



.....
การประเมินความต้องการจำเป็นในการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย
Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Needs Assessment Service for Fitness SU. ED Center,
Faculty of Education Silpakorn University

Received: March 13, 2020

Revised: April 1, 2020

Accepted: April 3, 2020

กิ่งแก้ว เกตุสม*

Kingkaew Ketsom

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ 2. ประเมินความต้องการจำเป็นในการให้บริการ และ 3. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ตัวอย่างที่ใช้คือ สมาชิกของศูนย์ออกกำลังกายฯ จากการกำหนดขนาดของตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power จำนวน 200 คน ผู้ให้ข้อมูลหลักคือผู้รับผิดชอบศูนย์ออกกำลังกายฯ จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถามได้ค่าความเชื่อถือได้ 0.971 และแนวการสัมภาษณ์ระดับลึก การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI_M) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1. พฤติกรรมการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ลู่วิ่งไฟฟ้า เวลาที่ใช้บริการ 15.30-20.30 น. เป็นสมาชิกรายเดือน เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ใช้บริการเพื่อต้องการให้รูปร่างดี ใช้บริการ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้บริการครั้งละ 1.30 ชั่วโมง – 2 ชั่วโมง และบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการคือตัวเอง 2. การประเมินความต้องการจำเป็นในการให้บริการ มีค่า PNI_M โดยรวมเท่ากับ 0.15 3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย ประกอบด้วย 3.1 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมและจัดกิจกรรมได้หลายรูปแบบ 3.2 ด้านอุปกรณ์การออกกำลังกาย โดยจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอ 3.3 ด้านการให้บริการ โดยจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม 3.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาพัฒนาความรู้ของบุคลากร และ 3.5 ด้านความปลอดภัย โดยประเมินความเสี่ยงของผู้รับบริการ และการใช้มาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการ

คำสำคัญ : ความต้องการจำเป็น/ ศูนย์ออกกำลังกาย/ มหาวิทยาลัยศิลปากร

* นักวิชาการอุดมศึกษาปฏิบัติการ สำนักงานคณบดีคณะศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Academic Higher Education Officer, Dean Office, Faculty of Education, Silpakorn University, Thailand
Corresponding Author E-mail Address: ky_k30@hotmail.com



.....
Abstract

The purpose of this research was: 1) to examine service usage behavior; and 2) to assess the service need; and 3) to explore guidelines to develop the service of the Fitness SU. ED Center, Faculty of Education, Silpakorn University. The sample comprised 200 members of the Fitness SU Fitness Center. Key informants were 5 people responsible for the Fitness SU Fitness Center. The data collection instruments employed questionnaire and in-depth interview guideline. Data analysis involved PNI_M and content analysis.

Results revealed the followings. 1) Service usage behavior: most respondents used the treadmill with service use during 15.30-20.30 hrs.; were monthly members; were students at Silpakorn University; used the service to keep themselves in good shape; used the service 3 times a week and each time for 1.30-2 hours; reported themselves as the person who influenced their use of service. 2) Need assessment for the service of the Fitness SU. ED Center provided an overall PNI_M of 0.15 3) Guidelines to develop the service included 3.1 Venue and environment by means of management of appropriate environment to support a range of activities; 3.2 Exercise equipment by means of providing modern and sufficient exercise equipment; 3.3 Services by means of organizing exercise activities suitable for each group of clients; 3.4 Service personnel by means of inviting experts to develop the knowledge of staff; and 3.5 Safety by means of introducing service safety standards.

Keywords : Need Assessment/ Fitness Center/ Silpakorn University

บทนำ

ปัจจุบันการออกกำลังกายมีการเปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยีและวิวัฒนาการของกีฬาชนิดต่าง ๆ การออกกำลังกายมีให้เลือกหลายประเภท ซึ่งบุคคลสามารถเลือกได้ตามสภาพของตนเองการออกกำลังกาย โดยการเล่นกีฬานอกจากจะทำให้ร่างกายแข็งแรงกีฬายังช่วยทำให้เกิดความสามัคคีและเกิดความสุขสนาน โดยกีฬาสามารถพัฒนาทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา (สมบัติ กาญจนกิจ Kanchanakit, 1998) ซึ่งจะช่วยให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ประจำวันในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ พฤติกรรมออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้ป้องกันโรคได้ ได้แก่ โรคหัวใจ โรคเบาหวาน โรคภูมิแพ้ ทำให้ระบบของร่างกายเป็นปกติและเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรคให้แก่ร่างกาย (กระทรวงสาธารณสุข Ministry of Public Health, 2017) จากสภาพสังคมไทยในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต การออกกำลังกายจึงเป็นกิจกรรมที่จะช่วยฟื้นฟูสุขภาพทางกายและสุขภาพทางจิตให้ดีขึ้น ด้วยความสำคัญของการออกกำลังกาย ดังที่กล่าวมานี้รัฐบาลได้มองเห็นความสำคัญของการกีฬาและการออกกำลังกาย จึงได้กำหนดนโยบายการส่งเสริมและพัฒนาการกีฬาของประเทศขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาสเล่นกีฬาและออกกำลังกายมากขึ้นและทั่วถึง



.....
โดยให้กระจายไปสู่ส่วนต่าง ๆ ของประเทศ เพื่อพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพทั้งด้านสุขภาพร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และสังคม (รัตพงษ์ ฤกษ์ไชโย และภัทริยา ลาสุนนท์ Rerkchaiyo and Lasunon, 2019)

ศูนย์ฟิตเนส หรือศูนย์ออกกำลังกาย เป็นธุรกิจที่กำลังมีการเติบโตอย่างมาก และต้องมีการให้บริการสุขภาพที่จะต้องมีการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานและสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพและการออกกำลังกายที่มีคุณภาพมากขึ้น ส่งผลให้ศูนย์ออกกำลังกายต้องปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อีกทั้งต้องพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีความสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมทั้งทักษะ ความรู้ เทคโนโลยี และการให้บริการ ให้เป็นไปอย่างสมดุลและมีประสิทธิภาพ (Drucker, 2001)

