ผลการประเมินความต้องการจำเป็นของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย สูงที่สุด คือ ด้านเนื้อหาสาระ รองลงมา 2) ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบคุณภาพความเหมาะสมของร่างรายวิชาเพิ่มเติมฐาน

สมรรถนะเพื่อสร้างเสริมทักษะการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยผู้ทรงคุณทั้ง 5 ท่าน มีค่าอยู่ที่ 4.38 อยู่ในเกณฑ์เหมาะสมมาก จึงสามารถนำไปทดลองใช้ได้

3) ผลการทดลองใช้ร่างรายวิชา จำนวน 4 สัปดาห์ 1 หน่วยการเรียนรู้ พบว่า คะแนนเฉลี่ยหลังการใช้ร่างรายวิชา ด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านการวางแผน สูงกว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนการใช้ร่างหลักสูตรรายวิชา

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยงานวิจัย พฤติกรรมการออกกำลังกายการชมรมสร้างเสริมสุขภาพจังหวัดราชบุรี แตกต่างจากงานวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกับการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีกับการใช้บริการ ฟิตเนส เช่นเตอร์ ศูนย์กีฬาสิริธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ โดยงานวิจัยของผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มประชากรแบบเจาะจง คือ นิสิตระดับปริญญาตรี โดยจะศึกษาข้อมูลที่ครอบคลุมที่รวมไปถึง ประเมินความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการ ฟิตเนส เช่นเตอร์ ภายใน ศูนย์กีฬาสิริธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

โดยงานวิจัย พฤติกรรมการออกกำลังกายของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยแตกต่างจากงานวิจัยของผู้วิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกับการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีกับการใช้บริการ ฟิตเนส เช่นเตอร์ ศูนย์กีฬาสิริธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ โดยงานของผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมของ นิสิตระดับปริญญาตรีกับการใช้บริการ ฟิตเนส เช่นเตอร์ ศูนย์กีฬาสิริธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวข้องกับความรู้เบื้องต้นในการออกกำลังกาย และศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของ ฟิตเนส เช่นเตอร์ ศูนย์กีฬาสิริธร ซึ่งประกอบด้วย 1. ปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสิริธรของนิสิตปริญญาตรี 2. พฤติกรรมการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีเพิ่มมากขึ้น แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยก่อนหน้านี้ โดยกลุ่มตัวอย่างนิสิตระดับปริญญาตรีที่เข้ามาใช้บริการฟิตเนสศูนย์กีฬาสิริธร เท่านั้น และมีข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อเป็นตัวชี้วัดในการเข้ามาใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โดยรายงานวิจัย เรื่อง การพัฒนารายวิชาเพิ่มเติมฐานสมรรถนะเพื่อสร้างเสริมทักษะการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย แตกต่างจาก รายงานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกับการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีกับการใช้บริการ ฟิตเนส เช่นเตอร์ ศูนย์กีฬาสิริธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ โดยความแตกต่าง คือ รายงานวิจัยก่อนหน้าจะเก็บข้อมูลแบบเจาะจงแบบรายบุคคลที่กล่าวถึงสมรรถนะเพื่อ

สร้างเสริมทักษะการออกกำลังกาย โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลมาเพื่อพัฒนาหลักสูตรวิชาสุขศึกษาในอนาคต



บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ในการศึกษา เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรี กับการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะแบ่งการเก็บข้อมูลเป็น 2 ด้าน ด้านที่ 1 ผู้วิจัยต้องการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเข้ามาใช้บริการและการออกกำลังกายศูนย์กีฬาสิรินธรของนิสิตระดับปริญญาตรี โดยจะเป็นรูปแบบของแบบสอบถาม ด้านที่ 2 ผู้วิจัยต้องการทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพ แนวทางการพัฒนา ศูนย์กีฬา การให้บริการ โดยมีวิธีการเก็บข้อมูล โดยการใช้แบบสัมภาษณ์ โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็น อาจารย์ และบุคลากร ที่เกี่ยวข้อง หลังจากสรุปข้อมูลใน 2 ด้าน ผู้วิจัยจะนำมาสะท้อนถึงปัญหา และผลกระทบเพื่อเป็นแนวทางในการให้นิสิตออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้น และเป็นแนวทางการพัฒนาศูนย์กีฬาสิรินธรในอนาคตผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังนี้

- การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี ภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ เนื่องจากผู้วิจัยทราบถึงจำนวนที่แน่นอน นิสิต ภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ จำนวน 6,491 คน แบ่งเป็น นิสิตปกติ จำนวน 6,491 คน นิสิตต่างชาติ จำนวน 1 คน โดยใช้การคำนวณสูตร Taro Yamane ดังนี้

$$\text{สูตรคำนวณ } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

สูตรคำนวณ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด(6,491 คน)

e = ขนาดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05)

แทนค่า

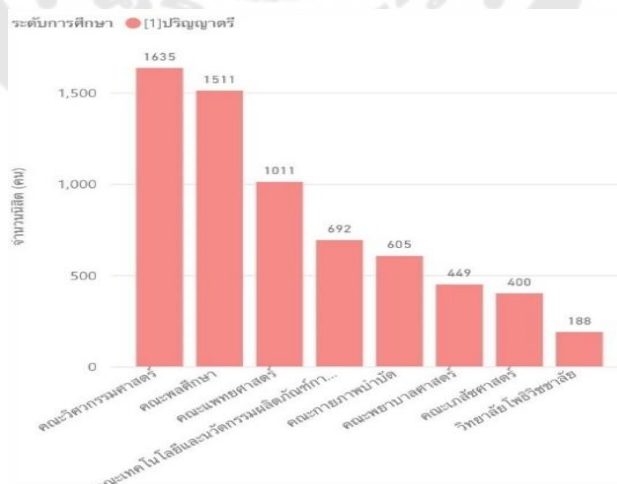
$$n = \frac{6,491}{1+(6,491 \times 0.05^2)}$$

$$n = 377 \text{ คน}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ประชากรทั้งสิ้น 377 เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวน 23 คน เป็น 400 คน

การกำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่าง

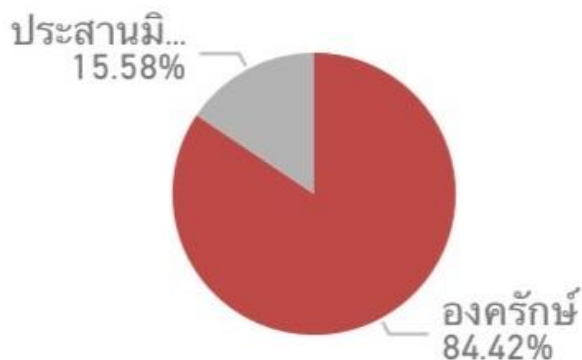
1. การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) คือ การสุ่มที่ให้โอกาสกับทุกหน่วยตัวอย่างในการถูกเลือกเท่า ๆ กันใช้วิธีการไม่ซับซ้อน วิธีการอาจใช้วิธีการจับสลากโดยทำรายชื่อประชากรทั้งหมด หรือใช้ตารางเลขสุ่มโดยมีเลขกำกับหน่วยรายชื่อทั้งหมดของประชากรโดยใช้การจับจำนวนจำนวนประชากรนิตินิติบัญญัติที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2567 จำนวน 6,491 คน แบ่งเป็นนิตินิติ 6,491 คน นิตินิติต่างชาติ จำนวน 1 คน โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นที่ 1 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดย ทำการแจกแบบสอบถามโดยการส่งผ่านระดับออนไลน์ โดยสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละสาขา



ภาพประกอบ 11 กราฟแสดงนักศึกษาในคณะต่าง ๆ

ที่มา : สำนักงานคอมพิวเตอร์ และ ฝ่ายบริหารข้อมูลทรัพยากร สำนักงานอธิบดี.

(www.dashboard.swu.ac.th)



ประสานมิตร (คน) องค์กรักษ์ (คน)

1,011

5,480

ภาพประกอบ 12 แผนภูมิแสดงจำนวนนักศึกษา

ที่มา : สำนักงานคอมพิวเตอร์ และ ฝ่ายบริหารข้อมูลทรัพยากร สำนักงานอธิบดี.

(www.dashboard.swu.ac.th)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม พฤติกรรมการออกกำลังกาย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธรมีลักษณะเป็นแบบสำรวจ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านคุณภาพการให้บริการ ภายในศูนย์กีฬาสิรินธร

ตอนที่ 4 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจ

ตอนที่ 5 การรับรู้ประโยชน์ของการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ตั้งวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาดำเนินงานค้นคว้าและอยู่ในขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า และการศึกษารายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษาค้นคว้าจาก เอกสาร ทฤษฎี รายงานการวิจัย ข้อมูลแหล่งต่าง ๆ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่คุณวิจัยได้ศึกษา เพื่อมาพิจารณาปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องและนำมาใช้ตามความเหมาะสม

3. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเรื่องจะศึกษาจากนั้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการหลักสูตรควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและแก้ไข

4. นำร่างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา (content validity) การใช้ภาษารวมทั้งความชัดเจนของข้อความ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (index of item-objective congruence หรือ IOC) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545) โดยเกณฑ์ให้คะแนนแต่ละข้อดังนี้

คะแนนเท่ากับ +1 หมายถึง แน่ใจว่าถูกต้อง สอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์

คะแนนเท่ากับ 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้อง

คะแนนเท่ากับ -1 หมายถึง ยังไม่ถูกต้อง ไม่สอดคล้อง

โดยผลคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปคือ ค่าที่เหมาะสมซึ่งแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ คะแนนค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ให้มีความถูกต้องจากคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาทั้งความเที่ยงตรงของ เนื้อหาและการใช้ภาษา ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out)

6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach alpha Coefficient)

7. ชูศรี วงศ์รัตนะ (2560) โดยค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม จะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ ใกล้เคียง 1 มากแสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่า 0.70 (กัลยา วาณิชย์ปัญญา, 2561) จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นจำนวน 30 ชุด ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความ

คิดเห็นที่มีต่อหารศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในกอกอกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรี
กับการใช้บริการ ศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

8. นำเครื่องมือในการวิจัยฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการใช้บริการศูนย์กีฬาสิริ
ธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ของนิสิตระดับปริญญาตรี

ด้านที่ 1 ความรู้ คุณค่าของการออกกำลังกายและการใช้บริการสนามกีฬา

ด้านที่ 2 ความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธร

ด้านที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์ รวมจำนวน 23 ข้อ โดยใช้ ระดับการวัดระดับข้อมูล
ประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนคือการ
คำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปลผลในแต่ละช่วงประกอบด้วย

