

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการในค่ายมวยไทย



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ไม่สังกัดภาควิชา/เทียบเท่า
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

FACILITY FACTORS AFFECTING USERS' SATISFACTION IN MUAY THAI
BOXING CAMPS



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

Common Course

Faculty of Sports Science

Chulalongkorn University

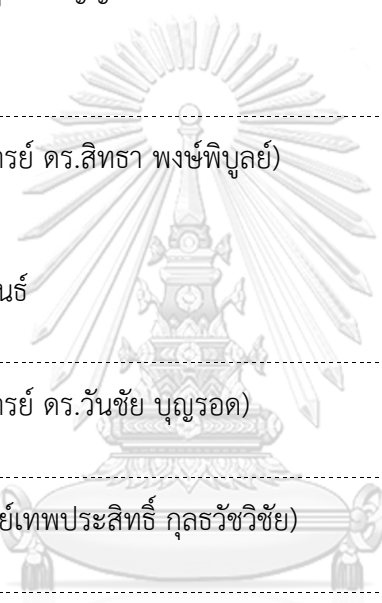
Academic Year 2018

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการในค่ายมวยไทย
โดย	นายอภิเดช วิสีปต์
สาขาวิชา	วิทยาศาสตร์การกีฬา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

	คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธา พงษ์พิบูลย์)	
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		
	ประธานกรรมการ
	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด)	
	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
	(รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย)	
	กรรมการ
	(ดร.โสภณทิพย์ สุนทรยาธร)	
	กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
	(ดร.จุฑา ดิงศภักดิ์)	



CHULALONGKORN UNIVERSITY

5878415939 : MAJOR SPORTS SCIENCE

KEYWORD: Muay Thai Camp Facilities in boxing camp satisfaction boxing
standard

Aphidech Wisipat : FACILITY FACTORS AFFECTING USERS'
SATISFACTION IN MUAY THAI BOXING CAMPS . Advisor: Assoc. Prof.
TEPPRASIT GULTHAWATVICHAI

Purpose: The purpose of this research was to study the facility factors affecting satisfaction of Muay Thai camp.

Methods: The samplings were selected from the groups of members The samplings included 480 people of those who applied or more than 6 months regular membership of such boxing camps. Questionnaires were used to collect data for analyze with fundamental statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation. Furthermore, Multiple Regression were used to test the established hypotheses of the research.

Results: This research aimed to study factors of facilities affecting satisfaction among customers towards Thai boxing camp. The 7 factors The result indicated that service, fitness equipment, locker, bathroom, parking, food and stores affect satisfaction of members while internet affects satisfaction negatively.

Conclusion: Factors regarding facilities tend to have impact on satisfaction of members of Muay Thai camp. The most impacting factor is parking, followed by food and drinks, bathroom, service, fitness equipment, and locker respectively. Conversely, internet impacts the satisfaction of members of Muay Thai camp negatively.

Field of Study: Sports Science

Student's Signature

Academic Year: 2018

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พราหม อินพรม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณชลิ โนริยาอาจารย์ ดร.จุฑา ดิงศภักดิ์ อาจารย์ ดร.สาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย ฉัตรบุญกุล ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.โสภณัทย์ สุนธยาธร กรรมการสอบภายใน และท่านอาจารย์ ดร.จุฑา ดิงศภักดิ์ กรรมการสอบภายนอกมหาวิทยาลัย ในการสอบ วิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ที่ได้กรุณาให้ข้อคิด คำแนะนำ และตรวจแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ อันส่งผลให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ บุคลากรทุก ๆ ท่าน คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา และคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการประสานงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี พร้อมทั้งคอยสอบถามความคืบหน้าและให้กำลังใจอยู่เสมอ

ผู้วิจัยขอขอบคุณนายกำชัย โยโพธิ์ ที่คอยให้การช่วยเหลือในการทำงานวิจัยและให้คำปรึกษาในสิ่งที่ไม่รู้ จนทำให้ผู้วิจัยสามารถทำวิทยานิพนธ์ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จลุล่วง

ผู้วิจัยขอขอบคุณนางสาวนิตดารัตน์ ดีอำมาตย์ที่คอยเป็นกำลังใจเวลาท้อแท้ให้กลับมาสู้ตลอดเวลา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

	หน้า
.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
คำจำกัดความในงานวิจัย.....	4
บทที่ 2	1
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	1
1. ความสำคัญของมวยไทย.....	1
2. ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	3
3. ความสำคัญของสิ่งอำนวยความสะดวก	3
3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับอาคารสถานที่และบริการ ในการดำเนินธุรกิจ และกิจการ ต่าง ๆ ขององค์กร	4
ข้อสำคัญของสิ่งอำนวยความสะดวก.....	6
3.2 ความสำคัญของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกีฬา.....	7

3.3 ความสัมพันธ์ของสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจ	7
4. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	7
4.1 ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการบริการ	7
4.2 ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปกรณ์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย	8
4.3 ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องน้ำ.....	9
4.4 ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอินเทอร์เน็ต.....	10
4.5 ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องล็อกเกอร์ (Locker room)	12
4.6 ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถ.....	12
4.7 ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาหารและร้านค้า (.....	13
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
5.1 งานวิจัยในประเทศ	13
5.2 งานวิจัยต่างประเทศ	16
กรอบแนวคิดในการวิจัย	17
บทที่ 3	18
วิธีดำเนินการวิจัย	18
1. แนวทางที่ใช้ในการวิจัย	18
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
5. การวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการวิจัย	26
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	40
สรุปผลการศึกษา.....	40

การอภิปรายผล	44
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	47
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก ก	54
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	54
ภาคผนวก ข	56
ประวัติผู้เขียน	65



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

มวยไทยเป็นศิลปะ เป็นมรดกตกทอดจากบรรพบุรุษ มีประวัติศาสตร์สืบสานมาอย่างต่อเนื่องยาวนานนับร้อยปี มีหลักฐานทางประวัติศาสตร์ สร้างชื่อเสียงให้ประเทศมาอย่างนับไม่ถ้วนผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ด้วยการเปลี่ยนแปลงของสังคมและพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ ทำให้มวยไทยเปลี่ยนสถานะ ไปจากมวยอาชีพ ธุรกิจสีเทา กลายเป็นเรื่องของธุรกิจกีฬาเพื่อสุขภาพ เพื่อการออกกำลังกาย จากกีฬาของผู้ชาย ที่ดูดิบเถื่อนกลายเป็นกีฬาเพื่อการออกกำลังกายของคนทุกเพศทุกวัย (ดวงกมล โลหะศรีกุล, 2557 : เว็บไซต์)

กีฬามวยไทยยังเป็นอาชีพที่สามารถสร้างรายได้ และมีส่วนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ พัฒนาการของนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ด้านการศึกษา เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้วงการกีฬาทั้งภายในและต่างประเทศ มีการปรับตัวที่มุ่งเน้นกีฬาเชิงเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น มีการแข่งขันทั้งในมิติของผลการแข่งขันและมิติที่เกิดขึ้นจากธุรกิจกีฬาและธุรกิจต่อเนื่อง (ชาญชัย ยมดิษฐ์และคณะ, 2553: 2) ที่นำไปสู่แนวทางการกีฬาที่มุ่งเน้นการเพิ่มรายได้ และการขยายฐานการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ

ประเทศไทยมีค่ายมวยที่มีการเปิดสอนจำนวนทั้งสิ้น 1,762 ค่าย เป็นค่ายมวยมาตรฐานหรือค่ายมวยที่เป็นสมาชิกสมาคมกีฬามวยอาชีพแห่งประเทศไทย ที่พร้อมรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาจากต่างประเทศ จำนวน 443 ค่าย กระจายตัวอยู่ในภาคกลาง 75 ค่าย ภาคเหนือ 116 ค่าย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 147 ค่าย และภาคใต้ 115 ค่าย(กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา,2558) สำหรับค่ายมวยไทย ในต่างประเทศนั้น มีการสำรวจจากสถานกงสุลใหญ่ และสถานเอกอัครราชทูตไทย กระทรวงการต่างประเทศพบว่า มีค่ายมวยไทยจำนวน 3,869 แห่ง กระจายอยู่ใน 36 ประเทศ โดย 5 ประเทศที่มีสถานที่สอนมวยไทยมากที่สุด คือ บราซิล 1,631 แห่ง อิหร่าน 650 แห่ง อินเดีย 256 แห่ง โมร็อกโก 220 แห่ง และสหรัฐอเมริกา (เฉพาะรัฐแคลิฟอร์เนีย เนวาดา และอิลลินอยส์ 190 แห่ง) (ปัญญา ไกรทัศน์, 2555 : เว็บไซต์) จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความนิยมของมวยไทยทั้งในประเทศไทยและทั่วโลกได้เป็นอย่างดี (วัลลภิศร์ สดประเสริฐ, 2547:13)

สำหรับคนไทยกระแสของมวยไทย กำลังได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นในกลุ่มของคนออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ และเป็นที่มาของค่ายมวยไทย หลายๆ แห่งที่เปิดให้บริการในขณะนี้ ซึ่งนอกจากจะ

เป็นที่ฝึกศิลปะและอนุรักษ์มวยไทยแล้ว ยังพ่วงเรื่องของการออกกำลังกายเพื่อลดน้ำหนัก กระชับสัดส่วน พร้อมทั้งได้รับศิลปะการป้องกันตัวจากการเรียนมวยไทยอีกด้วย (ดวงกมล โลหะศรีกุล, 2557 : เว็บไซต์)

การแข่งขันของธุรกิจมวยไทยในปัจจุบัน ไม่ได้แข่งขันที่ตัวของค่ายมวยไทยเป็นหลัก แต่มีการแข่งขันในองค์ประกอบอื่น ๆ อีกมากมาย เช่นการจัดโปรโมชั่น การลดราคา การให้คนทั่วไปเข้ามาทดลองใช้ฟรี หรือการทำการโฆษณาเป็นต้น ดังนั้นการบริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า คือสิ่งที่จะสร้างความแตกต่างในสินค้านั้น ๆ และความสำเร็จของการขายสินค้านั้น ไม่ได้อยู่ที่คุณภาพของสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น หากแต่ขึ้นอยู่กับ การสร้างความแตกต่างในการให้บริการ (เตชิตา ไชยอ่อน, 2556:4)

ซึ่งที่ผ่านมาค่ายมวยไทยต่าง ๆ ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงการบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด เช่น การให้สมาชิกได้มีการทดลองใช้บริการเป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และความพึงพอใจสามารถเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจค่ายมวยไทยได้ (เตชิตา ไชยอ่อน, 2556:4)

จากการศึกษาผลการวิจัยและบทความวิชาการที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรคการดำเนินธุรกิจมวยไทย พบว่าการทำธุรกิจมวยไทยในปัจจุบันมีคู่แข่งเป็นจำนวนมากรวมถึงค่าเช่าที่ดินและอุปกรณ์สิ่งก่อสร้างมีราคาสูง ตลอดจนบุคลากรขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร การกำหนดราคาในการเข้าร่วมกิจกรรมด้านมวยไทยไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (รายาศิต เต็งกุสุลย์มาน, 2550) นอกจากนี้ยังพบว่าค่ายมวยไทยยังไม่มีความพร้อมในการบริหารค่ายมวยอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านการระดมเงินทุน การฝึกซ้อมนักกีฬา การสร้างแฟนคลับ การหารายได้ การตลาดและการหาผู้สนับสนุน เนื่องจากขาดผู้บริหารและบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญในการดำเนินการค่ายมวยแบบมืออาชีพอย่างแท้จริง (วินัย พูลศรี, 2555)

โดยเฉพาะปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งรวมถึงการบำรุงรักษาและการดูแลรักษาอาคารพาณิชย์ รวมถึงอุปกรณ์กีฬาและเครื่องอำนวยความสะดวก ตลอดจนการดำเนินงานทั่วไป (Schwarz, Hall, & Shibli, 2010) ที่ยังพบว่าการละเลย โดยจะเห็นได้จากงานวิจัยที่ผ่านมา เช่น ในค่ายมวยห้องน้ำห้องส้วม การรักษาความปลอดภัย การป้องกันอุบัติเหตุยังไม่ได้มาตรฐาน (วินัย พูลศรี, 2555: 57-59) ซึ่งสอดคล้องกับ (วุฒิบันท์ สังข์อ่อง, 2555: 52) ที่พบว่า อุปกรณ์การฝึกซ้อมไม่ได้มาตรฐาน อุปกรณ์การฝึกซ้อมมีกลิ่นอับ ซึ่งสมควรได้รับการแก้ไข

สิ่งอำนวยความสะดวกนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก นับเป็นปัจจัยที่มีปริมาณและมูลค่าสูง ไม่ต่างจากปัจจัยด้านอื่น ๆ เพราะวัตถุประสงค์ของเหล่านี้จะต้องมีการจัดหาใช้ดำเนินธุรกิจ หรือสร้างบริการตลอดเวลา (งชชัย สันติวงษ์ 2540) และเมื่อผู้เข้ามาใช้บริการได้รับการบริการที่ดีก็สามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ โดย Zeithaml, Parasuraman, and Berry's (1985) พบว่าคุณภาพของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (เช่น อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกที่น่าสนใจ) เป็นสิ่งสำคัญในการจัดร้านค้าปลีก งานวิจัยของ เกศมณี ใจจันทร์ (2551) ยังชี้ให้เห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้กับผู้ใช้บริการมีจำนวนที่เพียงพอและมีความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ต่อการเลือกสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์

จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ยังเป็นหนึ่งในปัญหาหลักในการบริหารจัดการค่ายมวยอยู่และอาจส่งผลต่อการดำรงอยู่ของธุรกิจประเภทนี้ได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าว งานวิจัยนี้จะมุ่งศึกษาปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางการบริการ ด้านอุปกรณ์สร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย ด้านอินเทอร์เน็ต ด้านห้องน้ำ ด้านห้องล็อกเกอร์ ด้านที่จอดรถ และด้านอาหารและร้านค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของค่ายมวยไทย และสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวางแผนการให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อส่งผลให้การดำเนินงานธุรกิจมวยไทยให้ประสบความสำเร็จอีกทั้งยังเป็นข้อมูลในการพัฒนาและบริหารจัดการค่ายมวยไทยให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นไป

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในค่ายมวยไทย ถึงปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในค่ายมวยไทย 7 ด้าน ประกอบด้วย 1.ด้านการบริการ 2.ด้านอุปกรณ์สร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย 3.ด้านอินเทอร์เน็ต 4.ด้านห้องล็อกเกอร์ 5.ด้านห้องน้ำ 6.ด้านที่จอดรถ 7.ด้านอาหารและร้านค้า และศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของการใช้บริการในค่ายมวยไทย