การประเมินความต้องการจำเป็น เป็นการประเมินเพื่อกำหนดความแตกต่างของสภาพที่เกิดขึ้นกับสภาพที่ควรจะเป็น และทำให้ได้ข้อมูลที่น่าไปสู่การเปลี่ยนแปลงและเป็นการเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์ (สุวิมล ว่องวานิช Wongwanich, 2007: 62) และนำผลของการประเมินความต้องการจำเป็นมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกายให้สนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น และเป็นไปตามมาตรฐานสถานประกอบการกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (กระทรวงสาธารณสุข Ministry of Public Health, 2014) และสามารถนำผลการประเมินความต้องการจำเป็น มาเป็นแนวทางการพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพจากโครงการนำร่องเพื่อการศึกษา และให้บริการแก่สมาชิกทั้งที่เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก

ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center เพื่อรองรับการเรียนการสอนด้านปฏิบัติการทางด้านของหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตรการกีฬา ซึ่งผู้วิจัยในฐานะที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษาและคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาถึงความต้องการจำเป็นในการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากรเพื่อจักเป็นประโยชน์และตรงความต้องการของสมาชิกให้ดียิ่งขึ้นได้

คำถามการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นอย่างไร
2. ความต้องการจำเป็นในการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นอย่างไร
3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นอย่างไร

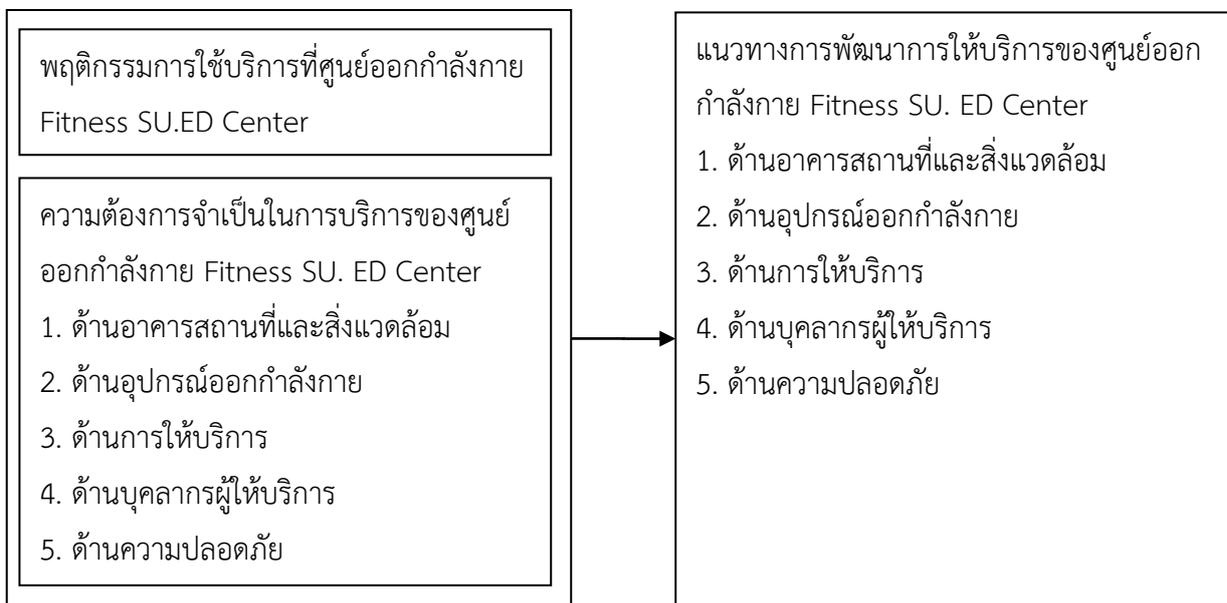


วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการใช้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU.ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย พฤติกรรมการใช้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย (Kotler, 2006) ซึ่งประกอบด้วย 1. บริการที่ใช้ 2. ช่วงเวลาที่ใช้ 3. รูปแบบการเป็นสมาชิก 4. ประเภทของสมาชิก 5. วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการ 6. จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อสัปดาห์ 7. ระยะเวลาที่ใช้บริการแต่ละครั้ง 8. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ และการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย ซึ่งประกอบด้วย 1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม 2. ด้านอุปกรณ์การออกกำลังกาย 3. ด้านการให้บริการ 4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 5. ด้านความปลอดภัย (กระทรวงสาธารณสุข Ministry of Public Health, 2014) และได้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร ตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. ประชากร (Population) คือ สมาชิกของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 3,500 คน
2. ตัวอย่าง (Samples) คือ สมาชิกของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำหนดขนาดของตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power ได้ขนาดของตัวอย่างทั้งหมด 200 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)
3. ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) คือผู้บริหาร บุคลากร และสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยคำถาม ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)
 - ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ทั้งแบบที่ตอบได้คำตอบเดียว และตอบได้หลายคำตอบ
 - ตอนที่ 3 ความต้องการจำเป็นในการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม 2. ด้านอุปกรณ์การออกกำลังกาย 3. ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย 4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 5. ด้านความปลอดภัย เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) (Likert 1967: 179) ที่มีการตอบสนองคู่ (Dual-Response Format) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นในการให้บริการ โดยคะแนนแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้
 - 5 หมายถึง มีสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นในการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด
 - 4 หมายถึง มีสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นในการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก
 - 3 หมายถึง มีสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นในการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง
 - 2 หมายถึง มีสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นในการให้บริการ อยู่ในระดับ น้อย
 - 1 หมายถึง มีสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นในการให้บริการ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด
 - ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)
2. แนวการสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth Interview Guideline) ซึ่งประกอบด้วยแนวทางการพัฒนาการให้บริการ 5 ด้าน 1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม 2. ด้านอุปกรณ์การออกกำลังกาย 3. ด้านการให้บริการ 4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 5. ด้านความปลอดภัย



การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามและแนวการสัมภาษณ์ระดับลึก มีดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับบริการของศูนย์ออกกำลังกาย และพฤติกรรมการใช้บริการ ศูนย์ออกกำลังกาย ข้อมูลศูนย์ออกกำลังกาย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำแบบสอบถามและแนวการสัมภาษณ์ระดับลึกที่สร้างขึ้น มาปรึกษากับที่ปรึกษาโครงการวิจัย โดยพิจารณาโครงสร้างด้านเนื้อหาและความถูกต้องของภาษา แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข
3. นำแบบสอบถามที่ได้มีการแก้ไขปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสมเหตุสมผลตามเนื้อหา (Content Validity) ความชัดเจนของข้อความ ความเหมาะสมและความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย โดยทำการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ในแต่ละข้อคำถามของแบบสอบถาม โดยมีค่า IOC ที่ได้อยู่ระหว่าง 0.67-1.00
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบและแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลอง (Try out) กับผู้ที่ไม่ใช่ตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามจำแนกในแต่ละตอน โดยการคำนวณใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' s Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) ได้ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.971
5. นำแบบสอบถามและแนวการสัมภาษณ์ระดับลึกที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ไปยังศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากตัวอย่าง มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการทางสถิติ
5. ผู้วิจัยนัดผู้ให้ข้อมูลหลัก แจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ระดับลึก และขออนุญาตบันทึกเสียง
6. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ระดับลึก ตามหัวข้อที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการของตัวอย่าง โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพที่ควรจะเป็นและสภาพที่คาดหวังในการให้บริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การประเมินความต้องการจำเป็นในการให้บริการ โดยใช้ดัชนีความสำคัญของลำดับความต้องการจำเป็น หรือ Modified Priority Needs Index: PNI_M



$$PNI_M = \frac{I-D}{D}$$

เมื่อ PNI_M หมายถึง ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น
 I หมายถึง ค่าเฉลี่ยของสภาพที่ควรจะเป็น
 D หมายถึง ค่าเฉลี่ยของสภาพที่เป็นอยู่

4. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth Interview) ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และการสรุปเชิงอุปนัย (Induction Analytic) แล้วนำเสนอรูปแบบของการพรรณนาความ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n=200)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	92	46.0
หญิง	108	54.0
2. อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	27	13.5
21 – 30 ปี	138	69.0
31- 40 ปี	20	10.0
41- 50 ปี	10	5.0
51-60 ปี	3	1.5
61 ปีขึ้นไป	2	1.0
3. อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	151	75.5
พนักงานบริษัทเอกชน	5	2.5
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	18	9.0
ธุรกิจส่วนตัว	17	8.5
อื่น ๆ	9	4.5
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	112	56.0
10,001-20,000 บาท	48	24.0



ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
20,001-30,000 บาท	13	6.5
30,001-40,000 บาท	12	6.0
40,000 บาท ขึ้นไป	15	7.5
5. ระดับการศึกษา		
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	3	1.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวส.	5	2.5
ปริญญาตรี	165	82.5
สูงกว่าปริญญาตรี	27	13.5

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

(n=200)

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการที่ใช้ (ตอบได้หลายข้อ)		
แอโรบิก	91	13.50
โยคะ	77	11.42
อุปกรณ์สร้างกล้ามเนื้อ	149	22.11
การออกกำลังกายด้วยยางยืด	27	4.01
ลู่วิ่งไฟฟ้า	154	22.85
การทดสอบสมรรถภาพ	27	4.01
จักรยานไฟฟ้า	137	20.33
เครื่องเดินวงรี	12	1.78
รวม	674	100
2. ช่วงเวลาที่ใช้		
เวลา 6.00-9.30 น. (จันทร์-ศุกร์)	54	27.0
เวลา 15.30-20.30 น. (จันทร์-ศุกร์)	169	84.5
เวลา 9.00-18.00 น. (วันเสาร์)	40	20.0



พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	200	100
3. รูปแบบการเป็นสมาชิก		
รายวัน	31	15.0
รายเดือน	131	65.0
ราย 4 เดือน	30	15.0
อื่น ๆ	11	5.0
รวม	200	100
4. ประเภทของสมาชิก		
นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร	144	72.0
บุคลากรคณะศึกษาศาสตร์	8	4.0
บุคลากรคณะอื่น ๆ	12	6.0
บุคคลภายนอก	32	16.0
อื่น ๆ (นักกีฬามหาวิทยาลัย)	4	2.0
รวม	200	100
5. วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการ (ตอบได้หลายข้อ)		
ลดน้ำหนัก	99	23.74
รักษาสุขภาพร่างกาย	118	28.30
ต้องการให้รูปร่างดี	122	29.26
คลายเครียด	54	12.95
ต้องการมาพบปะพูดคุยกับเพื่อน ๆ	17	4.08
อื่น ๆ	7	1.68
รวม	417	100
6. จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อสัปดาห์		
1 ครั้ง	9	4.5
2 ครั้ง	14	7.0
3 ครั้ง	72	36.0
4 ครั้ง	62	31.0
ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป	45	22.5
รวม	200	100



พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
7. ระยะเวลาที่ใช้บริการแต่ละครั้ง		
ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	9	4.5
1 ชั่วโมง-1.30 ชั่วโมง	84	42.0
1.30 ชั่วโมง – 2 ชั่วโมง	85	42.5
2 ชั่วโมง – 2.30 ชั่วโมง	20	10.0
2.30 ชั่วโมงขึ้นไป	4	2.0
รวม	200	100
8. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ		
ตัวเอง	165	83.0
เพื่อน	62	31.0
พนักงาน	11	5.5
อื่น ๆ	8	4.0
รวม	200	100