ระดับที่ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับที่ 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับที่ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับที่ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อรวบรวมแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย (Mean) ในการอภิปรายผล ซึ่งการ
คำนวณความกว้างอันตรภาคชั้นแต่ละชั้นใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2561)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ส่วนที่ 1 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึงมีความคิดเห็นต่อคุณค่าการออก
กำลังกายและการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธร ระดับดีมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึงมีความคิด หมายถึงมีความคิดเห็นต่อ
คุณค่าการออกกำลังกายและการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธร ระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึงหมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณค่า
การออกกำลังกายและการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธร ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดหมายถึงมีความคิดเห็นต่อคุณค่าการออกกำลังกายและการใช้บริการศูนย์กีฬาสรีนทร ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดหมายถึงมีความคิดเห็นต่อคุณค่าการออกกำลังกายและการใช้บริการศูนย์กีฬาสรีนทร ระดับน้อยมาก

ส่วนที่ 2 ด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังกายมีประสิทธิภาพมากขึ้น (เห็นด้วย) (ไม่เห็นด้วย)

โดยใช้สูตรหาค่าเฉลี่ย (Mean) อัตราร้อยละ (percentage/percent)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การกำหนดข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วยข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ที่เป็นนิสิต ระดับปริญญาตรี ภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒองค์รักษ์
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากเอกสารบทความทางวิชาการ วารสาร และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงข้อมูล ทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนสิ่งตีพิมพ์เผยแพร่ต่าง ๆ เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้จัดกระทำข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของการตอบ
2. แบบสอบถาม และทำการคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
3. การลงรหัส (Coding) ทำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วว่าถูกต้อง และสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
4. การประมวลผลข้อมูล (Processing) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลของข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) จัดหมวดหมู่เพื่อทราบลักษณะ ได้แก่

4.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทราบลักษณะประชากรทั่วไปโดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรี การรับรู้ คุณค่าของการออกกำลังกาย และแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาสรีนทร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีทางสถิติ

4.2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t - test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านเพศ และด้านระยะเวลาในการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีที่ส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาสรีนทร ของ นิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

4.2.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Anova) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ด้านวันเวลาที่ใช้บริการ ระยะเวลาในการออกกำลังกายต่อครั้ง

4.2.3 สถิติวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระหลายตัว โดยตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเองแต่จะมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม เพื่อวิเคราะห์การรับรู้ คุณค่า ส่งผลต่อแนวโน้มลักษณะทางพฤติกรรมของนิสิต ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาสรีนทร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

4.3 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เก็บรวบรวมมา โดยนำมาบรรยายถึงลักษณะของข้อมูลที่เก็บมาได้ซึ่งการบรรยายลักษณะของข้อมูลตลอดจนการ วิเคราะห์และแปลผลจะเป็นเฉพาะในส่วนของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เท่านั้น (ธานินทร์ ศิลป์ จารุ, 2551) ซึ่งประกอบไปด้วย

4.3.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลส่วนตัวของผู้บริโภคในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์แบบสอบถามส่วนที่ 2 พฤติกรรมที่

ส่งผลต่อปัจจัยการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรี และแบบสอบถามส่วนที่ 3 การรับรู้คุณค่าของการออกกำลังกายและการเล่นกีฬา โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์ บัญชา, 2561)

$$P = \frac{f}{n}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์ f แทน ความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม n แทนจำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.3.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลพฤติกรรมออกกำลังกายและการเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬา สิรินคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ แบบสอบถามส่วนที่ 2 พฤติกรรมที่ส่งผลต่อการเข้ามาใช้บริการของนิสิตปริญญาตรี ภายใน ศูนย์กีฬา สิรินคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการโดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

4.3.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยใช้แปลความหมายของการรับรู้ คุณค่า และแนวโน้มที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬา สิรินครของนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) S D เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่ม ตัวอย่าง x แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง $\sum x^2$ แทนผลของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง ($\sum x^2$) x แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของ Cronbach (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2560)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีกับการใช้บริการ ศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ในการวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศชั้นปีที่ศึกษาสถานะช่วงเวลาที่ใช้บริการจำนวนครั้ง/สัปดาห์ระยะเวลาในการออกกำลังกายต่อครั้งวันในการใช้บริการคณะค่าใช้จ่ายด้านกีฬาต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธรมีลักษณะวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านคุณภาพการให้บริการ ภายในศูนย์กีฬาสิรินธรวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 5 การรับรู้ประโยชน์ของการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะของการใช้บริการ ศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศชั้นปีที่ศึกษา สถานะช่วงเวลาที่ใช้บริการจำนวนครั้ง/สัปดาห์ระยะเวลาในการออกกำลังกายต่อครั้งวันในการใช้บริการคณะค่าใช้จ่ายด้านกีฬาต่อเดือน

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	164	41.00
หญิง	165	41.25
LGBTQ+	71	17.75
รวม	400	100.00
ชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	85	21.25
ชั้นปีที่ 2	140	35.00
ชั้นปีที่ 3	106	26.50
ชั้นปีที่ 4	64	16.00
ชั้นปีที่ 5	5	1.25
รวม	400	100.00
สถานะ		
นักศึกษาทั่วไป	338	84.50
นักศึกษาที่เป็นนักกีฬา	62	15.50
รวม	400	100.00
เวลาในการใช้บริการ		
08.30 – 11.30 น.	23	5.75
11.31 – 14.30 น.	11	2.75
14.31 – 17.30 น.	106	26.50
17.31 – 20.30 น.	260	65.00
รวม	400	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนครั้งในการออกกำลังกายต่อสัปดาห์		
1 ครั้ง/สัปดาห์	146	36.50
2 ครั้ง/สัปดาห์	102	25.50
3 ครั้ง/สัปดาห์	84	21.00
4 ครั้ง/สัปดาห์	37	8.50
5 ครั้ง/สัปดาห์	17	4.25
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	17	4.25
รวม	400	100.00
ระยะเวลาในการออกกำลังกายต่อครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	24	6.00
30 นาที - 59 นาที	127	31.75
1 ชั่วโมง - 2 ชั่วโมง	207	51.75
มากกว่า 2 ชั่วโมง แต่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง	29	7.25
3 ชั่วโมง	6	1.50
มากกว่า 3 ชั่วโมง	7	1.75
รวม	400	100.00
วันในการใช้บริการ		
จันทร์	60	15.00
อังคาร	58	14.50
พุธ	81	20.25
พฤหัสบดี	93	23.25
ศุกร์	70	17.50
เสาร์	15	3.75
อาทิตย์	23	5.75
รวม	400	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะ		
คณะแพทยศาสตร์	21	5.25
คณะพลศึกษา	86	21.50
คณะพยาบาลศาสตร์	26	6.50
คณะวิศวกรรมศาสตร์	99	24.75
คณะเภสัชศาสตร์	24	6.00
วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย	58	14.50
คณะกายภาพบำบัด	55	13.75
คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร	31	7.75
รวม	400	100.00
ค่าใช้จ่ายด้านกีฬาต่อเดือน		
น้อยกว่า 3,000 บาท	344	86.00
3,001 – 7,000 บาท	39	9.75
7,001 - 10,000บาท	13	3.25
10,001 - 15,000 บาท	3	0.75
ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป	1	0.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ามีรายละเอียดดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 165คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 และเป็นเพศหญิงจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และ LGBTQ+ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75

ชั้นปีที่ศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 5 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25ตามลำดับ

สถานะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะนักศึกษาทั่วไป จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.50 และนักศึกษาที่เป็นนักกีฬา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50

เวลาในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลาในการใช้บริการ ช่วงเวลา 17.30 – 20.30 น. จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือช่วงเวลา 14.30 – 17.30 น. จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 ช่วงเวลา 08.30 – 11.30 น. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 ช่วงเวลา 11.30 - 14.30 น. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

จำนวนครั้งในการออกกำลังกายต่อสัปดาห์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ออกกำลังกายต่อครั้ง 1 ครั้ง/ต่อสัปดาห์จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมาคือออกกำลังกายต่อครั้ง 2 ครั้ง/ต่อสัปดาห์จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ออกกำลังกายต่อครั้ง 3 ครั้ง/ต่อสัปดาห์จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ออกกำลังกายต่อครั้ง 4 ครั้ง/ต่อสัปดาห์จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ออกกำลังกายต่อครั้ง 5 ครั้ง/ต่อสัปดาห์จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และออกกำลังกายต่อครั้งมากกว่า 5 ครั้ง/ต่อสัปดาห์จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการออกกำลังกายต่อครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการออกกำลังกาย 1 ชั่วโมง - 2 ชั่วโมงต่อครั้งจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมาคือออกกำลังกาย 30 นาที - 59 นาทีต่อครั้งจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 ออกกำลังกายมากกว่า 2 ชั่วโมง แต่น้อยกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้งจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ออกกำลังกายน้อยกว่า 30 นาทีต่อครั้งจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ออกกำลังกายมากกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้งจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ออกกำลังกาย 3 ชั่วโมงต่อครั้งจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

วันในการใช้บริการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ออกกำลังกายวันหยุดหัตสบดี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 รองลงมาคือวันหยุด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 วันศุกร์ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 วันจันทร์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 วันอังคาร จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 วันอาทิตย์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75 และวันเสาร์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

คณะตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เรียนอยู่คณะคณะวิศวกรรมศาสตร์จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 รองลงมา คือ คณะพลศึกษาจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 วิทยาลัยโพธิวิชชาลัยจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 คณะกายภาพบำบัดจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ

13.75 คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตรจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 คณะพยาบาลศาสตร์จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และคณะแพทยศาสตร์จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ตามลำดับ

ค่าใช้จ่ายด้านกีฬาต่อเดือนตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายด้านกีฬาต่อเดือนน้อยกว่า 3,000 บาท จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมาคือ 3,001-7,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 ค่าใช้จ่ายด้านกีฬาต่อเดือน 7,001-10,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ค่าใช้จ่ายด้านกีฬาต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ค่าใช้จ่ายด้านกีฬาต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไปจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธรมีลักษณะวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธร

ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย และการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
-การออกกำลังกายสามารถลดความดันโลหิต	4.702	0.538	ดีมาก
-การออกกำลังกายทำให้หลับสนิท	4.735	0.529	ดีมาก
-การออกกำลังกายทำให้ระบบย่อยอาหารและขับถ่ายดีขึ้น	4.712	0.561	ดีมาก
-การออกกำลังกายลดการเป็นไข้หวัด หรือ ภูมิแพ้	4.677	0.603	ดีมาก
-การออกกำลังกายสามารถลดปริมาณไขมัน	4.762	0.521	ดีมาก
รวม	4.717	0.550	ดีมาก

จากตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธร พบว่าความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธร

อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.717$, S.D. = 0.550) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า การออกกำลังกายสามารถลดปริมาณไขมันเป็นปัจจัยที่มีระดับความรู้คะแนนอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.762$, S.D. = 0.521) รองลงมาคือการออกกำลังกายทำให้หลับสนิทมาก ($\bar{X} = 4.735$, S.D. = 0.529) การออกกำลังกายทำให้ระบบย่อยอาหารและขับถ่ายดีขึ้น มาก ($\bar{X} = 4.712$, S.D. = 0.561) การออกกำลังกายสามารถลดความดันโลหิตมาก ($\bar{X} = 4.702$, S.D. = 0.538) และการออกกำลังกายลดการเป็นไข้หวัด หรือ ภูมิแพ้มาก ($\bar{X} = 4.677$, S.D. = 0.603)