ประชากรได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการในค่ายมวยไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ กลุ่มผู้ที่มาใช้บริการในค่ายมวยไทยจำนวน 10 ค่ายที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่ได้ระบุไว้ในคุณสมบัติของค่ายมวยที่เลือก โดยเลือกจากค่ายมวยที่มีชื่อเสียงมากที่สุดในประเทศไทย 10 อันดับโดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างการสุ่มแบบ

เจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างค่ายละ 48 คนจำนวน 10 ค่าย และเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ(Accidental sampling)ระยะเวลา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กระทำในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ใช้เวลา 16 สัปดาห์

คำจำกัดความในงานวิจัย

ค่ายมวยไทย (Muay Thai Camp) หมายถึง สถานที่ประกอบกิจการในการให้บริการสอนมวยไทยให้ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ตามพระราชบัญญัติกีฬามวย พ.ศ.2542 ซึ่งเปิดสอนมวยไทยประกอบด้วย มวยไทยเพื่อการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพ และการป้องกันตัว มีที่จอดรถ มีร้านอาหารและร้านค้า มีอุปกรณ์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย มีห้องน้ำ ห้องล็อกเกอร์ และมีบริการอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้มาใช้บริการในค่ายมวยไทย

สิ่งอำนวยความสะดวกในค่ายมวยไทย (Facilities in boxing camp) หมายถึง การบริการในการอำนวยความสะดวก แนะนำ ช่วยเหลือผู้ที่เข้ามาใช้บริการ อุปกรณ์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย ห้องล็อกเกอร์ อาหารและร้านค้า ที่จอดรถ ห้องน้ำ และอินเทอร์เน็ต

ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจในการใช้บริการของค่ายมวยไทยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ค่ายมวยมาตรฐาน (boxing standard) (วินัย พูลศรี, 2555) หมายถึง ค่ายมวยที่เป็นสมาชิกสมาคมกีฬามวยอาชีพแห่งประเทศไทยมีผู้สอนกีฬามวยไทยอาชีพที่มีใบรับรองหรือใบประกาศนียบัตรเกณฑ์มาตรฐาน การเป็นผู้สอนกีฬามวยไทยอาชีพ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค้ายมวยไทย แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้ถูกนำมาวิเคราะห์ถึงปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของค้ายมวยไทย ที่แต่เดิมค้ายมวยไทยเป็นเพียงที่ฝึกฝนของนักมวยไทยในฐานะของนักมวยไทยอาชีพ

แต่ด้วยสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่แปรเปลี่ยนไป ทำให้ศิลปวัฒนธรรมดังกล่าว ถูกแปรเปลี่ยนให้กลายเป็นสินค้าอย่างหนึ่งที่ทั้งคนไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจในการประกอบธุรกิจด้านมวยไทยเป็นจำนวนมากโดยเห็นได้จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนค้ายมวยในทุก ๆ ปี กลายเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในเชิงธุรกิจที่ทำกำไรได้อย่างมหาศาล (ยูวดี นิรัตน์ตระกูล, 2554 : เว็บไซต์)

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของค้ายมวยไทย เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความสำคัญของมวยไทย
2. ทฤษฎีความพึงพอใจ
3. ความสำคัญของสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความสำคัญของมวยไทย

ศิลปะมวยไทยเป็นศิลปะการต่อสู้ประจำชาติและเป็นมรดกตกทอดมาจากบรรพบุรุษมา ยาวนาน ผู้ที่ได้ศึกษานอกจากจะเป็นผู้ที่ได้ชื่อว่ารักษามรดกทางวัฒนธรรมของชาติไว้แล้ว วิชามวยไทยยังเป็นวิชาที่ทำให้ผู้เรียนมีร่างกายแข็งแรง มีไหวพริบในการต่อสู้ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ตนเอง มีประโยชน์ในการป้องกันทั้งตนเองและผู้อื่น และสามารถไปประกอบอาชีพได้ เช่น นักมวยอาชีพ หรือผู้ฝึกสอนมวยไทย เป็นต้น

นอกจากนี้การฝึกมวยไทยก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม สร้างความมีระเบียบวินัยและส่งเสริมอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีไทยอันดีงาม เป็นศิลปะการต่อสู้ที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ในยามคับขัน นอกจากนี้ หากผู้ฝึกมวยไทยได้ฝึกอย่างจริงจังก็สามารถเป็นนักกีฬาที่ทำรายได้ให้แก่ตนเองได้ (ชาญณรงค์ สุหงษา, 2545 : 1) มวยไทยเป็นศิลปะการต่อสู้ป้องกันตัวประจำชาติที่พัฒนาการมาเป็นกีฬาของโลกแล้ว ยังเป็นสิ่งที่มีความค่าหลายประการ ดังนี้

1. มวยไทยสำคัญต่อบุคคล เพราะช่วยพัฒนาร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ และสติปัญญาให้เป็นผู้มีความสมบูรณ์ทางร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

2. มวยไทยสำคัญต่อชุมชนและสังคม มวยไทยเป็นกิจกรรมการออกกำลังกายร่วมกันได้หลาย ๆ คน อาจใช้มวยไทยเพื่อการออกกำลังกาย หรือฝึกหัดเพื่อการแข่งขันกีฬาและจัดการแข่งขันมวยไทยในโอกาสพิเศษต่าง ๆ

3. มวยไทยสำคัญต่อประเทศชาติ มวยไทยมีส่วนสำคัญในการดำรงเอกราชของชาติตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบัน เพราะช่วยให้การรบของทหารได้เปรียบคู่ต่อสู้

4. มวยไทยสำคัญต่อนานาชาติ มวยไทยสำคัญต่อชาวโลก เนื่องจากนานาประเทศเริ่มหันมาสนใจศิลปะการต่อสู้แบบมวยไทยและนิยมฝึกเรียน ทั้งเพื่อการออกกำลังกายและเพื่อการแข่งขัน

5. มวยไทยคู่ราชบัลลังก์ นักมวยไทยในอดีตจะได้รับการฝึกสอนอบรมให้เป็นผู้เสียสละมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ คุณธรรมประจำตัวนักมวยไทยดังกล่าวจึงทำให้พระมหากษัตริย์ไทยโบราณทรงโปรดปรานนักมวยไทยมาก แต่งตั้งให้เป็นราชองครักษ์ ทนายเลือก ทนายตำรวจ ตำรวจหลวง และมหาดเล็ก เป็นต้น

6. มวยไทยทำให้ชาติมั่นคง มวยไทยเป็นเอกลักษณ์ เป็นวัฒนธรรม มวยไทยเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ชาติไทยมั่นคง สร้างความสัมพันธ์อันดีในหมู่คนไทยด้วยกัน (สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ, 2540, หน้า 4 – 5)

อาจกล่าวได้ว่า มวยไทยมีความสำคัญต่อบุคคล ชุมชน สังคม ราชบัลลังก์ ประเทศไทยและนานาชาติ เพราะว่ามวยไทยเป็นมรดกทางวัฒนธรรมแห่งชาติที่ทรงคุณค่า เป็นศิลปะ การต่อสู้ชั้นสูงที่เป็นเอกลักษณ์ได้ตกทอดมาจากบรรพบุรุษ เป็นทั้งกีฬาที่สามารถนำมาสร้างเสริมสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ ที่สำคัญอีกประการหนึ่งสามารถนำกีฬามวยไทยมาสร้างรายได้ ประกอบเป็นอาชีพและนำไปต่อยอดพัฒนามาสู่รูปแบบธุรกิจสากลได้

2. ทฤษฎีความพึงพอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ ฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

Fournier & Mick (1999) พบว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหารธุรกิจบริการ สอดคล้องกับนักวิจัยจากมหาวิทยาลัยมิชิแกนพบว่า โดยเฉลี่ยแล้วทุก ๆ 1 เปอร์เซ็นต์ ของความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ผลตอบแทนการลงทุน (Return on Investment - ROI) เพิ่มขึ้น 2.37 เปอร์เซ็นต์ ความพึงพอใจจึงครอบคลุมถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนอง ตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น หากลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ อาจทำให้สมาชิกผู้เข้ามาใช้บริการไม่ต่อสัญญาหรือไม่เข้ามาใช้บริการอีก จะทำให้ส่งผลเสียต่อธุรกิจได้

ความพึงพอใจของลูกค้าก็นำมาใช้ในการประเมินคุณภาพของสินค้าหรือบริการ (Anderson & Sullivan, 1993) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพสินค้าหรือบริการนั้นจะมีความแตกต่างกันไปตามตัวของบุคคลและสถานการณ์ (Oliver, 1993) ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะมีความเชื่อมโยงระหว่างคุณภาพและการประเมินหลังการซื้อสินค้าหรือการรับบริการ (Churchill and Surprenant, 1982) โดยสามารถอธิบายได้ว่าความพึงพอใจ (หรือความไม่พึงพอใจ) ของผู้บริโภคนั้นเป็นการประเมินหลังการเลือกซื้อสินค้าหรือการรับบริการ โดยความพึงพอใจนี้ยังส่งผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและบริการในอนาคตอีกด้วย (Day, 1984)

3. ความสำคัญของสิ่งแวดล้อม

การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา บวกกับ กระแสการแข่งขันทางด้านธุรกิจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหลายๆด้านหลายๆองค์จะต้องปรับกลยุทธ์

การใช้อาคาร ไม่เพียงให้อาคารสามารถใช้งานได้เท่านั้น แต่จะต้องตอบสนองต่อการ ดำเนินธุรกิจ ดังนั้นจำเป็นจะต้องหาวิธีการหรือรูปแบบ ที่จะเข้ามาจัดการ ซึ่งจะต้องเข้าใจถึง ความสัมพันธ์ระหว่าง ธุรกิจกับอาคารสถานที่และบริการที่สนับสนุนการทำงานและธุรกิจ ปัจจัยที่มี ผลกระทบต่อการ ใช้ และการดูแลรักษาและความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้ (พงศธร เขียวอุกฤษฎ์, 2556)

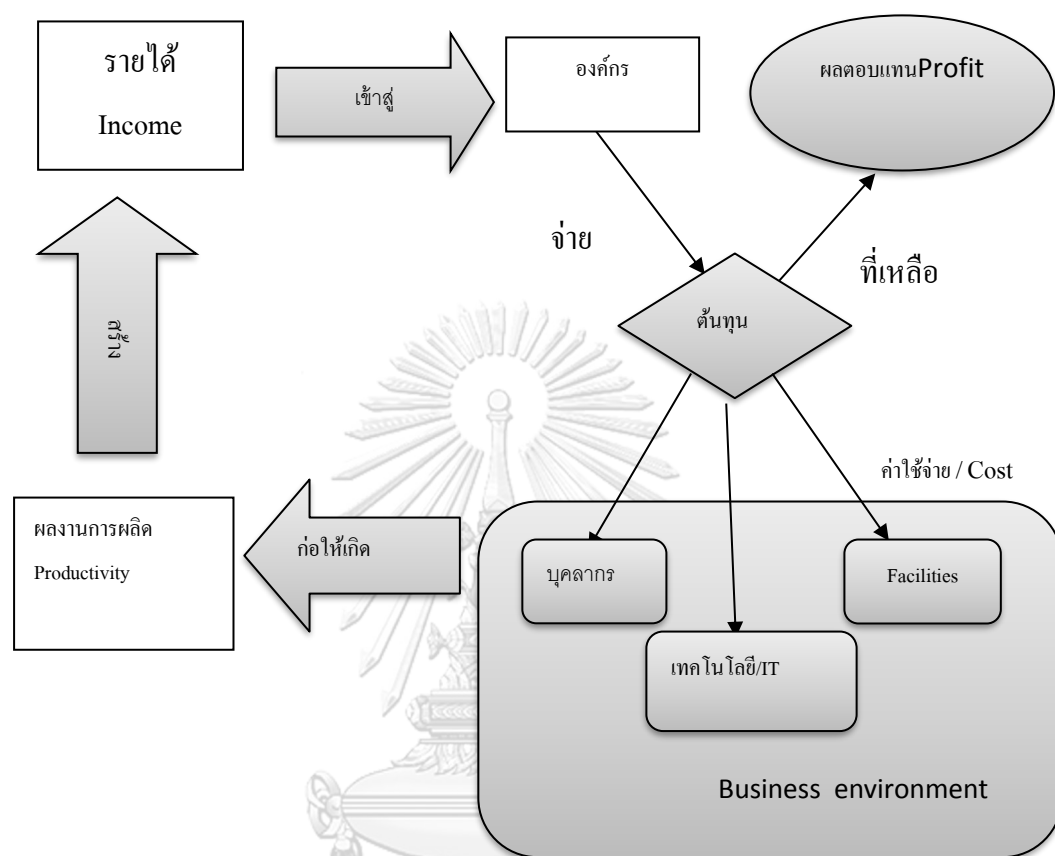
3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับอาคารสถานที่และบริการ ในการดำเนินธุรกิจ และกิจการ ต่าง ๆ ขององค์กร ที่ก่อให้เกิดรายได้หรือที่เรียกว่า ธุรกิจหลัก (Core business) จำเป็น อย่างยิ่งที่ จะต้องมี (Business environment) มาเป็นตัวสนับสนุนประกอบด้วย

- ทรัพยากรกายภาพ (Physical resources) ได้แก่ อาคาร พื้นที่อาคาร ระบบประกอบ อาคาร สถานที่ และบริเวณภูมิทัศน์ อุปกรณ์ และเฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ รวมถึงสาธารณูปโภคต่าง ๆ (Infrastructure) ได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา และโทรศัพท์ฯลฯ ที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรกายภาพ
- การบริการสนับสนุนต่าง ๆ (Support service) ได้แก่ การดูแลรักษาอาคาร บริการ อาคาร บริการ สำนักงาน และบริการทั่วไป
- บุคลากร (Personal) ได้แก่ พนักงานขององค์กร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ
- เทคโนโลยี และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology & IT) เพื่ออำนวยความสะดวก ความรวดเร็ว ในการดำเนินธุรกิจ และสร้างความได้เปรียบ

ปัจจัยเหล่านี้จะต้องมีการประสานการทำงานที่มีความสอดคล้องกัน เพื่อก่อให้เกิดผลงานและการ ผลิตสร้างรายได้สู่องค์กร แต่เหล่านี้ก็มีค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนเช่นกัน ดังนั้นองค์กรจึงต้องตระหนัก ถึง การใช้การมี และการดูแลรักษาสิ่งเหล่านี้ให้เกิดความคุ้มค่า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ ของการทำงานและการผลิต ขณะเดียวกันค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจะต้องไม่สูงจนกลายเป็นภาระ (พงศธร เขียวอุกฤษฎ์, 2556)

ที่กล่าวมาข้างต้น ทรัพยากรกายภาพ และการบริการสนับสนุน ทั้งสองอย่างนี้ รวมเรียกว่า Facilities