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ลู่วิ่งไฟฟ้า มีช่วงเวลาที่ใช้เวลา 15.30-20.30 น. (จันทร์-ศุกร์) มีรูปแบบการเป็นสมาชิกรายปีประเภทของสมาชิกคือนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการคือต้องการให้รูปร่างดี จำนวนครั้งที่ใช้บริการ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ระยะเวลาที่ใช้บริการแต่ละครั้ง 1.30 ชั่วโมง – 2 ชั่วโมง และบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการคือตัวเอง

ตอนที่ 3 การประเมินความต้องการจำเป็นในการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตารางที่ 3 ระดับสภาพที่เป็นอยู่ สภาพที่ควรจะเป็น และดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ในการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ภาพรวม

(n=200)

ความต้องการจำเป็น	สภาพที่เป็นอยู่				สภาพที่ควรจะเป็น				PNI _M	ลำดับ
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ		
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.05	0.53	มาก	2	4.43	0.53	มาก	4	0.11	5
ด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย	3.95	0.60	มาก	3	4.49	0.78	มาก	2	0.15	3
ด้านการให้บริการ	3.75	0.82	มาก	5	4.41	0.64	มาก	5	0.25	1
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.08	0.69	มาก	1	4.50	0.60	มาก	1	0.13	4
ด้านความปลอดภัย	3.84	0.75	มาก	4	4.44	0.61	มาก	3	0.21	2
รวม	3.94	0.56	มาก		4.45	0.53			0.15	



.....
 จากตารางที่ 3 ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI_M) ในการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยรวม มีค่า $PNI_M = 0.15$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่า PNI_M จากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการ ($PNI_M = 0.25$) รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย ($PNI_M = 0.21$) ด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย ($PNI_M = 0.15$) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($PNI_M = 0.13$) และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($PNI_M = 0.11$)

ตารางที่ 4 ระดับสภาพที่เป็นอยู่ สภาพที่ควรจะเป็น และดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

(n=200)

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	สภาพที่เป็นอยู่				สภาพที่ควรจะเป็น				PNI_M	ลำดับ
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ		
1. อาคารและพื้นที่ภายในมีความมั่นคงแข็งแรง	4.26	0.63	มาก	2	4.42	0.85	มาก	4	0.08	5
2. แสงสว่างในห้องออกกำลังกายเพียงพอ	4.31	0.67	มาก	1	4.55	0.58	มาก	1	0.08	6
3. ห้องออกกำลังกายมีอากาศถ่ายเทที่ดี	3.91	0.78	มาก	4	4.44	0.66	มาก	3	0.18	2
4. เสียงในห้องออกกำลังกายไม่ดังเกินไป	3.84	0.81	มาก	5	4.26	0.78	มาก	6	0.16	3
5. พื้นที่กิจกรรมการออกกำลังกายมีความเหมาะสม	3.82	0.82	มาก	6	4.40	0.71	มาก	5	0.22	1
6. ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ห้องอาบน้ำ ล็อคเกอร์เก็บของ สะอาด และเพียงพอ	4.17	0.71	มาก	3	4.50	0.66	มาก	2	0.10	4
รวม	4.05	0.53	มาก		4.43	0.49	มาก		0.11	

จากตารางที่ 4 ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI_M) ในการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีค่า $PNI_M = 0.11$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่า PNI_M จากมากไปน้อย คือ พื้นที่กิจกรรมการออกกำลังกายมีความเหมาะสม ($PNI_M = 0.22$) รองลงมาคือ ห้องออกกำลังกายมีอากาศถ่ายเทที่ดี ($PNI_M = 0.18$) เสียงในห้องออกกำลังกายไม่ดังเกินไป $PNI_M = 0.16$) ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ห้องอาบน้ำ ล็อคเกอร์เก็บของ สะอาด และเพียงพอ ($PNI_M = 0.10$) อาคารและพื้นที่ภายในมีความมั่นคงแข็งแรงและด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($PNI_M = 0.08$) และแสงสว่างในห้องออกกำลังกายเพียงพอ ($PNI_M = 0.08$)



.....
ตารางที่ 5 ระดับสภาพที่เป็นอยู่ สภาพที่ควรจะเป็น และดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น
ในการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย

(n=200)

ด้านอุปกรณ์การออกกำลังกาย	สภาพที่เป็นอยู่				สภาพที่ควรจะเป็น				PNI _M	ลำดับ
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ		
1. พื้นที่จัดวางอุปกรณ์การออกกำลังกายมีความเหมาะสม	4.10	0.68	มาก	2	4.50	0.63	มาก	2	0.12	6
2. มีอุปกรณ์สร้างเสริมระบบหายใจ	3.90	0.81	มาก	5	4.43	0.70	มาก	6	0.18	3
3. มีอุปกรณ์สร้างเสริมระบบไหลเวียนโลหิต	3.97	0.78	มาก	3	4.45	0.65	มาก	4	0.16	5
4. มีอุปกรณ์สร้างเสริมระบบกล้ามเนื้อ	4.19	0.69	มาก	1	4.51	0.67	มาก	1	0.10	7
5. มีอุปกรณ์สร้างเสริมการยืดเหยียดกล้ามเนื้อ	3.75	0.79	มาก	7	4.39	0.70	มาก	7	0.22	2
6. มีการตรวจเช็คอุปกรณ์ออกกำลังกายให้มีความแข็งแรง ทนทาน สะอาด และพร้อมใช้งาน	3.96	0.76	มาก	4	4.47	0.72	มาก	3	0.17	4
7. มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นได้แก่ เครื่องชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง เครื่องวัดความดันโลหิต และสายวัดรอบเอว	3.78	0.87	มาก	6	4.44	0.71	มาก	5	0.24	1
รวม	3.95	0.60	มาก		4.46	0.55	มาก		0.15	