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความรู้เกี่ยวกับลักษณะการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาที่ถูกต้อง

ความรู้เกี่ยวกับลักษณะการออกกำลังกาย และการเล่นกีฬาที่ถูกต้อง	\bar{X}	S.D.	ระดับ
- การอบอุ่นร่างกายก่อนการเล่นกีฬาช่วยป้องกันอาการบาดเจ็บ	4.770	0.517	ดีมาก
- การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอช่วยให้ กล้ามเนื้อ เอ็น ข้อต่อ มีความยืดหยุ่น	4.776	0.494	ดีมาก
- การได้รับสารอาหารที่เพียงพอทำให้ประสิทธิภาพในการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาดีขึ้น	4.782	0.485	ดีมาก
- การออกกำลังกายและการเล่นกีฬาควรจะทำอย่างสม่ำเสมอ	4.780	0.507	ดีมาก
- การออกกำลังกายและการเล่นกีฬาเป็นประจำทำให้มีวินัยและความรับผิดชอบมากขึ้น	4.760	0.498	ดีมาก
รวม	4.773	0.500	ดีมาก

จากตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความรู้เกี่ยวกับลักษณะการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาที่ถูกต้องพบว่าความรู้เกี่ยวกับลักษณะการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาที่ถูกต้องอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.773$, S.D. = 0.500) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า การได้รับสารอาหารที่เพียงพอทำให้ประสิทธิภาพในการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาดีขึ้น เป็นปัจจัยที่มีระดับความรู้คะแนนอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.782$, S.D. = 0.485) รองลงมาคือการออก

กำลังกายและการเล่นกีฬาควรจะทราบหลักการเล่นพื้นฐานของกีฬานั้นๆ (\bar{X} = 4.780, S.D. = 0.507) การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอช่วยให้ กล้ามเนื้อ เอ็น ข้อต่อ มีความยืดหยุ่น (\bar{X} = 4.776, S.D. = 0.494) การอบอุ่นร่างกายก่อนการเล่นกีฬาช่วยป้องกันอาการบาดเจ็บ (\bar{X} = 4.770, S.D. = 0.517) และการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาเป็นประจำทำให้มีวินัยและความรับผิดชอบมากขึ้น (\bar{X} = 4.760, S.D. = 0.498) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธรด้านคุณภาพการให้บริการ ภายในศูนย์กีฬาสิรินธรวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธรด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังกายมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังกายมีประสิทธิภาพมากขึ้น	\bar{X}	S.D.	ระดับ
- อุปกรณ์ภายในฟิตเนสมีความสะอาดถูกหลักของการบริการ	4.435	0.645	ดีมาก
- มีอุปกรณ์และเครื่องมือด้านกีฬาที่ทันสมัย	4.230	0.747	ดีมาก
- อุปกรณ์ภายในฟิตเนสมีปริมาณที่เพียงพอในการใช้บริการ	4.052	0.892	ดี
- อุปกรณ์ภายในฟิตเนสเหมาะสำหรับคนทุกช่วงวัย	4.187	0.780	ดี
- มีการดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์ฟิตเนสอย่างสม่ำเสมอ	4.215	0.774	ดีมาก
- มีพื้นที่ออกกำลังกายที่กว้างขวางและสะดวกสบาย	4.197	0.815	ดี
- มีบริการแนะนำการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์อย่างถูกวิธี	4.222	0.767	ดีมาก
- มีบริการเทรนเนอร์มืออาชีพให้คำปรึกษา	4.225	0.768	ดีมาก
- มีระบบระบายอากาศที่ดีเพื่อความสะดวกสบาย	4.375	0.704	ดีมาก
ขณะออกกำลังกาย			
- มีการจัดสถานที่ออกกำลังกายให้มีความปลอดภัยและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ	4.377	0.718	ดีมาก
รวม	4.251	0.761	ดีมาก

จากตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการ ศูนย์กีฬาสิรินธรด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังกายมีประสิทธิภาพมากขึ้นพบว่าด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังกายมีประสิทธิภาพมากขึ้นอยู่ในระดับดีมาก (\bar{X} = 4.251, S.D. = 0.761) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า อุปกรณ์ภายในฟิตเนสมีความสะอาดถูกหลักของการบริการ เป็นปัจจัยที่มีระดับคะแนนอยู่ในระดับดีมาก (\bar{X} = 4.435, S.D. = 0.645) รองลงมาคือมีการจัดสถานที่ออกกำลังกายให้มีความปลอดภัยและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ (\bar{X} = 4.377, S.D. = 0.704) มีระบบระบายอากาศที่ดีเพื่อความสะอาดของสภาพขณะออกกำลังกาย (\bar{X} = 4.375, S.D. = 0.704) มีอุปกรณ์และเครื่องมือด้านกีฬาที่ทันสมัย (\bar{X} = 4.230, S.D. = 0.747) มีบริการเทรนเนอร์มืออาชีพให้คำปรึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4. มีบริการแนะนำการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์อย่างถูกวิธี (\bar{X} = 4.222, S.D. = 0.767) มีการดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์ฟิตเนสอย่างสม่ำเสมอ (\bar{X} = 4.215, S.D. = 0.774) มีพื้นที่ออกกำลังกายที่กว้างขวางและสะดวกสบาย (\bar{X} = 4.197, S.D. = 0.815) อุปกรณ์ภายในฟิตเนสเหมาะสมสำหรับคนทุกช่วงวัย (\bar{X} = 4.187, S.D. = 0.780) และ อุปกรณ์ภายในฟิตเนสมีปริมาณที่เพียงพอในการใช้บริการ (\bar{X} = 4.052, S.D. = 0.892) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.655	0.588	ดีมาก
รวม	4.655	0.588	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ			
มีบุคลิกภาพที่ดี กิริยามารยาทที่เหมาะสม เป็นมิตร/อัธยาศัยดี	4.490	0.633	ดีมาก
ความเหมาะสมของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่			

บุคลากรที่ดูแล (สุภาพเรียบร้อย)	4.532	0.632	ดีมาก
---------------------------------	-------	-------	-------

ตาราง 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน ต่อการให้บริการ	4.452	0.709	ดีมาก
มีการแนะนำขั้นตอนและวิธีการเล่นกีฬา และการใช้อุปกรณ์ที่ถูกต้อง	4.420	0.748	ดีมาก
มีภาวะการเป็นผู้นำและรับมือต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	4.462	0.678	ดีมาก
รวม	4.471	0.680	ดีมาก
ด้านการประชาสัมพันธ์			
การเผยแพร่ข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการ ของศูนย์กีฬา มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.260	0.709	ดีมาก
การดูแลระเบียบและข้อบังคับของการเข้าใช้ บริการศูนย์กีฬา	4.257	0.708	ดีมาก
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลอยู่เสมอ เช่น การปรับปรุงสนามกีฬา	4.257	0.722	ดีมาก
รวม	4.258	0.713	ดีมาก

จากตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดีมาก (\bar{X} = 4.655, S.D. = 0.588)

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับดีมาก (\bar{X} = 4.471, S.D. = 0.680) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ความเหมาะสมของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ดูแล (สุภาพเรียบร้อย) เป็นปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก (\bar{X} = 4.532, S.D. = 0.632) รองลงมาคือมีบุคลิกภาพที่ดี กิริยามารยาทที่เหมาะสม เป็นมิตร/อัธยาศัยดี (\bar{X} = 4.490, S.D. =

0.633) มีภาวะการเป็นผู้นำและรับมือต่อสถานการณ์ต่างๆได้เป็นอย่างดี (\bar{X} = 4.462, S.D. = 0.678) ความเอาใจใส่ ภาระต้อหรือรับ ต่อการให้บริการ (\bar{X} = 4.452, S.D. = 0.709) มีการแนะนำ ขั้นตอนและวิธีการเล่นกีฬาและการใช้อุปกรณ์ที่ถูกต้อง (\bar{X} = 4.420, S.D. = 0.748)

ด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับดีมาก (\bar{X} = 4.258, S.D. = 0.719) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า การเผยแพร่ข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการของศูนย์กีฬา มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน เป็นปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก (\bar{X} = 4.260, S.D. = 0.709) รองลงมา คือ การดูแลระเบียบและข้อบังคับของการเข้าใช้บริการศูนย์กีฬา (\bar{X} = 4.257, S.D. = 0.708) และ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลอยู่เสมอ เช่น การปรับปรุงสนามกีฬา (\bar{X} = 4.257, S.D. = 0.722)

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อพฤติกรรมในการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีกับการใช้บริการ ศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

การเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อพฤติกรรมในการออกกำลังกายของ นิสิตระดับปริญญาตรีกับการใช้บริการ ศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ในทำการทดสอบด้วยสถิติ t-test และ F test และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมด้วยการทดสอบ มีผลสรุป ดังนี้

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่งผลต่อปัจจัยและพฤติกรรมการให้บริการศูนย์กีฬา สิรินธร ของ นิสิตปริญญาตรีแตกต่างกันด้านความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธร

คุณลักษณะ	\bar{X}	S.D	t	F	P
เพศ					
ชาย	4.717	0.468	-		
หญิง	4.690	0.501		.943	.391
LGBTQ+	4.783	0.412			

ตาราง 6 (ต่อ)

คุณลักษณะ	\bar{x}	S.D	t	F	P
ชั้นปีที่ศึกษา					
ปีที่ 1	4.672	0.489			
ปีที่ 2	4.835	0.403			
ปีที่ 3	4.577	0.535	-	5.003	.002**
ปีที่ 4	4.756	0.411			
ปีที่ 5	4.680	0.609			
สถานะ					
นักศึกษาทั่วไป	4.710	0.478	-0.783	-	.434
นักศึกษาที่เป็นนักกีฬา	4.761	0.446			
คณะ					
แพทยศาสตร์	4.885	0.332			
พลศึกษา	4.725	0.439			
พยาบาลศาสตร์	4.953	0.163			
วิศวกรรมศาสตร์	4.620	0.556		2.662	.011**
เภสัชศาสตร์	4.808	0.346			
วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย	4.606	0.520			
กายภาพบำบัด	4.763	0.453			
เทคโนโลยีและนวัตกรรม	4.754	0.461			
ผลิตภัณฑ์การเกษตร					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสมัครของนิสิตปริญญาตรี ด้านเพศพบว่าเพศที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสมัคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 0.943$)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของชั้นปีที่แตกต่างกันส่งผลต่อส่งผลต่อความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 5.003$)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของสถานะที่แตกต่างกันส่งผลต่อความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = -0.783$) สถานะที่แตกต่างกันส่งผลต่อความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธร ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากสถานะนักศึกษาทั่วไป ก็มีความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย เพราะการศึกษาหาความรู้ใ้ตนเองนั้นย่อมเกิดได้ในทุกคน