“Facilities = ทรัพยากรกายภาพ + การบริการสนับสนุน”



ภาพประกอบที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างธุรกิจ กับ facility (หรือสิ่งอำนวยความสะดวก) (พงศธร เขียรอุกฤษฏ์, 2556)

จากภาพประกอบที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับ สิ่งอำนวยความสะดวก สามารถอธิบายได้ โดยในการดำเนินธุรกิจ จะต้องอาศัย เทคโนโลยี และ สิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนกระบวนการทำงานของ บุคลากรภายในองค์กร เพื่อก่อให้เกิด ผลงาน หรือ ผลผลิต (Productivity) ที่จะสร้างรายได้ กลับสู่องค์กร ซึ่งรายได้ส่วนหนึ่ง จะต้องหักต้นทุน อันได้แก่ เงินเดือน ค่าดูแลรักษาอาคาร ค่าบริการ สนับสนุนต่าง ๆ ค่าสาธารณูปโภค และค่าใช้จ่ายๆ ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงจะได้เป็นผลตอบแทนหรือ กำไร (Profit) ซึ่งค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นค่าใช้จ่ายที่สูงมาก

ข้อสำคัญของสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก อาจไม่สนับสนุนการทำงานภายในองค์กร อันเนื่องจากการ มีความล้ำสมัย มีความไม่พอดี ไม่สามารถรองรับการใช้งานได้ หรือมีการใช้งานที่ไม่สะดวก ฯลฯ ทำให้การผลิตไม่มีประสิทธิภาพ ได้ผลงานที่ลดลง ส่งผลโดยตรงต่อรายได้ให้ลดลง แต่องค์กรก็ยังคงมีค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้การดูแลรักษา และบริการต่าง ๆ ที่เกิดกับสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ โดยมีได้แปรผันตามผลผลิตที่ลดลง ซึ่งถือได้ว่าเป็นต้นทุนที่คงที่ ทำให้เมื่อหักต้นทุนแล้ว จะได้ผลตอบแทนที่ลดลง และหากสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่สนับสนุนการทำงานภายในองค์กร และยังเป็นอุปสรรคขัดขวางการทำงาน ก่อให้เกิด การสะดุดติดขัด อันเนื่องมาจากความทรุดโทรมของอาคารสถานที่ และการดำเนินการแก้ไขมีความล่าช้า จะทำให้ประสิทธิภาพการผลิตลดลงมากส่งผลต่อรายได้ให้ลดลงมากเช่นกัน แต่ค่าใช้จ่ายที่เกิดกับสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้นทุนจะสูงขึ้น อันเนื่องมาจากจะต้องใช้ในการดูแลรักษาปัญหาที่เกิดจากสภาพทรุดโทรม อีกทั้งยังมีการสูญเสียผลผลิต เนื่องจากการติดขัด ทำให้รายได้กับรายจ่ายสวนทาง กันผลตอบแทนที่ได้ก็จะน้อยลง ซึ่งไม่เป็นผลดีกับธุรกิจ

หากสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสนับสนุนการทำงานภายในองค์กร ทำให้มีประสิทธิภาพในการผลิตได้ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น ส่งผลโดยตรงให้รายได้เพิ่มขึ้น แต่ค่าใช้จ่ายที่เกิดกับสิ่งอำนวยความสะดวก ก็ยังถือว่า เป็นต้นทุนที่เท่าเดิม เนื่องจากไม่มีการวางแผน กำกับควบคุม แต่ผลตอบแทนที่ได้จะสูงกว่าสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ไม่สนับสนุนธุรกิจ และหากสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถสนับสนุนการทำงาน รวมถึงอาคารสถานที่ที่มีความพร้อม ก็จะทำให้ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้น ส่งผลให้รายได้เพิ่มขึ้น แต่ถ้าสามารถวางแผน กำกับและควบคุม การใช้และการดูแลรักษาอาคารสถานที่ให้มีประสิทธิภาพ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เป็นต้นทุนก็จะลดลง ก็ได้ผลตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มความได้เปรียบในธุรกิจ การที่สิ่งอำนวยความสะดวก จะสามารถสนับสนุนหรือไม่สนับสนุนต่อการดำเนินธุรกิจนั้น จะต้องมีความเข้าใจถึงเป้าหมายและความต้องการขององค์กร เพื่อที่จะใช้สิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งที่เป็นกายภาพว่าควรดูแลรักษาอย่างไร และบริการที่จะสนับสนุน เพื่อที่จะวางแผนดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพและ ช่วยลดค่าใช้จ่าย ซึ่งแนวคิดกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ Zeithaml, Parasuraman, and Berry's (1990) พบว่าคุณภาพของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (เช่น อุปกรณ์ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกที่น่าสนใจ) ถูกพิจารณาว่าเป็นสิ่งสำคัญในการจัดร้านค้ากีฬา และ เกศมณี ใจจันทร์ (2551) พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้กับผู้ใช้บริการมีจำนวนที่เพียงพอและมีความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ต่อการเลือกสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์

3.2 ความสำคัญของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา

การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา คือ การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและจัดการการดำเนินงาน การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก การบำรุงรักษาและการดูแลรักษาอาคาร รวมถึงอุปกรณ์กีฬา สิ่งอำนวยความสะดวก การรักษาความปลอดภัย และการดำเนินงานทั่วไป โดยมีเป้าหมายในการการจัดระเบียบและดูแลรักษาความปลอดภัย การบำรุงรักษาและดำเนินงานของสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬานับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก ผู้ที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีความเข้าใจเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้เข้าร่วม ผู้เล่นกีฬา และลดโอกาสความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น (Schwarz et al., 2010)

3.3 ความสัมพันธ์ของสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจ

มีงานวิจัยหลายชิ้นที่เชื่อมโยงให้เห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการต่าง ๆ มากมายเช่น มนตรี ปรางค์สูงเนิน (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณน้ำตกพริ้วในอุทยานแห่งชาติน้ำตกพริ้วจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถ ถังขยะ ป้ายบอกทิศทาง ร้านจำหน่ายอาหาร ห้องน้ำ และด้านอาคารที่พัก มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

“สิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง สิ่งที่ถูกสร้างขึ้น ติดตั้งหรือจัดตั้งขึ้น เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งโดยทั่วไปทุก “สินทรัพย์ที่มีตัวตนที่สนับสนุนองค์กร” (ตัวอย่างเช่น อสังหาริมทรัพย์ สถานที่ให้บริการ, อาคาร, โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิค, แสง, การขนส่ง, IT-บริการ เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ใช้งานที่เฉพาะเจาะจงและเครื่องใช้ไฟฟ้าอื่น ๆ (พงศธร เจริญอุทฤษฎ์ ,2556)

4.1 ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการบริการ (พงศธร เจริญอุทฤษฎ์ ,2556)

การบริการ คือ กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้บริโภค โดยสินค้านั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ (จิตาภา วิระเศรษฐ์, 2551) โดยงานวิจัยที่ที่ผ่านมา พบว่า การบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำธุรกิจและส่งผลต่อความพึงพอใจในการ เช่น กิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการได้ว่ากลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ

เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการอีก นำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด ส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้านับเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการได้นำเสนอบริการที่ดีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้ามีผลทำให้ลูกค้าพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ฯลฯ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้สามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่น และความเข้าใจต่อผู้อื่น เจ็ดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (2534) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ มีนัยว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะจะบ่งบอกว่างบบริการสาธารณะนั้น ๆ ประสบความสำเร็จหรือไม่ มากน้อยเพียงใด บริการที่ดีสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในธุรกิจต่าง ๆ และสามารถส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีการสมัครสมาชิกต่อในธุรกิจนั้น ๆ ต่อไปอีก

4.2 ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปกรณ์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (fried, 2005)

การเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย เป็นการปรับปรุงสภาวะของร่างกายให้อวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายมีประสิทธิภาพในการทำหน้าที่สูง และมีการประสานงานกันของระบบต่าง ๆ ของร่างกายได้เป็นอย่างดี ในปัจจุบันค่ายมวยชั้นนำในประเทศไทยได้มีอุปกรณ์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกายอยู่ในค่ายมวย เนื่องจากนักมวยหรือผู้ที่มาออกกำลังกายแล้วแต่ต้องเพิ่มความแข็งแรงของกล้ามเนื้อให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการออกกำลังกายและความแข็งแรงมากขึ้น พร้อมทั้งช่วยในการกระชับสัดส่วนได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

สถานออกกำลังกายครบวงจรในประเทศไทย โดยทั่วไปจะให้บริการห้องออกกำลังกายที่ประกอบไปด้วยอุปกรณ์ออกกำลังกายไว้ให้บริการ ซึ่งเหมาะสำหรับสมาชิกที่ต้องการการออกกำลังกายตามเวลาที่ตัวเองกำหนดและเน้นการออกกำลังกายเฉพาะส่วน โดยอุปกรณ์ที่มีไว้บริการสามารถแบ่งเป็น 3 ประเภทหลัก ดังนี้ (ฉัตรชัย มะสุนสีบ, 2553 : เว็บไซต์)

- พื้นที่ออกกำลังกายสมรรถนะหัวใจและหลอดเลือด (Cardiovascular area) คือ อุปกรณ์ประเภทที่เคลื่อนไหวตลอดเวลาเหมาะสำหรับการออกกำลังกายทุกส่วนและเผาผลาญแคลอรี เช่น Stair climbers, Stepper, Ellipticmovement, Treadmill, Upright & recumbent bicycle, Cross trainer

- อุปกรณ์อยู่กับที่ (Resistance) คือ อุปกรณ์ที่เน้นความคงที่เหมาะกับการออกกำลังกาย

เฉพาะส่วน เช่น Body master, Cyber flex, Hammer strength, Icarian, Life fitness, Sprint

- อุปกรณ์ยกน้ำหนัก (Free weights) คือ อุปกรณ์ที่เป็นชิ้นเดียวโดยมากเป็นอุปกรณ์

ยกน้ำหนัก เช่น Dumbbell เหมาะสำหรับการออกกำลังกายเฉพาะส่วน

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าอุปกรณ์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกายมีความจำเป็นอย่างยิ่งในธุรกิจการออกกำลังกายและสามารถเพิ่มสมรรถภาพทางกายให้แก่ผู้มาใช้บริการได้ นอกจากนี้อุปกรณ์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกายยังเป็นที่ดึงดูดใจของผู้มาใช้บริการค่ายมวยไทยที่ต้องการเพิ่มความแข็งแรงและกระชับสัดส่วนอีกด้วย

4.3 ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องน้ำ (ตรีชฎา พาพันธ์, 2552)

งานวิจัยที่ผ่านมาในธุรกิจด้านการออกกำลังกายพบว่า ห้องน้ำคือปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต้องมีในสถานที่ให้บริการการออกกำลังกายและมีความสำคัญมาก และเป็นปัญหาหนึ่งที่มีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เช่น

อัญชลี วุฒิสักดิ์ (2549) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฟิตเนสการกีฬาแห่งประเทศไทย พบว่า ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ ศูนย์ฟิตเนสการกีฬาแห่งประเทศไทย คือ ศูนย์ฟิตเนสฯ ควรเพิ่มจำนวนของห้องสุขาและห้องอาบน้ำ และควรปรับปรุง ห้องอาบน้ำเพื่อให้ถูกสุขลักษณะ

กรรณิการ์ โพธิมุ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการในการใช้สถานบริการออกกำลังกายของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่าผู้สูงอายุให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้กับผู้ใช้บริการ(ห้องน้ำ ห้องแต่งตัว) มีจำนวนที่เพียงพอและปลอดภัย

ข้อมูลจากการสำรวจของกรมอนามัยเด็กนักเรียนในกรุงเทพมหานครในปี พ.ศ. 2550 ทั้งระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอุดมศึกษา จำนวน 418 คน พบว่า ปัญหาสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนที่เด็กอยากให้ปรับปรุงมากที่สุดคือ ส้วม ร้อยละ 73 พบว่าเด็กไม่ใช้ส้วมและกลั้นปัสสาวะถึงร้อยละ 67 สาเหตุส่วนใหญ่มาจากส้วมโรงเรียนไม่เพียงพอ ร้อยละ 39 ส้วมไม่สะอาด ร้อยละ 37 และไม่มีน้ำใช้ ร้อยละ 8 ส่วนส้วมในฝันที่เด็กต้องการส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องความสะอาด ร้อยละ 78 ไม่มีกลิ่น

เหม็น ร้อยละ 63 มีการตกแต่งสวยงาม ร้อยละ 45 ส่วนประเภทส้วมที่เด็กต้องการ มีทั้งส้วมนั่งราบ และส้วมนั่งยอง

อนันต์ สุนทรามาเมธกุล เจริญ โสภา และ ภิรม พรประเสริฐ (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้บริโภคกลุ่มไมซ์ในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอ ข้อมูลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ห้องน้ำมีความสำคัญในชีวิตประจำวัน และยังสำคัญกับในหลายๆธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจทางด้านบริการหรืออื่น ๆ เช่น ธุรกิจฟิตเนส หรือธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นต้น ผลวิจัยดังที่กล่าวมาก็บ่งชี้ให้เห็นว่าห้องน้ำเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นที่ต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการและเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้

4.4 ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอินเทอร์เน็ต (สุรางคณา แก้วตา, 2557)

ในปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตนับเป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในชีวิตประจำวัน จะเห็นได้จากในสังคมปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์และมีความจำเป็นอย่างมากในการติดต่อสื่อสารและค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็น มากมาย และอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมนิยมมากมาใช้ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการถ่ายทอดสดวิถีชีวิตประจำวันจนเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในขณะที่ตนเองไปออกกำลังกายเช่น Facebook live เป็นต้น

4.4.1 ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตนั้นมีมากมาย ยกตัวอย่างเช่น อินเทอร์เน็ตสามารถช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันธุรกิจได้เป็นอย่างดี ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดชัดเจนก็คือ ร้านกาแฟและร้านอาหาร ที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ต ในร้านจะช่วยดึงดูดลูกค้าเข้าร้านมากยิ่งขึ้น เปรียบได้เหมือนกับเป็นบริการเสริมให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยที่ผ่านมาได้ค้นพบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการมีความต้องการต้องการปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอินเทอร์เน็ตเช่น

บัญชา โพธิ์ทัย (2551) กล่าวว่าการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีอัตราการเติบโตเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วและได้รับการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานได้ด้วยความสะดวกและมีความปลอดภัยสูงขึ้นมา นอกจากนั้นก็ยังให้อัตราความเร็วของการสื่อสารที่เพิ่มสูงขึ้นจนสามารถตอบรับกับการใช้งานในด้านต่าง ๆ ได้อย่างดีไม่ว่าจะเป็นการใช้งาน อินเทอร์เน็ต

