

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร

นางสาวเลอลักษณ์ แสงอัมพร



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

SATISFACTIONS OF SERVICE PARTICIPANTS TOWARD BANGKOK METROPOLIS NEW
DIMENSION YOUTH CENTERS

Miss Lerluck Sangamporn



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Sports Science

Faculty of Sports Science

Chulalongkorn University

Academic Year 2014

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร
โดย	นางสาวเลอลักษณ์ แสงอัมพร
สาขาวิชา	วิทยาศาสตร์การกีฬา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

.....คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ชัย อินทราภรณ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กุลพิชญ์ โภไคยอุดม)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.กำโชค เผือกสุวรรณ)

เลอลักษณ์ แสงอัมพร : ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร (SATISFACTIONS OF SERVICE PARTICIPANTS TOWARD BANGKOK METROPOLIS NEW DIMENSION YOUTH CENTERS) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผศ. ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล, 131 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความตรงเชิงเนื้อหาเท่ากับ 0.95 และมีค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.91 โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่า “ที” วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟอโรนีสพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 – 39 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เข้ารับบริการช่วง วันจันทร์ – ศุกร์ เวลาตั้งแต่ 17.01 น. เป็นต้นไป โดยเข้ารับบริการสัปดาห์ละ 3 – 5 วัน ใช้ระยะเวลาในแต่ละครั้ง 1 – 2 ชั่วโมง โดยส่วนใหญ่มาเข้ารับบริการกับเพื่อน วัตถุประสงค์เพื่อออกกำลังกาย/เล่นกีฬา กิจกรรมที่เข้ามารับบริการมากที่สุดคือ กิจกรรมกีฬา

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ และด้านการจัดการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอุปกรณ์ ด้านบุคลากร และด้านการประชาสัมพันธ์

3. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอุปกรณ์ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬา

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2557

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

5678414039 : MAJOR SPORTS SCIENCE

KEYWORDS: SATISFACTION/ SERVICE PARTICIPANTS / NEW DIMENSION YOUTH CENTERS

LERLUCK SANGAMPORN: SATISFACTIONS OF SERVICE PARTICIPANTS TOWARD BANGKOK METROPOLIS NEW DIMENSION YOUTH CENTERS. ADVISOR: ASST. PROF.SUCHART TAWEEPORNPATHOMGUL, Ph.D., 131 pp.

This research aimed to study and compare the satisfaction of service participants with the Bangkok Metropolis New Dimension Youth Centers. An accidental sampling was adopted to sample 400 participants who used the service at these youth centers. To collect the data, the researcher used a questionnaire with a content validity index of 0.95 and an alpha coefficient of 0.91. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA. According to Scheffe's multiple comparison method, there was a significance level of .05.

The results were as follows:

1. Most of the respondents were female, aged 20-39, with a bachelor degree. Most of them were students/university students with an average monthly income of less than 10,000 baht. They used the service on Monday to Friday from 5.01 p.m. onwards, 3-5 days per week and 1-2 hours each time. Most of them went to the centers to use the service with their friends. The main objective of their visit was to exercise and play sports. In addition, the service that was most frequently used was sports activities.

2. The respondents' satisfaction with the service at the Bangkok Metropolis New Dimension Youth Centers was found at the highest level in 2 areas, including recreation activities and management, and at the high level in 4 areas, including locations and facilities, tools and equipment, staff and public relations.

3. The respondents of different genders shared the same level of overall satisfaction with the service at the Bangkok Metropolis New Dimension Youth Centers. In terms of the satisfaction with the staff, there was a significant statistical difference at .05. Furthermore, the respondents of different age groups had different levels of satisfaction with the locations and facilities, tools and equipment, and public relations with a significant statistical difference at .05.

Field of Study: Sports Science

Student's Signature

Academic Year: 2014

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะสำเร็จลุล่วงไม่ได้ หากขาดความกรุณาและความช่วยเหลือจากหลายฝ่ายด้วยกันดังนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้อบรมสั่งสอน ให้คำแนะนำและข้อคิดในการเรียน พร้อมทั้งให้คำปรึกษาจนทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธ์ อาจารย์ ดร.กุลพิชญ์ โภไคยอุดม ที่อบรมสั่งสอน ชี้แนะ และให้คำปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.กำโชค เผือกสุวรรณ ที่ให้ความกรุณาเวลาอันมีค่ามาให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ชัชชัย โกมารทัต ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด และ ดร.กิตติพงษ์ โพธิ์มู ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร และเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และให้ข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ บุคลากร รวมทั้งเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่ให้การช่วยเหลือทั้งในเรื่องการเรียน และการทำวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้ให้กำเนิด อบรมสั่งสอน ให้โอกาสทางการศึกษา ให้ความรัก ให้กำลังใจ และให้การสนับสนุนด้วยดีตลอดมาจนการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่านที่กล่าวมา และมีได้นำกล่าวมาในที่นี้ จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญรูปภาพ.....	ณ
บทที่ 1.....	1
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
คำจำกัดความของคำที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	6
บทที่ 2.....	7
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
ความหมายของความพึงพอใจ.....	7
ทฤษฎีการจูงใจ.....	9
ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	10
ลักษณะความพึงพอใจ.....	10
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	11
การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ.....	13

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนันทนาการ.....	14
ความหมายของนันทนาการ.....	14
ลักษณะพื้นฐานของนันทนาการ.....	15
เป้าหมายของนันทนาการ.....	16
ประเภทของกิจกรรมนันทนาการ.....	18
ขอบข่ายของกิจกรรมนันทนาการ.....	21
อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่ทำให้บุคคลเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ.....	22
ประโยชน์และคุณค่าของกิจกรรมนันทนาการ.....	24
แผนพัฒนานันทนาการแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2555-2559).....	25
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	26
ความหมายของการบริการ.....	26
ความสำคัญของการบริการ.....	27
ประเภทของการบริการ.....	28
หลักการให้บริการ.....	31
ลักษณะของการบริการที่ดี.....	31
ข้อมูลทั่วไปของศูนย์เยาวชนมิติใหม่.....	33
ศูนย์เยาวชนมิติใหม่.....	35
กิจกรรมที่ให้บริการ.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ.....	37
งานวิจัยต่างประเทศ.....	40
บทที่ 3.....	42
วิธีดำเนินการวิจัย.....	42

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
ประชากร	42
กลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
เกณฑ์ในการแปลผลระดับความพึงพอใจ	45
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
การวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 4	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
ตอนที่ 2 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร	54
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร	59
ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชน มิติใหม่กรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศ และระหว่างช่วงอายุ	66
ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการศูนย์เยาวชน มิติใหม่กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	101
บทที่ 5	103
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	103
สรุปผลการวิจัย	104
อภิปรายผลการวิจัย	106

ญ

หน้า

ข้อเสนอแนะ	114
รายการอ้างอิง.....	116
ภาคผนวก	120
ภาคผนวก ก.....	121
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	121
ภาคผนวก ข.....	123
เครื่องมือในการวิจัย.....	123
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	131



สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	50
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	50
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	51
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	52
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	53
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงวันที่เข้ามาใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	54
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาเข้ามาใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	54
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเข้ามาใช้บริการต่อสัปดาห์.....	55
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละ ครั้ง.....	55
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เข้ามารับ บริการ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ).....	56
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มารับบริการกับท่าน	57
ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกิจกรรมที่เข้ามาใช้บริการใน ศูนย์เยาวชนมิติใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ).....	58
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อ ศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร	59
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อ ศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	60
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อ ศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์.....	61

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์
 เยาวชน มิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....75

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์
 เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการของ
 ผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....76

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์
 เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ ระหว่างช่วงอายุ.....77

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์
 เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ
 เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....78

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์
 เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยอุปกรณ์ที่ใช้มีความเหมาะสมกับกิจกรรม ของผู้ตอบ
 แบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....79

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์
 เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของ
 ผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....80

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์
 เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....81

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์
 เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบุคลากร ระหว่างช่วงอายุ.....82

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์
 เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ
 เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....84

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์
 เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฐมพยาบาล
 และการรักษาความปลอดภัยของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....85

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์ เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการจัดการ ระหว่างช่วงอายุ.....	86
ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์ เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	87
ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์ เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยมีการจัดกิจกรรมหลากหลายประเภทตอบสนอง ความต้องการของผู้เข้ารับบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นราย คู่.....	88
ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์ เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ ระหว่างช่วงอายุ.....	89
ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์ เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	91
ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์ เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยกิจกรรมนันทนาการที่ให้บริการมีความเหมาะสมต่อ ผู้เข้ารับบริการทุกเพศทุกวัย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	92
ตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์ เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยกิจกรรมช่วยส่งเสริมความรู้ความสามารถของผู้เข้า รับบริการ.....	93
ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์ เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการประชาสัมพันธ์ ระหว่างช่วงอายุ.....	94
ตารางที่ 47 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์ เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการประชาสัมพันธ์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วง อายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	96

ตารางที่ 48 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์
 เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของศูนย์เยาวชน
 มิติใหม่ผ่านสื่อต่างๆ อย่างหลากหลายของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็น
 รายคู่.....97

ตารางที่ 49 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์
 เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยมีป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชนและบริเวณโดยรอบ
 ศูนย์เยาวชนมิติใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....98

ตารางที่ 50 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์
 เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยความสะดวกของช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของ
 ศูนย์เยาวชนมิติใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....99

ตารางที่ 51 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์
 เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ ของ
 ผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 100

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่ 1 : แสดงภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	41
--	----



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า นั้น จะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ สิ่งสำคัญก็คือการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม โดยจะต้องพัฒนาองค์รวมของความเป็นมนุษย์ ให้ครบทุกด้าน ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และสังคม กิจกรรมนันทนาการถือเป็น เครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้นหลายฝ่ายในสังคมทั้งภาครัฐและเอกชนจึง ตระหนักถึงความสำคัญของกิจกรรมนันทนาการที่จะเป็นเครื่องมือในการลดปัญหาสังคม ช่วยพัฒนา สุขภาพกายและจิตใจของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น จึงควรส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่มมีโอกาสได้รับ บริการด้านกีฬาและนันทนาการอย่างทั่วถึง เพื่อเสริมสร้างสุขภาพและพละนาถมายที่ดี ได้ใช้เวลาว่างใน การทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ และสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างยั่งยืน (กรมพลศึกษา, 2555)

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและสังคม มีความก้าวหน้าและมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์กลางด้าน การศึกษา อาชีพ และเทคโนโลยี จึงส่งผลให้มีประชากรพำนักอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น โดยเฉพาะ พื้นที่ชั้นในที่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจจะมีความหนาแน่นของประชากรสูงมาก ส่งผลให้เกิดปัญหา ต่างๆ ตามมามากมาย ทั้งปัญหาการจราจรติดขัด ปัญหามลพิษต่างๆ เช่น มลพิษทางอากาศ น้ำเน่า เสีย เสียงดังเกินมาตรฐาน การขาดพื้นที่สีเขียวและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในชุมชน นอกจากนี้ ในการประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ.2557 ระบุว่ายังมีปัญหาในอีกหลายด้านที่กรุงเทพมหานครต้องรีบเร่งแก้ไข และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับ อนาคต ไม่ว่าจะเป็นปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมที่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสไม่สามารถได้รับการและ การดูแลอย่างทั่วถึง การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างสังคมที่กลายเป็นสังคมผู้สูงอายุ ครอบครัวขนาด ใหญ่ลดลงเป็นครอบครัวเดี่ยว ผู้สูงอายุถูกทอดทิ้ง ปัญหาครอบครัวที่พ่อแม่ใช้เวลาไปกับการประกอบ อาชีพหารายได้ จึงทำให้ไม่มีเวลาอบรมเลี้ยงดูบุตรหลาน ทำให้เด็กขาดความอบอุ่น นำไปสู่ปัญหา เยาวชนติดยาเสพติด ไม่สนใจการเรียน อีกทั้งคนในสังคมส่วนใหญ่ไม่ใส่ใจดูแลสุขภาพ รับประทานอาหาร ขยะ ไม่ออกกำลังกายหรือทำกิจกรรมนันทนาการเนื่องจากต้องแข่งขันกับเวลาและให้

ความสำคัญกับการทำงานมากกว่าการดูแลสุขภาพสุขภาพ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตทั้งสิ้น (กรุงเทพมหานคร, 2557)

นันทนาการเป็นศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลและสังคม ช่วยพัฒนาอารมณ์สุข ส่งเสริมสุขภาพทางกายและจิตใจ เสริมสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ ในชีวิต ช่วยป้องกันอาชญากรรมและพฤติกรรมเบี่ยงเบนของเยาวชน ส่งเสริมความเป็นพลเมืองดี ช่วยอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติ ทั้งยังเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ความสามัคคีและความเข้าใจอันดีในสังคม (สมบัติ กาญจนกิจ, 2557) ศูนย์เยาวชน เป็นสถานที่ที่กรุงเทพมหานครจัดให้เป็นสวัสดิการสำหรับประชาชนในการทำกิจกรรมนันทนาการต่างๆ โดยเปิดกว้างให้ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย เข้ารับบริการได้ตามความสนใจ มีเป้าหมายในการให้ความรู้ พัฒนาทักษะ เสริมสร้างคุณสมบัติทางด้านร่างกายและจิตใจ ปลูกฝังนิสัยรักการออกกำลังกาย การใช้เวลารว่างในการทำกิจกรรมนันทนาการที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนเสริมสร้างความรักและความเข้มแข็งให้กับสถาบันครอบครัว ชุมชน และสังคม (สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว, 2555) กรุงเทพมหานครตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน จึงกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์เยาวชน โดยดำเนินการตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2548-2551 ที่มุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการด้านต่างๆ ทั้งด้านกายภาพของศูนย์เยาวชน ด้านศักยภาพของการให้บริการ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน (กรุงเทพมหานคร, 2548)

ศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เป็นศูนย์เยาวชนที่มีรูปแบบทันสมัย มีความสวยงามของอาคารสถานที่และภูมิทัศน์โดยรอบ โดยจะตั้งอยู่บนพื้นที่มากกว่า 3.3 ไร่ ประกอบด้วยอาคาร 3 หลัง ได้แก่ 1. อาคารกิจกรรมเป็นอาคาร 2 ชั้น ประกอบด้วย ห้องสำนักงานสำหรับรับสมัครสมาชิก ห้องสมุดอินเทอร์เน็ต ห้องกิจกรรมศิลปะ ห้องอเนกประสงค์สำหรับจัดกิจกรรม ห้องฟิตเนส ห้องกิจกรรมนาฏศิลป์ ห้องดนตรีไทย ห้องดนตรีสากล และห้องมินิเธียเตอร์ 2. อาคารกีฬาในร่ม ประกอบด้วย สนามบาสเกตบอล สนามแบดมินตัน 3. สระว่ายน้ำมาตรฐาน ขนาด 12.50 x 25.00 เมตร นอกจากนี้ยังมีสนามกีฬากลางแจ้ง เช่น สนามฟุตบอล สนามเทนนิส ไว้ให้บริการ ศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีการให้บริการอินเทอร์เน็ต ห้องฉาย

ภาพยนตร์ และบัตรสมาชิกแบบสมาร์ทการ์ด รวมทั้งมีกิจกรรมให้บริการที่หลากหลายเพื่อให้ตรงตามความต้องการของประชาชนทุกเพศ ทุกวัย และเพื่อให้ประชาชนในกรุงเทพมหานครได้มีพื้นที่ในการทำกิจกรรมนันทนาการที่เป็นประโยชน์ สร้างความสุข ส่งเสริมสุขภาพที่ดีทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ และช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น (สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว, 2556)

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครยังคงให้ความสำคัญและพัฒนาการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์ในแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2557 ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนากกรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งคุณภาพชีวิตที่ดีและมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม โดยมีแนวทางการพัฒนาด้านการกีฬาและนันทนาการ ดังนี้ 1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของสถานบริการด้านกีฬาและนันทนาการ โดยเพิ่มสถานบริการกีฬาและนันทนาการ ปรับปรุงสถานที่และอุปกรณ์ด้านกีฬาและนันทนาการให้ได้มาตรฐาน 2) ส่งเสริมการเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพให้กับประชาชน โดยส่งเสริมให้ประชาชนทุกเพศทุกวัย ทุกอาชีพและบุคคลกลุ่มพิเศษให้สามารถออกกำลังกายและเล่นกีฬาได้ 3) ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านกีฬาและนันทนาการ ให้มีความรู้และทักษะสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ 4) พัฒนาการบริหารจัดการด้านกีฬาและนันทนาการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยการพัฒนากระบวนการจัดการ สร้างกระแสความนิยมของประชากรในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกีฬาและนันทนาการ โดยส่งเสริมและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ด้านการกีฬาและนันทนาการอย่างทั่วถึง 5) ส่งเสริมและพัฒนาบริการด้านกีฬาและนันทนาการโดยจัดกิจกรรมขั้นพื้นฐานและกิจกรรมพิเศษแก่สมาชิกและประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายให้มีความรู้และเห็นความสำคัญของการใช้เวลาว่างที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์อย่างมีคุณค่า (กรุงเทพมหานคร, 2557) ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนานันทนาการแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2555-2559) มีนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านนันทนาการทุกระดับ โดยส่งเสริมให้มีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพคน อุปกรณ์ สถานที่ เทคโนโลยี และการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านนันทนาการ อันได้แก่ อุปกรณ์ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย เพื่อยกระดับนันทนาการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น (กรมพลศึกษา, 2555)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รุ่งนภา สิงห์นรา (2538) ได้ให้ความเห็นต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครว่า ศูนย์เยาวชนส่วนใหญ่มีพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมน้อย มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับจัดสรรงบประมาณน้อย และมีผู้มาใช้บริการน้อย สมาชิกมีความต้องการในด้านบุคลากร ด้านสถานที่อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านวิชาการ ด้านกิจกรรมออกกำลังกาย ด้านกิจกรรมนันทนาการ และต้องการให้เปิดบริการทุกวัน ปฐมาภรณ์ วิษณุกิจไพบุลย์ (2541) ได้ให้ความเห็นว่า การดำเนินงานของศูนย์เยาวชนไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร โดยงานวิจัยนี้ได้เสนอแนวทางการพัฒนาศูนย์เยาวชนไว้ว่า การเลือกสถานที่ตั้งควรคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเมือง คือ ระบบขนส่งมวลชน ลักษณะประชากรและการใช้ที่ดินโดยรอบ การประชาสัมพันธ์ควรมีการเผยแพร่สถานที่ตั้ง และบทบาทหน้าที่ของศูนย์เยาวชน อาคารสถานที่ควรมีการจัดหาพื้นที่เพิ่มหรือเพิ่มการจัดกิจกรรมนอกสถานที่สำหรับศูนย์เยาวชนที่มีขนาดเล็ก และด้านกิจกรรมควรมีการปรับปรุงให้มีความหลากหลายและทันสมัย

ดังนั้นจากการศึกษาเอกสาร ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงเห็นถึงปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนในอดีต และความสำคัญของศูนย์เยาวชนมิติใหม่ซึ่งได้รับการพัฒนาให้เป็นศูนย์เยาวชนที่มีความสวยงาม มีขนาดพื้นที่กว้างขวาง มีอาคารสถานที่สำหรับการทำกิจกรรม มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และมีกิจกรรมที่ให้บริการหลากหลาย ซึ่งถือว่าเป็นสวัสดิการทางสังคมที่ภาครัฐได้ดำเนินการและให้บริการแก่ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ได้เข้าร่วมเพื่อทำกิจกรรมนันทนาการตามความสนใจ และเพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์เยาวชนมิติใหม่ มีความสอดคล้องและตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ในแนวทางการพัฒนาการศึกษาและนันทนาการของกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้เข้ารับบริการ และเป็นแนวทางในการส่งเสริม ปรับปรุง พัฒนา กิจกรรม และบริการให้ตรงกับความต้องการ เพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานครต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศและระหว่างช่วงอายุ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร จำนวน 9 แห่ง ได้แก่ ศูนย์เยาวชนบางกะปิ ศูนย์เยาวชนสะพานสูง ศูนย์เยาวชนหนองจอก ศูนย์เยาวชนทวีวัฒนา ศูนย์เยาวชนจตุจักร ศูนย์เยาวชนดอนเมือง ศูนย์เยาวชนบางแค ศูนย์เยาวชนบางขุนเทียน และศูนย์เยาวชน ลุมพินี
2. ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ทั้ง 9 แห่ง ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

คำจำกัดความของคำที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานครของผู้เข้ารับบริการ

ผู้เข้ารับบริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการด้านต่างๆ ที่ทางศูนย์เยาวชนมิติใหม่ ให้บริการ

ศูนย์เยาวชนมิติใหม่ หมายถึง ศูนย์เยาวชนที่กรุงเทพมหานครกำหนดให้เป็นศูนย์เยาวชน มิติใหม่ โดยได้รับการปรับปรุง พัฒนาทางด้านกายภาพ อาคารสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้มีความสวยงาม มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ปัจจุบันนี้มี 9 แห่ง ได้แก่ ศูนย์เยาวชนบางกะปิ ศูนย์เยาวชนสะพานสูง ศูนย์เยาวชนหนองจอก ศูนย์เยาวชน ทวีวัฒนา ศูนย์เยาวชนจตุจักร ศูนย์เยาวชนดอนเมือง ศูนย์เยาวชนบางแค ศูนย์เยาวชนบางขุนเทียน และศูนย์เยาวชนลุมพินี