คณะที่แตกต่างกันส่งผลต่อความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 2.662$)

เพศ ชั้นปี สถานะ คณะ ที่แตกต่างกัน อาจจะเนื่องจากนักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการออกกำลังกายอยู่แล้ว และได้รับความรู้ความเข้าใจในการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธรแล้ว ในวันปฐมนิเทศ นักศึกษาทุกคนอยู่ในช่วงวัยที่อายุไล่เลี่ยกัน มีการแชร์ความรู้และการได้รับความรู้ในระดับเดียวกัน ไม่ต่างกันมาก จึงทำให้ชั้นปีที่ต่างกันไม่ได้ส่งผลต่อความแตกต่างด้านความรู้ต่อการออกกำลังกายของนักศึกษา และการออกกำลังกายเป็นความสนใจส่วนตัวของแต่ละบุคคล จึงไม่ได้ส่งผลให้นักศึกษาที่เรียนต่างคณะกันมีความรู้แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Piboon et al. (2020) ที่พบว่า ความเชื่อมั่นในตนเอง, อิทธิพลจากบุคคลรอบตัว, และ การรับรู้ประโยชน์ ของการออกกำลังกาย เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งเสริมให้ระดับกิจกรรมทางกายในกลุ่มนักศึกษาอยู่ในเกณฑ์สูง

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่งผลต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬา สิรินธร ของ นิสิตปริญญาตรีด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังกายมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คุณลักษณะ	\bar{x}	S.D	t	F	P
เพศ					
ชาย	4.767	0.456			
หญิง	4.750	0.472	-	1.106	.332
LGBTQ+	4.845	0.411			

ตาราง 7 (ต่อ)

คุณลักษณะ	\bar{X}	S.D	t	F	P
ชั้นปีที่ศึกษา					
ปีที่ 1	4.710	0.494			
ปีที่ 2	4.858	0.385			
ปีที่ 3	4.662	0.529	-	3.842	.004**
ปีที่ 4	4.856	0.364			
ปีที่ 5	4.800	0.447			
สถานะ					
นักศึกษาทั่วไป	4.261	0.478	2.179	-	.007
นักศึกษาที่เป็นนักกีฬา	4.448	0.446			
คณะ					
แพทยศาสตร์	4.885	0.332			
พลศึกษา	4.725	0.439			
พยาบาลศาสตร์	4.953	0.163			
วิศวกรรมศาสตร์	4.620	0.556			
เภสัชศาสตร์	4.808	0.346		3.180	.003**
วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย	4.606	0.520			
กายภาพบำบัด	4.763	0.453			
เทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์	4.754	0.461			
การเกษตร					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสมัครของนิสิตปริญญาตรี ด้านเพศพบว่าเพศที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังกายมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 1.106$) เนื่องจากปัจจัยที่ส่งเสริมให้การ

ออกกำลังกายมีประสิทธิภาพ เช่น แรงจูงใจ ความสม่ำเสมอ โภชนาการ การพักผ่อน และโปรแกรมการฝึกซ้อม พบว่า

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของชั้นปีที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังมีประสิทธิภาพมากขึ้นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 3.842$) เนื่องจากกลุ่มนักศึกษาระดับอุดมศึกษา

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของสถานะที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังมีประสิทธิภาพมากขึ้นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 2.179$) สรุปได้ว่า เพศ ชั้นปี สถานะ และคณะของนักศึกษาจะมีความแตกต่างกัน แต่ไม่ส่งผลต่อปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้การออกกำลังกายมีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่มีความรู้ ความตระหนัก และแรงจูงใจในตนเองเกี่ยวกับการออกกำลังกายอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งอาจเกิดจากการได้รับข้อมูล ความรู้ และการสนับสนุนอย่างเท่าเทียม เช่นในวันปฐมนิเทศหรือกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพของมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Piboon et al. (2020) ที่พบว่า 'ความเชื่อมั่นในตนเอง' และ 'แรงสนับสนุนจากคนรอบข้าง' เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมพฤติกรรมทางกายของนักศึกษา โดยไม่จำเป็นต้องแตกต่างกันตามเพศหรือคณะ

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสรีนทรของนิสิตปริญญาตรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คุณลักษณะ	\bar{x}	S.D	t	F	P
เพศ					
ชาย	4.767	0.456			
หญิง	4.750	0.472	-	.684	.505
LGBTQ+	4.845	0.411			

ตาราง 8 (ต่อ)

คุณลักษณะ	\bar{x}	S.D	t	F	P
ชั้นปีที่ศึกษา					
ปีที่ 1	4.272	0.575			
ปีที่ 2	4.207	0.683			
ปีที่ 3	4.362	0.577	-	1.943	.103
ปีที่ 4	4.171	0.587			
ปีที่ 5	3.820	0.389			
สถานะ					
นักศึกษาทั่วไป	4.665	0.478	.847	-	.398
นักศึกษาที่เป็นนักกีฬา	4.596	0.446			
คณะ					
แพทยศาสตร์	4.885	0.332			
พลศึกษา	4.725	0.439			
พยาบาลศาสตร์	4.953	0.163			
วิศวกรรมศาสตร์	4.620	0.556			
เภสัชศาสตร์	4.808	0.346		1.947	.061
วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย	4.606	0.520			
กายภาพบำบัด	4.763	0.453			
เทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์	4.754	0.461			
การเกษตร					

จากตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธรของนิสิตปริญญาตรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = .684$) เพศที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน เนื่องจากความต้องการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างกัน ผู้หญิงอาจต้องการห้องน้ำ

หรือห้องแต่งตัวที่มีความเป็นส่วนตัวและปลอดภัยมากกว่า ผู้หญิงอาจรู้สึกไม่ปลอดภัยในการเดินไปยังจุดที่ห่างไกล เช่น สนามกีฬาในเวลากลางคืน ส่งผลให้แม้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมือนกัน แต่การใช้งานจริงต่างกัน ผู้ชายอาจใช้งานสนามกีฬา หรือฟิตเนสบ่อยกว่า จึงให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านนี้มากขึ้น

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของชั้นปีที่แตกต่างกันส่งผลต่อส่งผลกระทบต่อด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 1.943$) เนื่องจากนักศึกษามีช่วงวัยเดียวกันทำให้ชั้นปีไม่ได้เป็นปัญหาในเรื่องความสะดวก

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของสถานะที่แตกต่างกันส่งผลต่อด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 0.847$) เนื่องจากนักศึกษามีช่วงวัยเดียวกันทำให้สถานะคล้ายกันยังไม่ได้มีภาระทางครอบครัว

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคณะที่แตกต่างกันส่งผลต่อด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 1.947$) คณะที่แตกต่างกันส่งผลต่อด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการออกกำลังกายอย่างี่สะดวกขึ้นอยู่กับแรงจูงใจส่วนตัว, เป้าหมายส่วนบุคคล, ความมีวินัย, สุขภาพจิต และทัศนคติของแต่ละคน ปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้ออกกำลังกายได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในบุคคล เช่น แรงจูงใจส่วนตัว ทัศนคติ การจัดการเวลา และการเข้าถึงเทคโนโลยีด้านสุขภาพ ซึ่งไม่ได้ขึ้นอยู่กับคณะโดยตรง

สรุปได้ว่า เพศ ชั้นปี สถานะ และคณะของนักศึกษาจะมีความแตกต่างกันส่งผลต่อด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังไม่แตกต่างกัน เนื่องจากนักศึกษามีระดับความรู้ ความเชื่อมั่นในตนเอง และการได้รับการส่งเสริมจากสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวผลักดันหลักของพฤติกรรมการออกกำลังกายมากกว่าปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่งผลต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬา
สิรินธรของนิสิตปริญญาตรี ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ

คุณลักษณะ	\bar{x}	S.D	t	F	P
เพศ					
ชาย	4.429	0.633	-	1.303	.273
หญิง	4.530	0.593			
LGBTQ+	4.431	0.631			
ชั้นปีที่ศึกษา					
ปีที่ 1	4.531	0.603	-	1.529	.193
ปีที่ 2	4.537	0.667			
ปีที่ 3	4.388	0.579			
ปีที่ 4	4.375	0.571			
ปีที่ 5	4.600	0.547			
สถานะ					
นักศึกษาทั่วไป	4.453	0.627	1.382	-	.168
นักศึกษาที่เป็นนักกีฬา	4.571	0.552			
คณะ					
แพทยศาสตร์	4.533	0.537	-	1.178	.314
พลศึกษา	4.525	0.590			
พยาบาลศาสตร์	4.638	0.622			
วิศวกรรมศาสตร์	4.408	0.656			
เภสัชศาสตร์	4.383	0.661			
วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย	4.337	0.630			
กายภาพบำบัด	4.520	0.630			
เทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์	4.574	0.491			
การเกษตร					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธรของนิสิตปริญญาตรี ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 1303$)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของชั้นปีที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธรของนิสิตปริญญาตรี ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 1.529$)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของสถานะที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธรของนิสิตปริญญาตรี ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 1.382$)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคณะที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธรของนิสิตปริญญาตรี ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 1.178$)

สรุปได้ว่า เพศ ชั้นปี สถานะ และคณะของนักศึกษาจะมีความแตกต่างกันส่งผลกระทบต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธรของนิสิตปริญญาตรี เนื่องจากการรับรู้หรือการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่/บุคลากร เนื่องจากระบบการให้บริการของมหาลัย มีมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติตามเพศ รวมถึงเจ้าหน้าที่มีการฝึกอบรมให้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นกลางและมีจรรยาบรรณวิชาชีพ

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่งผลกระทบต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธรของนิสิตปริญญาตรี ด้านการประชาสัมพันธ์

คุณลักษณะ	\bar{x}	S.D	t	F	P
เพศ					
ชาย	4.262	0.715			
หญิง	4.311	0.693	-	1.785	.169
LGBTQ+	4.126	0.605			

ตาราง 10 (ต่อ)

คุณลักษณะ	\bar{x}	S.D	t	F	P
ชั้นปีที่ศึกษา					
ปีที่ 1	4.282	0.663			
ปีที่ 2	4.164	0.779			
ปีที่ 3	4.405	0.580	-	2.062	.085
ปีที่ 4	4.192	0.644			
ปีที่ 5	4.200	0.836			
สถานะ					
นักศึกษาทั่วไป	4.213	0.699	-3.102	-	.002**
นักศึกษาที่เป็นนักกีฬา	4.505	0.581			
คณะ					
แพทยศาสตร์	4.158	.620			
พลศึกษา	4.434	.642			
พยาบาลศาสตร์	4.115	.753			
วิศวกรรมศาสตร์	4.205	.679			
เภสัชศาสตร์	3.805	.636		3.065	.004**
วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย	4.218	.647			
กายภาพบำบัด	4.400	.721			
เทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์	4.301	.737			
การเกษตร					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสีรินทรของนิสิตปริญญาตรี ด้านการประชาสัมพันธ์พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 1.785$)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของชั้นปีที่แตกต่างกันส่งผลต่อส่งผลกระทบต่อด้านปัจจัย และพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธรของนิสิตปริญญาตรี ด้านการประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 2.062$)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของสถานะที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธรของนิสิตปริญญาตรี ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = -3.102$)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคณะที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธรของนิสิตปริญญาตรี ด้านการประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 3.065$)