ความเร็วสูง,การใช้งานวีดีโอสตรีมมิงมัลติมีเดียและการใช้งานด้าน ความบันเทิงต่าง ๆ สำหรับการประยุกต์ใช้งานอินเทอร์เน็ตนับว่ามีอย่างหลากหลาย ตัวอย่างเช่น

ผู้ใช้งานภายในองค์กร สามารถนำมาใช้เพื่อเพิ่มผลผลิตผลของการทำงานของพนักงาน ลดค่าใช้จ่ายของการวางสายนำสัญญาณลง ใช้จ่ายยขอบเขตการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความ ยืดหยุ่นในกิจการโรงแรมสามารถให้บริการแก่แขกผู้มาเข้าพักได้โดยสะดวก, ร้านอาหารสามารถ นำมาใช้บริการกับลูกค้าที่เข้ามาสั่งอาหาร, ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินสายสัญญาณให้เข้าถึงจุดบริการต่าง ๆ มากขึ้นและสามารถให้บริการในจุดบริการที่สายสัญญาณไม่สามารถเข้าถึงได้เช่นกัน, ผู้บริหารระบบเครือข่ายสามารถเฝ้าตรวจสอบระบบและปรับเปลี่ยน แก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเครือข่ายจากจุดใดก็ได้ ทำให้สะดวกและรวดเร็วต่อการจัดการมากขึ้น

ยุทธพงษ์ แซ่จิว (2555) ได้ทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเรื่อง “การสื่อสารตราสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนดั่งข้ามคืน” เพื่อที่จะมุ่งวิเคราะห์หรืออภิปรายผลปรากฏการณ์คนดั่งข้ามคืนที่แจ้งเกิดทางอินเทอร์เน็ตในโลกของสังคมออนไลน์พบว่า เครือข่ายสังคมออนไลน์มีบทบาทอย่างมากกับผู้รับสารในปัจจุบัน และยังคงเป็นเครื่องมือที่สำคัญและกำลังมาแรงมากในการเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเข้าถึงผู้บริโภคโดยใช้สื่อออนไลน์เป็นเครื่องมือนี้ แตกต่างเพียงแค่กระบวนการในการเลือกใช้จุดสนใจประเภทใดในการจูงใจหรือทำให้ข้อความที่สื่อออกไปนั้นน่าสนใจที่จะจูงใจผู้รับสารได้ ซึ่งการสร้างตราสินค้าบุคคลผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นขั้นตอนกระบวนการสร้างเนื้อหาที่มีจุดสนใจและจูงใจให้ผู้รับสารเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้ สุรางคนา แก้วตา (2557) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนให้ความสำคัญในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการธุรกิจที่พักในจังหวัดภูเก็ตด้านผลิตภัณฑ์อย่างมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าด้านอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญมากที่สุด

จากข้อมูลดังกล่าวมาจะเห็นได้ว่า เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต เป็นที่นิยมอย่างมากในสังคมปัจจุบันและมีอิทธิพลอย่างมากในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้อินเทอร์เน็ตยังเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างหนึ่งที่คนในปัจจุบันใช้งานกันมากมาย และสามารถเป็นที่ดึงดูดให้ผู้ให้บริการสนใจที่จะเข้ามาให้บริการของธุรกิจนั้น ๆ มากขึ้นอีกด้วย

4.5 ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องล็อกเกอร์ (Locker room) (Fried, 2005)

ห้องล็อกเกอร์คือ ห้องที่มีตู้เก็บของและใช้สำหรับเปลี่ยนเสื้อผ้า ซึ่งสำหรับในสถานที่ออกกำลังกายนั้นเป็นสิ่งสำคัญเพราะก่อนการออกกำลังกายเราก็ต้องเปลี่ยนเสื้อผ้าจากที่ทำงานมาเป็นชุดออกกำลังกายหรือหลังออกกำลังกายเสร็จเมื่อเราอาบน้ำเสร็จแล้ว ก็จำเป็นต้องมีห้องสำหรับเปลี่ยนชุดและแต่งตัวกลับจากฟิตเนสต่อไป หรือบางคนก็อาจเก็บของไว้ในตู้ล็อกเกอร์เพื่อที่จะได้ไม่ต้องถือกลับบ้าน เช่น รองเท้า กระบองน้ำ โปรตีนเวย์ หรือชุดออกกำลังกายไว้สำรองเวลาที่ฝนตกหรือเหตุเหตุให้เสื้อผ้าเปื้อนได้

งานวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องล็อกเกอร์มีความสำคัญและมีความจำเป็นในธุรกิจการออกกำลังกาย ตัวอย่างเช่น (Kim & Kim, 1995) พบว่าปัจจัยด้านห้อง locker เป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จำเป็นในธุรกิจการออกกำลังกาย

อาจกล่าวได้ว่า ห้องล็อกเกอร์เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อผู้เข้ามาใช้บริการในสถานออกกำลังกาย และสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกได้

4.6 ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถ (ตรีชฎา พาพันธ์, 2552)

โดยทั่วไปสิ่งอำนวยความสะดวกในการจอดรถ หมายถึงอาคารโครงสร้างที่ดิน อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ใช้หรือเป็นประโยชน์ในการเชื่อมต่อการก่อสร้างการขยายการพัฒนาการบำรุงรักษาหรือการดำเนินงานของพื้นที่หรืออาคารใด ๆ (Sanders M., 2017) งานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าที่จอดรถมีความจำเป็นอย่างยิ่งและส่งผลต่อความสะดวกของผู้เข้าไปใช้บริการต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น

ณัฐพร แก้วชื่น (2553) การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬา โดยวิเคราะห์จากลักษณะทางเศรษฐกิจสังคมของ ผู้ใช้บริการสนามกีฬา เพื่อนำมาพิจารณาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสนามกีฬา การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยวิธีแจกแบบสอบถามผู้ที่มาใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลกเป็น สถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกายจำนวน 286 คน จากการศึกษาพบว่า การใช้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่จอดรถมากที่สุด สอดคล้องกับ เกศมณี ใจจันทร์ (2551) พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการมีที่

จอตลอดสะดวกปลอดภัยและเพียงพอและที่ตั้งอยู่บนถนนที่มีการคมนาคมสะดวก เช่นเดียวกับกรณีการ โพรมิ (2540) พบว่าผู้บริโภคมีความต้องการเรื่องการมีที่จอดรถที่เพียงพอ และเสนีย์ หวายทิพย์ (2552) พบว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจศูนย์ออกกำลังกายให้ความสำคัญกับการมีที่จอดรถเพียงพอในระดับมาก กล่าวได้ว่า สถานที่จอดรถเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งนอกจากนี้ยังสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจในการสมัครหรือเลือกใช้บริการการออกกำลังกายอีกด้วย

4.7 ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาหารและร้านค้า (Fried, 2005)

ปัจจุบันในสถานการณ์การออกกำลังกายชั้นนำในประเทศไทยได้มีธุรกิจด้านอาหารและร้านค้าต่าง ๆ มากมายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น ฟิตเนสชั้นนำในประเทศไทย อย่าง ฟิตเนส เฟิร์ส เวิร์จิ้น ทูฟิตเนส ทุกสาขาจะมีร้านอาหารและเครื่องดื่มตั้งอยู่ภายในฟิตเนสเพื่อจัดจำหน่ายอาหาร น้ำดื่ม เวยโปรตีน ผลไม้สด โยเกิร์ต หรืออาหารที่ส่งผลดีต่อสุขภาพอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้รับประโยชน์และความสะดวกสบายโดยไม่ต้องออกไปซื้อข้างนอกไกล ๆ หรือค้ายมยชั้นนำทั่วไป ที่มีร้านขายน้ำดื่ม หรือ ร้านขายนม กางเกงยว หรือ อุปกรณ์ยวไทยมากมาย เช่น ค่ายคงสิทธา ค่ายบัญชาเมฆ แฟร์เท็กซ์ เป็นต้น การจัดให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านร้านอาหารและร้านค้านี้ย่อมส่งผลต่อการเข้ามาใช้บริการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้นและสามารถสร้างรายได้ให้กับองค์กรนั้น ๆ ได้อีกด้วย

เหตุผลที่เลือกปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาหารและร้านค้าชั้นนำมาศึกษาคือ มีงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาหารและร้านค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายได้ เช่น Yanni, Nicholas, and Pantelis (2005) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าของการบริการในศูนย์ออกกำลังกายกรีก: เพศอายุประเภทของศูนย์กีฬาและความแตกต่างแรงจูงใจ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาหารและร้านค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในประเทศกรีก

นับว่า ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาหารและร้านค้าเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการการออกกำลังกาย

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

ณัฐพร แก้วชื่น (2553) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬา โดย

วิเคราะห์จากลักษณะทางเศรษฐกิจสังคมของ ผู้ใช้บริการสนามกีฬา เพื่อนำมาพิจารณาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสนามกีฬา การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยวิธีแจกแบบสอบถามผู้ที่มาใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลกเป็น สถานที่เล่นกีฬาและออกกำลังกาย จำนวน 286 คน จากการศึกษาพบว่า การใช้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่จอดรถมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ด้านสถานที่เล่นกีฬา

อัญชลี วุฒิสักดิ์ (2549) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฟิตเนสการกีฬาแห่งประเทศไทย พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ากลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่เล่นกีฬาแต่ละชนิดที่มาใช้บริการ และพอใจในความทันสมัยของอุปกรณ์ที่จัดบริการในการออกกำลังกาย ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ ศูนย์ฟิตเนสการกีฬาแห่งประเทศไทย คือ ศูนย์ฟิตเนสฯ ควรเพิ่มจำนวนของห้องสุขาและห้องอาบน้ำ และควรปรับปรุงห้องอาบน้ำเพื่อให้ ถูกสุขลักษณะ ควรเพิ่มแสงสว่างบริเวณที่จอดรถและจัดเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยอย่างทั่วถึง ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลความปลอดภัยบริเวณห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย เนื่องจากผู้มาใช้บริการครึ่งหนึ่งของศูนย์ฟิตเนสฯ เป็นเพศหญิง

วินัย พูลศรี (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง มวยไทย: การจัดการมรดกภูมิปัญญาของชาติ ไทยสู่รูปแบบธุรกิจสากล เพื่อศึกษา ความเป็นมาและภูมิปัญญา สภาพปัญหาและพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจมวยไทยอาชีพสู่เส้นทางธุรกิจสากล โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง เลือกแบบเจาะจงจำนวน 84 คน ได้แก่ กลุ่มผู้รู้ 25 คน กลุ่มผู้ปฏิบัติ 35 คน และกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง 24 คน เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วยแบบสำรวจ แบบสัมภาษณ์ การสังเกต การสนทนากลุ่ม และการประชุมเชิงปฏิบัติการ การตรวจสอบข้อมูลใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีพรรณนาวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาารูปแบบการจัดการธุรกิจมวยไทยอาชีพสู่เส้นทางธุรกิจสากล แบ่งเป็น 4 ด้าน1) การพัฒนาบุคคลที่เกี่ยวข้องแบบครบวงจร มีรูปแบบการบริหารจัดการ แผนพัฒนาสร้างหลักสูตรอบรมบุคลากรทุกระดับ นำวิทยาศาสตร์การกีฬาพัฒนาทักษะมวยไทย ตั้งสถาบันผลิตบุคลากรระบบสารสนเทศ รัฐมีนโยบายเชิงรุก องค์กร ภาครัฐ เอกชน กำหนดทิศทางการบริหารจัดการเป็นระบบ 2) พัฒนาการจัดการแข่งขันให้เป็นมาตรฐานสากล หน่วยงานองค์กรรับผิดชอบ กำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับ รูปแบบเป็นมาตรฐานเดียวกันและเป็นสากล 3) การพัฒนาปัจจัยพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก สนามมวย ค่ายมวยและการนำวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีทาง

กีฬาประยูคต์ ใช้กับมวยไทย สรุปรจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ แบ่งเป็น 3 ด้าน 3.1) สนามมวยไทย เวทีแห่งชาติต้นแบบเป็นเอกลักษณ์ศิลปะมวยไทยเป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ยิมเนเซียมเอกลักษณ์ไทย ห้องอำนวยความสะดวก เวทีมวย ดนตรี ร้านผลิตภัณฑ์ ร้านอาหารเครื่องดื่ม ห้องสารสนเทศ ศูนย์ฟิตเนต ห้องพยาบาล ห้องประวัติมวยไทย ศูนย์แสดงวัฒนธรรมไทยแบบครบวงจร สำนักงานสถาบันผลิตบุคลากร ที่พัก และสถานบันเทิงรูปแบบสากล 3.2) ค่ายมวยไทยอาชีพต้นแบบรูปแบบเอกลักษณ์ไทย มียิมเนเซียม สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องฟักนักกีฬา เวทีมาตรฐานอุปกรณ์ฝึกซ้อม ดนตรีประกอบการแข่งขัน ร้านผลิตภัณฑ์ ร้านอาหารเครื่องดื่ม ห้องสารสนเทศห้องฟิตเนต ห้องประวัติมวยไทย ประวัติค่าย ประวัตินักมวย ห้องเรียนรัฐวิทยาศาสตร์การกีฬา และที่พักมาตรฐาน 3.3) หลักสูตรสมรรถนะครูมวยไทยที่ใช้ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ ทักษะมวยไทยที่ถูกต้องมาตรฐาน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับครูผู้ช่วย (C License) ระดับครู (B License) และระดับอาจารย์ (A License) เพื่อเพิ่มศักยภาพผู้ฝึกสอนเผยแพร่ทั้งในและต่างประเทศในธุรกิจอาชีพ4) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการกีฬามวยไทยอาชีพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบ ทุกระดับแบบบูรณาการโดยมีรูปแบบการพัฒนา บริหารจัดการเป็นระบบ ตั้งหน่วยงานรับผิดชอบ กำหนดการบริหารจัดการบุคลากรภาครัฐ เอกชน องค์กรธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัย กำหนดกฎ ข้อบังคับให้ปฏิบัติแบบเดียวกัน และการตลาดสิทธิประโยชน์ การจัดการความรู้เผยแพร่ในเชิงธุรกิจแบบครบวงจร

อนุวัฒน์ ถืออยู่ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพค่าย มวยไทยในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพค่ายมวยในประเทศไทย โดยใช้เทคนิคเดลฟาย 3 รอบ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้เชี่ยวชาญด้านมวยไทย จำนวน 17 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถามปลายเปิด และแบบสอบถามเดลฟาย นำข้อมูลที่ได้มาหาค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และค่าฐานนิยม แล้วตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพค่ายมวยไทยในประเทศไทย จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น หัวหน้าค่ายมวยไทย จำนวน 349 คน นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพค่ายมวยไทยในประเทศไทยที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 8 ด้าน ประกอบด้วย