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร
2. เป็นแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร ในการให้บริการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนผู้ใช้บริการ
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาศูนย์เยาวชนอื่นๆ ในความดูแลของ กรุงเทพมหานคร
4. เป็นแนวทางในการพัฒนาศูนย์เยาวชนหรือศูนย์นันทนาการอื่นของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งใน กรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด เพื่อให้สามารถให้บริการและตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของประชาชน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำเสนอเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนันทนาการ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. ข้อมูลทั่วไปของศูนย์เยาวชนมิติใหม่
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2543)

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

Good (1973) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

Hornby (2000) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความรู้สึกดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่พอใจ

Vroom (1964) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ ทั้งนี้เพราะสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ และทัศนคติทางลบจะแสดงให้เห็นความไม่พึงพอใจ

Schermerhorn (1984) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึกในด้านบวกหรือด้านลบของคนที่มีต่อลักษณะต่างๆ ของงาน รวมถึงงานที่ได้รับมอบหมายการจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Wolman (1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกดีมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

Applewhite (1997) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึงความสุข ความสบายที่ได้รับจากการทำงาน จากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติที่ดีต่องาน

Kotler (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลหรือลูกค้าที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Product's Received Performance) กับความคาดหวังของลูกค้า (Person's Expectation) ความพึงพอใจของลูกค้าแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความไม่พอใจ (Dissatisfaction)
2. ระดับความพอใจ (Satisfied)
3. ระดับความพอใจมาก (Highly Satisfied)

หลุยส์ จำปาเทศ (2533) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการที่ได้บรรลุเป้าหมาย โดยจะแสดงพฤติกรรมที่มีความสุขออกมา สังเกตได้จาก คำพูด และการแสดงออก

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน โดยขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งนั้นๆ อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองที่ดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้

วิชชุดา จิตอัคคะ (2551) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความสามารถของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ โดยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นจากความรู้สึกภายหลังจากการเข้ามาใช้บริการเรียบร้อยแล้ว

ทิพาพร โพธิ์ศรี (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกชอบ พอใจ หรือมีทัศนคติด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แล้วได้รับการตอบสนองที่ตรงความต้องการจึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

ศุภินิตย์ โชครัตนตรี (2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี รัก ชอบ สุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใด ก็จะมีผลทำให้เกิดแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ

ทฤษฎีการจูงใจ

Maslow (1970) ได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human & Motivation) โดยกล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง โดยจะเริ่มพัฒนาจากความต้องการในระดับพื้นฐาน (Basic needs) ก่อน เมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในระดับที่สูงกว่าต่อไป โดยมาสโลว์ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อการดำรงชีพ เช่น ความต้องการอาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย รวมทั้งความก้าวหน้าในชีวิต
3. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการได้รับการยอมรับจากสังคม รวมทั้งการได้รับความรัก ความเป็นมิตรจากคนรอบข้าง
4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการที่ให้สังคมหรือบุคคลยอมรับ ยกย่อง และเห็นคุณค่า
5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self - actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ที่คนส่วนมากต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

ทฤษฎีความพึงพอใจ

Heung (2000) เป็นนักวิจัยกลุ่มแรกๆ ที่ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจ โดยเชื่อมโยงความพึงพอใจของลูกค้ากับการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากบริการจริงกับความคาดหวัง ซึ่งหลักการนี้ถือได้ว่าเป็นต้นกำเนิดของทฤษฎี Disconfirmation Model ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีความสำคัญและใช้กันแพร่หลายที่สุดในการอธิบายหลักการของความพึงพอใจ

แนวคิดของ Disconfirmation Model มีอยู่ว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนั้น เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในสินค้าและบริการ ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงก่อนการซื้อกับความจริงที่ลูกค้าได้รับในช่วงหลังการซื้อ โดยผู้บริโภคจะทำการประเมินเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับความรู้สึกที่ได้รับจริง และก่อให้เกิดสถานการณ์ 3 ประการ คือ

1. Negatively disconfirmed ในกรณีที่สิ่งที่ได้รับจริงมีค่าต่ำกว่าความคาดหวัง ก็คือความไม่พอใจ
2. Positively disconfirmed ในกรณีที่ลูกค้ารู้สึกว่สิ่งที่ได้รับจริงมีค่าสูงกว่าความคาดหวัง ซึ่งจะก่อให้เกิดความพอใจ
3. Confirmed ในกรณีที่สิ่งที่ได้รับจริงมีค่าเท่ากับความคาดหวัง ในกรณีนี้ลูกค้าจะรู้สึกเฉยๆ อยู่ในสถานะกลาง

ลักษณะความพึงพอใจ

ลักษณะความพึงพอใจมี 6 ประเภท ดังนี้ (Aday & Anderson, 1975)

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่ การใช้เวลาคอยในสถานบริการ การได้รับการดูแลเมื่อต้องการ ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ โดยแยกออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง เช่น ผู้มารับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้
 - 2.2 พนักงานให้ความใส่ใจสุขภาพทั้งหมดของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านร่างกาย และด้านจิตใจ

3. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาศัยที่ดีเป็นกันเอง และการแสดงความห่วงใยผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แยกเป็น 2 ประเภท ได้แก่
 - 4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อสงสัยต่างๆ
 - 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การศึกษาแก่ผู้ให้บริการ เช่น การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการ รวมทั้งการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้วย
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลผู้ให้บริการ และทักษะของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของหน่วยบริการนั้นๆ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆที่ผู้ให้บริการจ่ายไปกับการเข้ารับบริการต่างๆ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) กล่าวว่า ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการบริการเป็นระดับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆ ของบุคคลตามความรู้ความเข้าใจที่ต้องการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือเห็นว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการแต่ละบุคคลอาจจะแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการอย่างทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้รับข้อมูลข่าวสารหรือการที่บุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่มีนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยลูกค้าจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ

อารมณ์รัตน์ เลิศไพบรูด (2554) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยมีความเกี่ยวเนื่องกับบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ คือ ผู้ที่ก่อให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ
2. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ โดยมีความมุ่งหวัง ต้องการที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และคุณภาพการบริการที่ดี

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

กำโชค เผือกสุวรรณ (2546) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่า เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้นและเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งนอกจากจะทำงานอย่างรวดเร็วต้องมีความรอบคอบ สุขุม ระมัดระวัง ต้องรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี และต้องทำด้วยสมาธิ

2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการเพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยในการให้บริการที่นานเกินไป

3. การให้บริการอย่างเท่าเทียม เป็นการให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูฐานะ ยศศักดิ์ วิทยุคุณคุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค ไม่มีการลิดคิวเอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งทางด้านผลงานและการให้บริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ

5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการบริการครบทุกอย่างในจุดเดียว

7. สภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2552) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของลูกค้าจะต้องการดำเนินการอย่างมีหลักการ ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าต้องการประเมินเพื่อใช้ประโยชน์ในด้านใด และใช้เพื่ออะไร
2. กำหนดปัจจัยที่จะใช้วัดความพึงพอใจ โดยปัจจัยที่ต้องการวัดจะต้องไม่ซ้ำซ้อน มีการประเมินความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัว เพื่อนำมาถ่วงน้ำหนักในการวัดความพึงพอใจโดยรวม
3. กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการวัด โดยส่วนใหญ่นิยมใช้ likert scale โดยการให้คะแนนความพึงพอใจแต่ละปัจจัยตามคะแนนที่กำหนด

4. กำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยต้องทำการกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ภนิตา ชัยปัญญา (2541)กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมากๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุย และมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้าเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็จริงมากที่สุด

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กริยา ท่าทาง โดยวิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนันทนาการ

ความหมายของนันทนาการ

นันทนาการ (Recreation) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2528) ได้ให้ความหมายว่า นันทนาการ หมายถึง กิจกรรมที่กระทำในเวลาว่างโดยใช้ความสมัครใจเป็นหลักไม่มีการบังคับ โดยได้รับความพึงพอใจและเพลิดเพลินใจจากกิจกรรมนั้นเป็นสำคัญ

คณิต เขียววิชัย (2534) กล่าวว่า นันทนาการ หมายถึง กิจกรรมยามว่างที่ทุกคนร่วมด้วยความสมัครใจ และกิจกรรมนั้นจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้าร่วมในทันทีทันใด โดยทั้งนี้กิจกรรมนั้นจะต้องไม่ขัดต่อวัฒนธรรมอันดีงามของสังคม

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายว่า นันทนาการ หมายถึง กิจกรรมที่ทำตามสมัครใจในยามว่าง เพื่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินและผ่อนคลายความตึงเครียด

สมบัติ กาญจนกิจ (2557) กล่าวว่า นันทนาการเป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลและสังคม โดยการใช้เวลาว่างเข้าร่วมกิจกรรมตามความสนใจ และได้สรุปความหมายของนันทนาการไว้ดังนี้

1. นันทนาการ หมายถึง การทำให้สดชื่นหรือการสร้างพลังขึ้นมาใหม่ (Re + Fresh)
2. นันทนาการ หมายถึง กิจกรรม (Activities) ซึ่งมีชนิด ประเภท และรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย การที่บุคคลหรือชุมชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมตามความสนใจแล้วก่อให้เกิดผลการพัฒนาอารมณ์สุข สนุกสนานและสุขสงบ
3. นันทนาการ หมายถึง กระบวนการ (Process) กล่าวคือ นันทนาการเป็นกระบวนการในการพัฒนาประสบการณ์หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลหรือ โดยอาศัยกิจกรรมนันทนาการต่างๆ เป็นสื่อในช่วงเวลาว่าง เวลาอิสระ โดยที่บุคคลเข้าร่วมด้วยความสมัครใจส่งผลให้เกิดการพัฒนาอารมณ์สุข สนุกสนาน และสุขสงบ
4. นันทนาการ หมายถึง สวัสดิการสังคม (Social Welfare) ซึ่งรัฐบาลและผู้บริหารท้องถิ่นมีหน้าที่จัดบริการให้แก่ชุมชน เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี สร้างบรรยากาศของเมืองและประเทศให้น่าอยู่

ลักษณะพื้นฐานของนันทนาการ

สมบัติ กาญจนกิจ (2544) กล่าวว่าจากความหมายของนันทนาการ สามารถตีความหมายได้หลากหลาย ดังนั้น นักวิชาการหลายท่านได้วางหลักเกณฑ์ในเรื่องของลักษณะพื้นฐานของนันทนาการไว้ดังนี้

1. นันทนาการเกี่ยวข้องกับกิจกรรม ไม่ว่าจะ เป็นกิจกรรมที่กระทำและถูกกระทำ รูปแบบของกิจกรรมนั้นหลากหลาย เช่น เกมกีฬา ศิลปหัตถกรรม ดนตรี ละคร กิจกรรมกลางแจ้งนอกเมือง งานอดิเรก การท่องเที่ยว โยคะ สมาธิ เป็นต้น
2. นันทนาการมีรูปแบบหลากหลาย มีขอบเขตไม่จำกัดทั้งในรูปแบบของกิจกรรมซึ่งกำหนดเป็น 14 หมวดหมู่แล้ว นันทนาการยังมีรูปแบบที่จัดให้บริการเป็นสวัสดิการสังคม เป็นแหล่งนันทนาการที่ให้บริการแก่กลุ่มประชากรทุกระดับวัย และประชากรกลุ่มพิเศษ

3. นันทนาการจะต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจและมีแรงจูงใจ นั่นคือ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม นันทนาการ จะต้องเป็นการเข้าร่วมด้วยความสนใจ สมัครใจ และมีแรงจูงใจในกิจกรรมที่เข้าร่วมโดยมิได้ถูกบังคับ

4. นันทนาการเกิดขึ้นได้ในเวลาที่ไม่จำกัด กล่าวคือ บุคคลและชุมชนมีอิสระที่จะเข้าร่วมในสิ่งที่ต้องการจะเล่น หรือเข้าร่วมโดยไม่จำกัดเวลา

5. นันทนาการจะต้องเป็นสิ่งที่จริงจังมีจุดมุ่งหมาย กล่าวคือ ประสบการณ์จากนันทนาการ เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาอารมณ์สุข มีคุณค่า และมีจุดหมายเสมอ

6. นันทนาการเป็นการบำบัดรักษา กล่าวคือ กิจกรรมนันทนาการจะช่วยฟื้นฟูและรักษาคนไข้ เปิดโอกาสให้คนไข้เลือกกิจกรรมในเวลาว่าง เพื่อพัฒนาสุขภาพกายและจิตใจยามฟื้นฟูหรือระหว่างการบำบัดรักษา

7. นันทนาการเป็นกิจกรรมที่สามารถยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม กิจกรรมนันทนาการสามารถจัดให้มีได้ตามความเหมาะสม สภาพแวดล้อม ความต้องการและสนใจของชุมชน ตลอดจนอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

8. นันทนาการจะต้องเป็นกิจกรรมที่พึงประสงค์ของสังคม กล่าวคือ กิจกรรมนันทนาการของสังคมหรือชุมชนหนึ่ง อาจไม่เหมาะสมกับอีกชุมชนหนึ่ง ทั้งนี้เพราะความสนใจ ความต้องการ ค่านิยม วัฒนธรรม ศาสนา ประเพณี สภาพแวดล้อม ความเชื่อ เป็นข้อบ่งชี้วิถีชีวิตของชุมชน ดังนั้น กิจกรรมนันทนาการจะต้องเป็นที่ยอมรับในสังคมนั้นๆ

กล่าวโดยสรุป นันทนาการ เป็นกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเลือกทำตามความสมัครใจ หรือความสนใจ ในเวลาว่าง โดยต้องเป็นกิจกรรมที่พึงประสงค์ของสังคม และก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต

เป้าหมายของนันทนาการ

สมบัติ กาญจนกิจ (2557) ได้กล่าวถึงเป้าหมายนันทนาการไว้ดังนี้

1. พัฒนาอารมณ์สุข นันทนาการเป็นกระบวนการที่เสริมสร้างและพัฒนาอารมณ์สุขของบุคคลและชุมชน โดยอาศัยกิจกรรมต่างๆ เป็นสื่อกลางในช่วงเวลาว่าง หรือเวลาอิสระ การเข้าร่วม

กิจกรรมจะต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ และกิจกรรมนั้นจะต้องเป็นกิจกรรมที่สังคมยอมรับ โดยก่อความสุขสนุกสนาน เพลิดเพลิน และหรือความสุขสงบ

2. เสริมสร้างประสบการณ์ใหม่ กิจกรรมนันทนาการหลายอย่างช่วยสร้างประสบการณ์ใหม่ให้แก่ผู้เข้าร่วม ทั้งนี้เพราะความหลากหลายของกิจกรรม เช่น กิจกรรมท่องเที่ยว ทัศนศึกษา ช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ใหม่ในสถานที่และทรัพยากรท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นทางด้านโบราณวัตถุ ทัศนียภาพ โบราณสถาน ศิลปะประเพณี วัฒนธรรม หรือสิ่งของหายากก็ตาม การเล่นเกมหรือกีฬาพื้นเมือง กีฬาสากล ศิลปะ ทัศนกรรม ดนตรี หรือวรรณกรรม การอ่าน พุด เขียน ตลอดจนนันทนาการนอกเมือง กลางแจ้ง นันทนาการสังคม มีความแตกต่างของกิจกรรมมากมายขึ้นอยู่กับประสบการณ์และพื้นฐานเดิมของบุคคลหรือชุมชน

3. เพิ่มพูนประสบการณ์ กระบวนการทางนันทนาการจะก่อให้เกิดการพัฒนาอารมณ์สุข ดังนั้น ทัศนียภาพ ความซาบซึ้ง ความประทับใจ ความภาคภูมิใจ มุมหนึ่งแห่งความประทับใจ มุมสงบ สุขใจ อารมณ์สนุกสนาน เพลิดเพลิน และอารมณ์สุขสงบ จึงเป็นประสบการณ์หรือคุณภาพชีวิตของบุคคลหรือชุมชนที่พึงหาได้ กิจกรรมหลายอย่างต้องมีการเตรียมตัว เตรียมความพร้อม เช่น การเข้าร่วมกิจกรรม เสี่ยงทำหายนความสามารถ ผู้เข้าร่วมจะต้องมีการฝึกซ้อมเสริมสร้างความมั่นใจ ทักษะที่สร้างเสริมประสบการณ์ หรือกิจกรรมบางอย่างที่เคยเข้าร่วมมาแล้ว แต่ผู้เข้าร่วมอยากสร้างความประทับใจหรือความทรงจำเดิมเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์

4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วม นันทนาการให้คุณค่า ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคคลและชุมชน โดยเป็นการฝึกให้เข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนด้วยความสนใจและสมัครใจ กิจกรรมอาสาสมัครให้คุณค่าการมีส่วนร่วมอาสาพัฒนา เกี่ยวข้องกับชุมชนอื่น ก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์และกลุ่มสัมพันธ์ ส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมทำงานเป็นทีม เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม รู้จักหน้าที่ สิทธิ ตลอดจนความรับผิดชอบ ต่อตนเองและผู้อื่นในฐานะองค์กรของสังคม

5. ส่งเสริมการแสดงออกแห่งตน กิจกรรมนันทนาการหลายประเภท เช่น ศิลปะทัศนกรรม กีฬาประเภทต่างๆ ดนตรี ละคร การเล่นเกมประเพณี เป็นการส่งเสริมให้บุคคลได้แสดงออกในด้านความรู้สึคนึกคิด ความสร้างสรรค์ การระบายอารมณ์ การเลียนแบบสถานการณ์หรือพฤติกรรมต่างๆ ทำให้เกิดการเรียนรู้และรู้จักตนเองมากขึ้น สร้างความมั่นใจ ความเข้าใจ และการควบคุมตนเอง การรู้จักเลือกกิจกรรมหรือพฤติกรรมในการแสดงออกเป็นการส่งเสริมสุขภาพและบุคลิกภาพให้แก่ตนเอง

6. ส่งเสริมคุณภาพชีวิต นันทนาการจะช่วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลและสังคม กิจกรรมนันทนาการช่วยพัฒนาอารมณ์ สุขภาพ ความสามารถของบุคคล สุขภาพและสมรรถภาพ ทั้งช่วยส่งเสริมสุขภาพจิต ความสมดุลของกายและจิตใจ ตลอดจนความสมดุลในการแบ่งเวลาทำงานนันทนาการเป็นการลดความเครียด ความวิตกกังวล ส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับสังคม ส่งเสริมการแสดงออก เพิ่มพูนประสบการณ์ โดยสิ่งเหล่านี้จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคมทุกระดับ ทุกเพศ ทุกวัย นอกจากนี้ นันทนาการยังช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตในกลุ่มประชากรทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นชุมชนยากจนแออัด ชุมชนมั่งมี ประชากรพิเศษ คนพิการ หรือกลุ่มด้อยโอกาสก็ตาม

7. ส่งเสริมความเป็นมนุษยชาติ กิจกรรมนันทนาการจะช่วยส่งเสริมพฤติกรรมและพัฒนาความเจริญงอกงามของบุคคลทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจของทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย ตามความสนใจและความต้องการของบุคคล โดยกิจกรรมนันทนาการจะช่วยสร้างความเข้าใจอันดีในหมู่เพื่อนมนุษย์ เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับธรรมชาติ ทั้งยังช่วยสืบทอดศิลปวัฒนธรรมของชนชาติให้คงอยู่ต่อไป ให้คุณค่าทางสังคมการอยู่ร่วมกัน และการร่วมมือกันอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

8. ส่งเสริมความเป็นพลเมืองดี กิจกรรมนันทนาการเป็นการให้การศึกษาแก่เยาวชนในด้าน การช่วยเหลือตนเอง การรู้จักสิทธิหน้าที่ ความรับผิดชอบ ระเบียบวินัย และการปรับตัวให้เป็นส่วนหนึ่งของสังคมได้เป็นอย่างดี เป็นการพัฒนาและส่งเสริมการเป็นพลเมืองดี เช่น กิจกรรมอยู่ค่ายพักแรม กิจกรรมอาสาพัฒนา กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ กิจกรรมศิลปะ ดนตรี หัตถกรรม และการละเล่นต่างๆ โดยกิจกรรมเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมคุณค่าลักษณะนิสัยของการเป็นพลเมืองที่ดี ไม่เห็นแก่ตัวและรู้จักช่วยเหลือส่วนรวมเป็นสำคัญ จึงส่งผลให้สังคมอบอุ่นและเพิ่มพูนคุณภาพชีวิต

ประเภทของกิจกรรมนันทนาการ

สมบัติ กาญจนกิจ (2557) กล่าวว่า กิจกรรมนันทนาการก่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลิน และยังเป็น การเพิ่มทักษะความสามารถของผู้เข้าร่วมอีกด้วย โดยแบ่งประเภทของกิจกรรมนันทนาการได้ 15 ประเภท ดังนี้

1. กิจกรรมนันทนาการศิลปหัตถกรรม (Art and Crafts)

กิจกรรมนันทนาการศิลปหัตถกรรม หมายถึง งานด้านศิลปะต่างๆ ที่ทำขึ้นด้วยมือ โดยทำในเวลาว่างหรือเวลาอิสระ และไม่ได้ทำเป็นอาชีพหรือหวังผลกำไร เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมทักษะความสามารถ และพัฒนาอารมณ์สุข

2. กิจกรรมนันทนาการเกมกีฬา (Games and Sports)