สรุปได้ว่า เพศ ชั้นปี สถานะ และคณะของนักศึกษาจะมีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อ ปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธรของนิสิตปริญญาตรี ด้านการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์กีฬาสิรินธร มีการประชาสัมพันธ์ของมูลต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็น บอร์ดที่ศูนย์กีฬาสิรินธร เว็บไซต์ เพจ ต่างๆ จึงทำให้การรับรู้เป็นไปอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลมาลย์ พลโยธา และคณะ (2023) ศึกษาพฤติกรรมผู้มาใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายร่วมกับการใช้การสื่อสารการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล พบว่า การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการผ่านสื่อดิจิทัล (ประชาสัมพันธ์ครบวงจร) มีผลโดยตรงต่อการใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายของนักศึกษา โดยช่วยสร้างการรับรู้และกระตุ้นให้ใช้บริการมากขึ้น ไม่เกี่ยวกับเพศหรือปีที่ศึกษา

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะของการใช้บริการ ศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation

ตาราง 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และการจัดอันดับของข้อเสนอแนะการให้บริการ ศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
1. เพิ่มจำนวน/ซ่อมบำรุงตู้กดน้ำ	36	23.53	1
2. เพิ่มการจัดกิจกรรมและการประชาสัมพันธ์	6	3.92	8
3. เพิ่มขยายพื้นที่ให้บริการ	8	5.23	6
4. เพิ่มจำนวน/ซ่อมบำรุงอุปกรณ์ออกกำลังกาย	16	10.46	4
5. การบริการดีและพื้นที่ให้บริการสะอาด	25	16.34	3
6. พัฒนาระบบจองคิว	7	4.58	7
7. เครื่องปรับอากาศภายในห้องเย็นเกินไป	13	8.50	5
8. ที่จอดรถมอเตอร์ไซด์ไม่เพียงพอ	8	5.23	6
9. เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่สุภาพ	6	3.92	8
10. เทรนเนอร์และเจ้าหน้าที่บริการดี	28	18.30	2
รวม	153	100.00	

จากตารางที่ 11 และภาพประกอบ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และการจัดอันดับของ ข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่เข้าใช้บริการ ศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ พบว่า จากจำนวนข้อเสนอแนะทั้งหมด 153 หัวข้อสามารถจัดอันดับความสำคัญได้ทั้งหมด 10 อันดับ ดังนี้

อันดับที่ 1 ข้อเสนอแนะในเรื่องของ เพิ่มจำนวน/ซ่อมบำรุงตู้กดน้ำ ได้รับการเสนอแนะ มากที่สุด จำนวน 36 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.53 หมายเหตุผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่ระบุว่าจำนวนตู้ กดน้ำที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการและปริมาณผู้ใช้งานในศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

อันดับที่ 2 ข้อเสนอแนะในเรื่องของ เทรนเนอร์และเจ้าหน้าที่บริการดี ได้รับการเสนอแนะ รongลงมา จำนวน 28 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.30 หมายเหตุเจ้าหน้าที่และเทรนเนอร์ส่วนใหญ่มี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถช่วยเหลือและให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องการออกกำลังกายและช่วย แก้ไขปัญหาแก่ผู้เข้าใช้บริการได้

อันดับที่ 3 ข้อเสนอแนะในเรื่องของ การบริการดีและพื้นที่ให้บริการสะอาด ได้รับการ เสนอแนะรongลงมา จำนวน 25 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.34 หมายเหตุการบริการภาพรวมได้รับ ความชื่นชอบจากผู้เข้าใช้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมมีอากาศที่ถ่ายเทสะดวก และมีการบริหาร จัดการที่ดี

อันดับที่ 4 ข้อเสนอแนะในเรื่องของ เพิ่มจำนวน/ซ่อมบำรุงอุปกรณ์ออกกำลังกาย ได้รับการ เสนอแนะรongลงมา จำนวน 16 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.46 หมายเหตุอุปกรณ์การออกกำลังกาย บางประเภทไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการ การซ่อมแซมเครื่องออกกำลังกาย ใช้ระยะเวลาเวลานานเกินไป

อันดับที่ 5 ข้อเสนอแนะในเรื่องของ เครื่องปรับอากาศภายในร้อน/เย็นเกินไป ได้รับการ เสนอแนะรongลงมา จำนวน 13 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.50

อันดับที่ 6 ข้อเสนอแนะในเรื่องของ เพิ่มขยายพื้นที่ให้บริการ และที่จอดรถมอเตอร์ไซด์ ไม่เพียงพอ ได้รับการเสนอแนะรongลงมา จำนวน 8 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.23 หมายเหตุด้วย ปริมาณผู้เข้าใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลทำให้พื้นที่ไม่เพียงพอ อีกทั้งยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การจัดแยกโซนการให้บริการชาย/หญิง เพิ่มความสะดวกในการใช้บริการที่มากขึ้น

อันดับที่ 7 ข้อเสนอแนะในเรื่องของ พัฒนาระบบจองคิว ได้รับการเสนอแนะรongลงมา จำนวน 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.58 หมายเหตุผู้เข้ารับบริการต้องการระบบที่แสดงให้เห็นถึงคิวและ จำนวนปัจจุบันของผู้ใช้งานในศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ เพื่อลด ความแออัดของการเข้ารับบริการ

อันดับที่ 8 ข้อเสนอแนะในเรื่องของเพิ่มการจัดกิจกรรมและการประชาสัมพันธ์ และ เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่สุภาพ ได้รับการเสนอแนะรongลงมา จำนวน 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.92 หมายเหตุผู้เข้ารับบริการอยากให้มีการจัดกิจกรรมและมีการประชาสัมพันธ์ที่ไม่กระชั้นชิด มากจนเกินไป เพื่อสร้างสีสันและสร้างการมีส่วนร่วมในสังคมมากยิ่งขึ้น

จากการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะ พบว่า มีการให้ความร่วมมืออยู่ในเกณฑ์ที่ดี ยกตัวอย่าง สิ่งที่สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการส่งเสริมให้นิสิตภายใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น โดยหลังนำผลที่ได้มีสังเคราะห์จะ เห็นได้ว่า การใช้บริการตู้กดน้ำ มีความสำคัญแก่ผู้มาใช้บริการ ถ้าเพิ่มเติมตู้กดน้ำสาธารณะ อาจจะทำให้คนเข้ามาใช้บริการบริการพิตเนสมากขึ้น ข้อเสนอแนะต่อมาที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเข้ามาใช้บริการของนิสิต คือ บุคลากรเทรนเนอร์ประจำพิตเนส ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ จึง ทำการเข้ามาใช้บริการมีประสิทธิภาพและปลอดภัยสำหรับคนที่ไม่มีพื้นฐานหรือต้องการความรู้ ด้านการออกกำลังกายเพิ่ม จากข้อเสนอแนะอันดับที่ 3 ควรมีที่จอดรถจักรยานยนต์มากขึ้น ตัวผู้วิจัย ประเมินได้ดังนี้ ภายในบริเวณ ม การขับขี่ยานยนต์และการเดินทางส่วนของนิสิต คือ จักรยานยนต์ จึงทำ ให้ปริมาณที่จอดรถจักรยานยนต์มีไม่เพียงพอ อีกทางเลือกหนึ่งคือการใช้บริการรถรับส่งภายใน มหาวิทยาลัย วิเคราะห์ได้ดังนี้ ถ้ามี ที่จอดรถจักรยานยนต์เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลต่อการเข้ามาใช้ บริการของนิสิตทั้งช่วงก่อนเริ่มเรียนและหลังเลิกเรียน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการ ออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีกับการใช้บริการ ศูนย์กีฬา สิรินคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ องครักษ์

ตาราง 12 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.1 เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อบุคลิกและ พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬา สิรินคร ของ นิสิตปริญญาตรีแตกต่างกันดังนี้			

ตาราง 12 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธร	F-test		✓
1.1.2 ปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังมีประสิทธิภาพมากขึ้น	F-test		✓
1.1.3 ปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังมีประสิทธิภาพมากขึ้น	F-test		✓
1.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	F-test		✓
1.1.5 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ	F-test		✓
1.1.6 ด้านการประชาสัมพันธ์	F-test		✓
1.2 ชั้นปีที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬา สิริรินธรของนิสิตปริญญาตรีแตกต่างกัน ดังนี้			
1.2.1 ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธร	F-test		✓
1.2.2 ปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังมีประสิทธิภาพมากขึ้น	F-test		✓
1.2.3 ปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังมีประสิทธิภาพมากขึ้น	F-test	✓	
1.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	F-test		✓
1.2.5 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ	F-test		✓
1.2.6 ด้านการประชาสัมพันธ์	F-test		✓

ตาราง 12 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.3 สถานะที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬา สิรินครของนิสิตปริญญาตรีแตกต่างกัน ดังนี้			
1.3.1 ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการทำงานศูนย์กีฬา สิรินคร	t-test		✓
1.3.2 ปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังกายประสิทธิภาพมากขึ้น	t-test		✓
1.3.3 ปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังกายประสิทธิภาพมากขึ้น	t-test		✓
1.3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	t-test		✓
1.3.5 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ	t-test		✓
1.3.6 ด้านการประชาสัมพันธ์	t-test	✓	
1.4 คณะที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬา สิรินครของนิสิตปริญญาตรีแตกต่างกัน ดังนี้			
1.4.1 ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการทำงานศูนย์กีฬา สิรินคร	F-test	✓	
1.4.2 ปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังกายประสิทธิภาพมากขึ้น	F-test		✓
1.4.3 ปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังกายประสิทธิภาพมากขึ้น	F-test		✓
1.4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	F-test		✓
1.4.5 ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ	F-test		✓
1.4.6 ด้านการประชาสัมพันธ์	F-test	✓	

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีที่ใช้บริการ ศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีในการเข้ามาใช้บริการภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ และเพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการส่งเสริมให้นิสิตภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้นผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 165 คน และเป็นเพศหญิงจำนวน 164 คน และ LGBTQ+ จำนวน 71 คน ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 จำนวน 140 คน มีสถานะนักศึกษาทั่วไป จำนวน 338 คน ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการใช้บริการ ช่วงเวลา 17.30 – 20.30 น. จำนวน 260 คน ออกกำลังกายต่อครั้ง 1 ครั้ง/ต่อสัปดาห์จำนวน 146 คน ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการออกกำลังกาย 1 ชั่วโมง - 2 ชั่วโมงต่อครั้งจำนวน 207 คน ส่วนใหญ่ออกกำลังกายวันพฤหัสบดี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 เรียนอยู่คณะคณะวิศวกรรมศาสตร์จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 ค่าใช้จ่ายด้านกีฬาต่อเดือน น้อยกว่า 3,000 บาท จำนวน 344 คน

2. ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธร พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธรอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า การออกกำลังกายสามารถลดปริมาณไขมันเป็นปัจจัยที่มีระดับความรู้คะแนนอยู่ในระดับดีมากรองลงมา คือ การออกกำลังกายทำให้หลับสนิทมาก การออกกำลังกายทำให้ระบบย่อยอาหารและขับถ่ายดีขึ้นมากการออกกำลังกายสามารถลดความดันโลหิตมากและการออกกำลังกายลดการเป็นไข้หวัด หรือ ภูมิแพ้มาก

3. ความรู้เกี่ยวกับลักษณะการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาที่ถูกต้องพบว่าความรู้เกี่ยวกับลักษณะการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาที่ถูกต้องอยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า การได้รับสารอาหารที่เพียงพอทำให้ประสิทธิภาพในการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาดีขึ้น เป็นปัจจัยที่มีระดับความรู้คะแนนอยู่ในระดับดีมาก รองลงมาคือการออกกำลังกาย

และการเล่นกีฬาควรจะทราบหลักการเล่นพื้นฐานของกีฬานั้นๆ การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ช่วยให้ กล้ามเนื้อ เ็น ข้อต่อ มีความยืดหยุ่น การอบอุ่นร่างกายก่อนการเล่นกีฬาช่วยป้องกันอาการบาดเจ็บและการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาเป็นประจำทำให้มีวินัยและความรับผิดชอบมากขึ้น

4. ความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธรด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังมีประสิทธิภาพมากขึ้นพบว่าด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังมีประสิทธิภาพมากขึ้นอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า อุปกรณ์ภายในฟิตเนสมีความสะอาด ถูกหลักของการบริการ เป็นปัจจัยที่มีระดับคะแนนอยู่ในระดับดีมาก รองลงมาคือมีการจัดสถานที่ ออกกำลังกายให้มีความปลอดภัยและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ มีระบบระบายอากาศที่ดีเพื่อความ สะดวกสบายขณะออกกำลังกาย มีอุปกรณ์และเครื่องมือด้านกีฬาที่ทันสมัย มีบริการเทรนเนอร์มืออาชีพให้คำปรึกษา มีบริการแนะนำการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์อย่างถูกวิธีมีการดูแลและ บำรุงรักษาอุปกรณ์ฟิตเนสอย่างสม่ำเสมอ มีพื้นที่ออกกำลังกายที่กว้างขวางและสะดวกสบาย อุปกรณ์ภายในฟิตเนสเหมาะสมสำหรับคนทุกช่วงวัย และ อุปกรณ์ภายในฟิตเนสมีปริมาณที่เพียงพอ ในการใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดีมาก

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ความเหมาะสมของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ดูแล (สุภาพเรียบร้อย) เป็น ปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก รองลงมาคือมีบุคลิกภาพที่ดี กิริยามารยาทที่ เหมาะสมเป็นมิตร/อัธยาศัยดีมีภาวะการณเป็นผู้นำและรับมือต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการให้บริการมีการแนะนำขั้นตอนและวิธีการเล่นกีฬาและการใช้ อุปกรณ์ที่ถูกต้อง

ด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า การเผยแพร่ข้อมูลและขั้นตอนการใช้บริการของศูนย์กีฬามีความชัดเจน ไม่ซับซ้อนเป็นปัจจัยที่มี ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากรองลงมาคือ การดูแลระเบียบและข้อบังคับของการเข้าใช้ บริการศูนย์กีฬา และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลอยู่เสมอ เช่น การปรับปรุงสนามกีฬา

5. แนวทางในการส่งเสริมให้หนีสิตภายใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องศรัรักษ์ ออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้น โดยหลังนำผลที่ได้มีสังเคราะห์จะเห็นได้ว่า การใช้บริการตู้กดน้ำ มีความสำคัญแก่ผู้มาใช้บริการ ถ้าเพิ่มเติมตู้กดน้ำสาธารณะ อาจจะทำให้คนเข้ามาใช้บริการบริการ

พืชน้ำมากขึ้น ข้อเสนอแนะต่อมาที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเข้ามาใช้บริการของนิสิต คือ บุคลากร เทรนเนอร์ประจำพืชน้ำ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำการเข้ามาใช้บริการมีประสิทธิภาพ และปลอดภัยสำหรับคนที่ไม่มีพื้นฐานหรือต้องการความรู้ด้านการออกกำลังกายเพิ่ม จาก ข้อเสนอแนะอันดับที่ 3 ควรมีที่จอดรถจักรยานยนต์มากขึ้น ตัวผู้วิจัยประเมินได้ดังนี้ ภายในบริเวณ ม การขับช้อ และการเดินทางส่วนของนิสิต คือ จักรยานยนต์ จึงทำให้ปริมาณที่จอดรถจักรยานยนต์ มีไม่เพียงพอ อีกทางเลือกหนึ่งคือการใช้บริการรถรับส่งภายในมหาวิทยาลัย วิเคราะห์ได้ดังนี้ ถ้ามี ที่ จอดรถจักรยานยนต์เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลต่อการเข้ามาใช้บริการของนิสิตทั้งช่วงก่อนเริ่มเรียน และหลังเลิกเรียน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการออกกำลังกาย ของนิสิตระดับปริญญาตรีกับการใช้บริการ ศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ มีประเด็นสำคัญที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธร พบว่าความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการใช้งานศูนย์กีฬาสิรินธร อยู่ในระดับดีมาก ส่วนมากนักศึกษารู้ว่าการออกกำลังกายสามารถลดปริมาณไขมันการออกกำลังกายทำให้หลับสนิทมาก การออกกำลังกายทำให้ระบบย่อยอาหารและขับถ่ายดีขึ้นมากการออกกำลังกายสามารถลดความดันโลหิตมากและการออกกำลังกายลดการเป็นไข้หวัด หรือ ภูมิแพ้มาก รวมถึงทางศูนย์กีฬาเองอาจจะมีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้งาน ด้านการประชาสัมพันธ์ถึงประโยชน์ของการออกกำลังกาย รวมไปถึงความรู้เกี่ยวกับลักษณะการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาที่ถูกต้องพบว่าความรู้เกี่ยวกับ ลักษณะการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาที่ถูกต้องอยู่ในระดับดีมากนักศึกษามากส่วนมากจะรู้ว่าการได้รับสารอาหารที่เพียงพอทำให้ประสิทธิภาพในการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาดีขึ้น การออกกำลังกายและการเล่นกีฬาคงจะทราบหลักการเล่นพื้นฐานของกีฬานั้นๆ การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอช่วยให้กล้ามเนื้อ เอ็น ข้อต่อ มีความยืดหยุ่น การอบอุ่นร่างกายก่อนการเล่นกีฬา ช่วยป้องกันอาการบาดเจ็บและการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาเป็นประจำทำให้มีวินัยและความรับผิดชอบมากขึ้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Christopher (1997) พบว่า ผลการศึกษาพบว่า การออกกำลังกายในกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความ ต่อเนื่องของพฤติกรรม การออกกำลังกายยังคงอยู่ตลอดระยะเวลา 6 เดือน การลดลงของ พฤติกรรมในระยะ 3 เดือนหลังและมีแนวโน้มที่จะลดลงเรื่อย ๆ

ความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธรด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ

ด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับดีมาก เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ให้บริการและด้านการให้บริการ รวมถึงลำดับขั้นตอนในการเข้าใช้บริการมีผลอย่างมากต่อการตัดสินใจใช้บริการฟิตเนส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) ซึ่งพบว่า กระบวนการขั้นตอนการให้บริการเป็นความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากการให้บริการจากผู้ขาย โดยจะเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ก่อนที่จะได้รับบริการและสิ่งที่ลูกค้า ได้รับการบริการจริง ถ้าเป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้จะทำให้ ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ถ้าหากลูกค้าได้รับการที่เกินความคาดหวังไว้ จะทำให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุด มีการจัดโปรแกรมการออกกำลังกาย การประเมินสมรรถภาพทางกายและสัดส่วนของร่างกายจึงทำให้มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ฟิตเนสกรมอนามัย รายละเอียดต่าง ๆ เช่น ค่าใช้จ่าย เงื่อนไข การใช้บริการมีความชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ความรวดเร็วในการ Check in - Check out และวิธีการชำระค่าสมาชิกที่ หลากหลาย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์และพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธรของนิสิตปริญญาตรี ส่วนมากแล้วไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก อายุ เพศ ไม่มีผลต่อการรับรู้และพฤติกรรมการออกกำลังกายของนักศึกษา ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pender (1995) ซึ่งได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศ และความแตกต่างของพฤติกรรมการออกกำลังกาย ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงมีประสบการณ์และพฤติกรรมการออกกำลังกาย ความมีคุณค่าในตัวเอง การรับรู้ภาวะสุขภาพและการวางแผนการออกกำลังกายต่ำกว่าใน เพศชาย ความแตกต่างระหว่างวัยรุ่นกับก่อนวัยรุ่น พบว่ากลุ่มวัยรุ่นมีแรงสนับสนุนทางสังคมต่ำและมีตัวแบบด้านการออกกำลังกายต่ำกว่ากลุ่มก่อนวัยรุ่นความแตกต่างของเพศมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์การรับรู้อุปสรรคที่แตกต่างกัน และการเข้าถึงของสิ่งอำนวยความสะดวกในการออกกำลังกายมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการออกกำลังกายและแรงสนับสนุนในการออกกำลังกายรวมทั้งบรรทัดฐานของสังคมที่แตกต่างกันจะมีผลทำให้การรับรู้ประโยชน์ รับรู้อุปสรรคแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ควรเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายที่ถูกต้องให้กับนักศึกษาเพื่อเป็นการสร้างความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับพฤติกรรมการออกกำลังกายของนักศึกษา

2. มหาวิทยาลัยควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและจัดหาพื้นที่ให้เพียงพอต่อความต้องการออกกำลังกายของนักศึกษา

3. มหาวิทยาลัยควรจัดหาอุปกรณ์ สถานที่ และขยายเวลาในการออกกำลังกายให้สอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรที่จะเปลี่ยนหรือเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่นๆ เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เจาะมากขึ้น



บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). *แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ (พ.ศ. 2566 – 2570)*. สืบค้นจาก <https://www.nongmung.go.th/67/P130.pdf>
- กองสุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2561). *การเสริมสร้างและประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพและ พฤติกรรมสุขภาพกลุ่มเด็กและเยาวชนอายุ 7–14 ปีและกลุ่มประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ฉบับปรับปรุง 2561*. นนทบุรี: นิเวศธรรมดาการพิมพ์.
- บุญชูรี คำชาย. (2545). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตนเอง*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- กุลธิดา เหมาเพชร, คมกริช เซาธ์พานิช, พรเพ็ญ ลาโพธิ์, และวาสิฎฐี เทียมเท่าเกิด. (2555). *พฤติกรรมการออกกำลังกายของบุคลากร (รายงานวิจัย)*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิรกฤต โสภา, นริรัตน์ มีเดช, ณัฐชนันต์ ชติพันธ์, นนทวัฒน์ ลิ้ม, เศรษฐ์สุดา วงศ์คำลือ, นลพรรณ คำเครื่อง, ศิริวิมล จินคำ, และอลงกรณ์ อักษรศรี. (2022). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการออกกำลังกายของนิสิตปริญญาตรีในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19: การศึกษาเชิงความสัมพันธ์แบบภาคตัดขวาง. *วารสารพยาบาลศาสตร์*, 40(4), 65-76. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/ns/article/view/251738>
- เฉลิมพล ตันสกุล. (2541). *พฤติกรรมศาสตร์สาธารณสุข (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล สหประชาพานิชย์.
- ชุลีกร ด้านยุทธศิลป์. (2561). แบบจำลองการส่งเสริมสุขภาพของเพนเดอร์และการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการส่งเสริมสุขภาพทางการพยาบาล. *วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์*, 38(2), 132-141.
- ฐานเศรษฐกิจ. (25 กุมภาพันธ์ 2567). *ฟิตเนส 8 พันล. เดือด 3 ค่ายยักษ์งัดกลยุทธ์*. สืบค้นจาก http://www.thanonline.com/index.php?option=com_content&view=article&id=220323%3A8-3&catid=107%3A2009-02-08-11
- ธัญญลักษณ์ บุญลือ, และภานุพันธ์ ลากรัตนทอง. (2022). แนวทางการปรับตัวของคนไทยในช่วงการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019: การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ. *วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ*, 2(6), 509-534. <https://doi.org/10.14456/iarj.2022.161>

- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2557). *การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพดล นิมสุวรรณ. (2561). สมรรถภาพทางกาย และพฤติกรรมการออกกำลังกายของนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาว่ายน้ำ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต ปัตตานี*, 31(1), 110-122. <https://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/13276>
- นวลอนงค์ วิเชียร. (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา* [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม].
- นิติพล ภูตะโชติ. (2559). *การตลาดบริการ*. ขอนแก่น: คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- แนวหน้า. (1 ธันวาคม 2567). *อุตสาหกรรมพีดีพีหน้าทะเล 4,500 ล้านบาท*. สืบค้นจาก <http://www.naewna.com/business/133315>
- บุรฉัตร จันทร์แดง, เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร, และสัญญา เคนาภูมิ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม. *วารสารวิชาการธรรมทัศน์*, 19(2), 235-244.
- ประภรณ์ ต้อยศรี, ขจรศักดิ์ รุ่งประพันธ์, และขจรศักดิ์ รุ่งประพันธ์. (2024). รูปแบบการจัดการกิจกรรมทางกายสำหรับนิสิตนักศึกษาพิการที่มีความบกพร่องทางด้านร่างกาย ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เขตภาคเหนือ. *Journal of Education and Innovation* 26(1), 218-230.
- พรพล พุทธิรักษ์จิต, จินตนา สรายุทธพิทักษ์, สริญญา รอดพิพัฒน์, และฉัตรชนา เพร็ดพิริง. (2023). โปรแกรมส่งเสริมกิจกรรมทางกายในสถานการณัการระบาดของโรคโควิด 19 โดยใช้โมเดลเชิงนิเวศวิทยาสำหรับนิสิตนักศึกษาปริญญาบัณฑิต. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ*, 15(3), 197-210. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/TNSUJournal/article/view/257656>
- ภาณุวัฒน์ ปากขำนิ, ทนงศักดิ์ ทองศรีสุข, อัจฉราภรณ์ เชื้อช้าง, และปาริชาติ สัตย์ญารักษ์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการออกกำลังกายของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. *วารสารวิชาการธรรมทรรศน์*, 21(2), 13-26.
- มติชนออนไลน์. (24 มิถุนายน 2567). *วี ฟิตเนส โขไซตี้ จัดเต็มรุกตลาดฟิตเนส*. สืบค้นจาก http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1372051534&grpId=&cati

d=10&subcatid=

รัตน์ะ บัวสนธ์, สัญชัย ขาวนวล, บัญชา ศรีสมบัติ, วิโรจน์ มลคณเทพ, และจารุพันธ์ ขวัญแน่น.

(2011). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสุขภาพของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร. *Journal of Education and Innovation*, 13(3), 95-112. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/edujournal_nu/article/view/9392

รุจิพจน์ อินทร์สุวรรณ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย อนันต์ไลน์ฟิตเนส ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร [สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].

ลักขณา ศรีวัฒน์. (2544). *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

วัฒน์พงษ์ คงสืบเสาะ, และอาภรณ์ โพธิ์ภา. (2022). การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัย. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 28(2), 255-267.

วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ 1 (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.

ศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2567). สืบค้นจาก [สมิต สัจญกร. \(2548\). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.](https://sport.swu.ac.th/th/สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เกล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บู้คส์.</p>
</div>
<div data-bbox=)

สุชาติ สิทธิวงษ์. (2022). พฤติกรรมและอุปสรรคในการออกกำลังกายของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. *Thai Journal of Health, Physical Education and Recreation*, 48(1), 327-336. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/tahper/article/view/253045>

สุรภา ขุนทองแก้ว. (2549). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดราชบุรี. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี*, 2(1), 31-44. <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/pck/article/view/186050>

อนุรักษ์ปกพ มีตน, และอาภรณ์ โพธิ์ภา. (2565). การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัย. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 28(2), 337-352.

อาพัทธ์ เตียวตระกูล. (2021). ความสัมพันธ์ของกิจกรรมทางกายกับสุขภาวะทางจิตของนิสิตครู

- คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์. *Thai Journal of Health, Physical Education and Recreation*, 47(1), 161-174.
- อำพล จินดาวัฒนะ. (2546). การสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ. *วารสารการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม*, 26(4).
- ฮานาฟีย์ ยี่สุนทร. (2565). การพัฒนารายวิชาเพิ่มเติมฐานสมรรถนะเพื่อสร้างเสริมทักษะการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- Antioned, G., & Van Raaij, W. F. (1988). *The Satisfaction of Customers: A Global Managerial Approach*. Chicago: Irwin/McGraw-Hill.
- Brown, S. (2005). Measuring Perceived Benefits and Perceived Barriers for Physical Activity *American Journal of Health Behavior*, 29(2), 107-116.
- Christopher, L. (1997). An Evaluation of the Effectiveness of Three Intervenes in Promoting Physical Activity in a Secondary Population. *Health Education Journal*, 56, 154-165.
- Conn, V. S. (1998). Older Adults and Exercise. *Nursing Research*, 47, 180-188.
- Garcia, A. W. (1995). *Gender and Development Differences in Exercise Beliefs Among Youth and Prediction*. Michigan: School of Nursing.
- Groonroos, C. (1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-17.
- Leapetswe, M. (2000). *Psychological Correlates of Sport and Leisure Physical Activity Participation Among Botswana Youths*. New York: McGraw-Hill.
- Lilyquist, K. A. (2005). *A Measure of Exercise Motivation: Variation Among Individuals Who Differ in Exercise Regularity* [Dissertation Ph.D. Cappella University].
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New york: The free press.

- Pen der, M., & Nies. (1996). The relationship of exercised benefits of and Barriers to reported exercise in older African American woman. *Public health Nursing*, 13(2), 151-158.
- Pender, N. J., Murdaugh, C. L., & Parsons, M. A. (2002). *Health promotion in nursing practice* (4th ed.). NJ: Pearson.
- Sung, D. (2003). *Assessing exercise behavior of South Dakota Pubic University Taculty Using the Tran Theoretical Mond* [University of south Dakota, Narirat].
- Wisher, J. D., & Corney, W. J. (2001). Comparing practices for capturing bank customer feedback-Internet versus traditional banking. *Benchmarking: An International Journal of Education and Innovation*, 8(3), 240-250.
- Yan, J. (1999). *Perceived Benefits of and Barrier to Exercise and Exercise Activity Among Female Undergraduate Students* [Master of Nursing Science in Maternal and Child Nursing, Graduate School, Chiangmai University].
- Yoshida, K. L., Allision, K. R., & Osborn, R. W. (1988). Social factor influencing perceived barriers to physical exercise among woman. *Canadian journal of Public Healt.*



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

(แบบสอบถาม นิสิต/นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักซ์)

แบบสอบถาม

นิสิต/นักศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

ตอนที่ 1 คำถามด้านประชากรศาสตร์

1.1 เพศ :

1. ชาย 2. หญิง 3. LGBTQ+

1.2 นักศึกษาชั้นปี :

1. ปี 1 2. ปี 2 3. ปี 3
 4. ปี 4 5. ปี 5 6. ปี 6
 7. อื่นๆ

1.3 สถานะ :

1. นักศึกษาทั่วไป
 2. นักศึกษาที่เป็นนักกีฬา

1.4 เวลาในการใช้บริการ :

1. 16:00-17:00 2. 17:00-18:00 3. 18:00-19:00
 4. 19:00-20:00 5. 06:00-08:00 6. 16:30 – 20:30

1.5 ระยะเวลาในการออกกำลังกายต่อครั้ง

1. น้อยกว่า 30 นาที 2. 30 นาที -59 นาที
 3. 1 ชั่วโมง- 2 ชั่วโมง
 4. มากกว่า 2 ชั่วโมง แต่น้อยกว่า 3 ชั่วโมง 5. 3 ชั่วโมง
 6. มากกว่า 3 ชั่วโมง

1.6 วันในการใช้บริการ :

1. จันทร์ 2. อังคาร 3. พุธ
 4. พฤหัสบดี 5. ศุกร์ 6. เสาร์
 7. อาทิตย์

1.7 คณะ :

1. คณะแพทยศาสตร์ 2. คณะพลศึกษา
 3. คณะพยาบาลศาสตร์ 4. คณะวิศวกรรมศาสตร์
 5. คณะเภสัชศาสตร์ วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย

7. คณะกายภาพบำบัด
8. คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร

1.8 ค่าใช้จ่ายด้านกีฬาต่อเดือน :

1. 0 - 3000
2. 3001 - 7000
3. 7001 - 10,000
4. 10,001 - 15,000
5. 15,001 - 20,000
6. ตั้งแต่ 20,000 ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความรู้ คุณค่าของการออกกำลังกายและการใช้บริการสนามกีฬา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (/) ในช่องตัวเลือกที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับการวัดระดับข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนคือการคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปลผลในแต่ละช่วงประกอบด้วย

ระดับที่ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับที่ 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับที่ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับที่ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