1. มาตรฐานด้านการบริหารค่ายมวยไทย
2. มาตรฐานด้านการฝึกซ้อมและอุปกรณ์การฝึกซ้อม

3. มาตรฐานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกีฬาในการพัฒนาสมรรถนะนักมวยไทย
4. มาตรฐานด้านการอนุรักษ์และเผยแพร่ศิลปะมวยไทย
5. มาตรฐานด้านการจัดการสถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ฝึกและความปลอดภัยให้แก่ นักมวย
6. มาตรฐานด้านการส่งเสริมความรู้และการพัฒนาตนเองให้กับนักมวยและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ภายใต้อายุมวย
7. มาตรฐานด้านการจัดการในการแข่งขันของนักมวย
8. มาตรฐานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบและแนวทางพระราชบัญญัติกีฬามวย พ.ศ. 2542
9. มาตรฐานด้านเกียรติประวัติค้ายมวยไทย ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของเกณฑ์มาตรฐาน คุณภาพค้ายมวยไทยทุก ด้านในประเทศไทยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

(Goncalves, Meireles, & Carvalho, 2016) ได้ศึกษาการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคใน ศูนย์ฟิตเนส รวมถึงการตัดสินใจเข้าเป็นสมาชิกของลูกค้าทั้งหมดในช่วงอายุ 18 - 35 ปี และช่วงอายุ 36 - 55 ปี และการเพิ่มจำนวนของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ดังนั้นผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะ เข้ารับการฝึกและจำนวนร้อยละของนักศึกษาที่เข้าฝึกในศูนย์กำลังเพิ่มขึ้น แรงจูงใจของลูกค้าที่จะเป็นสมาชิกของศูนย์ฟิตเนสส่วนใหญ่ ได้แก่ เข้ามาเพื่อฝึก รักษาสมรรถภาพทางกายที่แข็งแรงอยู่เสมอ รวมถึงการลดน้ำหนัก นอกจากนี้ ลูกค้าจะตัดสินใจเข้าเป็นสมาชิกในศูนย์ฟิตเนส ด้วยเกณฑ์ดังนี้ ด้านราคา ด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ และอุปกรณ์ (โปรแกรมการฝึกและ ความสามารถของครูผู้ฝึก) นอกจากนี้ การวิจัยครั้งนี้ยังได้จัดทำแนวทางในการปฏิบัติของลูกค้าใน ศูนย์ฟิตเนส ซึ่งมีความจำเป็นในการวิเคราะห์พฤติกรรมนี้ในอนาคต ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการวิจัย ในครั้งนี้เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าในศูนย์ฟิตเนส และศึกษาประวัติของลูกค้า (ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์และ ลักษณะทางจิตวิทยา) ศึกษาแรงจูงใจต่าง ๆ ที่ตัดสินใจเข้าเป็นสมาชิก และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ คาดหวัง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วยแนวคิดและทฤษฎีสิ่งอำนวยความสะดวก และทฤษฎีความพึงพอใจ ซึ่งจากแนวคิด และทฤษฎีดังกล่าว นำมาสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ 1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย" มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

1. แนวทางที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แนวทางการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการศึกษา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล ตำราเอกสารทางวิชาการ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในปัญหาของค่ายมวยที่เกิดขึ้นต่าง ๆ โดยนำทฤษฎีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่น่าจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและความปลอดภัยที่ดียิ่งขึ้น ตลอดจนลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ที่เกี่ยวข้อง และทฤษฎีความพึงพอใจ มาประกอบเป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการในค่ายมวยไทย 10 ค่าย

ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่ได้ระบุไว้ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร แต่ไม่สามารถระบุถึงจำนวนประชากรได้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ กลุ่มผู้มาใช้บริการในค่ายมวยไทยจำนวน 10 ค่ายที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่ได้ระบุไว้ในคุณสมบัติของค่ายมวยที่เลือก และมีชื่อเสียงและได้รับการเป็นที่ยอมรับมากที่สุด 10 อันดับ ดังนี้ 1. ค่ายมวยบัญชาเมฆ 2. ค่ายมวยคงสิทธา 3. ค่ายมวยเจริญทอง

เกียรติบ้านช่อง 4. ค่ายมวยแฟร์เทคซ์ 5. ค่ายมวย พีเค แสนชัยมวยไทยยิมส์ 6. ค่ายมวยภพธีรธรรม
7. ค่ายมวยส.วรพิน 8. ค่ายมวยไทยลูกบ้านใหญ่ 9. ค่ายมวยแก้วสัมฤทธิ์ 10. ค่ายมวยเพชรยินดีคา
데미 ที่สมัครเป็นสมาชิกแบบประจำตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป

ผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการในค่ายมวย
ที่มีคุณสมบัติครบตามที่ได้ระบุไว้ในคุณสมบัติของค่ายมวยที่เลือก จำนวน 10 ค่าย ที่สมัครเป็นสมาชิก
ประจำอย่างน้อย 6 เดือน แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจนเพราะจำนวนลูกค้าได้มีการ
เปลี่ยนแปลงในทุก ๆ วัน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่ไม่
แน่นอนและกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน 5% (กัลยา วา
ณิชย์บัญชา, 2545) สูตรดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

แทนค่า	n	หมายถึงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	e	หมายถึง ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง
	Z	แทนค่า ค่าระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้

ถ้าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 ค่า Z = 1.96

การศึกษากำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างได้
5% (0.05) แทนค่าขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$N = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$$= 384.16 \text{ หรือ } 385$$

จากที่คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้เป็นจำนวน 385 คน แต่เก็บเป็น 480 คน เพื่อให้ได้กลุ่ม
ตัวอย่างที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้มากยิ่งขึ้น โดยเก็บข้อมูล 10 ค่าย ค่ายละ 48 คน

ขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างค่ายละ 48 คนจำนวน 10 ค่าย และเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

คุณสมบัติของค่ายมวยที่เลือก มีดังต่อไปนี้ (วินัย พูลศรี, 2555)

1. ค่ายมวยที่เป็นสมาชิกสมาคมกีฬามวยอาชีพแห่งประเทศไทย
2. ค่ายมวยที่มีผู้สอนกีฬามวยไทยอาชีพที่มีใบรับรองหรือใบประกาศนียบัตรเกณฑ์มาตรฐาน การเป็นผู้สอนกีฬามวยไทยอาชีพ
3. ค่ายมวยที่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานสากล คือค่ายมวยที่มีแบบแผนหลักการการบริหารธุรกิจมวยไทยในระดับสากล ในด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ด้านการพัฒนาปัจจัยพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการธุรกิจมวยไทย นอกจากนี้ยังมีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับในสังคมธุรกิจมวยไทย (วินัย พูลศรี, 2555) ซึ่งผู้วิจัยได้เข้าไปศึกษาค่ายมวยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อคุ้ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่ระบุไว้ว่ามีครบหรือไม่ และศึกษาระบบการบริหารงานหรือแผนการบริหารงานของค่ายมวยต่าง ๆ เพื่อทราบว่าค่ายมวยนั้น ๆ ผ่านเกณฑ์ดังกล่าวเรียบร้อยแล้วและนอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กับผู้บริหารค่ายมวยทั้ง 10 ค่ายเพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมในตัดสินใจเลือกกลุ่มตัวอย่างในการทำการวิจัยครั้งนี้เรียบร้อยแล้ว
4. ค่ายมวยที่มีร้านอาหารและร้านค้าภายในค่ายมวยไทย เนื่องจากเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ต้องการทำการศึกษาในการทำวิจัยครั้งนี้
5. ค่ายมวยที่มีอุปกรณ์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกายภายในค่ายมวย ประกอบด้วย กระจกทราย ดัมเบล ลูกวีน เป็นต้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เลือกกลุ่มตัวอย่างของค่ายมวยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ 10 ค่าย จากค่ายมวยที่มีคุณสมบัติครบทั้งหมดในเกณฑ์ที่กล่าวมา และค่ายมวยที่เลือกมาทั้ง 10 ค่ายมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ใช้ครบทุกด้านที่มีในแบบสอบถาม โดยพิจารณาจาก ชื่อเสียงและการเป็นที่ยอมรับของค่ายมวย ผู้ฝึกสอน ผู้ตัดสิน ผู้ชม ผู้สื่อข่าว นักมวย นักธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องกับมวยไทยรวมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและยอมรับในวงการธุรกิจมวยไทยอาชีพ (วินัย พูลศรี, 2555) และค่ายมวยไทยที่จะทำเก็บข้อมูลทั้ง 10 ค่าย มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนตามที่ผู้วิจัยจะประเมิน

ค่ามวยที่เลือกในการใช้ทำการวิจัย

1. ค่ามวยบัญชาเมฆ
2. ค่ามวยคงสิทธา
3. ค่ามวยเจริญทองเกียรติบ้านช่อง
4. ค่ามวยแพร่เทศซ์
5. ค่ามวย พีเค แสนชัยมวยไทยยิมส์
6. ค่ามวยภพธีรธรรม
7. ค่ามวย ส.วรพิน
8. ค่ามวยลูกบ้านใหญ่
9. ค่ามวยแก้วสัมฤทธิ์
10. ค่ามวยเพชรยินดีอคาเดมี



3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้เครื่องมือแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยใช้มาตรวัดความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในค่ายมวยในประเทศไทย เพื่อนำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อสร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่เข้ามาใช้บริการค่ายมวยในประเทศไทย มีลักษณะเป็นแบบสำรวจเชิงรายการ (Check List) ประกอบด้วยเพศและอายุ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในค่ายมวยในประเทศไทย เป็นการให้คะแนนแบบ Likert Scale เป็นการประเมินระดับการรับรู้ความพึงพอใจได้อย่างชัดเจนโดยให้

คะแนนเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในค่ายมวยไทยในประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย และความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับการวัดข้อมูลประเภท อัตรภาคชั้น (Interval scale)

เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย เพื่อใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแต่ละระดับความพึงพอใจ จัดช่วงดังนี้

$$\text{การจัดช่วง (Interval)} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจโดยรวมของค่ายมวยไทยในประเทศไทย เป็นการให้คะแนนแบบ Likert Scale ประเมินระดับความพึงพอใจโดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย และความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับ
การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale)

เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย เพื่อใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแต่ละระดับความพึงพอใจ จัดช่วงดังนี้

$$\begin{aligned} \text{การจัดช่วง (Interval)} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

4.12 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากงานวิจัยที่ผ่านมาของ พงศธร เอียรอุกฤษณ์ (2556) ,สุรางคณา แก้วตา (2557) และ ตรีชฎา พาพันธ์ (2552) เสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบเครื่องมือวิจัยโดยตรวจสอบความตรง (Validity) เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมด้วยวิธีตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หาค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามกับประเด็นที่ต้องการทราบวัตถุประสงค์ (IOC) เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขในเนื้อหา โดยค่าที่ได้ต้องใกล้เคียง 1 มากที่สุด โดยผู้วิจัยกำหนดค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.5 ขึ้นไป หรือค่าที่ได้ต้องใกล้เคียง 1 มากที่สุดคือค่าที่เป็นที่ยอมรับทางสถิติถือว่าข้อคำถามนั้นตรงกับวัตถุประสงค์ของวิจัย ซึ่งค่าความตรงของแบบสอบถามทั้งหมด 25 ข้อในการศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 0.97

2.หลังจากได้ปรับปรุงแก้ไขตามแบบสอบถามตามผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำเรียบร้อยแล้ว จึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ที่คล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความตรงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.91

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1.) ติดต่อประสานงานเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลการวิจัย
- 2.) ศึกษาข้อมูลที่ได้ทั้ง 10 ค่ายมวย ประกอบด้วย 1. ค่ายมวยบัญชาเมฆ 2. ค่ายมวยคงสีธา 3. ค่ายมวยเจริญทองเกียรติบ้านช่อง 4. ค่ายมวยแฟร์เทคซ์ 5. ค่ายมวย พีเค แสนชัยมวยไทยยิมส์ 6. ค่ายมวยภพธีรธรรม 7. ค่ายมวยส.วรพิน 8. ค่ายมวยไทยลูกบ้านใหญ่ 9. ค่ายมวยแก้วสัมฤทธิ์ 10. ค่ายมวยเพชรยินดีคาเดมี
- 3.) นำข้อมูลที่ได้มาสรุปโดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science) for Windows ในการประมวลผล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. ตัวแปรด้านคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศและช่วงอายุ ไม่ได้เป็นมาตรวัดแบบนามบัญญัติ สถิติที่เหมาะสม คือ จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรต้นหลายตัว ได้แก่ ปัจจัยสี่อำนาจความสะดวกด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย ด้านอินเทอร์เน็ต ด้านห้องลิฟต์เกอร์ ด้านห้องน้ำ ด้านที่จอดรถ และด้านอาหารและร้านค้า สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ค่า P-Value และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย ได้ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการค่ายมวยไทยในประเทศไทย จำนวน 480 คน และนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการในค่ายมวยไทย จำแนกตามเพศ และอายุ โดยใช้การแจกแจงเป็นความถี่และร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านการบริการ 2.ด้านอุปกรณ์สร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย 3.ด้านอินเทอร์เน็ต 4. ด้านห้องล็อกเกอร์ 5.ด้านห้องน้ำ 6.ด้านที่จอดรถ 7.ด้านอาหารและร้านค้า

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการค่ายมวยไทย

ตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ (n=480)

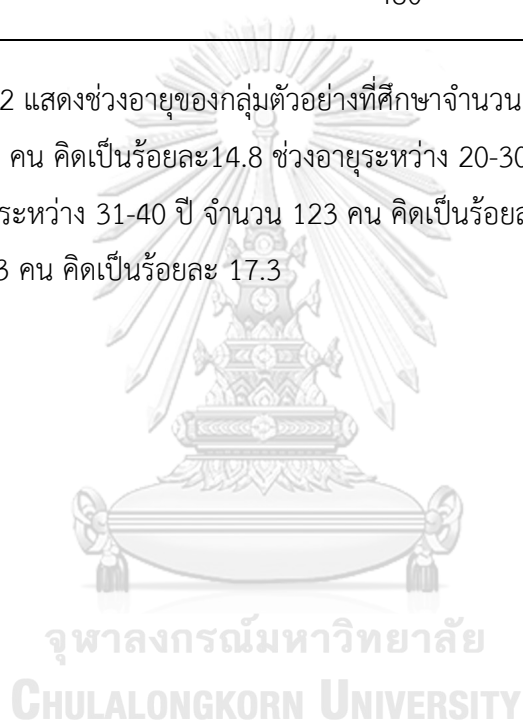
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	297	61.90
ชาย	183	38.10
รวม	480	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาทั้งหมด 480 คน โดยประกอบไปด้วยเพศหญิงจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 และเพศชายจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10