เกมและกีฬาเป็นกิจกรรมที่ต้องการความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการเคลื่อนไหว สติปัญญา ความทนทาน และพลังกำลังในการประกอบกิจกรรม ดังนั้นกิจกรรมเกมกีฬาจึงก่อให้เกิดความสนุกสนาน ตื่นเต้นและท้าทายความสามารถของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

3. กิจกรรมนันทนาการการเต้นรำ (Dances)

การเต้นรำเป็นกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างร่างกายให้แข็งแรง ผ่อนคลายความตึงเครียด และยังเป็น การช่วยพัฒนาบุรปร่างให้สวยงามและควบคุมการเคลื่อนไหวของร่างกายได้เป็นอย่างดี

4. กิจกรรมนันทนาการการท่องเที่ยวทัศนศึกษา (Tourism and Traveling)

การท่องเที่ยวและทัศนศึกษาเป็นกิจกรรมนันทนาการที่ช่วยสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิต มีรูปแบบที่น่าสนใจและหลากหลาย

5. กิจกรรมนันทนาการพัฒนาจิตใจและความสงบสุข

กิจกรรมนันทนาการจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาอารมณ์สุขของมนุษย์ ซึ่งมี 2 ลักษณะ ได้แก่ อารมณ์สุขสนุกสนานและอารมณ์สุขสงบ

6. กิจกรรมนันทนาการการละคร (Drama)

เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการแสดงออกแห่งตน ส่งเสริมพัฒนาการทางด้านอารมณ์สุขสนุกสนาน

7. กิจกรรมนันทนาการงานอดิเรก (Hobby)

เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณค่าชีวิตของมนุษย์ ทุกเพศ ทุกวัย ส่งเสริมการสร้างประสบการณ์ชีวิต

8. กิจกรรมนันทนาการการดนตรีและร้องเพลง (Music and Singing)

เป็นกิจกรรมที่ช่วยผ่อนคลายความตึงเครียด ส่งเสริมการแสดงออกแห่งตน โดยดนตรีเป็นกิจกรรมนันทนาการที่มีควบคู่กับสังคม เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน

9. กิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง/นอกเมือง (Outdoor Recreation)

เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคคลมีโอกาสใกล้ชิดกับธรรมชาติ ช่วยพัฒนาอารมณ์สุข การเจริญเติบโตของร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญาของผู้เข้าร่วม

10. กิจกรรมนันทนาการทางสังคม (Social Recreation)

เป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมโอกาส มนุษย์สัมพันธ์ ความเข้าใจ ความสามัคคีอันดีต่อเพื่อนมนุษย์

11. กิจกรรมนันทนาการพิเศษ (Special Event)

เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นในโอกาสพิเศษ เพื่อเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม เช่น เทศกาลสงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้น

12. กิจกรรมนันทนาการวรรณกรรม (อ่านพูด เขียน) (Reading, Speaking and Writing)

เป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถได้ทุกเพศ ทุกวัย ก่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลิน การแสดงออกแห่งตนอย่างสร้างสรรค์

13. กิจกรรมนันทนาการบริการอาสาสมัคร (Voluntary Service)

เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม การร่วมมือกันของชุมชน โดยจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและการพัฒนาจิตใจของบุคคลและสังคม

14. กิจกรรมนันทนาการการพัฒนาสุขภาพและสมรรถภาพ

เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญ ส่งเสริมการมีสุขภาพทางกายและทางใจ รวมทั้งความเป็นอยู่ที่ดีของคนในสังคม

15. กิจกรรมนันทนาการกลุ่มสัมพันธ์และมนุษย์สัมพันธ์ (Group Process)

เป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมมนุษย์สัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม ส่งเสริมการรู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบ และบทบาทของตนเองและสังคม

กรมพลศึกษา (2555) ได้แบ่งกิจกรรมนันทนาการเป็น 11 ประเภท ดังนี้

1. ศิลปหัตถกรรม (Art and Crafts)
2. เกมและกีฬา (Games and Sports)
3. การเต้นรำ (Dance)
4. การละคร (Drama)

5. งานอดิเรก (Hobby)
6. การดนตรีและการร้องเพลง (Music and Singing)
7. กิจกรรมกลางแจ้ง/นอกเมือง (Outdoor Recreation)
8. วรรณกรรม (การอ่าน พูด เขียน) (Reading, Speaking and Writing)
9. กิจกรรมสังคม (Social Recreation)
10. กิจกรรมพิเศษตามเทศกาลต่างๆ (Special Event)
11. การบริการอาสาสมัคร (Voluntary Service)

จันทร์ ผ่องศรี (2531) กล่าวว่า นันทนาการแบ่งแยกได้ตามความรับผิดชอบของหน่วยงานในการดำเนินงาน โดยแบ่งเป็น 5 ประเภทคือ

1. นันทนาการสาธารณะ (Public Recreation)
2. นันทนาการเอกชน (Private Recreation)
3. นันทนาการธุรกิจ (Commercial Recreation)
4. นันทนาการกึ่งสาธารณะ (Semi-Public Recreation)
5. นันทนาการส่วนบุคคลและครอบครัว (Individual and Home Recreation)

ขอบข่ายของกิจกรรมนันทนาการ

สมบัติ กาญจนกิจ และดำรัส ดาราศักดิ์ (2520) ได้สรุปภาพรวมของขอบข่ายกิจกรรมนันทนาการไว้ดังนี้

1. บุคคลและชุมชน นันทนาการเป็นวิชาว่าด้วยการพัฒนาคนให้เป็นคนที่สมบูรณ์พร้อมทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ดังนั้นเมื่อนันทนาการสามารถช่วยพัฒนาตัวบุคคลได้แล้ว สังคมและชุมชนก็จะพัฒนาขึ้นด้วยเช่นกัน นันทนาการจึงมีความสำคัญกับคนทุกวัย และจะต้องได้รับการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการในแต่ละวัย

2. การจัดบริการทางสังคม กล่าวคือ การจัดกิจกรรมนันทนาการนั้นควรเป็นเรื่องที่ทางรัฐบาลให้การสนับสนุน และจัดให้เป็นบริการทางสังคม เพราะกิจกรรมนันทนาการเป็นกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป ดังนั้น รัฐควรจัดให้มีบริการทั้ง 2 ด้าน คือ

2.1 การจัดให้มีผู้ดำเนินการกิจกรรมนันทนาการ หรือผู้นำนันทนาการ ซึ่งในสังคมทุกสังคมนั้นมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องมีผู้นำด้านนันทนาการ เพื่อให้กิจกรรมนันทนาการที่ดำเนินการจัดให้กับคนในสังคมนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์

2.2 การจัดให้มีสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สำหรับกิจกรรมนันทนาการ หรือที่เรียกว่า แหล่งนันทนาการ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะแหล่งนันทนาการนั้นเป็นสถานที่ที่คนจะเข้าไปร่วมกัน ทำกิจกรรมนันทนาการต่างๆ การส่งเสริมและลงทุนในส่วนนี้มีความสำคัญมาก แต่เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่สูงมากจึงทำให้แหล่งนันทนาการในปัจจุบันมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งในปัจจุบันรัฐบาลก็ได้เร่งให้มีการปรับปรุงเพิ่มมากขึ้น และส่งเสริมให้เอกชนเข้ามาร่วมลงทุนด้วย ตัวอย่างแหล่งนันทนาการ เช่น สวนหย่อม สวนดอกไม้ประดับ สวนสาธารณะ อุทยานแห่งชาติ สนามกีฬา ศูนย์เยาวชน พิพิธภัณฑ์ โรงมหรสพ และชายหาดต่างๆ เป็นต้น

3. กิจกรรมนันทนาการเป็นสื่อในการพัฒนาคุณภาพชีวิต กล่าวคือ กิจกรรมนันทนาการจะครอบคลุมไปถึงการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคคลในแต่ละด้าน โดยกิจกรรมนันทนาการมีขอบข่ายกว้างขวางมากขึ้นจึงต้องอาศัยหลักของความสมัครใจ ความต้องการและความพอใจ และผลดีที่ได้รับจากกิจกรรมนั้นๆ

อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่ทำให้บุคคลเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2528) กล่าวว่า การที่บุคคลจะสมัครใจเข้าร่วมในกิจกรรมนันทนาการได้นั้น ย่อมขึ้นกับตัวบุคคลผู้นั้นเองประการหนึ่ง และสิ่งแวดล้อมที่รอบๆตัวเขาอีกประการหนึ่งด้วย โดยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการประเภทต่างๆ มีดังนี้

1. ชนิดของบ้านและสิ่งแวดล้อมภายในครอบครัวและชุมชน บุคคลที่อยู่ในบ้านที่หัวหน้าครอบครัวและสมาชิกส่วนใหญ่นิยมการใช้เวลาว่างในการทำกิจกรรมนันทนาการ ย่อมจะชักจูงให้สมาชิกหันมาสนใจกิจกรรมเหล่านั้นได้โดยง่าย เช่นเดียวกันหากบ้านนั้นอยู่ในชุมชนที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำกิจกรรมนันทนาการ เช่น มีสนามกีฬา สวนสาธารณะ ห้องสมุด โรงยิมเนเซียมสาธารณะไว้บริการประชาชน มีการจัดบริการกิจกรรมนันทนาการโดยชุมชนก็ย่อมเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลในชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการมากขึ้น

2. ระดับการศึกษาของประชาชน ระดับการศึกษานับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในทุกๆด้าน การศึกษาจะช่วยให้คนเข้าใจ และรู้ถึงความจำเป็นของชีวิตว่านอกเหนือจากการประกอบอาชีพเพื่อเลี้ยงชีวิตและครอบครัวแล้วนั้นสิ่งที่จำเป็นและขาดไม่ได้ก็คือการให้ร่างกายและจิตใจได้พักผ่อน (Relax) เพื่อคลายความตึงเครียด (Release tension) จากภารกิจประจำวัน โดยการใช้เวลาว่างในการทำกิจกรรมนันทนาการ ดังนั้นระดับการศึกษาของประชาชนจึงมีความสำคัญในการผลักดันให้บุคคลเข้าร่วมในกิจกรรมนันทนาการ

3. อิทธิพลของเพื่อน ครูและผู้นำของชุมชน เพื่อนย่อมมีอิทธิพลในทุกทางโดยเฉพาะในวัยเด็กและวัยรุ่นหนุ่มสาว ครูและผู้นำของชุมชนก็เช่นเดียวกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งครูนั้นมีอิทธิพลมาก ครูที่เข้าใจย่อมจะแนะนำเด็กนักเรียนให้หันมาสนใจและสร้างความเข้าใจให้แก่เด็กนักเรียนว่าการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ทางนันทนาการด้านใดด้านหนึ่ง นอกจากจะเพลิดเพลินแล้วยังเป็นการเพิ่มประสบการณ์อีกทางหนึ่งด้วย

4. ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่แต่ละชนชาติปฏิบัติสืบทอดกันมา ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการจูงใจเข้าร่วมทางนันทนาการมาก

5. ดินฟ้าอากาศ อากาศร้อนหนาวเป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลกระทำหรือไม่กระทำกิจกรรมต่างๆ ได้มากน้อยตามไปด้วย เช่น บุคคลที่อยู่ในประเทศหนาวจำเป็นต้องทำร่างกายให้เคลื่อนไหวเพื่อทำร่างกายให้อบอุ่นอยู่เสมอ มีประวัติมาว่าผู้คิดค้นอุปกรณ์กีฬาในขั้นแรกก็เพื่อต้องการให้เด็กๆ วิ่งเล่นโดยมีอุปกรณ์เป็นเครื่องจูงใจในการเล่นขจัดความหนาวเย็นนั่นเอง

6. ฐานะการเงิน เรื่องการกินกับการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการเป็นปัจจัยต่อกัน แต่อย่างไรก็ตามทุกคนสามารถเข้าร่วมในกิจกรรมนันทนาการได้ทั้งสิ้น ทั้งนี้หากเข้าใจว่ากิจกรรมนันทนาการนั้นมีหลายประเภท โดยการเลือกให้เหมาะสมตามอัตรา (ฐานะการเงิน) ได้

7. เครื่องอำนวยความสะดวกและผู้นำนันทนาการ สิ่งจูงใจอันสำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางนันทนาการไว้ให้บริการประชาชน เช่น สนามกีฬา โรงยิมเนเซียม ที่นั่งพักผ่อน สวนสาธารณะ ห้องสมุด ศูนย์เยาวชน ฯลฯ ชุมชนหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องต้องจัดหาไว้ให้ประชาชนไปเข้าร่วม นอกจากนั้นผู้นำทางนันทนาการเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะจะเป็นผู้ทำให้กิจกรรมนันทนาการให้ประโยชน์แก่ผู้เข้าร่วมอย่างทั่วถึงและได้ประโยชน์อย่างแท้จริง

8. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้านกิจกรรมนันทนาการ ชุมชนหรือท้องถิ่นเมื่อให้ความสำคัญต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการว่าก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมแล้วควรวางแผนในการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้นและจูงใจให้ทราบ ตลอดจนการให้ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมนันทนาการอยู่เสมอ เพราะสิ่งเหล่านี้จะกระตุ้นให้ประชาชนได้รับรู้ได้ฟัง และจะเป็นสิ่งจูงใจให้เขาหันมาสนใจทำกิจกรรมนันทนาการในยามว่างได้

ประโยชน์และคุณค่าของกิจกรรมนันทนาการ

การเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการในเวลาว่างด้วยความสมัครใจ ส่งผลให้ได้รับประโยชน์ต่างๆ โดย สมบัติ กาญจนกิจ และดำรงศ ดาราศักดิ์ คณิต เขียววิชัย และจรินทร์ ธานีรัตน์ ได้สรุปไว้ดังนี้ (สมบัติ กาญจนกิจ, 2557)

1. ช่วยให้คุณและชุมชนได้รับความสุข สนุกสนาน
2. ช่วยให้คุณและชุมชนพัฒนาสุขภาพจิตและสมรรถภาพทางกายที่ดี
3. ช่วยป้องกันปัญหาอาชญากรรมและพฤติกรรมเบี่ยงเบนในทางไม่พึงประสงค์ของเด็กและเยาวชน
4. ส่งเสริมความเป็นพลเมืองดี โดยชุมชนที่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ จะได้เรียนรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ ความมีน้ำใจ การให้บริการ และรู้จักอาสาสมัครช่วยเหลือสังคม
5. ส่งเสริมการพัฒนาอารมณ์ กิจกรรมนันทนาการช่วยพัฒนาอารมณ์สุข ผ่อนคลายความตึงเครียด ลดความวิตกกังวล
6. ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมของชาติ วิถีชีวิต ประเพณี โดยเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้และซาบซึ้ง อันจะก่อให้เกิดการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ของชาติต่อไป
7. ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ โดยกิจกรรมกลางแจ้งและนอกเมืองสามารถช่วยส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนและประเทศชาติในอนาคต
8. ส่งเสริมในเรื่องการบำบัดรักษา กิจกรรมนันทนาการเป็นกิจกรรมที่ช่วยรักษาคนป่วยทั้งทางร่างกายและสุขภาพจิต ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจของผู้ป่วย

9. ส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม กิจกรรมนันทนาการกลุ่มสัมพันธ์ช่วยให้บุคคลได้แสดงออก ผูกการอยู่ร่วมกัน การทำงานเป็นทีม ลดความเห็นแก่ตัว เสริมสร้างความสามัคคีและความเข้าใจอันดีในหมู่คณะ

10. ส่งเสริมและบำรุงขวัญทหารและตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามชายแดน โดยกิจกรรมนันทนาการที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมขวัญและกำลังใจของทหารและตำรวจชายแดน เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อเป็นการตอบแทนและให้กำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่

แผนพัฒนานันทนาการแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2555-2559)

กรมพลศึกษา (2555) ได้จัดทำแผนพัฒนานันทนาการแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2555-2559) เป็นแผนแม่บทเพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดแนวทางพัฒนานันทนาการของชาติ ให้ดำเนินไปในทิศทางเดียวกันทั้งประเทศ โดยมีรายละเอียดยุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การส่งเสริมเด็ก เยาวชน และประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ ตระหนักถึงคุณค่าของการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และประกอบกิจกรรมนันทนาการเป็นประจำจนเป็นวิถีชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การผลิตและพัฒนาบุคลากรในการเป็นผู้นำและการจัดบริการนันทนาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาการบริหารจัดการนันทนาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาสภาวะแวดล้อมและการส่งเสริม อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนด้วยนันทนาการ

โดยได้กำหนดให้ทรัพยากรนันทนาการ หมายถึง ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับนันทนาการ เช่น คน สถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับนันทนาการ สวนสนุก สวนสาธารณะ พิพิธภัณฑ์ และโบราณสถาน เป็นต้น และยังกำหนดให้โครงสร้างพื้นฐานทางนันทนาการ หมายถึง อุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการทางด้านนันทนาการ

จากสาระสำคัญของนันทนาการดังกล่าว พอจะสรุปได้ว่า นันทนาการ หมายถึง กิจกรรมที่ทำในเวลาว่างตามความสมัครใจและสนใจ โดยจะต้องเป็นกิจกรรมที่ไม่ขัดต่อธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม และกฎหมาย ทั้งยังช่วยในการพัฒนาทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา

ส่งผลให้ผู้ร่วมทำกิจกรรมนั้นทนทานการเกิดพึงพอใจ มีความสุข สนุกสนาน ผ่อนคลายความตึงเครียด มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2530) ให้ความหมายว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามและวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับการช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2535) กล่าวว่า องค์กรแห่งการบริการเป็นองค์กรที่ให้บริการเป็นเลิศ โดยให้บริการด้วยคุณภาพอย่างแท้จริง ประกอบกับสร้างสัมพันธ์ที่ดี จนลูกค้ารู้สึกพอใจอย่างยิ่ง จนกลายเป็นความจงรักภักดี

สมชาติ กิจยรรยง (2536) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ

สุปัญญา ไชยชาญ (2542) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ 2 ความหมาย ดังนี้

1. บริการ คือ การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ
2. บริการ คือ กิจกรรมที่นำมาซื้อขายเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน เช่น การรักษาโรคของสถานพยาบาล การให้บริการด้านการกีฬาและการออกกำลังกาย เป็นต้น

สมิต สัจฉกร (2543) กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น โดยจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ ซึ่งผู้ที่เป็นผู้ให้บริการควรคำนึงถึงหลักในการให้บริการดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

นอกจากนั้นยังกล่าวว่า การบริการในภาครัฐมุ่งถึงผลที่จะเกิดต่อประชาชน เป็นบริการสาธารณะ โดยมีวัตถุประสงค์ต้องการให้ประชาชนเกิดความสุข ไม่มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลกำไร การบริการในภาครัฐส่วนใหญ่จึงเป็นลักษณะของการให้เปล่า และถ้ามีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการ ก็เป็นลักษณะที่เป็นค่าตอบแทนพอความคุ้มค่า ให้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้บริการอยู่ได้ และในการให้บริการหลายประเภท รัฐก็ต้องยอมที่จะรับภาระการขาดทุนในการดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ

ความสำคัญของการบริการ

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) ได้สรุปความสำคัญของการบริการเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. ความสำคัญต่อหน่วยงานบริการ

- 1.1 การบริการเป็นการสร้างกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างให้กับหน่วยงาน
- 1.2 หน่วยงานที่นำเสนอการบริการควบคู่ไปกับสินค้าหลัก การบริการจะเป็นสิ่งที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าหลัก
- 1.3 ช่วยรักษาลูกค้าเดิมและช่วยเพิ่มผลกำไรในระยะยาว เพราะการบริการที่ดีจะรักษาลูกค้าเดิมให้เป็นลูกค้าประจำ หรือที่เรียกว่า ลูกค้าภักดี (Loyal Customer) ของหน่วยงาน เมื่อลูกค้ามีความมั่นใจว่าเขาได้รับบริการที่ดีจากหน่วยงานใดแล้ว ก็มักจะใช้บริการนั้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวโน้มจะใช้เพิ่มขึ้น
- 1.4 ช่วยเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะสร้างชื่อเสียงและดึงดูดลูกค้ารายใหม่ให้ตัดสินใจใช้บริการ และลูกค้าเดิมก็จะช่วยประชาสัมพันธ์และแนะนำให้บุคคลอื่นๆ ให้เข้ามาใช้บริการของหน่วยงานเพิ่มขึ้น
- 1.5 ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน การบริการที่ดีทำให้ลูกค้าเกิดความชื่นชมหน่วยงานในภาพรวม นอกจากนี้ ยังทำให้ลูกค้าพูดถึงหน่วยงานในทางที่ดีด้วย

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

การบริการสามารถตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ คือ การบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความสุข ได้รับความสะดวกสบาย และมีความประทับใจ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับเงินและเวลาที่เสียไป ส่งผลให้กลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต

ประเภทของการบริการ

ยุทธศาสตร์ วรรณวณิชย์ (2548) ได้แบ่งประเภทของการบริการไว้ดังนี้

1. ตามความเกี่ยวข้องกับผู้ขายบริการ (Seller Related Bases) แบ่งได้ 3 ประเภทดังนี้

1.1 ลักษณะของการดำเนินการ (Nature of Enterprise)

1.1.1 ดำเนินการโดยเอกชน โดยมุ่งหวังผลกำไร

1.1.2 ดำเนินการโดยเอกชน แต่ไม่มุ่งหวังผลกำไร

1.1.3 ดำเนินการโดยรัฐ ไม่มุ่งหวังผลกำไร ได้แก่ กิจการสาธารณูปโภค

ต่างๆ สวนสาธารณะ การท่องเที่ยว เป็นต้น

1.2 หน้าที่ของบริการ (Functions Performed)