รายการ	ระดับความความรู้				
	5	4	3	2	1
คุณค่าของการออกกำลังกายและการใช้บริการสนามกีฬา					
การออกกำลังกายสามารถลดความดันโลหิต					
การออกกำลังกายทำให้หลับสนิท					
การออกกำลังกายทำให้ระบบย่อยอาหารและขับถ่ายดีขึ้น					
การออกกำลังกายลดการเป็นไข้หวัด หรือ ภูมิแพ้					
การออกกำลังกายสามารถลดปริมาณไขมัน					

ลักษณะการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาที่ถูกต้อง					
การอบอุ่นร่างกายก่อนการเล่นกีฬาช่วยป้องกัน อาการบาดเจ็บ					
การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอช่วยให้ กล้ามเนื้อ เอ็น ข้อต่อ มีความยืดหยุ่น					
การได้รับสารอาหารที่เพียงพอทำให้ประสิทธิภาพ ในการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาดีขึ้น					
การออกกำลังกายและการเล่นกีฬาควรจะทำ หลักการเล่นพื้นฐานของกีฬานั้นๆ					
การออกกำลังกายและการเล่นกีฬาเป็นประจำทำ ให้มีวินัยและความรับผิดชอบมากขึ้น					

ตอนที่ 3 ด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังกายมีประสิทธิภาพมากขึ้น

รายการ	ระดับความความเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านปัจจัยมีส่วนช่วยในการออกกำลังกายมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
อุปกรณ์ภายในฟิตเนสมีความสะอาดถูกหลักของ การบริการ					
มีอุปกรณ์และเครื่องมือด้านกีฬาที่ทันสมัย					
อุปกรณ์ภายในฟิตเนสมีปริมาณที่เพียงพอในการ ใช้บริการ					
อุปกรณ์ภายในฟิตเนสเหมาะสมสำหรับคนทุกช่วงวัย					
มีการดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์ฟิตเนสอย่าง สม่ำเสมอ					
มีพื้นที่ออกกำลังกายที่กว้างขวางและ สะดวกสบาย					
มีบริการแนะนำการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์อย่าง ถูกวิธี					

มีบริการเทรนเนอร์มืออาชีพให้คำปรึกษา					
มีระบบระบายอากาศที่ดีเพื่อความสะอาดสบาย ขณะออกกำลังกาย					
มีการจัดสถานที่ออกกำลังกายให้มีความปลอดภัย และป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธร

ความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการศูนย์ กีฬา สิรินธร	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ที่จอดรถยนต์					
มอเตอร์ไซด์					
ห้องน้ำ					
ลิฟท์					
ตู้บริการ น้ำดื่ม					
พัดลมระบายอากาศ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ					
มีบุคลิกภาพที่ดี กิริยามารยาทที่เหมาะสม เป็น มิตร/อัธยาศัยดี					
ความเหมาะสมของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ บุคลากรที่ดูแล (สุภาพเรียบร้อย)					
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการให้บริการ					
มีการแนะนำขั้นตอนและวิธีการเล่นกีฬาและการ ใช้อุปกรณ์ที่ถูกต้อง					
มีภาวะการเป็นผู้นำและรับมือต่อสถานการณ์					

ต่างๆได้เป็นอย่างดี					
ด้านการประชาสัมพันธ์					
การเผยแพร่ข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการของ ศูนย์กีฬา มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน					
การดูแลระเบียบและะข้อบังคับของการเข้าใช้ บริการศูนย์กีฬา					
มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลอยู่เสมอสม่ำเสมอ เช่น การ ปรับปรุงสนามกีฬา					

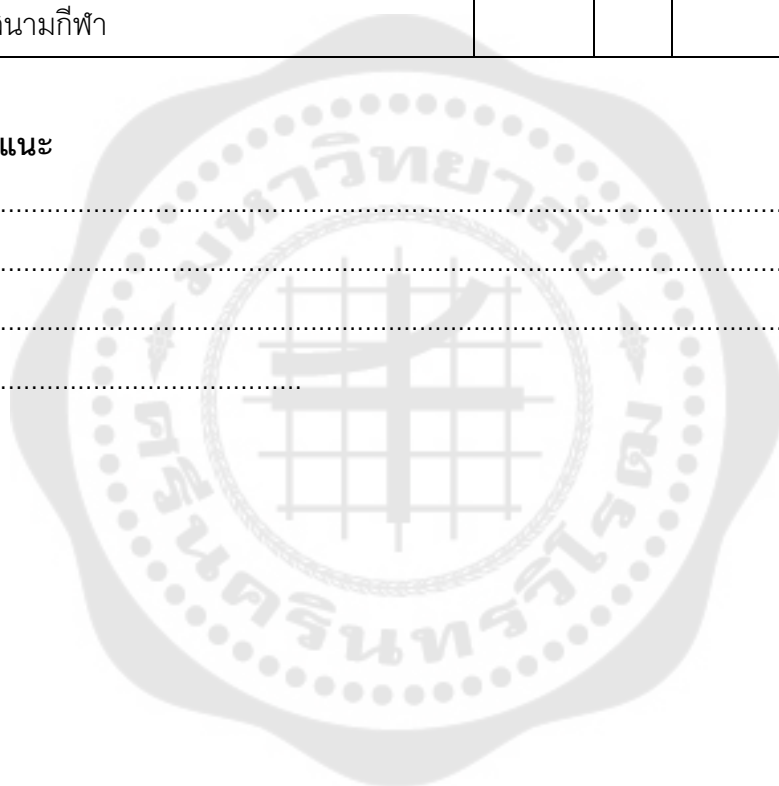
ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



แบบประเมินบทความวิจัยปริญญาโท/สารนิพนธ์

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชื่อเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีที่การใช้บริการ ศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์

STUDY OF FACTORS AFFECTING EXERCISE BEHAVIOR OF UNDERGRADUATE STUDENTS AND USE OF SERVICES. SIRINDHORN SPORTS CENTER SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY ONGKHARAK

เกณฑ์ในการประเมิน	คะแนนประเมิน (มีความเหมาะสมมากไปน้อยตามลำดับ)				
	5	4	3	2	1
1. บทคัดย่อ		✓			
2. ความชัดเจนของบทนำและความสำคัญของปัญหา			✓		
3. วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง			✓		
4. ระเบียบวิธีวิจัย				✓	
5. การสรุปผลการวิจัย			✓		
6. การอภิปรายผล			✓		
7. การอ้างอิงในเนื้อหา			✓		
8. ความถูกต้องของเอกสารอ้างอิง (บรรณานุกรม)			✓		
9. ภาษาที่ใช้ในบทความ			✓		
10. ความทันสมัยและความถูกต้องของข้อมูลที่น่าเสนอ			✓		

คะแนนประเมินรวม 30 คะแนน

(บทความที่ได้คะแนนประเมินรวมมากกว่า 25 คะแนน จะไม่ได้รับการพิจารณาลงเว็บไซต์)

สรุปผลการประเมิน

- รับเผยแพร่โดยไม่ต้องแก้ไข
- รับเผยแพร่โดยต้องมีการแก้ไข
- ไม่เหมาะสมที่จะเผยแพร่ในเว็บไซต์

ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

แก้ไขบทคัดย่อและบทนำ โดยคุณ: พงษ์พงษ์พิทักษ์ ๕๐๓๖๖
ภาควิชาสังคมวิทยา

ลงชื่อผู้ประเมิน



(รองศาสตราจารย์ ดร. ทัยรัตน์ มาประณีต)

วันที่ ๙ เดือน ๖ ปี พ.ศ. ๖๘

แบบประเมินบทความวิจัยปริญญาโท/สารนิพนธ์

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชื่อเรื่อง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีกับการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรกีฬา

STUDY OF FACTORS AFFECTING EXERCISE BEHAVIOR OF UNDERGRADUATE STUDENTS AND

USE OF SERVICES. SIRINDHORN SPORTS CENTER SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY ONGKHARAK

เกณฑ์ในการประเมิน	คะแนนประเมิน (มีความเหมาะสมมากไปน้อยตามลำดับ)				
	5	4	3	2	1
1. บทคัดย่อ			✓		
2. ความชัดเจนของบทนำและความสำคัญของปัญหา			✓		
3. วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง				✓	
4. ระเบียบวิธีวิจัย			✓		
5. การสรุปผลการวิจัย			✓		
6. การอภิปรายผล				✓	
7. การอ้างอิงในเนื้อหา		✓			
8. ความถูกต้องของเอกสารอ้างอิง (บรรณานุกรม)			✓		
9. ภาษาที่ใช้ในบทความ				✓	
10. ความทันสมัยและความถูกต้องของข้อมูลที่นำเสนอ			✓		

คะแนนประเมินรวม 28 คะแนน

(บทความที่ได้คะแนนประเมินรวมน้อยกว่า 25 คะแนน จะไม่ได้รับการพิจารณาจบเว็บไซต์)

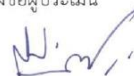
สรุปผลการประเมิน

- รับเผยแพร่โดยไม่ต้องแก้ไข
 รับเผยแพร่โดยต้องมีการแก้ไข
 ไม่เหมาะสมที่จะเผยแพร่ในเว็บไซต์

ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

มีข้อสงสัยที่ชี้แจงแล้วในฉบับร่าง

ลงชื่อผู้ประเมิน



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายชล ปัญญาชิต)

วันที่ 6 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2568



AF19-03-03.1
August, 2023

หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

ชื่อโครงการวิจัย : การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีกับการใช้บริการศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรกีฬา

ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย : นายลีปวัฒน์ จรรย์ยานนท์

หน่วยงานต้นสังกัด : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

หมายเลขรับรองโครงการวิจัย : SWUEC-672530

รายการเอกสารที่รับรอง :

- | | |
|---|------------------------------------|
| 1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณา | ฉบับที่ 1 ลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2567 |
| 2. โครงการวิจัยฉบับสมบูรณ์ | ฉบับที่ 1 ลงวันที่ 10 สิงหาคม 2567 |
| 3. เอกสารข้อมูลและขอความยินยอมสำหรับอาสาสมัคร | ฉบับที่ 1 ลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2567 |
| 4. แบบสอบถาม | ฉบับที่ 1 ลงวันที่ 10 สิงหาคม 2567 |
| 5. ประวัติผู้วิจัย | |

ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยยึดหลักเกณฑ์ตาม Declaration of Helsinki, Belmont Report, International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP), International Guidelines for Human Research ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับ และข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามโครงการวิจัยนี้ได้

วันที่รับรอง : 1 ตุลาคม 2567

วันที่หมดอายุ : 30 กันยายน 2568

(ลงชื่อ).....


(รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

ชุดสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ (ชุดที่ 2)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

หน่วยจริยธรรมและมาตรฐานการวิจัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัวศรี ชั้น 17
โทร. (02) 6495000 ต่อ 17503, 17506 โทรสาร (02) 2042590

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ลีปาดัสม์ จรรย์ยานนท์
วัน เดือน ปี เกิด	24 กุมภาพันธ์ 2543
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ ประเทศไทย
วุฒิการศึกษา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน	49/46 ถนน หทัยราษฎร์ ต. บึงคำพร้อย อ. ลำลูกกา จ.ปทุมธานี 12150