ตารางที่ 2 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ (n=480)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	71	14.80
20 – 30 ปี	203	42.30
31 – 40 ปี	123	25.60
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	83	17.30
รวม	480	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 480 คน แบ่งเป็นช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และช่วงอายุที่มากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3



ส่วนที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในค่ายมวยไทย ด้านการบริการ

ปัจจัยด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสนใจและความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้มาใช้บริการ	4.34	0.61	พึงพอใจมากที่สุด
2.ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	4.30	0.60	พึงพอใจมากที่สุด
3.ความเหมาะสมในการจัดเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและให้คำแนะนำ	4.25	0.611	พึงพอใจมากที่สุด
4.การตอบคำถามและให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.27	0.62	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.29	0.54	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 3 แสดงและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในค่ายมวยไทย ด้านการบริการ พบว่าผลรวมของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.54)

ส่วนที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสี่อันยวความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทยในประเทศไทย

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสี่อันยวความสะดวกภายในค่ายมวยไทย ด้านอุปกรณ์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย

ปัจจัยด้านอุปกรณ์สร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. อุปกรณ์การออกกำลังกายมีความหลากหลายและทันสมัย	4.15	0.65	พึงพอใจมาก
2. ความปลอดภัยของอุปกรณ์การออกกำลังกาย	4.20	0.63	พึงพอใจมาก
3. ความสะอาดของอุปกรณ์การออกกำลังกาย	4.11	0.67	พึงพอใจมาก
4. มีป้ายบอกคำแนะนำการใช้เครื่องหรืออุปกรณ์	4.01	0.69	พึงพอใจมาก
รวม	4.12	0.44	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4 แสดงและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสี่อันยวความสะดวกภายในค่ายมวยไทย ด้านอุปกรณ์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย พบว่าผลรวมของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.44)

ส่วนที่ 2.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสี่อันยวความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้
บริการค่ายมวยไทย

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสี่
อันยวความสะดวกภายในค่ายมวยไทย ด้านอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยด้านอินเทอร์เน็ต	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
1.อินเทอร์เน็ตมีความเร็วสูง	4.36	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
2.การให้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างครอบคลุมทั่วถึง	4.20	0.54	พึงพอใจมาก
3.ความสะดวกที่เข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.14	0.57	พึงพอใจมาก
รวม	4.23	0.47	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 5 แสดงและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสี่อันยวความสะดวกภายในค่าย
มวยไทย ด้านอินเทอร์เน็ต พบว่าผลรวมของความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$, S.D. =
0.47)

ส่วนที่ 2.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค้ายมวยไทยในประเทศไทย

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในค้ายมวยไทย ด้านห้องล๊อคเกอร์

ปัจจัยด้านห้องล๊อคเกอร์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย	4.27	0.60	พึงพอใจมากที่สุด
2.ความเพียงพอของตู้เก็บของ	4.13	0.64	พึงพอใจมาก
3.ความสะอาดของห้องแต่งตัว	4.14	0.65	พึงพอใจมาก
รวม	4.18	0.44	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 6 แสดงและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในค้ายมวยไทย ด้านห้องล๊อคเกอร์ พบว่าผลรวมของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = 0.44)

ส่วนที่ 2.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในค่ายมวยไทย ด้านห้องน้ำ

ปัจจัยด้านห้องน้ำ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความสะอาดของห้องน้ำ	4.31	0.55	พึงพอใจมากที่สุด
2.ความเพียงพอของห้องน้ำ	4.26	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
3.ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องน้ำ	4.39	0.56	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.32	0.49	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 7 แสดงและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในค่ายมวยไทย ด้านห้องน้ำ พบว่าผลรวมของความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.49)

ส่วนที่ 2.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในค่ายมวยไทย ด้านที่จอดรถ

ปัจจัยด้านที่จอดรถ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความพอเพียงของที่จอดรถ	4.37	0.51	พึงพอใจมากที่สุด
2.ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	4.18	0.55	พึงพอใจมาก
3.สถานที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอ	4.00	0.63	พึงพอใจมาก
รวม	4.18	0.41	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 8 แสดงและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในค่ายมวยไทย ด้านที่จอดรถ พบว่าผลรวมของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = 0.41)

ส่วนที่ 2.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในค่ายมวยไทยในประเทศไทยด้านอาหารและเครื่องดื่ม

ปัจจัยด้านอาหารและเครื่องดื่ม	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.79	0.72	พึงพอใจมาก
2.สถานที่จำหน่ายมีความสะอาด	4.34	0.65	พึงพอใจมากที่สุด
3.สถานที่ในการจัดจำหน่ายมีความเหมาะสม	3.81	0.67	พึงพอใจมาก
4.อาหารมีความสะอาด	4.40	0.60	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.08	0.41	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 9 แสดงและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในค่ายมวยไทย ด้านอาหารและเครื่องดื่ม พบว่าผลรวมของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.41)

ส่วนที่ 2.8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการค่ายมวยไทย

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการค่ายมวยไทย

ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการค่ายมวยไทย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. รู้สึกพอใจกับค่ายมวยนี้ เมื่อเทียบกับสถานประกอบกิจการออกกำลังกายชนิดอื่น ๆ	4.10	0.67	พึงพอใจมาก
2. แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการค่ายมวย	4.09	0.66	พึงพอใจมาก
3. มีความสุขจากการใช้บริการค่ายมวยแห่งนี้	4.06	0.69	พึงพอใจมาก
4. มีความต้องการในการต่อสมาชิกในครั้งถัดไป	4.09	0.70	พึงพอใจมาก
รวม	4.08	0.49	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 10 แสดงและระดับความคิดเห็นความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการค่ายมวยไทย พบว่าผลรวมของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.49)

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือการหาวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอ ดังตารางที่ 11

สมมติฐานงานวิจัยที่ 1 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทยในประเทศไทย

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (R) กำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) กำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับ (Adjusted R^2) และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระหว่างปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมสะดวกทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านการบริการ 2.ด้านอุปกรณ์สร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย 3.ด้านอินเทอร์เน็ต 4.ด้านห้องล็อกเกอร์ 5.ด้านห้องน้ำ 6.ด้านที่จอดรถ 7.ด้านอาหารและร้านค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis)

Model	R	R^2	Std. Error of the Estimate
Enter	0.302	0.091	0.464

Predictors: (Constant), X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 , X_6 , X_7

จากตารางที่ 11 พบว่า ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.302 และกำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) มีค่า 0.091 แสดงว่าตัวแปรปัจจัยสิ่งแวดล้อมสะดวกทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อมสะดวกด้านการบริการ(x_1) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมสะดวกด้านอุปกรณ์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (x_2) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมสะดวกด้านอินเทอร์เน็ต (x_3) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมสะดวกด้านห้องล็อกเกอร์(x_4) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมสะดวกด้านห้องน้ำ(x_5) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมสะดวกด้านที่จอดรถ(x_6) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมสะดวกด้านอาหารและเครื่องดื่ม(x_7) สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทยได้ร้อยละ 9.1 และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์มีค่าเท่ากับ 0.464

ตารางที่ 12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยสิ่งแวดล้อมสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย

Source of variation	SS	Df	MS	F	p
Regression	10.227	7	1.461	6.787	.000*
Residual	101.606	472	.215		
Total	111.833	479			

* ที่มึนัยสำคัญทางสถิติ < .05

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบนัยสำคัญของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ พบว่ามีค่า p มีค่าน้อยกว่า 0.05 ($p = .000$) แสดงว่าปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการบริการ(x_1) ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปกรณ์สร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย(x_2) ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอินเทอร์เน็ต(x_3) ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องสล็อตเกอร์(x_4) ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องน้ำ(x_5) ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถ(x_6) ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาหารและร้านค้า(x_7) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทยจากกลุ่มตัวอย่าง (n=480)

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายในค่ายมวยไทย	B	Std. Error	t	Sig.
ปัจจัยด้านการบริการ (x_1)	.085	.040	2.118	.035*
ปัจจัยด้านอุปกรณ์สร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย (x_2)	.103	.050	2.088	.037*
ปัจจัยด้านอินเทอร์เน็ต (x_3)	-.102	.046	-2.216	.027*
ปัจจัยด้านห้องล็อกเกอร์ (x_4)	.102	.050	2.028	.043*
ปัจจัยด้านห้องน้ำ (x_5)	.097	.045	2.162	.031*
ปัจจัยด้านที่จอดรถ (x_6)	.132	.052	2.516	.012*
ปัจจัยด้านอาหารและเครื่องดื่ม (x_7)	.122	.053	2.305	.022*
R = 0.302, R ² = 0.091, F = 6.787 (p=0.000)				

ค่าระดับนัยสำคัญที่ .05 (*p < .05)

จากตารางที่ 13 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในรูปของคะแนนมาตรฐาน (β) มีค่าเป็นบวก 0.085, 0.103, 0.102, 0.097, 0.132, 0.122 และมีค่าเป็นลบ ในด้านอินเทอร์เน็ต -0.102 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่มีค่าทางบวกสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านที่จอดรถ (x_6) รองลงมาคือปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านอาหารและเครื่องดื่ม (x_7) ส่วนปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านอินเทอร์เน็ต (x_3) ได้ค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ

ตอนที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

ตารางที่ 14 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐาน	ผลการทดสอบ
1.ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค้ายมวยไทยในประเทศไทย	สอดคล้อง

ผลการทดสอบสมมุติฐานตามตารางที่ 14

จากผลการศึกษาสมมุติฐานงานวิจัยสามารถสรุปได้ว่า สมมุติฐานที่ 1 คือปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น มีแนวโน้มส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค้ายมวยไทยในประเทศไทย โดยปัจจัยในด้านที่มีแนวโน้มส่งผลมากที่สุดคือปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถ รองลงมาคือด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านห้องน้ำ ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์สร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย และด้านห้องล็อกเกอร์ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านอินเทอร์เน็ต นั้นส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค้ายมวยไทยในประเทศไทยในด้านลบ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทยในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของค่ายมวยไทยในประเทศไทย ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีการศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 480 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น ร้อยละ 100.00 มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาช (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.928 ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

การตรวจสอบเครื่องมือผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ได้ค่าความตรงจากการตรวจสอบด้วยการหาค่า IOC เท่ากับ 0.97 หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความเที่ยง (Reliability Test) โดยทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ใช้บริการในค่ายมวยไทยที่ไม่อยู่ในเกณฑ์ตามที่ระบุไว้ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยง โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.91 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการค่ายมวยไทยในประเทศไทย โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามและจะรับแบบสอบถามกลับคืนที่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อย ใช้เวลาในการเก็บแบบสอบถามเป็นระยะเวลา 1 เดือน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองเพียงผู้เดียว จากค่ายมวยไทย ทั้ง 10 แห่ง ที่ได้กำหนดไว้ทีละ 48 ชุด รวมทั้งสิ้น 480 ชุด ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

5. สรุปข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่ใช้บริการค่ายมวยไทยในประเทศไทย มีจำนวนทั้งสิ้น 480 คน แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 และเพศหญิงจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ

61.9 ช่วงอายุแบ่งเป็นช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และช่วงอายุที่มากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3

5.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการบริการ ทั้ง 4 ปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ 1.ความสนใจและความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้มาใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย4.34) 2.ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.30) 3. ความเหมาะสมในการจัดเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและให้คำแนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ 4.การตอบคำถามและให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.29) เมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า

5.1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการบริการ ทั้ง 4 ปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่เรื่องความสนใจและความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้มาใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย4.34) รองลงมาคือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือการตอบคำถามและให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.27) และน้อยที่สุดคือความเหมาะสมในการจัดเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและให้คำแนะนำ (ค่าเฉลี่ย 4.25) โดยระดับความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

5.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปกรณ์สร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย ทั้ง 4 ปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ 1.อุปกรณ์การออกกำลังกายมีความหลากหลายและทันสมัย(ค่าเฉลี่ย4.15) 2.ความปลอดภัยของอุปกรณ์การออกกำลังกาย(ค่าเฉลี่ย 4.20) 3.ความสะอาดของอุปกรณ์การออกกำลังกาย (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ 4.มีป้ายบอกคำแนะนำการใช้เครื่องหรืออุปกรณ์(ค่าเฉลี่ย 4.01) ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.12) เมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า

5.2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปกรณ์สร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย ทั้ง 4 ปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่เรื่องความปลอดภัยของอุปกรณ์การออกกำลังกาย(ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคืออุปกรณ์การออกกำลังกายมีความหลากหลายและทันสมัย(ค่าเฉลี่ย4.15) รองลงมาคือความสะอาดของอุปกรณ์การออกกำลังกาย (ค่าเฉลี่ย 4.11) และน้อยที่สุดคือมีป้ายบอกคำแนะนำการใช้เครื่องหรืออุปกรณ์(ค่าเฉลี่ย 4.01) โดยระดับความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมาก

5.3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอินเทอร์เน็ต ทั้ง 3 ปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ 1.อินเทอร์เน็ตมีความเร็วสูง(ค่าเฉลี่ย4.36) 2.การให้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างครอบคลุมทั่วถึง(ค่าเฉลี่ย 4.20) และ 3.ความสะดวกที่เข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.14)ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.23) เมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า

5.3.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอินเทอร์เน็ต ทั้ง 3 ปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่เรื่องอินเทอร์เน็ตมีความเร็วสูง(ค่าเฉลี่ย4.36) รองลงมาคือการให้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างครอบคลุมทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.20) และน้อยที่สุดคือความสะดวกที่เข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.14) โดยระดับความคิดเห็นข้ออินเทอร์เน็ตมีความเร็วสูงอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อการให้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างครอบคลุมทั่วถึงและความสะดวกที่เข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก

5.4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องล็อบเกอร์ ทั้ง 3 ปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่1.ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย (ค่าเฉลี่ย4.27) 2.ความเพียงพอของตู้เก็บของ(ค่าเฉลี่ย 4.13) และ 3.ความสะอาดของห้องแต่งตัว (ค่าเฉลี่ย 4.14)ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.18) เมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า

5.4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องล็อบเกอร์ ทั้ง 3 ปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่เรื่องความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย(ค่าเฉลี่ย4.27) รองลงมาคือความสะอาดของห้องแต่งตัว (ค่าเฉลี่ย 4.14) และน้อยที่สุดคือความเพียงพอของตู้เก็บของ(ค่าเฉลี่ย 4.13) โดยระดับความคิดเห็นข้อความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อความสะอาดของห้องแต่งตัวและความเพียงพอของตู้เก็บของอยู่ในระดับมาก