1.2.1 การสื่อสาร เช่น องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

1.2.2 ที่ปรึกษาและบริการทางธุรกิจ เช่น สำนักงานจัดหางาน

1.2.3 บริการการศึกษา เช่น โรงเรียน วิทยาลัย ห้องสมุด

1.2.4 บริการทางการเงิน เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ บริษัทเงินทุน

1.2.5 บริการเพื่อสุขภาพ เช่น คลินิก โรงพยาบาล

1.2.6 บริการประกันภัย เช่น ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ

1.3 แหล่งที่มาของรายได้ (Income Source)

1.3.1 จากภาษีของประชาชน

1.3.2 จากการบริจาค

1.3.3 จากการขายบริการ

1.3.4 จากการขายบริการรวมกับการบริจาค

2. ตามความเกี่ยวข้องกับผู้ซื้อ (Buyer Related Bases) แบ่งได้ 3 ประเภทดังนี้

2.1 ประเภทของตลาด (Market Type)

2.1.1 ตลาดอุปโภคบริโภค

2.1.2 ตลาดอุตสาหกรรม

2.1.3 ตลาดรัฐบาล

2.2 พฤติกรรมการซื้อ (Way in Which Service Bought)

2.2.1 ซื้อตามความสะดวกซื้อ เช่น บริการการเดินทางของขนส่งมวลชน

2.2.2 ซื้อโดยเลือกซื้อ เช่น บริการของบริษัทนำเที่ยว

2.2.3 ซื้อโดยเจาะจงซื้อ เช่น บริการตรวจสอบสุขภาพ

2.2.4 ซื้อโดยไม่คาดคิดมาก่อน เช่น บริการปะยางรถยนต์

2.3 แรงจูงใจ (Motives)

2.3.1 ด้านเหตุผล ผู้ซื้อบริการส่วนใหญ่ตัดสินใจซื้อโดยใช้เหตุผล เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน บริการจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับพนักงานบริการ

2.3.2 ด้านอารมณ์ จะมีในบริการบางประเภท เช่น บริการส่วนตัว บริการรักษาสุขภาพ บริการบันเทิง

3. ตามความเกี่ยวข้องกับบริการ (Service Related Bases) แบ่งได้ 3 ประเภทดังนี้

3.1 รูปแบบของการบริการ (Service Form)

3.1.1 มีรูปแบบที่แน่นอน เช่น บริการรถโดยสารประจำทางจะส่งผู้โดยสารตามเป้าหมายที่ระบุแน่นอน

3.1.2 มีรูปแบบตามคำสั่งของลูกค้า เช่น บริการรถแท็กซี่จะส่งผู้โดยสารตามจุดหมายปลายทางที่ผู้โดยสารต้องการ

3.2 ให้บริการโดยใช้เครื่องมือหรือแรงคนเป็นหลัก (Human or Machine Based)

3.2.1 บริการโดยใช้เครื่องมือ เช่น บริการล้างรถอัตโนมัติ

3.2.2 บริการโดยใช้แรงคน เช่น บริการซ่อมประปา ซ่อมรถยนต์

3.3 ระดับการติดต่อ (High or Low Contact)

3.3.1 การติดต่อระดับสูง คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ด้วยกัน เช่น บริการทางการแพทย์

3.3.2 การติดต่อระดับต่ำ เช่น บริการซ่อมรถ

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) กล่าวว่า หน่วยงานบริการสามารถแบ่งออกตามจุดประสงค์ของการจัดตั้งได้ 2 ประเภท ดังนี้

1. หน่วยงานบริการสาธารณะ มุ่งเน้นให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชน
2. หน่วยงานเชิงธุรกิจ มุ่งเน้นบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) สรุปไว้ว่า องค์การการค้าโลก (World Trade Organization: WTO) จำแนกการบริการไว้ 12 ประเภทดังนี้

1. การบริการด้านธุรกิจอาชีพ (Professional Business Services)
2. การบริการสื่อสารคมนาคม (Communication Services)
3. การบริการด้านการก่อสร้างและวิศวกรรมที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง (Construction and Related Engineering Services)
4. การบริการด้านการจัดจำหน่าย (Distribution Services)
5. การบริการด้านการศึกษา (Education Services)
7. การบริการด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Services)
8. การบริการด้านการเงิน (Financial Services)
9. การบริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและบริการทางสังคม (Health Related and Social Services)
10. การบริการด้านการท่องเที่ยวและบริการด้านการเดินทางเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (Tourism and Travel Related Services)
11. การบริการด้านนันทนาการ วัฒนธรรม และการกีฬา (Recreational, Cultural and Sporting Services)
12. การบริการด้านการขนส่ง (Transportation Services)

หลักการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2530) กล่าวว่า หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงถึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ การให้บริการจะต้องมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพึงพอใจของลูกค้า
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อไม่ให้เกิดความบกพร่องในการให้บริการ
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่มีความรวดเร็วและตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบและรอบด้าน เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบและความเสียหายแก่บุคคลอื่น

ลักษณะของการบริการที่ดี

ปาริชาติ ประกอบมาศ (2551) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดีและเป็นที่ยอมรับมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การให้บริการถ้ามีความรัก ความตั้งใจ และความเต็มใจในการให้บริการก็จะส่งผลในด้านดี
2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่ต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นการให้บริการรวดเร็วทันใจจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ
3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ถูกต้องและสมบูรณ์ เป็นการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน ผู้ให้บริการควรให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน ไม่ควรให้การบริการเป็นพิเศษกับคนในคนหนึ่ง ซึ่งอาจสร้างความไม่พอใจให้กับผู้รับบริการคนอื่นได้
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องส่งผลให้ผู้รับบริการมีความสุข ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามช่วยเหลือให้ผู้รับบริการเกิดความชื่นใจ

Steve and Cook (1995) กล่าวว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว ยังคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กร สามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ข้อดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันที
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสม
6. คุณภาพการให้บริการทั้งระหว่างเข้ารับบริการและหลังรับบริการ
7. ชื่อเสียงของการบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

คุณภาพของการบริการมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ (วิฑูรย์ สิมาช็อคดี อ้างถึงใน ภัควัฒน์ เชิดพุทธ, 2552)

1. ผู้ให้บริการ เป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ เพราะเป็นผู้สร้างความแตกต่างและเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้กับการจัดกิจกรรม
2. สถานที่ให้บริการ เป็นจุดแรกๆที่ผู้ใช้บริการจะได้สัมผัสเมื่อก้าวเข้ามาในหน่วยงาน โดยสถานที่ที่สะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบ ถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ทั้งนี้ยังแสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กรด้วย ผู้ใช้บริการที่เห็นจะมีความรู้สึกเชื่อมั่นในคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการ
3. สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือหรืออุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการ เราจะเลือกใช้ประเภทใดก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในงานบริการ และสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ คือ การบำรุงรักษาดูแลเครื่องมือและอุปกรณ์เหล่านั้นให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

ข้อมูลทั่วไปของศูนย์เยาวชนมิติใหม่

ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ดำเนินงานโดยกองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว เป็นสถานที่ที่ทางกรุงเทพมหานครจัดให้เป็นสวัสดิการสำหรับประชาชน ในการทำกิจกรรมนันทนาการต่างๆ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นเด็ก เยาวชน และเปิดกว้างให้ประชาชนทั่วไป โดยไม่จำกัดเพศและวัยให้สามารถเข้ามาใช้บริการได้ เพื่อส่งเสริมในประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้ออกกำลังกายและทำกิจกรรมนันทนาการตามความสนใจ เป็นการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ตลอดจนเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับสถาบันครอบครัว ชุมชน และสังคม

ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 37 แห่ง กระจายอยู่ตามเขตต่างๆ ดังนี้

ศูนย์เยาวชน	เขต
1. ศูนย์เยาวชนจอมทอง	เขตจอมทอง
2. ศูนย์เยาวชนทุ่งครุ	เขตทุ่งครุ
3. ศูนย์เยาวชนคลองกุ่ม	เขตบึงกุ่ม
4. ศูนย์เยาวชนลุมพินี	เขตปทุมวัน
5. ศูนย์เยาวชนวัดหัวลำโพง	เขตบางรัก
6. ศูนย์เยาวชนบางขุนเทียน	เขตบางขุนเทียน
7. ศูนย์เยาวชนคลองเตย	เขตคลองเตย
8. ศูนย์เยาวชนสะพานสูง	เขตสะพานสูง
9. ศูนย์เยาวชนบางกะปิ	เขตบางกะปิ
10. ศูนย์เยาวชนลาดกระบัง	เขตลาดกระบัง
11. ศูนย์เยาวชนวัดฉัตรแก้วจางลณี	เขตบางพลัด
12. ศูนย์เยาวชนเทเวศร์	เขตพระนคร
13. ศูนย์เยาวชนมีนบุรี	เขตมีนบุรี
14. ศูนย์เยาวชนบ่อนไก่	เขตปทุมวัน
15. ศูนย์เยาวชนหนองจอก	เขตหนองจอก
16. ศูนย์เยาวชนเตชะวนิช	เขตบางซื่อ

ศูนย์เยาวชน	เขต
17. ศูนย์เยาวชนเวฬุราชิน	เขตธนบุรี
18. ศูนย์เยาวชนจตุจักร	เขตจตุจักร
19. ศูนย์เยาวชนโรตารีธนบุรี	เขตบางกอกใหญ่
20. ศูนย์เยาวชนสะพานพระราม 8	เขตบางพลัด
21. ศูนย์ทวีวัฒนา	เขตทวีวัฒนา
22. ศูนย์เยาวชนบางนา	เขตบางนา
23. ศูนย์เยาวชนบางแค (เรื่องสอน)	เขตบางแค
24. ศูนย์เยาวชนชัยพฤกษ์มาลา	เขตตลิ่งชัน
25. ศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ	เขตจตุจักร
26. ศูนย์เยาวชนหลักสี่	เขตหลักสี่
27. ศูนย์เยาวชนสะพานพระราม 9	เขตราชบุรีบูรณะ
28. ศูนย์เยาวชนวัดธาตุทอง	เขตวัฒนา
29. ศูนย์เยาวชนวัดโสมนัส	เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย
30. ศูนย์เยาวชนเกียกกาย	เขตดุสิต
31. ศูนย์เยาวชนวัดดอกไม้	เขตยานนาวา
32. ศูนย์เยาวชนดอนเมือง	เขตดอนเมือง
33. ศูนย์เยาวชนบางเขน	เขตบางเขน
34. ศูนย์เยาวชนสวนอ้อย	เขตดุสิต
35. ศูนย์เยาวชนวัดมหาธาตุ	เขตพระนคร
36. ศูนย์เยาวชนอัมพวา	เขตบางกอกน้อย
37. ศูนย์เยาวชนปทุมวัน	เขตปทุมวัน

ศูนย์เยาวชนมิติใหม่

ศูนย์เยาวชนมิติใหม่ มีจำนวน 9 แห่ง ดังนี้

1. ศูนย์เยาวชนบางกะปิ
2. ศูนย์เยาวชนสะพานสูง
3. ศูนย์เยาวชนหนองจอก
4. ศูนย์เยาวชนทวีวัฒนา
5. ศูนย์เยาวชนจตุจักร
6. ศูนย์เยาวชนดอนเมือง
7. ศูนย์เยาวชนบางแค
8. ศูนย์เยาวชนบางขุนเทียน
9. ศูนย์เยาวชนลุมพินี

กรุงเทพมหานครมีนโยบายในการพัฒนาศักยภาพของศูนย์เยาวชน โดยการปรับปรุง และพัฒนาทางด้านกายภาพ อาคารสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้มีความสวยงาม มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ประกอบด้วยอาคาร 3 หลัง ได้แก่

1. อาคารกิจกรรม เป็นอาคาร 2 ชั้น ประกอบด้วย

- ห้องสำนักงานสำหรับรับสมัครสมาชิก
- ห้องสมุดอินเทอร์เน็ต
- ห้องกิจกรรมศิลปะ
- ห้องอเนกประสงค์สำหรับจัดกิจกรรม
- ห้องฟิตเนส
- ห้องกิจกรรมนาฏศิลป์
- ห้องดนตรีไทย
- ห้องดนตรีสากล
- ห้องมินิเธียเตอร์

2. อาคารกีฬาในร่ม ประกอบด้วย

- สนามบาสเกตบอล
- สนามแบดมินตัน

3. สระว่ายน้ำมาตรฐาน ขนาด 12.50 x 25.00 เมตร

นอกจากนี้ยังมีสนามกีฬากลางแจ้ง เช่น สนามฟุตบอล สนามเทนนิส ไว้ให้บริการ ศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีการให้บริการ อินเทอร์เน็ต ห้องฉายภาพยนตร์ และบัตรสมาชิกแบบสมาร์ตการ์ด รวมทั้งมีกิจกรรมนันทนาการ ให้บริการอย่างหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกเพศ ทุกวัย (สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว, 2556)

กิจกรรมที่ให้บริการ

1. กิจกรรมกีฬา เช่น ว่ายน้ำ แบดมินตัน เทควันโด ฟิตเนส ลีลาศ เทเบิลเทนนิส ฟุตซอล ศิลปะป้องกันตัว
2. กิจกรรมดนตรี
 - ดนตรีไทย ชิม ชลุ่ม ซอฮู้ ซอด้วง ระนาด การขับร้องเพลงไทย
 - ดนตรีสากล เช่น กีตาร์โปร่ง เบส กลอง คีย์บอร์ด เปียโน การขับร้องเพลงสากล
3. กิจกรรมศิลปะ เช่น วาดรูป ระบายสี เพนท์ ปั้นดิน ร้อยลูกปัด
4. กิจกรรมนาฏศิลป์
 - นาฏศิลป์ไทย เช่น รำแม่บท รำไทย รำ 4 ภาค รำวงมาตรฐาน
 - นาฏศิลป์สากล เช่น บัลเลต์ แจ๊สแดนซ์
5. กิจกรรมคหกรรม เช่น เย็บ ปัก ถักร้อย การทำอาหารคาว-หวาน การประดิษฐ์
6. ห้องสมุดและคอมพิวเตอร์
7. กิจกรรมแอโรบิกเพื่อสุขภาพ
8. การพัฒนาบุคลิกภาพ เช่น การอบรมภาวะผู้นำ การอบรมมารยาทไทย
9. การประกวดกิจกรรมและการแข่งขันกีฬา
10. กิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดทัศนศึกษา การจัดค่ายพักแรม

การเปิดให้บริการ

- จันทร์ – ศุกร์ เวลา 10.00 – 20.00 น.
- เสาร์ – อาทิตย์ เวลา 10.00 – 18.00 น.
- วันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 10.00 – 18.00 น.

อัตราค่าสมัครสมาชิก

- สมาชิกอายุ 8 – 18 ปี ค่าสมาชิกปีละ 10 บาท
- สมาชิกอายุ 19 – 24 ปี ค่าสมาชิกปีละ 20 บาท
- สมาชิกอายุ 25 ปีขึ้นไป ค่าสมาชิกปีละ 40 บาท

(สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว, 2555)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

รุ่งนภา สิงห์นรา (2538) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “สภาพและปัญหาการจัดดำเนินงานของศูนย์เยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์เยาวชนส่วนใหญ่มีพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมน้อย มีอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ได้รับการจัดสรรงบประมาณน้อย และสมาชิกที่มาใช้บริการโดยเฉลี่ยในหนึ่งวันมีจำนวนน้อย ทำให้การดำเนินงานของศูนย์เยาวชนไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ปัญหาในการดำเนินงานของศูนย์เยาวชน พบว่า ศูนย์เยาวชนประสบปัญหาในระดับมากในด้านงบประมาณ ส่วนด้านความต้องการของสมาชิกศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า สมาชิกศูนย์เยาวชนมีความต้องการมาใช้บริการมากในทุกด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมสมรรถภาพทางกาย ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย ด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านวิชาการ ด้านวันบริการต้องการให้เปิดทุกวัน และด้านเวลาที่เปิดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์

ธีรยุทธ รัตนกรแก้ว (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานครและเทศบาล” ผลการวิจัยสรุปได้ว่า อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนมีไม่เพียงพอ สมาชิกมีความสนใจเข้าร่วม

กิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬามากที่สุด ได้รับการจัดสรรงบประมาณต่อปีน้อยมาก วัสดุอุปกรณ์กีฬาส่วนใหญ่มีความเพียงพอในระดับน้อย คุณภาพ มาตรฐานวัสดุอุปกรณ์กีฬามีคุณภาพน้อยเช่นกัน กิจกรรมที่จัดให้บริการตรงกับความต้องการและความสนใจอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมกับศูนย์เยาวชนโดยการสนับสนุนทางการเงินและบริจาคอุปกรณ์ทางการกีฬา

สิริลักษณ์ ทัดมัน (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการการออกกำลังกายของผู้มาใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครไทย – ญี่ปุ่น ดินแดง ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการใช้บริการการออกกำลังกาย ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้สอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจัดการการให้บริการ โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง และมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

วาสนา โฉมดี (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมการตลาดบริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมการตลาดบริการในศูนย์ฟิตเนสการกีฬาแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจด้านบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมการตลาดบริการในศูนย์ฟิตเนสการกีฬาแห่งประเทศไทย ด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจกลยุทธ์ด้านส่วนประสมการตลาดบริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการศึกษา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากด้านอื่นๆอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชยพล ศรีหิรัญ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนมิติใหม่ของกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนมิติใหม่ของกรุงเทพมหานคร ควรพัฒนาด้านบุคลากรภาพรวม และพัฒนาความสามารถ โดยการเพิ่มด้านการจัดกิจกรรมให้หลากหลายมากขึ้น รวมทั้งการพัฒนาการมีส่วนร่วมของสมาชิก ด้านอาคารสถานที่ควรเพิ่มที่จอดรถและห้องน้ำให้เหมาะสมกับจำนวนสมาชิก ด้านวัสดุอุปกรณ์ควรเพิ่มปริมาณ ความทันสมัย และด้านการให้บริการควรให้บริการแก่สมาชิกด้วยความ เต็มใจ และใส่ใจ ในความต้องการของสมาชิก

อภิวัฒน์ วีระเดโช (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น)” พบการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) โดยรวม และรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมต่างกัน และผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการไม่แตกต่างกัน

ทัศตะวัน ด่วนตระกูลศิลป์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพืชรักษณสถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังระดับมากในด้านบุคลากร ด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านความปลอดภัย ด้านการจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ และนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านความปลอดภัย ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อังศุมพร เทียมเพชร (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการของประชาชน ในสนามกีฬาแห่งชาติ” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการในสนามกีฬาแห่งชาติ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ และด้านการบริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบระหว่างเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน พบว่า ด้านบุคลากร และด้านการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

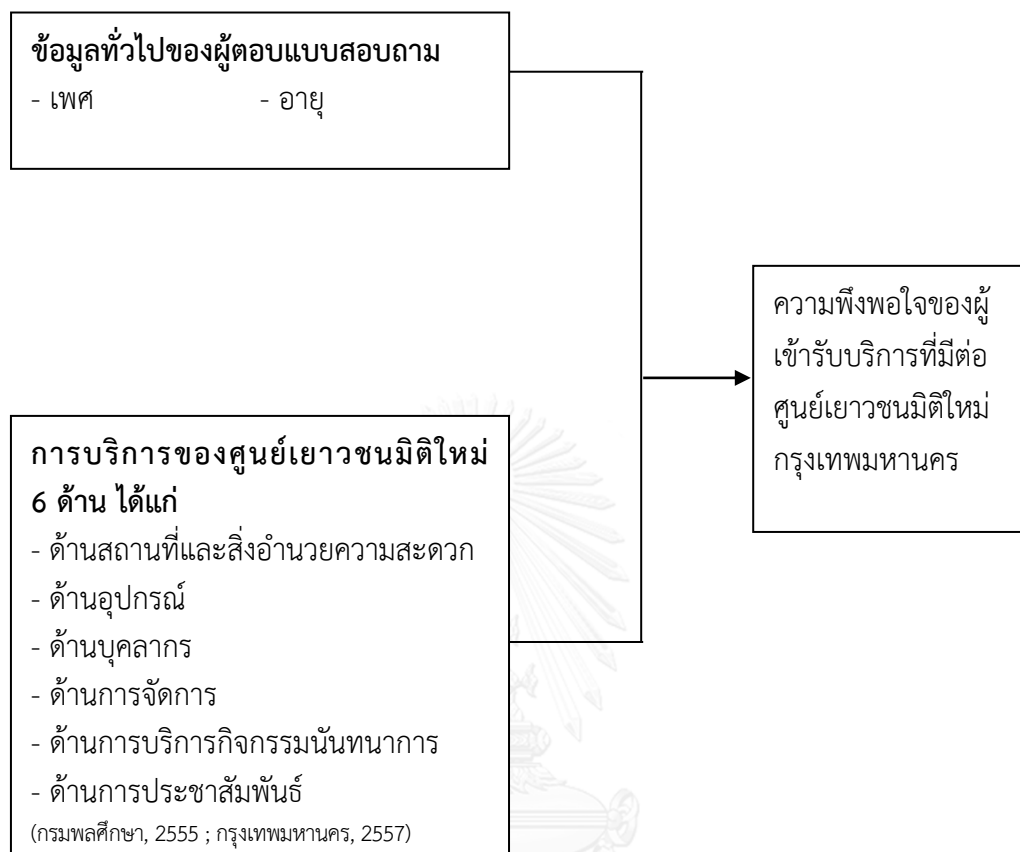
งานวิจัยต่างประเทศ

Ealine (1984) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อนันทนาการและสวนสาธารณะของเอกชนในนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสำรวจประชาชนที่มาท่องเที่ยวจำนวน 980 คน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการบริการ การนันทนาการ และสภาพสวนสาธารณะ พบว่า ประชาชนเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.82 ความพึงพอใจในด้านการจัดโปรแกรมกิจกรรมนันทนาการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งเพศหญิงและเพศชายใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนใหญ่อาชีพนักธุรกิจมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดด้านสภาพพื้นที่และนันทนาการ รองลงมาคือ ข้าราชการ นักเรียนนักศึกษา สำหรับความคิดเห็นทั่วไปมีความเห็นว่าควรปรับปรุงพัฒนาในด้าน ผู้ให้บริการ การรักษาความปลอดภัยและเครื่องอำนวยความสะดวกให้ทันสมัยมากกว่าที่เป็นอยู่

Watson (1997) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของทัศนคติ และแรงจูงใจของการใช้เวลาว่างที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการการออกกำลังกายของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้เวลาว่างวันละ 2-3 ชั่วโมงในการดูโทรทัศน์ หรือ ทำกิจกรรมที่ไม่มีการเคลื่อนไหว ซึ่งถ้านักศึกษามีเวลาว่าง แต่ไม่ใช้เวลาว่างในการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการการออกกำลังกาย เพราะขาดทัศนคติที่ดี ขาดแรงจูงใจ และไม่เห็นความสำคัญของกิจกรรมนันทนาการการออกกำลังกาย

Yu, Chang, and Liang (2006) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการกับความพึงพอใจและความภักดีในอุตสาหกรรมนันทนาการของชาวไต้หวัน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจ และความภักดีของอุตสาหกรรมนันทนาการ โดยใช้แบบสอบถามที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่าง 200 ชุด โดยมีค่าความเชื่อมั่นจากแบบสอบถามคิดเป็นด้านคุณภาพบริการ 0.92 ด้านความพึงพอใจ 0.88 และด้านความภักดี 0.70 โดยวิเคราะห์ผลสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านประชากรศาสตร์ พบความแตกต่างระหว่างด้านประชากรศาสตร์กับคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและความภักดี
2. ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งต้องการการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ
3. มีความสัมพันธ์กันทุกมิติ ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



รูปภาพที่ 1 : แสดงภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 9 แห่ง โดยประกอบไปด้วย ศูนย์เยาวชนบางกะปิ ศูนย์เยาวชนสะพานสูง ศูนย์เยาวชนหนองจอก ศูนย์เยาวชนทวีวัฒนา ศูนย์เยาวชนจตุจักร, ศูนย์เยาวชนดอนเมือง ศูนย์เยาวชนบางแค ศูนย์เยาวชนบางขุนเทียน และศูนย์เยาวชนลุมพินี สังกัดกองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว จากข้อมูลทางสถิติพบว่าในปี พ.ศ. 2555 มีผู้ใช้บริการ จำนวน 1,803,910 คน (กรุงเทพมหานคร, 2556)

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากขนาดประชากร คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร พ.ศ.2555 ทั้ง 9 แห่ง จำนวน 1,803,910 คน (กรุงเทพมหานคร, 2556) ด้วยการใช้สูตรของยามาเน (Yamane, 1973) ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ \text{เมื่อ} \quad n &= \text{จำนวนคน} \\ N &= \text{ขนาดของประชากร} \\ e &= \text{ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง} \\ \text{แทนค่าในสูตร} \\ n &= \frac{1,803,910}{1 + 1,803,910 (0.05)^2} \\ n &= 399.99 \end{aligned}$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น จำนวน 400 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างของศูนย์เยาวชนมิติใหม่แต่ละแห่งที่ต้องการศึกษา จากการเทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร ดังต่อไปนี้

ศูนย์เยาวชนมิติใหม่	จำนวนผู้เข้ารับบริการ (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ศูนย์เยาวชนบางกะปิ	227,137	50
ศูนย์เยาวชนสะพานสูง	236,857	53
ศูนย์เยาวชนหนองจอก	198,121	44
ศูนย์เยาวชนทวีวัฒนา	177,941	39
ศูนย์เยาวชนดอนเมือง	98,708	22
ศูนย์เยาวชนบางแค	169,963	38
ศูนย์เยาวชนบางขุนเทียน	247,942	55
ศูนย์เยาวชนจตุจักร	183,536	41
ศูนย์เยาวชนลุมพินี	263,705	58
รวมทั้งสิ้น	1,803,910	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 4 ระดับ มีรายละเอียดของการให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	4	คะแนน

การหาค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณหาค่าอันตรภาคชั้นดังนี้
(ประคอง กรรณสูตร, 2542)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

หลังจากนั้นนำค่าอันตรภาคชั้นมาสร้างเกณฑ์ในการแปลผลระดับความพึงพอใจ
สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) ที่ได้จากการวิเคราะห์ ดังนี้

เกณฑ์ในการแปลผลระดับความพึงพอใจ

ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
1.00 – 1.75	ความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.76 – 2.50	ความพึงพอใจน้อย
2.51 – 3.25	ความพึงพอใจมาก
3.26 – 4.00	ความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการ
ศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร แบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีวิธีการสร้าง ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัย และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเครื่องมือให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และมีเนื้อหาครอบคลุมกรอบแนวคิดการวิจัยยิ่งขึ้น
2. นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาแก้ไข

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องและความเหมาะสมในเนื้อหา โดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ได้ต้องมีค่าใกล้เคียง 1 มากที่สุด โดยผู้วิจัยกำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องไว้ที่ 0.6 ขึ้นไป เพราะถือว่าค่าที่ได้เพียงพอและเป็นที่ยอมรับทางสถิติ (สิทธิ์ อธิสรณ์, 2552) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) เท่ากับ 0.95

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ณ บริเวณสนามกีฬาแห่งชาติ เขตปทุมวัน เพื่อตรวจสอบค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความเที่ยงหรือความสอดคล้องภายใน (Cronbach, 1970) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.91

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร เพื่อขอเก็บข้อมูลการวิจัยในศูนย์เยาวชนมิติใหม่ 9 แห่ง ดังนี้

- 1) ศูนย์เยาวชนบางกะปิ
- 2) ศูนย์เยาวชนสะพานสูง
- 3) ศูนย์เยาวชนหนองจอก
- 4) ศูนย์เยาวชนทวีวัฒนา
- 5) ศูนย์เยาวชนจตุจักร
- 6) ศูนย์เยาวชนดอนเมือง
- 7) ศูนย์เยาวชนบางแค
- 8) ศูนย์เยาวชนบางขุนเทียน
- 9) ศูนย์เยาวชนลุมพินี

2. ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดแก่กลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านและตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลในเดือนพฤษภาคม โดยเก็บข้อมูลในระหว่างวันจันทร์ – วันศุกร์ และวันเสาร์ – วันอาทิตย์ โดยเก็บข้อมูล 3 ช่วงเวลา คือ ช่วงเช้า 10.00 – 12.00 น. ช่วงบ่าย 13.00 – 15.00 น. และช่วงเย็น เวลา 16.00 – 18.00 น.

4. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เพื่อลงรหัสข้อมูล และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 4 ระดับ นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างตามเพศ โดยการทดสอบค่าที (t-test) และระหว่างช่วงอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of variance: ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร กรณีพบค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

5. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-ended) มาสรุปประเด็นสำคัญเป็นรายชื่อ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ ซึ่งผลของการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศ และระหว่างช่วงอายุ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการศูนย์เยาวชน มิติใหม่ กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางด้านสถิติ และผลจากการวิเคราะห์ ข้อมูล นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

สัญลักษณ์และคำย่อที่ใช้ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

N	หมายถึง	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง	ค่าที (Independent Samples t-test)
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน (F-distribution)
MS	หมายถึง	ผลรวมยกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
SS	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนยกกำลังสอง
df	หมายถึง	ค่าชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
p	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1.ชาย	186	46.50
2.หญิง	214	53.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 และเพศชาย จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

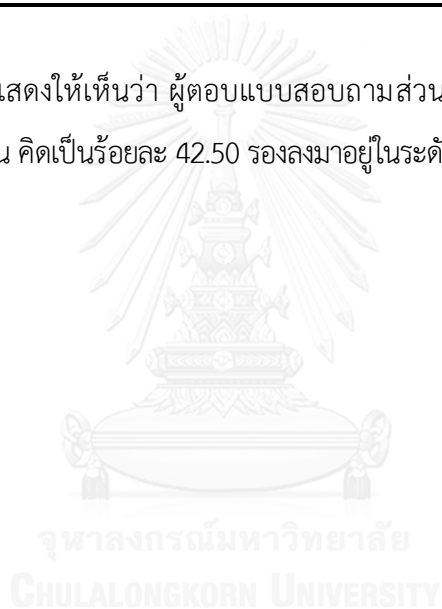
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	101	25.20
2. 20 – 39 ปี	167	41.80
3. 40 – 59 ปี	93	23.20
4. 60 ปีขึ้นไป	39	9.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	23	5.80
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	38	9.50
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	109	27.20
4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	43	10.80
5. ปริญญาตรี	170	42.50
6. สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20



ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	130	32.50
2. ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ พนักงานมหาวิทยาลัย/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ ลูกจ้างของรัฐ	59	14.80
3. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	97	24.20
4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	109	27.20
5. อื่นๆ	5	1.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 รองลงมาเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	154	38.50
2. 10,000 – 15,000 บาท	84	21.00
3. 15,001 – 20,000 บาท	74	18.50
4. 20,001 บาทขึ้นไป	88	22.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมา มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และมีรายได้ 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงวันที่เข้ามาใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่วงวันที่เข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. วันจันทร์ – วันศุกร์	301	53.50
2. วันเสาร์และอาทิตย์	184	32.50
3. วันหยุดนักขัตฤกษ์	78	14.00
รวม	563	100.00

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงวันที่เข้ามาใช้บริการเป็นวันจันทร์ – วันศุกร์ จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 วันเสาร์และอาทิตย์ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาเข้ามาใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. 10.00 – 12.00 น.	87	16.80
2. 13.00 – 15.00 น.	93	17.70
3. 15.01 – 17.00 น.	141	26.80
4. ตั้งแต่ 17.01น. เป็นต้นไป	204	38.70
รวม	525	100.00

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงเวลาเข้ามาใช้บริการตั้งแต่ 17.01 น. เป็นต้นไป จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 ตั้งแต่ 15.01 – 17.00 น. จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 และตั้งแต่ 13.00 – 15.00 น. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเข้ามารับบริการต่อสัปดาห์

การเข้ามารับบริการ ต่อสัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
1. 1 – 2 วันต่อสัปดาห์	106	26.50
2. 3 – 5 วันต่อสัปดาห์	174	43.50
3. 6 – 7 วันต่อสัปดาห์	57	14.20
4. ไม่แน่นอน	63	15.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามารับบริการสัปดาห์ละ 3 – 5 วัน จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมาสัปดาห์ละ 1 – 2 วัน จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่เข้ามารับบริการในแต่ละครั้ง

ระยะเวลาที่เข้ามารับบริการ ในแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 30 นาที	11	2.80
2. 30 นาที – 1 ชั่วโมง	104	26.00
3. 1 – 2 ชั่วโมง	201	50.20
4. 2 ชั่วโมงขึ้นไป	84	21.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่เข้ามารับบริการในแต่ละครั้ง 1 – 2 ชั่วโมง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.20 รองลงมามีระยะเวลาที่เข้ามารับบริการในแต่ละครั้ง 30 นาที – 1 ชั่วโมง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เข้ามาใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

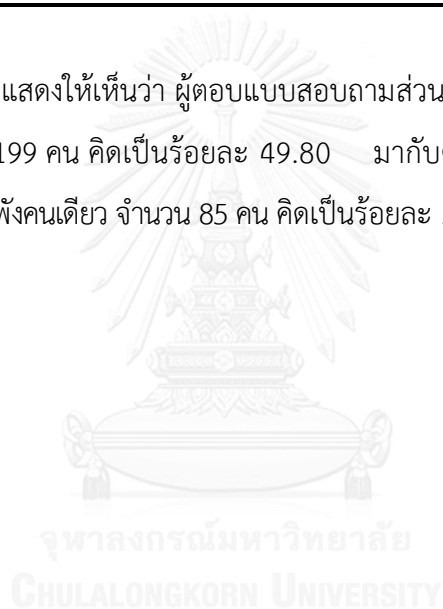
วัตถุประสงค์ที่เข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ออกกำลังกาย/เล่นกีฬา	365	52.10
2. เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ	101	14.40
3. พัฒนาทักษะและหาความรู้	60	8.60
4. นัดพบกับเพื่อน/สังสรรค์	63	9.00
5. พักผ่อน/ลดความเครียด	111	15.90
6. อื่นๆ	-	-
รวม	700	100.00

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้ามาใช้บริการเพื่อออกกำลังกาย/เล่นกีฬา จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 เพื่อการพักผ่อน/ลดความเครียด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 และเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มารับบริการกับท่าน

บุคคลที่เข้ามาใช้บริการ กับท่าน	จำนวน	ร้อยละ
1. ลำพังคนเดียว	85	21.20
2. กับเพื่อน	199	49.80
3. กับครอบครัว	101	25.20
4. กับคูรัก	15	3.80
5. อื่นๆ	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบุคคลที่เข้ามาใช้บริการด้วย คือ มากับเพื่อน จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80 มากับครอบครัว จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 และมาลำพังคนเดียว จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20



ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกิจกรรมที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

กิจกรรมที่เข้ามาใช้บริการ ในศูนย์เยาวชนมิติใหม่	จำนวน	ร้อยละ
1. กีฬา	293	36.70
2. ดนตรีและการร้องเพลง	58	7.20
3. ศิลปะ	50	6.20
4. นาฏศิลป์	22	2.70
5. คหกรรม	24	2.90
6. ห้องสมุด/ห้องมินิเธียเตอร์	70	8.70
7. ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ	228	28.30
8. การพัฒนาบุคลิกภาพ	19	2.30
9. การประกวดกิจกรรมและ การแข่งขันกีฬา	22	2.70
10. กิจกรรมพิเศษ	19	2.30
11. อื่นๆ	-	-
รวม	805	100.00

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการกิจกรรมกีฬา จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมากิจกรรมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 และกิจกรรมห้องสมุด/ห้องมินิเธียเตอร์ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจ ของผู้เข้ารับบริการ	N = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	
1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
สะดวก	2.99	0.30	มาก
2. ด้านอุปกรณ์	3.00	0.27	มาก
3. ด้านบุคลากร	3.08	0.33	มาก
4. ด้านการจัดการ	3.29	0.28	มากที่สุด
5. ด้านการบริการกิจกรรม			
นันทนาการ	3.30	0.31	มากที่สุด
6. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.03	0.33	มาก
รวม	3.11	0.30	มาก

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการจัดการและด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ ศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	N = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	
1. สถานที่ทำกิจกรรมเพียงพอต่อ ผู้เข้ารับบริการ	3.11	0.36	มาก
2. สถานที่มีความปลอดภัยเหมาะสม ต่อการจัดกิจกรรม	3.14	0.35	มาก
3. สถานที่มีความสะอาด สวยงาม	3.38	0.61	มากที่สุด
4. ห้องน้ำ/ห้องอาบน้ำ สะอาดและ เพียงพอ	3.14	0.76	มาก
5. มีป้ายบอกเส้นทางและป้ายบอก ห้องสำหรับทำกิจกรรมชัดเจน	3.13	0.36	มาก
6. จัดให้มีเก้าอี้และบริเวณพักผ่อนที่ เพียงพอ	3.10	0.34	มาก
7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ	2.22	0.41	น้อย
8. มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้สูงอายุและผู้พิการ	2.76	0.89	มาก
รวม	2.99	0.30	มาก

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ยกเว้น สถานที่ที่มีความสะอาด สวยงาม อยู่ในระดับมากที่สุด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์

ด้านอุปกรณ์	N = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	
1. อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อผู้เข้ารับบริการ	3.04	0.29	มาก
2. อุปกรณ์ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย	3.05	0.30	มาก
3. อุปกรณ์มีความทันสมัย	3.09	0.28	มาก
4. อุปกรณ์ที่ใช้มีความเหมาะสมกับกิจกรรม	3.22	0.55	มาก
5. มีป้ายบอกขั้นตอนวิธีการใช้อุปกรณ์อย่างละเอียดชัดเจน	3.04	0.30	มาก
6. มีอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	2.81	0.72	มาก
7. มีอุปกรณ์สำหรับการปฐมพยาบาลที่ได้มาตรฐาน	3.00	0.22	มาก
8. มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน	2.81	0.88	มาก
รวม	3.00	0.27	มาก

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ อยู่ในระดับมากทุกประเด็น

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	N = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลและให้บริการ	3.05	0.22	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.01	0.17	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เข้ารับบริการ	3.17	0.73	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.18	0.75	มาก
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฐมพยาบาลและการรักษาความปลอดภัย	3.07	0.69	มาก
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ ช่วยอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำในการทำกิจกรรม	3.03	0.21	มาก
รวม	3.08	0.33	มาก

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากทุกประเด็น

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อ ศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการ

ด้านการจัดการ	N = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	
1. มีการจัดพื้นที่ในการทำกิจกรรมได้ อย่างเหมาะสม	3.05	0.34	มาก
2. ค่าสมาชิกมีความเหมาะสม	3.40	0.62	มากที่สุด
3. เวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม (เปิด - ปิด)	3.21	0.68	มาก
4. มีการจัดการด้านความสะอาดที่ เหมาะสม	3.28	0.46	มากที่สุด
5. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ เหมาะสม	3.25	0.63	มาก
6. มีกฎ ระเบียบ ในการใช้บริการที่ เหมาะสม	3.06	0.24	มาก
7. มีการจัดกิจกรรมหลากหลาย ประเภทตอบสนองความต้องการ ของผู้เข้ารับบริการ	3.25	0.43	มาก
8. สนับสนุนการมีส่วนร่วมของสมาชิก ผู้เข้ารับบริการ	3.83	0.40	มากที่สุด
รวม	3.29	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ค่าสมาชิกมีความเหมาะสม มีการจัดการด้านความสะอาดที่เหมาะสม และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของสมาชิกผู้เข้ารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อ ศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ

ด้านการบริการ กิจกรรมนันทนาการ	N = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	
1. กิจกรรมนันทนาการที่ให้บริการ มีความหลากหลายน่าสนใจ	3.82	0.42	มากที่สุด
2. กิจกรรมนันทนาการที่ให้บริการ มีความเหมาะสมต่อผู้เข้ารับบริการ ทุกเพศทุกวัย	3.14	0.46	มาก
3. กิจกรรมช่วยส่งเสริมความรู้ ความสามารถของผู้เข้ารับบริการ	3.09	0.30	มาก
4. กิจกรรมก่อให้เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ผ่อนคลายความเครียด	3.25	0.46	มาก
5. กิจกรรมก่อให้เกิดความสัมพันธ์อัน ดีภายในครอบครัว เพื่อน และผู้เข้า รับบริการด้วยกัน	3.27	0.62	มากที่สุด
6. การจัดกิจกรรมนันทนาการในช่วง เทศกาลหรือกิจกรรมพิเศษ	3.25	0.66	มาก
รวม	3.30	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ยกเว้น กิจกรรมนันทนาการที่ให้บริการมีความหลากหลายน่าสนใจ และกิจกรรมก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในครอบครัว เพื่อน และผู้เข้ารับบริการด้วยกัน อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	N = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{x}	S.D.	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของศูนย์เยาวชนมิติใหม่ผ่านสื่อต่างๆ อย่างหลากหลาย	3.01	0.64	มาก
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชนและบริเวณโดยรอบศูนย์เยาวชนมิติใหม่	3.03	0.33	มาก
3. ความสะดวกของช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของศูนย์เยาวชนมิติใหม่	2.97	0.76	มาก
4. เอกสารแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและน่าสนใจ	3.08	0.34	มาก
5. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ	3.09	0.37	มาก
6. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมพิเศษกิจกรรมตามเทศกาลให้ผู้เข้ารับบริการได้ทราบอย่างทั่วถึง	3.01	0.51	มาก
รวม	3.03	0.33	มาก

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากทุกประเด็น

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศ และระหว่างช่วงอายุ

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างเพศ

ด้าน	เพศชาย (N=186)		เพศหญิง (N=214)		t	P
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.00	0.29	2.99	0.30	0.36	0.71
2. ด้านอุปกรณ์	3.02	0.28	2.99	0.26	1.03	0.30
3. ด้านบุคลากร	3.12	0.33	3.05	0.33	2.02	0.04*
4. ด้านการจัดการ	3.30	0.28	3.27	0.27	0.94	0.34
5. ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ	3.31	0.31	3.29	0.30	0.52	0.60
6. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.03	0.34	3.02	0.33	0.28	0.77
รวม	3.13	0.24	3.10	0.23	1.10	0.26

* $p < 0.05$ ($t_{398} = \pm 1.96$)

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างเพศ โดยภาพรวม พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบรายย่อยพบว่า ด้านบุคลากร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชน มิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	เพศชาย (N=186)		เพศหญิง (N=214)		t	P
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. สถานที่ทำกิจกรรมเพียงพอต่อ ผู้เข้ารับบริการ	3.13	0.38	3.10	0.35	0.83	0.40
2. สถานที่มีความปลอดภัย เหมาะสมต่อการจัดกิจกรรม	3.15	0.35	3.14	0.34	0.14	0.88
3. สถานที่มีความสะอาด สวยงาม	3.39	0.59	3.37	0.62	0.37	0.70
4. ห้องน้ำห้องอาบน้ำ สะอาดและ เพียงพอ	3.13	0.77	3.15	0.76	-0.26	0.79
5. มีป้ายบอกเส้นทางและป้ายบอก ห้องสำหรับทำกิจกรรมชัดเจน	3.10	0.32	3.16	0.39	-1.57	0.11
6. จัดให้มีเก้าอี้และบริเวณพักผ่อน ที่เพียงพอ	3.09	0.35	3.11	0.33	-0.62	0.53
7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ	2.25	0.44	2.19	0.39	1.56	0.11
8. มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ผู้สูงอายุและผู้พิการ	2.80	0.89	2.73	0.89	0.69	0.49
รวม	3.00	0.29	2.99	0.30	0.36	0.71

p > 0.05

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่า ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างเพศ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชน มิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์

ด้านอุปกรณ์	เพศชาย (N=186)		เพศหญิง (N=214)		t	P
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ เข้ารับบริการ	3.05	0.31	3.03	0.28	0.52	0.60
2. อุปกรณ์ได้มาตรฐานและมีความ ปลอดภัย	3.05	0.29	3.06	0.30	-0.40	0.68
3. อุปกรณ์มีความทันสมัย	3.11	0.31	3.07	0.26	1.14	0.25
4. อุปกรณ์ที่ใช้มีความเหมาะสมกับ กิจกรรม	3.26	0.49	3.17	0.59	1.64	0.10
5. มีป้ายบอกขั้นตอนวิธีการใช้ อุปกรณ์อย่างละเอียดชัดเจน	3.06	0.30	3.01	0.29	1.67	0.09
6. มีอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับ ผู้สูงอายุและผู้พิการ	2.78	0.76	2.83	0.68	-0.58	0.56
7. มีอุปกรณ์สำหรับการ ปฐมพยาบาลที่ได้มาตรฐาน	2.99	0.25	3.01	0.19	-0.89	0.37
8. มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ ได้มาตรฐาน	2.87	0.92	2.76	0.84	1.28	0.19
รวม	3.02	0.28	2.99	0.26	1.03	0.30

p > 0.05

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่า ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างเพศ ด้านอุปกรณ์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชน มิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	เพศชาย (N=186)		เพศหญิง (N=214)		t	P
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูลและให้บริการ	3.06	0.23	3.05	0.21	0.55	0.58
2. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอใน การให้บริการ	3.01	0.16	3.01	0.18	-0.49	0.61
3. เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อ ผู้เข้ารับบริการ	3.24	0.75	3.12	0.70	1.57	0.11
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	3.25	0.77	3.10	0.73	2.04	0.04*
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ในการปฐมพยาบาลและการรักษา ความปลอดภัย	3.14	0.66	3.00	0.71	1.94	0.53
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ช่วย อำนวยความสะดวกและให้ คำแนะนำในการทำกิจกรรม	3.03	0.21	3.03	0.20	-0.27	0.78
รวม	3.12	0.33	3.05	0.33	2.02	0.04*

* $p < 0.05$ ($t_{398} = \pm 1.96$)

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อ ศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างเพศ โดยภาพรวมพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบรายการย่อย พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชน มิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการ

ด้านการจัดการ	เพศชาย (N=186)		เพศหญิง (N=214)		t	P
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. มีการจัดพื้นที่ในการทำกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม	3.06	0.36	3.05	0.33	0.35	0.72
2. ค่าสมาชิกมีความเหมาะสม	3.45	0.64	3.35	0.60	1.53	0.12
3. เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (เปิด - ปิด)	3.19	0.78	3.23	0.58	-0.51	0.60
4. มีการจัดการด้านความสะอาดที่เหมาะสม	3.30	0.48	3.27	0.45	0.74	0.45
5. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม	3.27	0.66	3.23	0.60	0.62	0.53
6. มีกฎ ระเบียบ ในการใช้บริการที่เหมาะสม	3.06	0.24	3.07	0.24	-0.37	0.97
7. มีการจัดกิจกรรมหลากหลายประเภทตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการ	3.25	0.43	3.24	0.43	-0.10	0.92
8. สนับสนุนการมีส่วนร่วมของสมาชิกผู้เข้ารับบริการ	3.87	0.37	3.80	0.42	1.54	0.12
รวม	3.30	0.28	3.27	0.27	0.94	0.34

p > 0.05

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างเพศ ด้านการจัดการ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชน มิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ

ด้านการบริการ กิจกรรมนันทนาการ	เพศชาย (N=186)		เพศหญิง (N=214)		t	P
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. กิจกรรมนันทนาการที่ให้บริการ						
มีความหลากหลายน่าสนใจ	3.80	0.45	3.83	0.40	-0.60	0.54
2. กิจกรรมนันทนาการที่						
ให้บริการมีความเหมาะสมต่อผู้						
เข้ารับบริการทุกเพศทุกวัย	3.19	0.47	3.11	0.45	1.72	0.08
3. กิจกรรมช่วยส่งเสริมความรู้						
ความสามารถของผู้เข้ารับบริการ	3.09	0.31	3.09	0.29	-0.24	0.80
4. กิจกรรมก่อให้เกิดความ						
สนุกสนาน เพลิดเพลิน						
ผ่อนคลายความเครียด	3.24	0.45	3.29	0.47	-1.14	0.25
5. กิจกรรมก่อให้เกิด						
ความสัมพันธ์อันดีภายใน						
ครอบครัว เพื่อน และผู้เข้า						
รับบริการด้วยกัน	3.30	0.64	3.25	0.61	0.84	0.39
6. การจัดกิจกรรมนันทนาการ						
ในช่วงเทศกาลหรือกิจกรรม						
พิเศษ	3.28	0.70	3.23	0.63	0.75	0.45
รวม	3.31	0.31	3.29	0.30	0.52	0.60

$p > 0.05$

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อ ศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศ ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชน มิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	เพศชาย (N=186)		เพศหญิง (N=214)		t	P
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของศูนย์เยาวชนมิติใหม่ผ่านสื่อต่างๆ อย่างหลากหลาย	3.02	0.64	3.00	0.65	0.40	0.68
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชนและบริเวณโดยรอบศูนย์เยาวชนมิติใหม่	3.03	0.33	3.03	0.34	1.72	0.86
3. ความสะดวกของช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของศูนย์เยาวชนมิติใหม่	2.98	0.82	2.96	0.71	0.27	0.78
4. เอกสารแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและน่าสนใจ	3.08	0.34	3.07	0.34	1.17	0.86
5. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ	3.09	0.37	3.09	0.36	-0.20	0.84
6. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมพิเศษกิจกรรมตามเทศกาลให้ผู้เข้ารับบริการได้ทราบอย่างทั่วถึง	3.02	0.54	3.00	0.48	0.32	0.74
รวม	3.03	0.34	3.02	0.33	0.28	0.77

$p > 0.05$

จากตารางที่ 26 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างเพศ ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพฯมหานคร ระหว่างช่วงอายุ

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพฯมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ

ด้าน	ต่ำกว่า 20 ปี		20 – 39 ปี		40 – 59 ปี		60 ปีขึ้นไป		รวม		F	P
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.07	0.24	3.00	0.31	2.93	0.30	2.94	0.34	2.99	0.30	4.19	0.00*
2. ด้านอุปกรณ์	3.14	0.25	3.00	0.26	2.89	0.25	2.91	0.27	3.00	0.27	15.85	0.00*
3. ด้านบุคลากร	3.14	0.33	3.11	0.32	3.00	0.33	3.00	0.33	3.08	0.33	4.15	0.00*
4. ด้านการจัดการ	3.37	0.24	3.26	0.28	3.27	0.28	3.25	0.28	3.29	0.27	3.81	0.01*
5. ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ	3.38	0.29	3.30	0.28	3.25	0.33	3.23	0.34	3.30	0.31	3.60	0.01*
6. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.16	0.31	3.01	0.30	2.95	0.35	2.92	0.36	3.03	0.33	9.07	0.00*
รวม	3.21	0.21	3.11	0.23	3.05	0.24	3.04	0.25	3.11	0.23	9.48	0.00*

*p < 0.05

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพฯมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติดิใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างช่วงอายุ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ต่ำกว่า 20 ปี		20 - 39 ปี		40 - 59 ปี		60 ปีขึ้นไป		รวม		F	P
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
1. สถานที่ทำกิจกรรมเพียงพอต่อผู้เข้ารับบริการ	3.17	0.37	3.10	0.36	3.09	0.35	3.10	0.38	3.11	0.36	1.06	0.36
2. สถานที่มีความปลอดภัยเหมาะสมต่อการจัดกิจกรรม	3.14	0.34	3.16	0.36	3.14	0.34	3.10	0.30	3.14	0.35	0.25	0.85
3. สถานที่มีความสะอาดสวยงาม	3.44	0.59	3.38	0.60	3.31	0.64	3.38	0.63	3.38	0.61	0.66	0.57
4. ห้องน้ำ/ห้องอาบน้ำ สะอาดและเพียงพอ	3.30	0.62	3.13	0.83	3.05	0.77	3.00	0.79	3.14	0.76	2.26	0.08
5. มีป้ายบอกเส้นทางและป้ายบอกห้องสำหรับทำกิจกรรมชัดเจน	3.19	0.39	3.14	0.36	3.08	0.33	3.10	0.30	3.13	0.36	1.68	0.16
6. จัดให้มีเก้าอี้และบริเวณพักผ่อนที่เพียงพอ	3.13	0.41	3.10	0.29	3.08	0.33	3.08	0.35	3.10	0.34	0.45	0.71
7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ	2.26	0.46	2.22	0.41	2.16	0.37	2.26	0.44	2.22	0.41	0.97	0.40
8. มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ	2.99	0.76	2.80	0.90	2.55	0.87	2.54	1.07	2.76	0.89	4.97	0.00*
รวม	3.07	0.24	3.00	0.31	2.93	0.30	2.94	0.34	2.99	0.30	4.19	0.00*

*p < 0.05

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติดิใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างช่วงอายุ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายย่อยพบว่า มีความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชน มิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วง อายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 39 ปี	40 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.07	-	0.27	0.01*	0.15
2. 20 – 39 ปี	3.00		-	0.36	0.78
3. 40 – 59 ปี	2.93			-	0.93
4. 60 ปีขึ้นไป	2.94				-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 29 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างช่วงอายุ เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชน มิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการของผู้ตอบ แบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 39 ปี	40 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี	2.99	-	0.38	0.00*	0.06
2. 20 – 39 ปี	2.80		-	0.19	0.44
3. 40 – 59 ปี	2.55			-	0.10
4. 60 ปีขึ้นไป	2.54				-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 30 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รายการย่อยเรื่อง มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ ระหว่างช่วงอายุ เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการแตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวงชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ ระหว่างช่วงอายุ

	ต่ำกว่า 20 ปี		20 – 39 ปี		40 – 59 ปี		60 ปีขึ้นไป		รวม	
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D
1. อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อผู้เข้ารับบริการ	3.06	0.27	3.04	0.28	3.01	0.34	3.08	0.27	3.04	0.29
2. อุปกรณ์ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย	3.06	0.31	3.07	0.28	3.01	0.34	3.08	0.27	3.06	0.30
3. อุปกรณ์มีความทันสมัย	3.14	0.34	3.07	0.25	3.03	0.17	3.18	0.38	3.09	0.28
4. อุปกรณ์ที่ใช้ความเหมาะสมกับกิจกรรม	3.41	0.56	3.25	0.52	3.04	0.53	3.00	0.51	3.22	0.55
5. มีป้ายบอกขั้นตอนวิธีการใช้อุปกรณ์อย่างละเอียดชัดเจน	3.10	0.33	3.03	0.29	3.00	0.25	3.00	0.32	3.04	0.30
6. มีอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ	3.16	0.65	2.80	0.63	2.56	0.74	2.51	0.82	2.81	0.72
7. มีอุปกรณ์สำหรับกรับรู้ความปลอดภัยได้มาตรฐาน	2.99	0.17	3.02	0.17	3.00	0.25	2.95	0.39	3.00	0.22
8. มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน	3.22	0.79	2.78	0.88	2.53	0.82	2.54	0.85	2.81	0.88
รวม	3.14	0.25	3.00	0.26	2.89	0.25	2.91	0.29	3.00	0.27

*p < 0.05

จากตารางที่ 31 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวงชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างช่วงอายุ ด้านอุปกรณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบรายย่อย พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 รายการ คือ อุปกรณ์ที่ใช้มีความเหมาะสมกับกิจกรรม มีอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชน
มิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 39 ปี	40 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.14	-	0.01*	0.00*	0.00*
2. 20 – 39 ปี	3.00		-	0.15	0.28
3. 40 – 59 ปี	2.89			-	0.98
4. 60 ปีขึ้นไป	2.91				-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 32 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ
ที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ
เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชน มิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยอุปกรณ์ที่ใช้มีความเหมาะสมกับกิจกรรม ของผู้ตอบ แบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 39 ปี	40 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.41	-	0.13	0.00*	0.00*
2. 20 – 39 ปี	3.25		-	0.03*	0.08
3. 40 – 59 ปี	3.04			-	0.98
4. 60 ปีขึ้นไป	3.00				-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 33 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ รายการย่อยเรื่องอุปกรณ์ที่ใช้มีความ เหมาะสมกับกิจกรรม ระหว่างช่วงอายุ เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเรื่องอุปกรณ์ที่ใช้มีความเหมาะสมกับกิจกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี
 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป
 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชน มิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของผู้ตอบ แบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 39 ปี	40 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.16	-	0.00*	0.00*	0.00*
2. 20 – 39 ปี	2.80		-	0.05	0.13
3. 40 – 59 ปี	2.56			-	0.98
4. 60 ปีขึ้นไป	2.51				-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 34 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ รายการย่อยมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ระหว่างช่วงอายุ เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเรื่องมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี
 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี
 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชน มิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการของผู้ตอบ แบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 39 ปี	40 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.22	-	0.00*	0.00*	0.00*
2. 20 – 39 ปี	2.78		-	0.13	0.44
3. 40 – 59 ปี	2.53			-	0.98
4. 60 ปีขึ้นไป	2.54				-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 35 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านอุปกรณ์ รายการย่อยมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย ที่ได้มาตรฐาน ระหว่างช่วงอายุ เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความ พึงพอใจเรื่องมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี
 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี
 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครของผู้อยู่ตอบแบบสอบถาม
ด้านบุคลากร ระหว่างช่วงอายุ

ด้านบุคลากร	ต่ำกว่า 20 ปี		20 – 39 ปี		40 – 59 ปี		60 ปีขึ้นไป		รวม		F	P
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลและให้บริการ	3.07	0.25	3.05	0.22	3.02	0.14	3.08	0.27	3.05	0.22	0.94	0.41
2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.01	0.22	3.02	0.13	3.00	0.14	3.00	0.22	3.01	0.17	0.26	0.85
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการ	3.22	0.76	3.25	0.71	3.02	0.70	3.10	0.71	3.18	0.73	2.23	0.84
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.24	0.77	3.21	0.73	3.06	0.76	3.08	0.77	3.17	0.75	1.22	0.30
5. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการประชุมพยาบาลและกรรกายาบาลอดภัย	3.29	0.68	3.10	0.63	2.87	0.74	3.82	0.68	3.07	0.69	8.00	0.00*

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านบุคลากร ระหว่างช่วงอายุ (ต่อ)

ด้านบุคลากร	ต่ำกว่า 20 ปี		20 - 39 ปี		40 - 59 ปี		60 ปีขึ้นไป		รวม		F	P
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจช่วยอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำในการ	3.05	0.26	3.03	0.17	3.03	0.23	2.97	0.16	3.03	0.21	1.20	0.30
ทำกิจกรรม	3.14	0.33	3.11	0.32	3.00	0.33	3.04	0.33	3.08	0.34	9.48	0.00*

*p < 0.05

จากตารางที่ 36 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างช่วงอายุ ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบรายย่อยพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฐมพยาบาล และการรักษาความปลอดภัย

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 39 ปี	40 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.14	-	0.87	0.02*	0.18
2. 20 – 39 ปี	3.11		-	0.89	0.38
3. 40 – 59 ปี	3.00			-	0.98
4. 60 ปีขึ้นไป	3.04				-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 37 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรแตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชน มิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฐมพยาบาลและการรักษาความปลอดภัยของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 39 ปี	40 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.29	-	0.19	0.00*	0.00*
2. 20 – 39 ปี	3.10		-	0.07	0.14
3. 40 – 59 ปี	2.87			-	0.98
4. 60 ปีขึ้นไป	3.82				-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 38 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร รายการย่อยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฐมพยาบาลและการรักษาความปลอดภัย ระหว่างช่วงอายุ เป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฐมพยาบาลและการรักษาความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติดิใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการจัดการ ระหว่างช่วงอายุ

ด้านจัดการ	ต่ำกว่า 20 ปี		20 – 39 ปี		40 – 59 ปี		60 ปีขึ้นไป		รวม	F	P
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	X	S.D			
1. มีการจัดพื้นที่ในการทำกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม	3.08	0.36	3.05	0.37	3.03	0.31	3.05	0.22	3.05	0.34	0.81
2. ค่าสมาชิกมีความเหมาะสม	3.50	0.59	3.40	0.57	3.29	0.71	3.36	0.66	3.40	0.62	0.11
3. เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.34	0.69	3.13	0.72	3.22	0.62	3.26	0.5	3.21	0.68	0.10
4. มีการจัดการด้านความสะดวกที่เหมาะสม	3.38	0.48	3.27	0.47	3.25	0.45	3.18	0.38	3.28	0.46	0.08
5. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม	3.42	0.57	3.20	0.67	3.22	0.58	3.13	0.65	3.25	0.63	0.09
6. มีกฎ ระเบียบ ในการใช้บริการที่เหมาะสม	3.06	0.23	3.08	0.27	3.04	0.20	3.05	0.22	3.06	0.24	0.59
7. มีการจัดกิจกรรมหลายประเภทตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.39	0.48	3.18	0.38	3.24	0.42	3.16	0.38	3.24	0.43	0.00*
8. สนับสนุนการมีส่วนร่วมของสมาชิกผู้ให้บริการ	3.81	0.41	3.80	0.41	3.92	0.26	3.79	0.52	3.83	0.40	0.08
รวม	3.37	0.24	3.26	0.28	3.27	0.28	3.25	0.28	3.29	0.27	0.01*

*p < 0.05

จากตารางที่ 39 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มิติดิใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ ด้านการจัดการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบรายย่อย พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการจัดกิจกรรมหลายประเภทตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนชนมิตินิคมใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 39 ปี	40 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.37	-	0.02*	0.11	0.14
2. 20 – 39 ปี	3.26		-	0.98	0.98
3. 40 – 59 ปี	3.27			-	0.97
4. 60 ปีขึ้นไป	3.25				-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 40 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนชนมิตินิคมใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการ ระหว่างช่วงอายุ เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านการจัดการแตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยมีการจัดกิจกรรมหลากหลายประเภทตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 39 ปี	40 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.39	-	0.00*	0.11	0.08
2. 20 – 39 ปี	3.18		-	0.78	0.98
3. 40 – 59 ปี	3.24			-	0.91
4. 60 ปีขึ้นไป	3.16				-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 41 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการ รายการย่อยมีการจัดกิจกรรมหลากหลายประเภทตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ระหว่างช่วงอายุ เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจเรื่องมีการจัดกิจกรรมหลากหลายประเภทตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ ระหว่างช่วงอายุ

ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ	ต่ำกว่า 20 ปี		20 - 39 ปี		40 - 59 ปี		60 ปีขึ้นไป		รวม	F	P
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D			
1. กิจกรรมนันทนาการที่ให้บริการ มีความหลากหลายน่าสนใจ	3.84	0.36	3.80	0.44	3.85	0.41	3.74	0.49	3.82	0.80	0.49
2. กิจกรรมนันทนาการที่ให้บริการมี ความเหมาะสมต่อผู้เข้ารับบริการ ทุกเพศทุกวัย	3.28	0.49	3.14	0.42	3.04	0.44	3.05	0.56	3.14	4.80	0.00*
3. กิจกรรมช่วยส่งเสริมความรู้ ความสามารถของผู้เข้ารับบริการ	3.18	0.38	3.07	0.29	3.06	0.24	3.03	0.16	3.09	4.09	0.00*
4. กิจกรรมก่อให้เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ผ่อนคลายความเครียด	3.35	0.47	3.23	0.46	3.26	0.44	3.21	0.46	3.26	1.52	0.20
5. กิจกรรมก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดี ภายในครอบครัว เพื่อนและผู้เข้ารับ บริการด้วยกัน	3.36	0.61	3.32	0.59	3.14	0.66	3.18	0.68	3.27	2.58	0.05

ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ ระหว่างช่วงอายุ (ต่อ)

ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ	ต่ำกว่า 20 ปี		20 - 39 ปี		40 - 59 ปี		60 ปีขึ้นไป		รวม	F	P
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D			
6. การจัดกิจกรรมนันทนาการในช่วงเทศกาลหรือกิจกรรมพิเศษ	3.30	0.67	3.28	0.63	3.18	0.69	3.21	0.73	3.25	0.66	0.60
ผู้เข้ารับบริการ	3.38	0.29	3.33	0.28	3.25	0.33	3.23	0.34	3.30	0.31	0.01*

*p < 0.05

จากตารางที่ 42 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างช่วงอายุ ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบรายย่อย พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 รายการ คือ กิจกรรมนันทนาการที่ให้บริการมีความเหมาะสมต่อผู้เข้ารับบริการทุกเพศทุกวัย และกิจกรรมช่วยส่งเสริมความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับบริการ

ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 39 ปี	40 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.38	-	0.26	0.04*	0.09
2. 20 – 39 ปี	3.33		-	0.67	0.64
3. 40 – 59 ปี	3.25			-	0.98
4. 60 ปีขึ้นไป	3.23				-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 43 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยกิจกรรมนันทนาการที่ให้บริการมีความเหมาะสมต่อผู้เข้ารับบริการทุกเพศทุกวัย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 39 ปี	40 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.28	-	0.15	0.00*	0.08
2. 20 – 39 ปี	3.14		-	0.41	0.73
3. 40 – 59 ปี	3.04			-	0.90
4. 60 ปีขึ้นไป	3.05				-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 44 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ รายการย่อยกิจกรรมนันทนาการที่ให้บริการมีความเหมาะสมต่อผู้เข้ารับบริการทุกเพศทุกวัย ระหว่างช่วงอายุเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจเรื่องกิจกรรมนันทนาการที่ให้บริการมีความเหมาะสมต่อผู้เข้ารับบริการทุกเพศทุกวัยแตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยกิจกรรมช่วยส่งเสริมความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 39 ปี	40 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.18	-	0.03*	0.07	0.06
2. 20 – 39 ปี	3.07		-	0.10	0.90
3. 40 – 59 ปี	3.06			-	0.92
4. 60 ปีขึ้นไป	3.03				-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 45 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ รายการย่อยกิจกรรมช่วยส่งเสริมความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับบริการ ระหว่างช่วงอายุ เป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจเรื่องกิจกรรมช่วยส่งเสริมความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับบริการแตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิได้ใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านการประชาสัมพันธ์ ระหว่างช่วงอายุ

ด้านการประชาสัมพันธ์	ต่ำกว่า 20 ปี		20 - 39 ปี		40 - 59 ปี		60 ปีขึ้นไป		รวม		F	P
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของศูนย์เยาวชนมิได้ใหม่ผ่านสื่อต่างๆ อย่างหลากหลาย	3.21	0.62	3.01	0.59	2.85	0.76	2.86	0.48	3.01	0.64	6.12	0.00*
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชนและ บริเวณโดยรอบศูนย์เยาวชนมิได้ใหม่	3.11	0.37	3.01	0.31	2.97	0.34	3.05	0.32	3.03	0.33	3.14	0.02*
3. ความสะดวกของช่องทางในการเข้าถึง ข้อมูลของศูนย์เยาวชนมิได้ใหม่	3.27	0.70	2.96	0.71	2.77	0.75	2.72	0.88	2.97	0.76	9.07	0.00*
4. เอกสารแนะนำการให้บริการมีความ ชัดเจนและน่าสนใจ	3.15	0.35	3.05	0.30	3.08	0.33	3.03	0.42	3.08	0.34	2.19	0.08
5. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่าง สม่ำเสมอ	3.20	0.42	3.07	0.33	3.05	0.34	3.00	0.39	3.09	0.37	4.26	0.00*

ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านการประชาสัมพันธ์ ระหว่างช่วงอายุ (ต่อ)

ด้านการประชาสัมพันธ์	ต่ำกว่า 20 ปี		20 - 39 ปี		40 - 59 ปี		60 ปีขึ้นไป		รวม	F	P
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D			
6. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมพิเศษ											
กิจกรรมตามเทศกาลให้ผู้เข้ารับ	3.07	0.51	3.01	0.52	2.99	0.50	2.92	0.48	3.01	0.87	0.45
บริการได้ทราบอย่างทั่วถึง	3.16	0.31	3.01	0.30	2.95	0.35	2.92	0.36	3.03	9.07	0.00*
รวม											

*p < 0.05

จากตารางที่ 46 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบรายย่อยพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 รายการ คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของศูนย์เยาวชน มิติใหม่ผ่านสื่อต่างๆ อย่างหลากหลาย มีป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชนและบริเวณโดยรอบศูนย์เยาวชนมิติใหม่ และความสะดวกของช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของศูนย์ เยาวชนมิติใหม่ และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 47 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการประชาสัมพันธ์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 39 ปี	40 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.16	-	0.00*	0.00*	0.00*
2. 20 – 39 ปี	3.01		-	0.46	0.47
3. 40 – 59 ปี	2.95			-	0.98
4. 60 ปีขึ้นไป	2.92				-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 47 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการประชาสัมพันธ์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี
 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี
 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 48 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของศูนย์เยาวชนมิติใหม่ผ่านสื่อต่างๆ อย่างหลากหลายของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 39 ปี	40 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.21	-	0.11	0.00*	0.02*
2. 20 – 39 ปี	3.01		-	0.27	0.54
3. 40 – 59 ปี	2.85			-	0.98
4. 60 ปีขึ้นไป	2.86				-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 48 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการประชาสัมพันธ์ รายการย่อยมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของศูนย์เยาวชนมิติใหม่ผ่านสื่อต่างๆ อย่างหลากหลาย ระหว่างช่วงอายุ เป็นรายคู่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของศูนย์เยาวชนมิติใหม่ผ่านสื่อต่างๆ อย่างหลากหลายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 49 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยมีป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชนและบริเวณโดยรอบศูนย์เยาวชนมิติใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 39 ปี	40 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.11	-	0.15	0.03*	0.84
2. 20 – 39 ปี	3.01		-	0.79	0.93
3. 40 – 59 ปี	2.97			-	0.63
4. 60 ปีขึ้นไป	3.05				-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 49 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการประชาสัมพันธ์ รายการย่อยมีป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชนและบริเวณโดยรอบศูนย์เยาวชนมิติใหม่ ระหว่างช่วงอายุ เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจเรื่องมีป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชนและบริเวณโดยรอบศูนย์เยาวชนมิติใหม่แตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 50 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยความสะดวกของช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของศูนย์เยาวชนมิติใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 39 ปี	40 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.27	-	0.01*	0.00*	0.00*
2. 20 – 39 ปี	2.96		-	0.27	0.32
3. 40 – 59 ปี	2.77			-	0.93
4. 60 ปีขึ้นไป	2.72				-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 50 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการประชาสัมพันธ์ รายการย่อยความสะดวกของช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของศูนย์เยาวชนมิติใหม่ ระหว่างช่วงอายุ เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของศูนย์เยาวชนมิติใหม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี
 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี
 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 51 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร รายการย่อยมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุ เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 39 ปี	40 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3.20	-	0.04*	0.05	0.04*
2. 20 – 39 ปี	3.07		-	0.93	0.74
3. 40 – 59 ปี	3.05			-	0.88
4. 60 ปีขึ้นไป	3.00				-

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 51 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ด้านการประชาสัมพันธ์ รายการย่อยมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ ระหว่างช่วงอายุ เป็นรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเรื่องมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างสม่ำเสมอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี
 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการศูนย์เยาวชนมิตินิใหม่กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิตินิใหม่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-ended) โดมนำข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้เขียนอธิบาย จำนวน 58 คน มาจัดประเด็นและนำประเด็นที่คล้ายคลึงกันมาจัดเป็นกลุ่มเดียวกัน ดังนี้

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มพื้นที่ในการทำกิจกรรมให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ และดูแลรักษาสถานที่ให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งานเสมอ (จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.97)
2. ควรจัดให้บริการตู้น้ำดื่มสำหรับผู้มาใช้บริการ (จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34)
3. ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำและห้องอาบน้ำ ให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ รวมทั้งดูแลรักษาความสะอาดให้ถูกสุขลักษณะ (จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.18)

ด้านอุปกรณ์

1. ควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำกิจกรรมให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เช่น อุปกรณ์กีฬา เครื่องออกกำลังกาย เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องดนตรีไทย เป็นต้น และควรมีการซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดให้สามารถใช้งานได้ดีเหมือนเดิม (จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 24.13)

ด้านบุคลากร

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่และมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถคอยให้คำแนะนำ ในการประกอบกิจกรรมนันทนาการได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย (จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.06)

ด้านการจัดการ

1. ควรมีการบังคับใช้กฎ ระเบียบ อย่างเคร่งครัด และควรเพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้เข้ารับบริการ (จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90)
2. ควรมีการขยายช่วงเวลาการ เปิด – ปิด (จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90)

ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ

1. ควรเพิ่มกิจกรรมให้มีความหลากหลายน่าสนใจ เหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย และจัดอย่างสม่ำเสมอ (จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.62)

ด้านการประชาสัมพันธ์

1. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ให้สมาชิกได้ทราบอย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น (จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90)



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่

กรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศและระหว่างช่วงอายุ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการที่ศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร

ผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนก เพศ ผู้วิจัยเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยค่าที (t-test) และอายุ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance : ANOVA) กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ความแตกต่างนั้นเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe method) และนำเสนอข้อมูลในรูปของตาราง สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยพบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 เป็นเพศชาย จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 มีอายุ 40 59 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 มีอาชีพเป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท/บริษัทเอกชน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และข้าราชการ/พนักงานราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 มีรายได้ 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และมีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50

2. ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 วันเสาร์และอาทิตย์ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการตั้งแต่ 17.01 น.เป็นต้นไป จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 ตั้งแต่ 15.01 – 17.00 น. จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 ตั้งแต่ 13.00 – 15.00 น. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 และตั้งแต่ 10.00 – 12.00 น. จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 มีการเข้ามาใช้บริการสัปดาห์ละ 3 – 5 วัน

ต่อสัปดาห์ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 สัปดาห์ละ 1 – 2 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 เข้ามารับบริการไม่แน่นอน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 และเข้ามารับบริการสัปดาห์ละ 6 – 7 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการเข้ามารับบริการแต่ละครั้ง 1 – 2 ชั่วโมง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.20 ใช้เวลา 30 นาที – 1 ชั่วโมง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ใช้เวลา 2 ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และใช้เวลา ต่ำกว่า 30 นาที จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 วัตถุประสงค์ที่เข้ามารับบริการเพื่อออกกำลังกาย/เล่นกีฬา จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 เพื่อพักผ่อน/ลดความเครียด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 เพื่อนัดพบกับเพื่อน/สังสรรค์ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และเพื่อพัฒนาทักษะและหาความรู้ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ส่วนใหญ่มาเข้ารับบริการกับเพื่อน จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80 มากับครอบครัว จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 มาลำพังคนเดียว จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 และมากับคู่อีก จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ส่วนใหญ่เข้ามารับบริการกิจกรรมกีฬา จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 กิจกรรมออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 กิจกรรมห้องสมุด/ห้องมินิเธียเตอร์ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 กิจกรรมดนตรีและการร้องเพลง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 กิจกรรมศิลปะ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 กิจกรรมคหกรรม จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 กิจกรรมนาฏศิลป์/การประกวดกิจกรรมและการแข่งขันกีฬา จำนวนกิจกรรมละ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 และกิจกรรมการพัฒนาบุคลิกภาพ/กิจกรรมพิเศษ จำนวนกิจกรรมละ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการโดยรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.11$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ ($\bar{x} = 3.30$) ด้านการจัดการ ($\bar{x} = 3.29$) ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจมากจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 3.08$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.03$) ด้านอุปกรณ์ ($\bar{x} = 3.00$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 2.99$) ตามลำดับ

4. การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างเพศ และระหว่างช่วงอายุ

4.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและจากการสรุปผลการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร สามารถนำประเด็นมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยพบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปี รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเป็นคนที่อยู่ในวัยเรียนและวัยผู้ใหญ่ที่เริ่มเข้าสู่การทำงานนั้น มีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมาก ในวัยเรียนจะต้องรับผิดชอบด้านการเรียน การสอบแข่งขัน ทั้งยังต้องได้รับการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ ในวัยทำงานจะต้องรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน การดูแลครอบครัว และมีการแข่งขันทางสังคมสูง ส่งผลให้ร่างกายและจิตใจเกิดความตึงเครียด และมีความวิตกกังวลในการดำเนินชีวิต ประชาชนจึงมีความต้องการกิจกรรมนันทนาการเพื่อช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดในด้านต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ กาญจนกิจ (2540) ได้กล่าวถึงทฤษฎีพลังงานส่วนเกิน (Surplus Energy Theory) ไว้ว่านอกเหนือจากพลังงานที่ใช้เพื่อการดำรงชีพ ร่างกายยังมีพลังงานที่สะสมไว้เพื่อใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การเล่นเกม การต่อสู้ของเด็กเพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางร่างกาย และสอดคล้องกับ สมบัติ กาญจนกิจ (2540) ได้กล่าวถึงทฤษฎีนันทนาการ (Recreation Theory)

ไว้ว่า การเล่นหรือการทำกิจกรรมนันทนาการช่วยส่งเสริมวิถีทางชีวิตของบุคคลในช่วงเวลาว่าง ทำให้เกิดความสดชื่น ผ่อนคลายความตึงเครียด ช่วยเสริมสร้างพลังงาน ประสบการณ์ใหม่ๆ และช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ ช่วงเวลาตั้งแต่ 17.01 น. เป็นต้นไป ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการสัปดาห์ละ 3 – 5 วัน โดยใช้เวลาในการเข้ามาใช้บริการครั้งละ 1 – 2 ชั่วโมง มีวัตถุประสงค์ในการเข้ามาใช้บริการเพื่อออกกำลังกาย/เล่นกีฬา รองลงมาเพื่อพักผ่อน/ลดความเครียด ซึ่งผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มากับเพื่อน โดยส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการกิจกรรมกีฬา รองลงมากิจกรรมออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความสนใจในกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ อาจเนื่องมาจากความต้องการผ่อนคลายความตึงเครียดจากการเรียน การทำงาน สภาวะสังคมที่เร่งรีบ ปัญหาสุขภาพ การจราจรที่ติดขัด รวมถึงความต้องการมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ซึ่งกิจกรรมนันทนาการหลายๆ กิจกรรม สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ จึงส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่ใช้เวลาว่างหลังเลิกเรียนหรือหลังเลิกงาน ในการทำกิจกรรมดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ กาญจนกิจ (2557) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของนันทนาการไว้ว่า เพื่อพัฒนาอารมณ์สุข โดยอาศัยกิจกรรมนันทนาการต่างๆ เป็นสื่อกลางในช่วงเวลาว่างหรือเวลาอิสระ ซึ่งถือได้ว่านันทนาการเป็นกระบวนการที่เสริมสร้างและพัฒนาอารมณ์สุขของบุคคลและชุมชน นอกจากนี้นันทนาการยังเป็นกระบวนการที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลและสังคมอีกด้วย โดยกิจกรรมนันทนาการนั้นช่วยพัฒนาความสามารถ และสมรรถภาพ ส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้สมบูรณ์ ทั้งยังช่วยผ่อนคลายความตึงเครียด ลดความวิตกกังวล และเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกกลุ่มในสังคม และยังคงสอดคล้องกับ อังศุมพร เทียมเพชร (2556) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการของประชาชนในสนามกีฬาแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โดยเข้ามาใช้บริการในช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการตั้งแต่เวลาประมาณ 15.01 – 18.00 น. โดยเข้ามาใช้บริการสัปดาห์ละ 3 – 5 วัน ซึ่งส่วนใหญ่มาใช้บริการกับเพื่อน และเข้ามาใช้บริการเพื่อออกกำลังกายและผ่อนคลายความตึงเครียด

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ และด้านการจัดการ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอุปกรณ์ ด้านบุคลากร และด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังในบริการที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ดังนั้นหากความต้องการได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการต่างๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กรุงเทพมหานครมีนโยบายในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของศูนย์เยาวชน โดยปรับปรุงและพัฒนาให้เป็นศูนย์เยาวชนมิติใหม่ที่มีอาคารสถานที่สวยงาม มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการอย่างเพียงพอ รวมทั้งมีการเพิ่มจำนวนกิจกรรมที่ให้บริการให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น จึงสามารถตอบสนองความต้องการและส่งผลให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกับ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ และจะต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความสุข ได้รับความสะดวกสบาย และเกิดความประทับใจ และสอดคล้องกับ สมิต สัมณกร (2530) กล่าวว่า การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก และจะต้องมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยคุณภาพของการบริการสามารถวัดได้ด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับ ชยพล ศรีหิรัญ (2552) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนมิติใหม่ของกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกศูนย์เยาวชนมิติใหม่ของกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการจัดกิจกรรม ด้านการมีส่วนร่วม และด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ยกเว้นสถานที่ที่มีความสะอาดสวยงาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ศูนย์เยาวชนมิติใหม่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาด้านอาคารสถานที่ให้มีอาคารสถานที่ทันสมัย เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการทำกิจกรรมต่างๆ รวมทั้งมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้มีความสวยงาม มีห้องน้ำที่สะอาดให้บริการอย่างเพียงพอ ทำให้

สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ แต่ทั้งนี้อาจจะยังให้บริการในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ตู้น้ำดื่ม ที่เก็บของส่วนตัว (Locker) ไม่เพียงพอับความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ประกอบกับที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดให้บริการตู้น้ำดื่มให้เพียงพอต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ นพวรรณ อนุโยธา (2541) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการใช้บริการออกกำลังกายและพักผ่อนของผู้มาใช้บริการสวนสุขภาพ จังหวัดเลย พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความต้องการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริพร มยะกุล (2550) ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการสถานที่ออกกำลังกายที่สะอาด สะดวก มีที่นั่งพักผ่อน มีบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ห้องสุขา มีแสงสว่างที่เพียงพออยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) กล่าวว่า สถานที่บริการที่สามารถให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการได้สะดวกย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมของการบริการ ความสวยงามของอาคารสถานที่ การตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งสิ้น

ด้านอุปกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์อยู่ในระดับมากทุกประเด็น เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจสูงสุดในข้ออุปกรณ์ที่ใช้มีความเหมาะสมกับกิจกรรม อุปกรณ์มีความทันสมัย อุปกรณ์ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย และอุปกรณ์มีความเพียงพอต่อผู้เข้ารับบริการ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดให้สามารถใช้งานได้ดีเหมือนเดิม ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความสำคัญต่อการเข้าร่วมกิจกรรมมาก หากอุปกรณ์ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการเป็นอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีความปลอดภัย และทันสมัย ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชยพล ศรีธีรบุญ (2552) พบว่าสมาชิกของศูนย์เยาวชนมิติใหม่มีความพึงพอใจด้านวัสดุอุปกรณ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจเรื่องมีเจ้าหน้าที่และวิทยากรดูแลให้คำแนะนำการใช้วัสดุอุปกรณ์ตลอดเวลาสูงที่สุด รองลงมาเรื่องวัสดุอุปกรณ์มีการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี และสอดคล้องกับ อภิวัฒน์ วีระเดโช (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการกิจกรรมนันทนาการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) มีความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ อทิตญา ชันธทัต (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งเสริมความต้องการใน

การออกกำลังกายของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่า อุปกรณ์การออกกำลังกายมีความสำคัญ และเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจให้นักศึกษามาออกกำลังกาย และยังสอดคล้องกับ สมบัติ กาญจนกิจ และดาร์ส ดาราศักดิ์ (2520) กล่าวว่า การจัดบริการทางสังคมรัฐควรจัดให้มีสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สำหรับกิจกรรมนันทนาการหรือที่เรียกว่าแหล่งนันทนาการ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะแหล่งนันทนาการเป็นสถานที่ที่คนจะเข้าไปร่วมกิจกรรมนันทนาการต่างๆ

ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และรองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เข้ารับบริการ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำในการประกอบกิจกรรมได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้การให้บริการ และการจัดกิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ การมีบุคลากรที่มีจำนวนเพียงพอ มีความรู้ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใส่ใจผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญอย่างมากและเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ เพชรรัตน์ ภูพันธ์ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในผู้ให้บริการที่มีใจรักบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกภาพที่ดี สะอาด เรียบร้อย มีมารยาทดี มากที่สุด และสอดคล้องกับ สมบัติ กาญจนกิจ และดาร์ส ดาราศักดิ์ (2520) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลากรในการดำเนินการจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือผู้นำนันทนาการมีความจำเป็นอย่างมาก เพื่อให้การจัดกิจกรรมให้คนในสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการได้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปรานม รอดทัศนาศ (2541) พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดบริการ มีบุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์ สนใจ เอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ และสอดคล้องกับ กำโชค เผือกสุวรรณ (2546) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และการให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน มีมนุษยสัมพันธ์ ให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ สามารถวัดประสิทธิภาพความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้

ด้านการจัดการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการจัดการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดเรื่องการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของสมาชิกผู้เข้ารับบริการ รองลงมาเรื่องค่าสมาชิกมีความเหมาะสม และมีการจัดการด้านความสะอาดที่เหมาะสม และผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการบังคับใช้กฎ ระเบียบ อย่างเคร่งครัด และเพิ่มประสิทธิภาพของระบบรักษาความปลอดภัย ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพศูนย์เยาวชนมิติใหม่ มีหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรง มีแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการเก็บค่าสมาชิกอย่างเหมาะสม มีระบบการสมัครสมาชิกที่รวดเร็ว ทันสมัย มีการจัดการเรื่องความสะอาดของสถานที่ที่เหมาะสม รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับบริการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการจัดกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ อภิวัฒน์ วีระเดโช (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการจัดการและการดำเนินการอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องค่าสมาชิกมีความเหมาะสม การสมัครสมาชิกมีความสะดวกสบาย และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชยพล ศรีศิริธัญ (2552) พบว่า สมาชิกศูนย์เยาวชนมิติใหม่มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการที่ถูกต้องชัดเจน ขั้นตอนการสมัครสมาชิกและการต่ออายุสมาชิกมีความสะดวกรวดเร็ว และการมีส่วนร่วมในการสะท้อนการทำงานของบุคลากร อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการจัดการส่งผลต่อการให้บริการ และเป็นส่วนสำคัญในการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องกิจกรรมนันทนาการที่ให้บริการมีความหลากหลาย น่าสนใจ รองลงมากิจกรรมก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีภายในครอบครัว เพื่อน และผู้เข้ารับบริการด้วยกัน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในเรื่องการจัดการกิจกรรมนันทนาการในช่วงเทศกาลหรือกิจกรรมพิเศษ รองลงมากิจกรรมก่อให้เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ผ่อนคลายความเครียด ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการบริการนันทนาการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเลือกเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่ศูนย์เยาวชนมิติใหม่มีการจัดกิจกรรมนันทนาการที่หลากหลาย มีความเหมาะสมกับทุกเพศ ทุกวัย และเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสุข ผ่อนคลายความตึงเครียด

จึงสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ชยพล ศรีหิรัญ (2552) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนมิติใหม่ของ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกของศูนย์เยาวชนมีความพึงพอใจในด้านการจัดกิจกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อังศุมพร เทียมเพชร (2556) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ ด้านการบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยต้องการบริการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มีความหลากหลายให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกได้ตามความต้องการ และมีการบริการกิจกรรมนันทนาการที่เหมาะสมกับทุกเพศ ทุกวัย และทุกอาชีพ อย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับ สมบัติ กาญจนกิจ (2557) กล่าวว่า นันทนาการเป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลและสังคม โดยเป็นกิจกรรมที่มีรูปแบบที่หลากหลาย ให้บุคคลหรือชุมชนได้เข้าร่วมตามความสนใจและก่อให้เกิดการพัฒนาอารมณ์ สุข สุกสนาน และสุขสงบ อีกทั้งยังส่งผลให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี สร้างความสัมพันธ์อันดีภายในสังคม

ด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาเรื่องเอกสารแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและน่าสนใจ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกิจกรรมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการดำเนินงานและการให้บริการอย่างทั่วถึง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ศูนย์เยาวชนมิติใหม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมที่ให้บริการต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ จึงส่งผลผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ สมปอง จันทร์ (2544) กล่าวว่า การให้บริการแก่ผู้ชมกีฬาต้องมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการแข่งขันกีฬาที่จัดขึ้นให้ผู้สนใจได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรรณิการ์ โพธิมุ (2540) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้สถานบริการออกกำลังกายมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ จรินทร์ ธาณิรัตน์ (2528) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ด้านกิจกรรมนันทนาการมีความสำคัญ เพราะจะเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนได้รับรู้รับฟัง และจะเป็นสิ่งจูงใจให้ประชาชนหันมาสนใจทำกิจกรรมนันทนาการในยามว่างได้

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างเพศ และระหว่างช่วงอายุ

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าเพศหญิง ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการกิจกรรมกีฬาและออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ซึ่งผู้เข้ารับบริการที่เป็นเพศหญิงอาจมีความต้องการการดูแลเอาใจใส่ กระจกหรือรั้ว และให้คำแนะนำในการในการทำกิจกรรมต่างๆ จากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของศูนย์เยาวชนมิติใหม่มากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับ นิภา แก้วศรีงาม (2527) กล่าวว่า เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในหลายๆ ด้าน ตั้งแต่ด้านด้านโครงสร้างสรีระ ความต้องการความคิดเห็น ทักษะคิด เป็นต้น และยังสอดคล้องกับ ชนุดร ธีรวัฒนอมร (2554) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการทางการกีฬาและการออกกำลังกายในสนามกีฬาแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความต้องการด้านบุคลากรมากกว่าเพศชายในเรื่องการจัดหาผู้ฝึกสอนและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการให้บริการ เรื่องอบรมพนักงานให้มีความรู้ สามารถให้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับสนามกีฬาได้ และเรื่องผู้ฝึกสอนและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างช่วงอายุที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จะมีความพึงพอใจในแต่ละด้านมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เป็นกลุ่มที่อยู่ในวัยเรียน เป็นวัยแห่งการเรียนรู้มีความต้องการกิจกรรมทางกายเพื่อเพิ่มทักษะในด้านต่างๆ อีกทั้งชอบความท้าทาย

และหาประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งแตกต่างจากผู้ที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ ที่มีประสบการณ์ในด้านต่างๆ มากกว่า จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ปรมะ สตะเวทิน (2541) ได้กล่าวไว้ว่า อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความเหมือนหรือแตกต่างกันในเรื่องความคิดหรือพฤติกรรม การวิจัยทางจิตวิทยาพบว่า คนที่มีวัยต่างกันจะมีความต้องการในสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไปด้วย และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชยพล ศรีหิรัญ (2552) พบว่า สมาชิกศูนย์เยาวชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการดำเนินงานของ ศูนย์เยาวชนมิติใหม่ของกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ สมบัติ กาญจนกิจ และดำรงสดาราคักดี (2520) กล่าวไว้ว่า บุคคลในแต่ละวัยมีความต้องการแตกต่างกัน และจะต้องได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการนั้น

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานครนั้น ควรมีการพัฒนาการให้บริการรายด้านทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอุปกรณ์ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ และด้านการประชาสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และเพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ
2. กรุงเทพมหานครควรมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนมิติใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์เยาวชนมิติใหม่ให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร
2. ควรมีการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการ หรือการดำเนินงานให้บริการทางการศึกษา การออกกำลังกาย และกิจกรรมนันทนาการของศูนย์เยาวชนมิติใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนมิติใหม่ต่อไป



รายการอ้างอิง

- Aday, L. A., & Anderson, R. (1975). Development of Indices of Access to Medical Care. Michigan: Ann Arbor.
- Applewhite, C. I. (1997). Organizational behavior. New York: Prentice-Hall.
- Cronbach, L. (1970). Essential of Psychological Testing. New York: Harper and Row.
- Ealine, R. (1984). Satisfaction of Tourist in Private Park and Recreation in New York. Dissertation Abstracts International.
- Good, C. V. (1973). Dictionary of education. New York: McGraw-Hill.
- Heung, V. C. S. (2000). Satisfaction levels of mainland Chinese travelers with Hong Kong hotel services. International Journal of Contemporary Hospitality Management.
- Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary. London: Oxford University.
- Kotler, P. (1994). Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Maslow, A. H. (1970). Motivation and personality. New York: Harper & Row Publishers.
- Schermerhorn, J. (1984). Management for productivity. New York: John Wiley & Sons.
- Steve, M., & Cook, S. (1995). The Implications of Customer Service Initiatives for Human Resource Professionals: Training for Quality. New York: St. Lucie.
- Vroom, V. H. (1964). Work and motivation. New York: John Wiley & Sons.
- Watson, J. F. (1997). The Impact of Leisure Attitude and Motivation on the Physical Recreation/Leisure Time of College Student. *Dissertation Abstracts International*.
- Wolman, B. B. (1973). New York: Van Nostrand.
- Yamane, T. (1973). Statistic: An Introductory Analysis. Tokyo: Harper International Edition.
- Yu, C., Chang, H., & Liang, G. (2006). A study of service quality, customer satisfaction and loyalty in Taiwanese leisure industry. *The Journal of American Academy of Business Cambridge*.
- กรมพลศึกษา. (2555). แผนพัฒนานันทนาการแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2555-2559). กรุงเทพมหานคร: ไอเดีย สแควร์.

- กรรณิการ์ โพธิมุ. (2540). ความต้องการใช้สถานบริการออกกำลังกายของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรุงเทพมหานคร. (2548). แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2548 -2551.
<http://circular.bangkok.go.th/bmacircle/plan.html>
- กรุงเทพมหานคร. (2556). สถิติกรุงเทพมหานคร ปี 2555. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- กรุงเทพมหานคร. (2557). แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2557.
<http://www.bangkok.go.th/pipd/page/sub/5380/แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร-ประจำปี-พศ-2557>
- กำโชค เผือกสุวรรณ. (2546). การจัดการธุรกิจนันทนาการ. กรุงเทพมหานคร: เกษมศรีการพิมพ์.
- คณิต เขียววิชัย. (2534). หลักนันทนาการ. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.
- จรินทร์ ธาณีรัตน์. (2528). นันทนาการชุมชน. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- จันทร์ ผ่องศรี. (2531). นันทนาการ. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชन्द्र ธีรวัฒน์อมร. (2554). ความต้องการส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการทางการกีฬาและการออกกำลังภายในสนามกีฬาแห่งชาติ. (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. .
- ชยพล ศรีหิรัญ. (2552). แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนชนิดใหม่ของกรุงเทพมหานคร. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2535). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทัตตะวัน ด่วนตระกูลศิลป์. (2554). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร. (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพาพร โพธิ์ศรี. (2550). ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับของการรถไฟแห่งประเทศไทย. (รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรยุทธ รัตนกรแก้ว. (2540). การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานครและเทศบาล. (ครุศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพวรรณ อนุโยธา. (2541). ความต้องการใช้บริการออกกำลังกายและพักผ่อนของผู้มาใช้บริการสวนสุขภาพ จังหวัดเลย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิภา แก้วศรีงาม. (2527). จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปฐมภรณ์ วิษณุกิจไพบุลย์. (2541). แนวทางการพัฒนาศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาการวางแผนภาคและเมืองมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ประมะ สตะเวทิน. (2541). การสื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.
- ประคอง กรรมสูตร. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราณม รอดทัศน. (2541). ความต้องการบริการการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิต. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์กีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยรังสิต.
- ปาริชาติ ประกอบมาศ. (2551). การศึกษาการจัดการสนามกีฬาเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพชรรัตน์ ภูพันธ์. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). การวัดความพึงพอใจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แสงอักษร.
- ภัควัฒน์ เชิดพุทธ. (2552). การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬาระบบศาสตร์ ศูนย์รังสิต. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รวีวรรณ โปยรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ: Psychology for Service. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์.
- รุ่งนภา สิ่งหันรา. (2538). สภาพและปัญหาการจัดการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (ครุศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาสนา โฉมดี. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมการตลาดบริการในศูนย์ฟิตเนสการกีฬาแห่งประเทศไทย. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชชุดา จิตอัคคะ. (2551). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อรูปแบบกิจกรรมขององค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2552). เทคนิคการวัดความพึงพอใจของลูกค้า.
http://www.marketeer.co.th/inside_detail.php?inside_id=2534
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพร มยะกุล. (2550). ความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการด้านการออกกำลังกายในสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตยะลา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศุภินิตย์ โชครัตนตรี. (2536). การบริหารการบริการ: พัฒนาคอนยอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอส-เอนการพิมพ์.

- สมบัติ กาญจนกิจ. (2540). นันทนาการชุมชนและโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). นันทนาการชุมชนและโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2557). นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ กาญจนกิจ และดำรง ดาราศักดิ์. (2520). สันทนาการขั้นนำ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมปอง จันทร์. (2544). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬา สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมิต สัจฉกร. (2530). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: วิทยุชน.
- สมิต สัจฉกร. (2543). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: วิทยุชน.
- สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว. (2555). ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร เปิดมิติใหม่แห่งพลังสร้างสรรค์เพื่อชาวกรุงเทพฯ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดาวฤกษ์ คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด.
- สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว. (2556). สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ปี 2555. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โอ.เอส. พรินต์ติ้งเฮาส์ จำกัด.
- สิทธิ์ ชีรสรณ์. (2552). แนวคิดพื้นฐานทางการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริลักษณ์ ทัดมัน. (2546). ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการการออกกำลังกายของผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครไทย — ญี่ปุ่น ดินแดง. (ปริญาการศึกษามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุปัญญา ไชยชาญ. (2542). พจนานุกรมศัพท์การตลาด อังกฤษ — ไทย. กรุงเทพมหานคร: พี เอ ลิฟวิง.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: สามัคคีสาส์น.
- อทิติญา ชนธทัต. (2555). ปัจจัยที่ส่งเสริมความต้องการในการออกกำลังกายของนักศึกษาใหม่มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีปทุม, สาขาวิชาการจัดการกีฬาและการบันเทิง.
- อภิวัฒน์ วีระเดโช. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น). (ปริญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อังศุมพร เทียมเพ็ชร. (2556). ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการของประชาชนในสนามกีฬาแห่งชาติ. (ปริญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- | | |
|--|--|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ | อาจารย์แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและ
การท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. รองศาสตราจารย์ ชัชชัย โกมารทัต | อาจารย์แขนงวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด | รองคณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 4. ดร.กิตติพงษ์ โพธิมุ | รองอธิบดีกรมพลศึกษา
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา |
| 5. อาจารย์ ดร.กุลพิชญ์ โภไคยอุดม | อาจารย์แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและ
การท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการ ศูนย์เยาวชน มิติใหม่กรุงเทพมหานคร

3. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ จะถูกเก็บเป็นความลับและมีการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นางสาวเลอลักษณ์ แสงอัมพร

นิสิตระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต แผนกวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริง และ/หรือ เติมคำ หรือข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี

() 20-39 ปี

() 40-59 ปี

() 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลาย

() อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

() ข้าราชการ/พนักงานราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย/รัฐวิสาหกิจ/
ลูกจ้างของรัฐ

() พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน

() ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

() ต่ำกว่า 10,000 บาท

() 10,001 – 15,000 บาท

() 15,001 – 20,000 บาท

() 20,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่
กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริง และ/หรือเติมคำหรือ
ข้อความลงในช่องว่างให้ได้ครบสมบูรณ์

1. ท่านเข้ามาใช้บริการศูนย์เยาวชนมิติใหม่ในวันใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() จันทร์ – ศุกร์ () เสาร์ – อาทิตย์

() วันหยุดนักขัตฤกษ์

2. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการศูนย์เยาวชนมิติใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 10.00 – 12.00 น. () 13.00 – 15.00 น.

() 15.01 – 17.00 น. () ตั้งแต่ 17.01 น. เป็นต้นไป

3. ส่วนใหญ่ท่านเข้ามาใช้บริการศูนย์เยาวชนมิติใหม่สัปดาห์ละกี่วัน

() 1 – 2 วันต่อสัปดาห์ () 3 – 5 วันต่อสัปดาห์

() 6 – 7 วันต่อสัปดาห์ () ไม่แน่นอน

4. ส่วนใหญ่ท่านใช้เวลาในการทำกิจกรรมในศูนย์เยาวชนมิติใหม่เป็นเวลานานเพียงใดในแต่ละครั้ง

() ต่ำกว่า 30 นาที () 30 นาที – 1 ชั่วโมง

() 1 – 2 ชั่วโมง () 2 ขึ้นไป

5. วัตถุประสงค์ของท่านที่เข้าใช้บริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() ออกกำลังกาย/เล่นกีฬา () เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ

() พัฒนาทักษะและหาความรู้ () นัดพบกับเพื่อน/สังสรรค์

() พักผ่อน/ลดความเครียด () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ท่านเข้ามาใช้บริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่กับใคร

() ลำพังคนเดียว () กับเพื่อน

() กับครอบครัว () กับคูรััก

() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. กิจกรรมที่ท่านเข้ามาใช้บริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () กีฬา เช่น วายน้ำ แบดมินตัน เทควันโด ลีลาศ เทเบิลเทนนิส ฟุตซอล
- () ดนตรีและการร้องเพลง เช่น ดนตรีไทย ซิม ระนาด การขับร้องเพลงไทย ดนตรีสากล กีตาร์ เบส กลอง คีย์บอร์ด เปียโน การขับร้องเพลงสากล
- () ศิลปะ เช่น วาดรูป ระบายสี เพนท์ ปั้นดิน ร้อยลูกปัด
- () นาฏศิลป์ เช่น นาฏศิลป์ไทย นาฏศิลป์สากล บัลเลต์ แจ๊สแดนซ์
- () คหกรรม เช่น เย็บ ปัก ถักร้อย การทำอาหารคาว-หวาน การประดิษฐ์
- () ห้องสมุด/ห้องมินิเธียเตอร์ เช่น อ่านหนังสือ ดูภาพยนตร์ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
- () ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เช่น แอโรบิก โยคะ พิ트니스
- () การพัฒนาบุคลิกภาพ เช่น การอบรมภาวะผู้นำ การอบรมมารยาทไทย
- () การประกวดกิจกรรมและการแข่งขันกีฬา
- () กิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดทัศนศึกษา การจัดค่ายพักแรม
- () อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร

- คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงช่องเดียวเท่านั้น โดยใช้เกณฑ์พิจารณาดังนี้
- ถ้าท่านมีความพึงพอใจในรายการข้อใดมากที่สุด ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับมากที่สุด (4)
- ถ้าท่านมีความพึงพอใจในรายการข้อใดมาก ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับมาก (3)
- ถ้าท่านมีความพึงพอใจในรายการข้อใดน้อย ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับน้อย (2)
- ถ้าท่านมีความพึงพอใจในรายการข้อใดน้อยที่สุด ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับน้อยที่สุด (1)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ทำกิจกรรมเพียงพอต่อผู้เข้ารับบริการ				
2. สถานที่มีความปลอดภัยเหมาะสมต่อการจัดกิจกรรม				
3. สถานที่มีความสะอาด สวยงาม				
4. ห้องน้ำ/ห้องอาบน้ำ สะอาดและเพียงพอ				
5. มีป้ายบอกเส้นทางและป้ายบอกห้องสำหรับทำกิจกรรมชัดเจน				
6. จัดให้มีเก้าอี้และบริเวณพักผ่อนที่เพียงพอ				
7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆให้บริการ เช่น ตู้ น้ำดื่ม ล็อกเกอร์ เป็นต้น				
8. มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น รถเข็น ทางลาด เป็นต้น				
ด้านอุปกรณ์				
1. อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อผู้เข้ารับบริการ เช่น เครื่องดนตรี อุปกรณ์สำหรับเล่นกีฬาและออกกำลังกาย เป็นต้น				
2. อุปกรณ์ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย				
3. อุปกรณ์มีความทันสมัย เช่น เครื่องออกกำลังกายในฟิตเนส เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น				
4. อุปกรณ์ที่ใช้มีความเหมาะสมกับกิจกรรม				

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านอุปกรณ์				
5. มีป้ายบอกขั้นตอนวิธีการใช้อุปกรณ์อย่างละเอียดชัดเจน				
6. มีอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ				
7. มีอุปกรณ์สำหรับการปฐมพยาบาลที่ได้มาตรฐาน				
8. มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน เช่น ถังดับเพลิง กล้องวงจรปิด				
ด้านบุคลากร				
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลและให้บริการ				
2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ				
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เข้ารับบริการ				
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฐมพยาบาลและการรักษาความปลอดภัย				
6. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ ช่วยอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำในการทำกิจกรรม				
ด้านการจัดการ				
1. มีการจัดพื้นที่ในการทำกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม				
2. ค่าสมาชิกมีความเหมาะสม				
3. เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (เปิด - ปิด)				
4. มีการจัดการด้านความสะอาดที่เหมาะสม				
5. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม				
6. มีกฎ ระเบียบ ในการใช้บริการที่เหมาะสม				
7. มีการจัดกิจกรรมหลากหลายประเภทตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการ				
8. สนับสนุนการมีส่วนร่วมของสมาชิกผู้เข้ารับบริการ				

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ				
1. กิจกรรมนันทนาการที่ให้บริการมีความหลากหลายน่าสนใจ				
2. กิจกรรมนันทนาการที่ให้บริการมีความเหมาะสมต่อ ผู้เข้ารับบริการทุกเพศทุกวัย				
3. กิจกรรมช่วยส่งเสริมความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับบริการ				
4. กิจกรรมก่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินผ่อนคลายความเครียด				
5. กิจกรรมก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีภายในครอบครัว เพื่อน และผู้เข้ารับบริการด้วยกัน				
6. การจัดกิจกรรมนันทนาการในช่วงเทศกาลหรือกิจกรรมพิเศษ เช่น งานสงกรานต์ การจัดทัศนศึกษา เป็นต้น				
ด้านการประชาสัมพันธ์				
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของศูนย์เยาวชน มิติใหม่ผ่านสื่อต่างๆ อย่างหลากหลาย				
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชนและบริเวณโดยรอบศูนย์เยาวชนมิติใหม่				
3. ความสะดวกของช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของศูนย์เยาวชนมิติใหม่ เช่น เว็บไซต์ Social media เป็นต้น				
4. เอกสารแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและน่าสนใจ				
5. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ				
6. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมพิเศษ กิจกรรมตามเทศกาลให้ผู้เข้ารับบริการได้ทราบอย่างทั่วถึง				

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ-สกุล นางสาวเลอลักษณ์ แสงอัมพร
 เกิดวันที่ 31 กรกฎาคม 2529
 สถานที่เกิด จังหวัดเพชรบุรี
 ที่อยู่ปัจจุบัน 779/3-4 ซอยพหลโยธิน1 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน
 เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2551 สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 1)
 สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา เอกนันทนาการและการจัดการกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2556 เข้าศึกษาต่อปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์
 การกีฬา แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประสบการณ์การทำงาน นักพัฒนาการกีฬาปฏิบัติการ กรมพลศึกษา กระทรวงการ
 ท่องเที่ยวและกีฬา