จากตารางที่ 5 ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI_M) ในการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านอุปกรณ์การออกกำลังกาย มีค่า PNI_M = 0.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่า PNI_M จากมากไปน้อย คือ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นๆ ได้แก่ เครื่องชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง เครื่องวัดความดันโลหิต และสายวัดรอบเอว (PNI_M = 0.24) รองลงมาคือ มีอุปกรณ์สร้างเสริมการยืดเหยียดกล้ามเนื้อ (PNI_M = 0.22) มีอุปกรณ์สร้างเสริมระบบหายใจ (PNI_M = 0.18) มีการตรวจเช็คอุปกรณ์ออกกำลังกายให้มีความแข็งแรง ทนทาน สะอาด และพร้อมใช้งาน (PNI_M = 0.17) มีอุปกรณ์สร้างเสริมระบบไหลเวียนโลหิต (PNI_M = 0.16) พื้นที่จัดวางอุปกรณ์การออกกำลังกายมีความเหมาะสม (PNI_M = 0.12) และมีอุปกรณ์สร้างเสริมระบบกล้ามเนื้อ (PNI_M = 0.10)



.....
ตารางที่ 6 ระดับสภาพที่เป็นอยู่ สภาพที่ควรจะเป็น และดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นใน
การให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศิลปากร ด้านการให้บริการ

(n=200)

ด้านการให้บริการ	สภาพที่เป็นอยู่				สภาพที่ควรจะเป็น				PNI _M	ลำดับ
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ		
1. มีการตรวจคัดกรองภาวะสุขภาพแก่สมาชิกก่อนการให้บริการครั้งแรก	3.56	1.01	มาก	4	4.36	0.75	มาก	4	0.38	1
2. มีคำแนะนำหลักการและขั้นตอนการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ	3.70	0.97	มาก	2	4.37	0.75	มาก	3	0.32	3
3. มีโปรแกรมการออกกำลังกาย การประเมินผลสมรรถภาพทางกายและสัดส่วนของร่างกาย	3.69	0.96	มาก	3	4.40	0.73	มาก	2	0.33	2
4. มีป้ายคำแนะนำ/คำเตือน ในการออกกำลังกายอย่างชัดเจน	4.07	0.87	มาก	1	4.51	0.66	มาก	1	0.16	4
รวม	3.75	0.82	มาก		4.41	0.64	มาก		0.25	

จากตารางที่ 6 ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI_M) ในการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการให้บริการ มีค่า PNI_M = 0.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่า PNI_M จากมากไปน้อย คือ มีการตรวจคัดกรองภาวะสุขภาพแก่สมาชิกก่อนการให้บริการครั้งแรก (PNI_M = 0.38) รองลงมาคือ มีโปรแกรมการออกกำลังกาย การประเมินผลสมรรถภาพทางกายและสัดส่วนของร่างกาย (PNI_M = 0.33) มีคำแนะนำหลักการและขั้นตอนการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (PNI_M = 0.32) และมีป้ายคำแนะนำ/ คำเตือน ในการออกกำลังกายอย่างชัดเจน (PNI_M = 0.16)

ตารางที่ 7 ระดับสภาพที่เป็นอยู่ สภาพที่ควรจะเป็น และดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ใน
การให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศิลปากร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

(n=200)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	สภาพที่เป็นอยู่				สภาพที่ควรจะเป็น				PNI _M	ลำดับ
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ		
1. บุคลากรประจำจุดประชาสัมพันธ์ มีใจบริการ	4.15	0.78	มาก	1	4.54	0.66	มาก	1	0.14	3
2. บุคลากร มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการออกกำลังกาย	4.15	0.77	มาก	1	4.53	0.65	มาก	2	0.13	4
3. บุคลากรให้คำแนะนำ/ คำปรึกษา หลักการและขั้นตอนการออกกำลังกาย	4.07	0.87	มาก	3	4.50	0.68	มาก	3	0.18	1
4. บุคลากรให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกาย	3.97	0.80	มาก	4	4.43	0.73	มาก	4	0.16	2
รวม	4.08	0.69	มาก		4.50	0.60	มาก		0.13	



จากตารางที่ 7 ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI_M) ในการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่า $PNI_M = 0.13$ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่า PNI_M จากมากไปน้อย คือ บุคลากรให้คำแนะนำ/คำปรึกษา หลักการและขั้นตอนการออกกำลังกาย ($PNI_M = 0.18$) รองลงมาคือ บุคลากรให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกาย ($PNI_M = 0.16$) บุคลากรประจำจุดประชาสัมพันธ์ ($PNI_M = 0.14$) และบุคลากรมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ($PNI_M = 0.13$)

ตารางที่ 8 ระดับสภาพที่เป็นอยู่ สภาพที่ควรจะเป็น และดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ในการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านความปลอดภัย

(n=200)

ด้านความปลอดภัย	สภาพที่เป็นอยู่				สภาพที่ควรจะเป็น				PNI_M	ลำดับ
	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ	Mean	SD	ระดับ	ลำดับ		
1. มีแผนเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉินและการซ้อมแผน	3.74	0.85	มาก	4	4.37	0.68	มาก	4	0.25	2
2. มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลที่พร้อมใช้ตลอดเวลา	3.75	0.94	มาก	3	4.44	0.68	มาก	3	0.32	1
3. มีอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในอาคาร	3.86	0.86	มาก	2	4.46	0.66	มาก	2	0.24	3
4. มีแผนผังสถานที่ป้ายสัญลักษณ์ทางหนีไฟ ป้ายห้ามสูบบุหรี่ และระเบียบการใช้บริการที่ชัดเจน	4.01	0.85	มาก	1	4.50	0.67	มาก	1	0.18	4
รวม	3.84	0.49	มาก		4.44	0.60	มาก		0.21	

จากตารางที่ 8 ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI_M) ในการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านความปลอดภัย มีค่า $PNI_M = 0.21$ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่า PNI_M จากมากไปน้อย คือ มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลที่พร้อมใช้ตลอดเวลา ($PNI_M = 0.32$) รองลงมาคือ มีแผนเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉินและการซ้อมแผน ($PNI_M = 0.25$) มีอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในอาคาร ($PNI_M = 0.24$) และมีแผนผังสถานที่ป้ายสัญลักษณ์ทางหนีไฟ ป้ายห้ามสูบบุหรี่ และระเบียบการใช้บริการที่ชัดเจน ($PNI = 0.18$)

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร บุคลากร และสมาชิกของ Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 5 คน ได้ผลการศึกษา ดังนี้



1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม
 - 1.1 การจัดสภาพแวดล้อมภายในให้สะอาด อากาศปลอดโปร่ง มีอุณหภูมิที่เหมาะสม
 - 1.2 การพัฒนาสถานที่ให้สามารถจัดกิจกรรมได้หลากหลายรูปแบบ เพื่อให้มีการใช้พื้นที่ของศูนย์ออกกำลังกายอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ด้านอุปกรณ์การออกกำลังกาย
 - 2.1 การจัดเตรียมอุปกรณ์การออกกำลังกายที่ทันสมัย และเพียงพอต่อความต้องการ มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ
 - 2.2 การวางแผนการจัดหาอุปกรณ์การออกกำลังกายที่ทันสมัย และคุ้มค่าต่อการใช้งาน
3. ด้านการให้บริการ
 - 3.1 การจัดบริการให้คำแนะนำในการออกกำลังกาย การพัฒนาวิธีการออกกำลังกาย และการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม
 - 3.2 การปรับเวลาการให้บริการที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้น
4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
 - 4.1 การเชิญผู้เชี่ยวชาญในรายวิชาและรุ่นที่เป็นอาจารย์พิเศษเพื่อพัฒนาความรู้ในการออกกำลังกาย
 - 4.2 การสนับสนุนบุคลากรประจำศูนย์ออกกำลังกายในการพัฒนาตนเองและการทำงาน
5. ด้านความปลอดภัย
 - 5.1 การประเมินความเสี่ยงของผู้รับบริการ และการปรับปรุงความปลอดภัยของสถานที่
 - 5.2 การใช้มาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการ

อภิปรายผล

1. **ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม** ผลการศึกษา พบว่า สภาพที่ควรจะเป็นและสภาพที่เป็นอยู่ในการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก และมีค่า PNI_M เท่ากับ 0.11 สอดคล้องกับ พชร พันธวัชโกศล (Phanthawatkoson, 2016) ที่พบว่าควรปรับปรุงพื้นที่ออกกำลังกายให้เหมาะสม สามารถใช้ออกกำลังกายได้อย่างเต็มที่ เช่นเดียวกับ เฉลิมพล จินดาเรือง (Jindareung, 2014) ที่พบว่าควรจัดสภาพแวดล้อมให้น่าอยู่ ถูกสุขลักษณะ และมีความปลอดภัย และสอดคล้องกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกายที่เสนอว่าควรจัดสภาพแวดล้อมภายในให้สะอาด อากาศปลอดโปร่ง มีอุณหภูมิที่เหมาะสม และพัฒนาสถานที่ให้สามารถจัดกิจกรรมได้หลากหลายรูปแบบ เพื่อให้มีการใช้พื้นที่ของศูนย์ออกกำลังกายอย่างมีประสิทธิภาพ

2. **ด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย** ผลการศึกษา พบว่า สภาพที่ควรจะเป็นและสภาพที่เป็นอยู่ในการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย อยู่ในระดับมาก และมีค่า PNI_M เท่ากับ 0.15 สอดคล้องกับ บัณฑิต สำอางค์ทรง และดกฤษชัย จันทรคุณ (Samangsong and Chankuna, 2018) ที่พบว่าความต้องการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก โดยมีความต้องการประเภทของอุปกรณ์สำหรับออกกำลังกายให้เลือกใช้ตามความ



.....
ต้องการอย่างเพียงพอ และภาณุพงศ์ ลีลาวัรพงษ์ และคณะ (Leelavoraphong et al., 2019) ที่เสนอว่า อุปกรณ์
ที่ให้บริการภายในฟิตเนสควรอยู่ในสภาพดี มีการตรวจสอบสภาพเพื่อให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และต้องมีความ
สะอาด แข็งแรง ปลอดภัย และเพียงพอต่อการใช้งาน ตอบสนองความต้องการของผู้เข้าใช้บริการ และสอดคล้อง
กับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย ที่เสนอว่าควรจัดเตรียมอุปกรณ์การออกกำลังกายที่
ทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการ และมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องมีการวางแผนการจัดหา
อุปกรณ์การออกกำลังกายที่ทันสมัย และคุ้มค่าต่อการใช้งาน

3. ด้านการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า สภาพที่ควรจะเป็นและสภาพที่เป็นอยู่ในการให้บริการของ
ศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย
อยู่ในระดับมาก และมีค่า PNI_M เท่ากับ 0.25 สอดคล้องกับ ปัทมาวดี สิงหจารุ (Singhajar, 2015) ที่พบว่า
ความต้องการในการออกกำลังกายของผู้สูงอายุคือ การฝึกท่าเคลื่อนไหวร่างกายเพื่อสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ
ที่เหมาะสมกับอายุ เช่นเดียวกับ มลฤดี เพ็ชรลมูล (Phetlamul et al. 2015) ที่พบว่าตัวแทนของชุมชนมีความ
ต้องการมีพฤติกรรมสุขภาพที่เหมาะสมและการมีสุขภาพที่แข็งแรง และการมีสื่อที่เหมาะสม โดยเสนอแนะว่า
ควรมีการจัดโปรแกรมหรือกิจการเพื่อส่งเสริมให้บุคคลมีพฤติกรรมสุขภาพ ขณะที่ กิตติพงศ์ พูลชอบ และ
พรณิภา ทิระขุทธิ (Poolchob and Theerathiti, 2013) พบว่า คุณภาพบริการ ประกอบด้วย พนักงานมีความ
จริงใจในการดูแล การแก้ไขปัญหาแก่สมาชิก พนักงานให้บริการแก่สมาชิก พนักงานเก็บบันทึกประวัติข้อมูลได้
อย่างถูกต้อง พนักงานให้บริการสมาชิกเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ พนักงานให้บริการทันทีเมื่อสมาชิก
ร้องขอ พนักงานเต็มใจที่จะให้บริการแก่สมาชิก พนักงานให้บริการอย่างสุภาพ พนักงานใส่ใจและเข้าใจถึงความ
ต้องการของสมาชิก พนักงานปรับวิธีการบริการให้ยืดหยุ่นไปตามความต้องการเฉพาะของสมาชิกแต่ละบุคคล
และพนักงานเคารพต่อความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อการบริการ และสอดคล้องกับแนวทางในการพัฒนาการ
ให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย ที่เสนอว่า ควรจัดบริการให้คำแนะนำในการออกกำลังกาย การพัฒนาวิธีการออก
กำลังกาย และการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้รับบริการเฉพาะกลุ่ม และปรับเวลาการให้บริการที่มีความยืดหยุ่น

4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า สภาพที่ควรจะเป็นและสภาพที่เป็นอยู่ในการให้บริการ
ของศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านบุคลากรผู้
ให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีค่า PNI_M เท่ากับ 0.13 สอดคล้องกับ ธาริน สุขอนันต์ และคณะ Sukanan et al.,
2013) ที่พบว่าผู้สูงอายุมีความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายทัศนคติในการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การรับรู้
ประโยชน์ของการออกกำลังกาย และพฤติกรรมออกกำลังกายอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีแรงสนับสนุนทาง
สังคมให้ออกกำลังกายอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับ ประวิทย์ ประมาน และคณะ (Praman et al., 2015)
ที่พบว่า นักศึกษามีระดับความต้องการการออกกำลังกายด้านการจัดการและการให้บริการของบุคลากรอยู่ใน
ระดับมาก และระดับ พันภัย (Ponpai, 2018) ที่พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ฟิตเนส โดยเสนอว่า ควรมีครูผู้ฝึกสอนส่วนบุคคลบริการให้คำแนะนำในการออกกำลังกายที่ถูกต้องและมีความรู้
จริง และสอดคล้องกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย ที่เสนอว่า ควรเชิญผู้เชี่ยวชาญ
ในรายวิชาและรุ่นพี่เป็นอาจารย์พิเศษเพื่อช่วยพัฒนาความรู้ในการออกกำลังกาย และสนับสนุนบุคลากรประจำ
ศูนย์ออกกำลังกายในการพัฒนาตนเองและมีความมั่นคงในการทำงาน



5. ด้านความปลอดภัย ผลการศึกษา พบว่า สภาพที่ควรจะเป็นและสภาพที่เป็นอยู่ในการให้บริการของ

ศูนย์ออกกำลังกาย Fitness SU. ED Center คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก และมีค่า PNI_M เท่ากับ 0.21 สอดคล้องกับ ประวิทย์ ประมาน และคณะ (Praman et al., 2015) ที่พบว่านักศึกษา มีระดับความต้องการการออกกำลังกายด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการออกกำลังกายอยู่ในระดับมาก ส่วนเฉลิมพล จินดาเรือง (Jindarueng, 2014) ที่พบว่าการจัดการคุณภาพศูนย์ฟิตเนส ต้องมีการตรวจสอบคุณภาพก่อนเริ่มใช้บริการ มีออกแบบการออกกำลังกายให้แก่ผู้ใช้บริการ มีการแนะนำวิธีการใช้เครื่องมือ และข้อควรระวังในการออกกำลังกาย มีระบบการจัดการกับผู้ป่วยภาวะฉุกเฉิน และมีอุปกรณ์ช่วยชีวิตเบื้องต้น มีการตรวจสอบคุณภาพ ความปลอดภัยของเครื่องมือและสถานที่จัดตั้งอุปกรณ์เป็นประจำ และสอดคล้องกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ออกกำลังกาย ที่เสนอว่า ควรมีการประเมินความเสี่ยงของผู้รับบริการ และการปรับปรุงความปลอดภัยของสถานที่ และใช้มาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยสามารถนำมาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. **ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม** ผลการศึกษา พบว่า มีค่า PNI_M เท่ากับ 0.11 โดยข้อย่อยที่มีค่า PNI_M มากที่สุดคือพื้นที่กิจกรรมการออกกำลังกายมีความเหมาะสม ดังนั้น ผู้บริหารศูนย์ออกกำลังกายควรจัดพื้นที่ของศูนย์ฯ ในการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม และเป็นการใช้พื้นที่ของศูนย์ฯ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งการให้บริการสมาชิกและการจัดการเรียนการสอน

2. **ด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย** ผลการศึกษา พบว่า มีค่า PNI_M เท่ากับ 0.15 โดยข้อย่อยที่มีค่า PNI_M สูงที่สุดคือมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ ดังนั้น ผู้บริหารศูนย์ออกกำลังกายควรสร้างการรับรู้คุณค่าอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และจัดหาเจ้าหน้าที่ในการให้บริการใช้อุปกรณ์ให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของอุปกรณ์เหล่านี้

3. **ด้านการให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า มีค่า PNI_M เท่ากับ 0.25 โดยข้อย่อยที่มีค่า PNI_M สูงที่สุดคือมีการตรวจคัดกรองภาวะสุขภาพแก่สมาชิกก่อนการให้บริการครั้งแรก ดังนั้น ผู้บริหารศูนย์ออกกำลังกายควรพัฒนาโปรแกรมการออกกำลังกายให้แก่สมาชิก โดยจัดการตรวจคัดกรองภาวะสุขภาพ เพื่อจำแนกสมาชิกแต่ละกลุ่มให้มีกิจกรรมการออกกำลังกายที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก

4. **ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** ผลการศึกษา พบว่า มีค่า PNI_M เท่ากับ 0.13 โดยข้อย่อยที่มีค่า PNI_M สูงที่สุดคือบุคลากรให้คำแนะนำ/ คำปรึกษา หลักการและขั้นตอนการออกกำลังกาย ดังนั้น ผู้บริหารศูนย์ออกกำลังกายควรจัดเตรียมบุคลากร ทั้งเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ และนักศึกษาฯ มาให้ความรู้และอธิบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกาย การใช้อุปกรณ์ รวมทั้งโภชนาการ เพื่อสร้างการรับรู้ประโยชน์ของการออกกำลังกายให้แก่สมาชิก

5. **ด้านความปลอดภัย** ผลการศึกษา พบว่า มีค่า PNI_M เท่ากับ 0.21 โดยข้อย่อยที่มีค่า PNI_M สูงที่สุดคือมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลที่พร้อมใช้ตลอดเวลา ดังนั้น ผู้บริหารศูนย์ออกกำลังกายควรจัดเตรียมอุปกรณ์การปฐมพยาบาล และจัดเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมในการปฐมพยาบาลเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินจากการออกกำลังกาย



.....
ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการส่งเสริมสุขภาพของสมาชิกศูนย์ออกกำลังกาย เพื่อให้ได้ผลลัพธ์จากการดูแลสุขภาพมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ควรมีการวิจัยกึ่งทดลอง เพื่อศึกษาผลจากการออกกำลังกายที่มีต่อสุขภาพของสมาชิก
3. ควรมีการวิจัยตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเพื่อศึกษาปัจจัยทั้งทางตรงและปัจจัยทางอ้อมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของประชาชน

References

- Drucker, P. (2001). **The Essential Drucker**. New York: Harper Business.
- Kotler, P. (2006). **Marketing Management**. 12th ed. Upper Saddle River.
- Jindarueng, C. (2014). “A Quality Management Model for Fitness Center in Rajabhat Universities, Thailand”. **SDU. Research Journal** 10(2): 135-152. (in Thai).
- Kanchanakit, S. (1998). **Exercise Behavior**. Bangkok: The War Veterans Organization of Thailand Under Royal Patronage of His Majesty the King. (in Thai).
- Kotler, P. (2006). **Marketing Management**. 12th ed. Upper Saddle River.
- Leelavoraphong, P., et al. (2019). “Marketing Mix Factors (7p’ s) Affecting Customer Decision Making toward Using Hotel’ s Fitness in Bangkok”. **Valaya Alongkorn Rajabhat University Research and Development Journal** 14(1): 218-225. (in Thai).
- Likert, R. (1967). **New Patterns of Management**. McGraw-Hill, New York.
- Ministry of Public Health. (2014). **A Guide to Suggestions for Exercise Establishments Standards for Health, Issue 1**. Bangkok: Department of Health, Ministry of Public Health. (in Thai).
- _____. (2017). **Exercise for Health in the Workplace**. N.P. (in Thai).
- Phanthawatkoson, P. (2016). “The Arrangement of Usable Areas within Fitness Center: A Case Study of the Fitness First Club at the Promenade, Bangkok”. **Veridian e-Journal, Silpakorn University** 9(2). : 2009-2024. (in Thai).
- Phetlamul, M. et al. (2015). “Health Need Assessments: A Case Study on Keha Klong 7”. **Community EAU Heritage Journal of Science and Technology** 9(3): 184-195. (in Thai).
- Ponpai, W. (2018). “Predictors for Exercise Behaviors among Health Personnel in Songkhla Province”. **The Southern College Network Journal of Nursing and Public Health** 4: 180-195. (in Thai).



-
- Poolchob, K. and Theerathiti, P. (2013). “The Development of the Perceived Service Quality Scale: A State University Sports Center”. **Journal of Sports Science and Technology** 13(1): 89-112. (in Thai).
- Praman, P. et al. (2015). “A Study of Physical Fitness Level for Health and Needs In the Exercise of Students in Pranakorn Si Ayuthaya Rajabhat University”. **ARU Research Journal Humanities and Social Sciences** 2(3): 1-8. (in Thai).
- Rerkchaiyo, R. and Lasunon, P. (2019). “The Overall Physical Fitness of the Elderly in Nong Kom Island, Mueang District, Nong Khai Province”. **Journal of Science and Technology RMUTSB** 3(1): 1-10. (in Thai).
- Samangsong, B. and Chankuna, D. (2018). “The Needs of Exercise Management for Employees at Expressway Authority of Thailand”. **Chandrakasem Rajabhat University Journal of Graduate School** 7(12): 71-84. (in Thai).
- Singhajar, P. (2015). “Elderly Exercise by Social Dancing”. **The Golden Teak: Humanity and Social Science Journal (GTHJ)** 21(2): 99-108. (in Thai).
- Sukanan, T. et al. (2013). “Factors affecting Exercise Behaviors of the Elderly People in Bansuan Municipality, Chonburi”. **The Public Health Journal of Burapha University** 9(2): 66-75. (in Thai). (in Thai).
- Wongwanich, S. (2007). **Need Assessment Research**. Bangkok : Chulalongkorn University Press. (in Thai)