5.5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องน้ำ ทั้ง 3 ปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่1.ความสะอาดของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย4.31) 2.ความเพียงพอของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ 3.ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.39)ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.32) เมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า

5.5.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องน้ำ ทั้ง 3 ปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่เรื่องความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือความสะอาดของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และน้อยที่สุดคือความเพียงพอของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยระดับความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

5.6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถ ทั้ง 3 ปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ 1.ความพอเพียงของที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.37) 2.ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ 3.สถานที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.18) เมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า

5.6.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถ ทั้ง 3 ปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่เรื่องความปลอดภัยของที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และน้อยที่สุดคือสถานที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยระดับความคิดเห็นข้อความปลอดภัยของที่จอดรถอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อความปลอดภัยของสถานที่จอดรถและสถานที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพออยู่ในระดับมาก

5.7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาหารและเครื่องดื่ม ทั้ง 4 ปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ 1.มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) 2.สถานที่จำหน่ายมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.34) 3.สถานที่ในการจัดจำหน่ายมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ 4.อาหารมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.40) ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.08) เมื่อพิจารณาปัจจัยพบว่า

5.7.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาหารและเครื่องดื่ม ทั้ง 4 ปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่เรื่องอาหารมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือสถานที่จำหน่ายมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือสถานที่ในการจัดจำหน่ายมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.81) และน้อยที่สุดคือมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยระดับความคิดเห็นข้ออาหารมีความสะอาดและสถานที่จำหน่ายมีความสะอาดอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อสถานที่จัดจำหน่ายมีความเหมาะสมและความเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก

5.8 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการค่ายมวยไทย ทั้ง 4 ปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ 1. รู้สึกพอใจกับค่ายมวยนี้ เมื่อเทียบกับสถานประกอบการออกกำลังกายชนิดอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.10) 2. แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการค่ายมวย (ค่าเฉลี่ย 4.09) 3. มีความสุขจากการใช้บริการค่ายมวยแห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ 4. มีความต้องการในการต่อสมาชิกในครั้งถัดไป (ค่าเฉลี่ย 4.09) ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.08) เมื่อพิจารณาวิจัยพบว่า

5.8.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการค่ายมวยไทย ทั้ง 4 ปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เรื่องรู้สึกพอใจกับค่ายมวยนี้ เมื่อเทียบกับสถานประกอบการออกกำลังกายชนิดอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการค่ายมวย (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือมีความต้องการในการต่อสมาชิกในครั้งถัดไป (ค่าเฉลี่ย 4.09) และน้อยที่สุดคือมีความสุขจากการใช้บริการค่ายมวยแห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยระดับความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมาก

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

- ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ วิโรจน์ พรวิจิตรจินดา (2557) เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสถานออกกำลังกาย กรณีศึกษาทรู ฟิตเนสและ ฟิตเนส เฟิร์สท์” พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในเรื่องความสามารถของพนักงานในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การให้บริการ ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว การจัดคลาสออกกำลังกายอย่างเป็นระบบ และความเหมาะสมในระยะเวลา ของแต่ละคลาสมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ ชีนนภา อื้อศรีวงศ์ (2554) เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการซ้ำของศูนย์ออกกำลังกาย Super Health Fitness จังหวัดนครราชสีมา” พบว่า บุคลากรศูนย์ออกกำลังกายแห่งนี้มี การบริการที่ดี วาจา มารยาท ที่สุภาพ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจ จึงทำให้เกิดความตั้งใจและมีแนวโน้มในการกลับมาใช้บริการซ้ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ มุกดาวรรณ สมบูรณ์วรรณ (2558) เรื่อง “ปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ ได้แก่ ฟิตเนส เฟิร์สท, เวอร์จิน แอ็คทีฟ, ทู ฟิตเนส, วี ฟิตเนส ของประชากรใน เขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ที่พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจา สุภาพ เทรนเนอร์มีความรู้ความสามารถ ตั้งใจในการให้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ฟิตเนสเซ็นเตอร์

- ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปกรณ์สร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปกรณ์สร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ จิรภูมิ หลอมประโคน (2552) เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนส เซ็นเตอร์ ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ในด้านผลิตภัณฑ์ ผู้สูงอายุให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของความหลากหลายของอุปกรณ์ออกกำลังกาย เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ ภัทรยุทธ บุญสนอง (2558) เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคในเขตบางแค” พบว่า การมีอุปกรณ์และเครื่องเล่นหลากหลาย และมีกิจกรรมในการออกกำลังกายให้เลือกหลายประเภท ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ในเขตบางแค และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ นรเศรษฐ กมลสุทธิ และ คณะ (2550) เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ ของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่อง ความปลอดภัยและมาตรฐานของเครื่องออกกำลังกายมากที่สุด

- ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอินเทอร์เน็ตส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทยในด้านลบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุรางคณา แก้วตา (2557) เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจที่พักของนักท่องเที่ยวชาวจีนในจังหวัดภูเก็ต” พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจที่พักอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรกคือด้านอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือด้านสระว่ายน้ำ โดยอาจมีสาเหตุมาจากผู้ใช้บริการอาจมองว่า การที่มีผู้ที่เข้ามาใช้บริการในค่ายมวยไทยมาใช้อินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมากอาจส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการใช้อุปกรณ์การออกกำลังกายในแต่ละเครื่องให้นานขึ้น อาจส่งผลให้ผู้ที่มาใช้อุปกรณ์การออกกำลังกาย

ภายใต้ข้อควรพิจารณาในการใช้อุปกรณ์นานมากขึ้น จึงทำให้นำไปสู่การเกิดความไม่พึงพอใจได้ จึงมีอิทธิพลเชิงลบในการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทยได้

- ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องล็อกเกอร์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องล็อกเกอร์ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ วีรวัชร ทองยอดดี (2540) เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสถานบริการออกกำลังกาย และศึกษาการบริหารการจัดการของสถานบริการออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา” พบว่า บริเวณห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายและล็อกเกอร์มีความเหมาะสมเพียงพอ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการที่สถานบริการออกกำลังกาย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และเป็นในทิศทางเดียวกันกับ จิรวุฒิ หลอมประโคน (2550) เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ผู้สูงอายุให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้กับผู้ใช้บริการคือห้องน้ำและห้องแต่งตัวมีความเพียงพอและปลอดภัย

- ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องน้ำ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องน้ำส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ กรรณิการ์ โพรธิมุ (2540) เรื่อง “ความต้องการในการใช้สถานบริการออกกำลังกายของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่” พบว่าผู้สูงอายุให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้กับผู้ใช้บริการ(ห้องน้ำ ห้องแต่งตัว) มีจำนวนที่เพียงพอและปลอดภัย เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ อัญชลี วุฒิศักดี (2549) เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฟิตเนสการกีฬาแห่งประเทศไทย” พบว่า ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ ศูนย์ฟิตเนสการกีฬาแห่งประเทศไทย คือ ศูนย์ฟิตเนสฯ ควรเพิ่มจำนวนของห้องสุขาและห้องอาบน้ำ และควรปรับปรุง ห้องอาบน้ำเพื่อให้ถูกสุขลักษณะ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ กานต์นภัส สุรพงษ์รักเจริญ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยความสะอาดของห้องสุขา ห้องอาบน้ำมีความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

- ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ ญัฐพร แก้วชื่น (2553) เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก” พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่จอดรถมากที่สุด เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ จิรวุฒิ หลอมประโคน (2550) เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนส เซ็นเตอร์ ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ความสะดวกสบายของการให้บริการสถานที่จอดรถ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสมัครสมาชิกของฟิตเนส เซ็นเตอร์ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ เสนีย์ หวายทิพย์ (2552) เรื่อง “พฤติกรรมผู้บริโภคที่ใช้บริการธุรกิจศูนย์ออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา” พบว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจศูนย์ออกกำลังกายให้ความสำคัญกับการมีที่จอดรถเพียงพอในระดับมาก

- ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาหารและเครื่องดื่ม

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาหารและเครื่องดื่มส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Yanni Afthinos (2005) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าของการบริการในศูนย์ออกกำลังกายกรีค: เพศอายุประเภทของศูนย์กีฬาและความแตกต่างแรงจูงใจ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาหารและร้านค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในประเทศกรีค และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ มุกดาวรรณ สมบูรณ์วรรณ (2558) เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ (Fitness Center) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ หัวข้อ ภายในฟิตเนสมีของที่หลากหลาย เช่น อาหารว่างผลไม้เครื่องดื่ม และขนม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 1.ทางค่ายมวยควรจัดโปรแกรมชั้นพิเศษสำหรับลูกค้าเก่าที่แนะนำเพื่อนมาออกกำลังกายเพิ่มเติม เช่น ลดค่ารายเดือน หรือให้ของแถมแก่ผู้แนะนำ เป็นต้น
- 2.ควรมีที่เก็บนมให้แก่สมาชิกที่นำนมมาเอง

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปอาจทำการศึกษาในลักษณะเดียวกันกับงานวิจัยครั้งนี้โดยนำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกไปศึกษากับธุรกิจอื่น ๆ เช่น ธุรกิจฟิตเนส เป็นต้น

2. ควรศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านอินเทอร์เน็ตว่าเพราะเหตุใดปัจจัยด้านอินเทอร์เน็ตจึงส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจด้านลบในการใช้บริการค่ายมวยไทยในประเทศไทย



บรรณานุกรม

- Anderson, E., & Sullivan, M. (1993). The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. *Marketing Science*, 12, 125-143.
- Churchill, G. A., & Surprenant, C. (1982). An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19, 491-504.
- Day, R. L. (1984). Modeling Choices Among Alternative Responses to Dissatisfaction. *Advances in Consumer Research*, 11, 496-499.
- Fournier, S. M., D. C. (1999). Rediscovering satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 5 - 23.
- fried, G. (2005). *Managing Sport Facilities*. United States of America: Human Kinetics.
- Goncalves, C., Meireles, P., & Carvalho, M. J. (2016). Consumer Behaviour in Fitness Club: Study of the Weekly Frequency of Use, Expectations, Satisfaction and Retention. *The Open Sports Sciences Journal*, 9(1), 62-70. doi:10.2174/1875399x01609010062
- Kim, D., & Kim, S. Y. (1995). QUESC: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centers in Korea. *Journal of Sport Management*, 9, 208-220.
- Oliver, R. L. (1993). cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research*, 20, 418-430.
- Sanders, S. M. (2017). Parking Facilities Retrieved 23-01-2018, from WHOLE BUILDING DESIGN GUID <https://www.wbdg.org/building-types/parking-facilities>
- Schwarz, E. C., Hall, S. A., & Shibli, S. (2010). *Sport Facility Operations Management*. UK: Butterworth-Heinemann is an Imprint of Elsevier.
- Yanni, A., Nicholas, T. D., & Pantelis, N. (2005). Customers' expectations of service in Greek fitness centers. *Managing Service Quality: An International Journal*, 15(3), 245-258.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering quality service : balancing customers perceptions and expectations*. New York: Free press.
- กรรณิการ์ โภธิมุ. (2540). ความต้องการในการใช้สถานบริการออกกำลังกายของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ (ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- กัลยา วาณิชชัญญา. (2545). การวิเคราะห์ทางสถิติ (Vol. 6). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กานต์นภัต สุรพงษ์รักเจริญ. (2557). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

- กิตตินันท์ เคะชูปต์. (2543). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เกษมณี ใจจันทร์. (2551). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการฟิตเนสของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- จิตภากร วีระเศรษฐ์. (2551). การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟพรีเมียมแฟรนไชส์ของต่างประเทศกับแฟรนไชส์ของไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- จิรวุฒิ หลอมประโคน และ นรเศรษฐ์ กมลสุทธิ. (2552). ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสมัครฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.
- เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (2534). ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน: ศึกษากรณี งานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายกัศัตการ และ โภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน). (ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ฉัตรชัย มะสุนสืบ. (2553). Standard Guidelines For Health/Fitness and equipment Sport Science Chula. Retrieved 24 เมษายน 2559 cmchula.wordpress.com/.../standard-guidelines-for-healthfitness
- ชาญชัย ขมคิษฐ์ และคณะ. (2553). ประวัติศาสตร์มวยไทยจากอดีตจนถึงปัจจุบัน. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการกีฬาแห่งประเทศไทยแห่งประเทศไทย.
- ชาญณรงค์ สุหงษา. (2545). คู่มือการสอนมวยไทยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.
- ชันทนภา อื้อศรีวงศ์. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการออกกำลังกาย Super Health Fitness จังหวัดนครราชสีมา. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐพร แก้วชื่น. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- ดวงกมล โลหะศรีกุล. (2557). มาแรง!! ธุรกิจมวยไทย "แมทธิว-ลิเดีย" เปิดค่าย"คงสิทธิ์". Retrieved 23 กันยายน 2559 <http://stockwatch.manager.co.th/news/detail/9570000107340>
- ตรีชฎา พาพันธ์. (2552). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ ของสวนนก ชัยนาท จังหวัดชัยนาท. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เดชิตา ไชยอ่อน. (2557). ความคาดหวังของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของค่ายมวยไทย. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร กรุงเทพมหานคร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- นายบัญชา โพธิ์ทัย. (2551). การประเมินคุณภาพโครงข่าย Wi-Fi มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพมหานคร.
- ปัญญา ไกรทัศน์. (2546). มวยไทยศิลปะการต่อสู้ (Vol. 3). กรุงเทพมหานคร: บ.พิชการพิมพ์พลอยเกมเพชร.

- พงศธร เขียวอุกฤษฏ์. (2556). การจัดการพื้นที่สำหรับธุรกิจประเภทห้างสรรพสินค้า เฉพาะกลุ่มลูกค้า (ลูกค้าทัวร์ต่างประเทศ) กรณีศึกษา :
ห้างสรรพสินค้า *PT GALLERIA* (วิทยาศาสตร์มหาดบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพมหานคร.
- ภัทรบุษย์ บุญสนอง. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจสมัครสมาชิกฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคในเขตบางแค. (บริหารธุรกิจ
มหาดบัณฑิต), มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.
- มนตรี ปรางสูงเนิน. (2551). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณ น้ำตกพลิวในอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิวจังหวัด
จันทบุรี. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- นุกดาวรรณ สมบูรณ์วรรณะ. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ (*Fitness Center*) ของ
ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- บุทธิพงษ์ แซ่จิว. (2555). การสื่อสารตราสินค้าบุคคลผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนดั่งข้ามคืน. (นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- บุวดี นิรัตน์ตระกูล. (2554). การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ : ข้อเสนอ เพิ่มคุณค่า หาดูดต่าง Retrieved 24 เมษายน 2559
http://www.etajournal.com/upload/245/9_Creative_Tourism.pdf
- ราชิดิต เต็งกูสุลัยมาน. (2550). มวยไทยเพื่อการท่องเที่ยว. กระบี่: สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตกระบี่.
- วัลลภศิริ สดประเสริฐ. (2547). มวยเมืองสยาม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรุงเทพ.
- วินัย พูลศรี. (2555). มวยไทย : การจัดการมรดกภูมิปัญญาของชาติไทยสู่รูปแบบธุรกิจสากล. (ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต), มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, มหาสารคาม.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน.
(ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วิโรจน์ พรวิจิตรจินดา. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานออกกำลังกาย กรณีศึกษาทิว ฟิตเนสและฟิตเนส เฟิร์สท์
(ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วิรัชทร์ ทองขอดี. (2540). การศึกษาการใช้บริการในสถานบริการออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. (บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล, กรุงเทพมหานคร.
- วุฒิบັນท์ สังข์อ่อง. (2555). สุขขอมวยไทยธุรกิจบนโลกออนไลน์. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพีพี จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ. (2540). ศิลปะมวยไทย. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการ วัฒนธรรม กระทรวงศึกษาธิการ.
- สุรางคณา แก้วดา. (2557). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจที่พักของนักท่องเที่ยวชาวจีนในจังหวัดภูเก็ต (วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- เสนีย์ หวายทิพย์. (2552). การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่ใช้บริการธุรกิจศูนย์ออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา .
(บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, จังหวัดนครราชสีมา.
- อนันต์ สุนทรามะธกุล เจริญ โสภกา และ กิม พรประเสริฐ. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์ใน
จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 9(1), 3 - 17.

อนุวัฒน์ ถีออยู่. (2554). การพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพค้ายมวยไทยในประเทศไทย. (คุรุศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

อัญชลี วุฒิกัณฑ์. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาศักยภาพแห่งประเทศไทย (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร.





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล

รายวิชาผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

ผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัย

- | | |
|--|---|
| 1. อาจารย์ ดร.สาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย | สังกัด คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย ฉัตรปยุณกุล | สังกัด คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วรณชลี โนริยา | สังกัด คณะสังคมศาสตร์และ
มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 4. อาจารย์ ดร.จุฑา ดิงศภักดิ์ | สังกัด คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรม อินพรม | สังกัด คณะสังคมศาสตร์และ
มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล |

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ภาคผนวก ข
ผลการผ่านจริยธรรมวิจัยในคน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ผลการผ่านจริยธรรมวิจัยในคน



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
เลขที่หนังสือ: 00338
วันที่ 4 ก.พ. 62 เวลา 13.16 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 โทร.0-2218-3202
ที่ จว 81/2562 (อ) วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562
เรื่อง แจ้งผลผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแจ้งผ่านการรับรองผลการพิจารณา

ตามที่นี้สิด/บุคลากรในสังกัดของท่านได้เสนอโครงการวิจัยเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นั้น ในกรณีนี้ กรรมการผู้ทบทวนหลักได้เห็นสมควรให้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยได้ ดังนี้

โครงการวิจัยที่ 101.1/61 เรื่อง ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการในค่ายมวยไทยในประเทศไทย (FACILITY FACTORS AFFECTING USERS' SATISFACTION IN MUAY THAI BOXING CAMPS IN THAILAND) ของ นายอภิเดช วิสิบัติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นันทิวิ โชติภักดิ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทิวิ ชัยชนะวงศาโรจน์)
กรรมการและเลขานุการ
คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน
กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดร. อนันต์ อรรถมนต์ (อ.อ. น.อ. อนันต์)
เพื่อโปรด
 ทราบ และดำเนินการต่อไป
 พิจารณา
 ลงนาม
 อนุมัติ
ลงชื่อ _____
= 8 ก.พ. 2562

ก้อง กทมมณี
เห็นควรทั้ง กท.หลักสูทท.โท
อ.ต้นใจภักดี.ศิริพิทักษ์
ทอพร
11 ก.พ. 62

อานันท์ อรรถมนต์
[Signature]
11/2/62

COA No. 028/2562

ใบรับรองโครงการวิจัย

โครงการวิจัยที่ 101.1/61 : ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ
ในค่ายมวยไทยในประเทศไทย

ผู้วิจัยหลัก : นายอภิเดช วิสีปัด

หน่วยงาน : คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ได้พิจารณา โดยใช้หลัก ของ The International Conference on Harmonization – Good Clinical Practice
(ICH-GCP) อนุมัติให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าวได้

ลงนาม.....
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ปริดา ทักนประดิษฐ)
ประธาน

ลงนาม.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรี ชัยชนะวงศาโรจน์)
กรรมการและเลขานุการ

วันที่รับรอง : 31 มกราคม 2562

วันหมดอายุ : 30 มกราคม 2563

เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

- 1) โครงการวิจัย
- 2) ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
- 3) ผู้วิจัย
- 4) แบบสอบถาม



โครงการวิจัย..... 101.1/61
วันที่รับรอง..... 31 ม.ค. 2562
วันหมดอายุ..... 30 ม.ค. 2563

เงื่อนไข

1. ข้าพเจ้ารับทราบว่าเป็นการคิดจริยธรรม หากดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย
2. หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 เดือน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย
3. ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
4. ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) เฉพาะที่ประทับตราคณะกรรมการเท่านั้น
5. หากเกิดเหตุกรณีไม่พึงประสงค์หรือแรงในสถานที่เก็บข้อมูลที่ขออนุมัติจากคณะกรรมการ ต้องรายงานคณะกรรมการภายใน 5 วันทำการ
6. หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมก่อนดำเนินการ
7. โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 03-12) และบทคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับ

ชื่อโครงการวิจัย ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
 บัณฑิตด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาดที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการใน
 ค่ายมวยไทยในประเทศไทย
 ชื่อผู้วิจัย นายอภิเดช วิสิทธิ์
 ตำแหน่ง นิสิตระดับมหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 สถานที่ติดต่อผู้วิจัย 107 ม.1 ตำบลโคกสว่าง อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด 45140

โทรศัพท์มือถือ 084-4361-828 E-mail : Book-tingtong@hotmail.com

1. ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วม ในการวิจัยก่อนที่ท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการวิจัย มีความจำเป็นที่
 ท่านควรทำความเข้าใจว่างานวิจัยนี้ทำเพราะเหตุใด และเกี่ยวข้องกับอะไร กรุณาใช้เวลาในการอ่านข้อมูล
 ต่อไปนี้อย่างละเอียดรอบคอบ และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อมูลที่ไม้ชัดเจนได้ตลอดเวลา
2. การวิจัยครั้งนี้จัดทำเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของค่ายมวยไทยในประเทศไทย
 ไทย 7 ด้าน ประกอบด้วย 1.ด้านการบริการ 2.ด้านอุปกรณ์สร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย 3.
 ด้านอินเทอร์เน็ต 4.ด้านห้องล็อกเกอร์ 5.ด้านห้องน้ำ 6.ด้านที่จอดรถ 7.ด้านอาหารและร้านค้า
3. รายละเอียดของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย มีดังนี้
 - 3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการค่ายมวยไทยในประเทศไทย
 จำนวน 10 ค่าย ได้แก่ 1. ค่ายมวยบัญชาเมฆ 2. ค่ายมวยคงสิทธา 3. ค่ายมวยเจริญทองเกียรติบ้าน
 ซ่อง 4. ค่ายมวยแพร่เทคซ์ 5. ค่ายมวย พีเค แสนชัยมวยไทยยิมส์ 6. ค่ายมวยภพธีรธรรม 7. ค่าย
 มวยส.วรพิน 8. ค่ายมวยไทยลูกบ้านใหญ่ 9. ค่ายมวยแก้วสัมฤทธิ์ 10. ค่ายมวยเพชรยินดีคาเคมี
 ที่สมัครสมาชิกตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป

กลุ่มประชากร ประชากรทั้งเพศชายและเพศหญิงที่เข้ามาใช้บริการค่ายมวยไทยใน
 ประเทศไทยทั้ง 10 ค่ายที่กำหนด ทำการเก็บข้อมูลค่ายมวยละ 48 ฉบับต่อค่ายมวย เป็นจำนวน 480
 ฉบับ
4. หากยินดีเข้าร่วมงานวิจัยจะขอให้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม
 ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทยในประเทศไทย แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 ข้อ
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายใน
 ค่ายมวยไทย จำนวน 20 ข้อ
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจโดยรวมในค่ายมวยไทยในประเทศไทย
 จำนวน 4 ข้อ

รวมทั้งสิ้น 26 ข้อ ใช้เวลาตอบประมาณ 15-20 นาที และเป็นการตอบแบบสอบถามโดยไม่ระบุชื่อ
 ตอบเพียงครั้งเดียว



เลขที่โครงการวิจัย..... 101-1/61
 วันที่รับรอง..... 31 ม.ค. 2562
 วันหมดอายุ..... 30 ม.ค. 2563
 หมายเลข..... 2.4/2558

AF 04-07

5. การเข้าร่วมงานวิจัยไม่มีอันตรายร้ายแรงหรือความเสี่ยงต่อท่าน แต่อาจทำให้ต้องเสียเวลาส่วนตัวในการเข้าร่วมงานวิจัย

6. ประโยชน์ในการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกในค่ายมวยไทยในประเทศไทยโดยข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการเข้าร่วมงานวิจัย แต่ข้อมูลที่ได้นำมาศึกษาวิจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่น่าจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและความปลอดภัยที่ดียิ่งขึ้น ตลอดจนลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ที่เกี่ยวข้อง และทฤษฎีความพึงพอใจ มาประกอบเป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทยในประเทศไทย

7. การเข้าร่วมในการวิจัยของท่านเป็นโดยสมัครใจ และท่านสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการวิจัยได้ทุกขณะ โดยไม่ต้องให้เหตุผลและไม่สูญเสียประโยชน์ที่พึงได้รับ และไม่มีผลกระทบใดๆ ทั้งสิ้น

8. หากผู้เข้าร่วมการวิจัยมีความสงสัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมโดยติดต่อกับผู้วิจัยได้ตลอดเวลา

9. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้เข้าร่วมการวิจัยจะเก็บเป็นความลับ หากมีการเสนอผลการวิจัยจะเสนอเป็นภาพรวม ข้อมูลใดที่สามารถระบุถึงตัวท่านได้จะไม่ปรากฏในรายงาน ไม่มีค่าชดเชยการเสียเวลาจากการเข้าร่วมงานวิจัยและไม่มีของที่ระลึก ทั้งนี้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจะถูกทำลายและลบทิ้งทั้งหมด ภายหลังจากเสร็จสิ้นงานวิจัย โดยผู้วิจัยเพียงผู้เดียวในการเก็บรวบรวมข้อมูล

10. หากท่านไม่ได้รับการปฏิบัติตามข้อมูลดังกล่าวสามารถร้องเรียนได้ที่ คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 254 อาคารจามจุรี 1 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2218-3202 E-mail: eccu@chula.ac.th



101-1/61
วันที่รับรอง..... 31 ม.ค. 2562
เห็นสมควร..... 30 ม.ค. 2563

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านปัจจัยเชิงอำนาจความสะดวกภายในค่ายมวยไทยในประเทศไทย

ความพึงพอใจด้านปัจจัยเชิงอำนาจ ความสะดวกภายในค่ายมวยไทยใน ประเทศไทย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการบริการ					
1.ความสนใจและความเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้มาใช้บริการ					
2.ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่					
3.ความเหมาะสมในการจัดเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการและให้คำแนะนำ					
4.การตอบคำถามและให้ข้อมูลของ เจ้าหน้าที่					
ด้านอุปกรณ์เสริมสร้างสมรรถภาพ ทางกาย					
1.อุปกรณ์การออกกำลังกายมีความ หลากหลายและทันสมัย					
2.ความปลอดภัยของอุปกรณ์การออก กำลังกาย					
3.ความสะอาดของอุปกรณ์การออก กำลังกาย					
4.มีป้ายบอกคำแนะนำการใช้เครื่อง หรืออุปกรณ์					



ศูนย์โครงการวิจัย..... 101-1/61

วันที่รับรอง..... 31 ม.ค. 2562

พิมพ์โดย..... 30 ม.ค. 2563

ความพึงพอใจด้านปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในค่ายมวยไทยในประเทศไทย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านอินเทอร์เน็ต					
1. อินเทอร์เน็ตมีความเร็วสูง					
2. การให้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างครอบคลุมทั่วถึง					
3. ความสะดวกที่เข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
ด้านห้องล็อกเกอร์					
1. ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย					
2. ความเพียงพอของผู้เก็บของ					
3. ความสะอาดของห้องแต่งตัว					
ด้านห้องน้ำ					
1. ความสะอาดของห้องน้ำ					
2. ความพอเพียงของห้องน้ำ					
3. ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องน้ำ					
ด้านที่จอดรถ					
1. ความพอเพียงของที่จอดรถ					
2. ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ					
3. สถานที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอ					



๑๐๑-๑/๖๑
 วันที่โครงการวิจัย..... 31 ม.ค. 2562
 วันที่รับรอง..... 30 ม.ค. 2563
 ศ.ดร.เดชาญ

ความพึงพอใจด้านปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในค่ายมวยไทย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<u>ด้านอาหารและเครื่องดื่ม</u>					
1. มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2. สถานที่จำหน่ายมีความสะอาด					
3. สถานที่ในการจัดจำหน่ายมีความเหมาะสม					
4. อาหารมีความสะอาด					



เลขที่โครงการวิจัย..... 101-1/61
 วันที่รับรอง..... 31 ม.ค. 2562
 อนุมัติโดย..... 30 ม.ค. 2563

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการค่ายมวยไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในการใช้บริการค่ายมวยไทย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. รู้สึกพอใจกับค่ายมวยนี้ เมื่อเทียบกับสถานประกอบการออกกำลังกายชนิดอื่นๆ					
2. แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการค่ายมวย					
3. มีความสุขจากการใช้บริการค่ายมวยแห่งนี้					
4. มีความต้องการในการต่อสมาชิกในครั้งถัดไป					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



เลขที่โครงการวิจัย 101.1/61

วันที่รับรอง 31 ม.ค. 2562

ลงนามโดย 30 ม.ค. 2563

ชื่อ-สกุล	นาย อภิเดช วิสีปต์
วัน เดือน ปี เกิด	11 ตุลาคม 2533
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กรุงเทพฯ
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา (การ จัดการกีฬา) คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	107 ม.1 ต.โคกสว่าง อ.พนมไพร จ.ร้อยเอ็ด รหัสไปรษณีย์ 45140



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY