

การศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

นายณัฏฐวิทย์ วิชาส

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

A STUDY OF FITNESS CENTER MANAGEMENT OF PUBLIC HIGHER EDUCATION
INSTITUTES IN BANGKOK METROPOLIS

MR.NUNTICHASSAVAVIPAS

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Sports Science
Faculty of Sports Science
Chulalongkorn University
Academic Year 2011
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบัน

อุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

โดย

นายณัฏฐ์ อัครวิภาส

สาขาวิชา

วิทยาศาสตร์การกีฬา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คุนิงสุขเกษม)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.จุฑา ดิงศรัทีย)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรม อินพรม)

นันทิข อัครวิภาส : การศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร. (A STUDY OF FITNESS CENTER MANAGEMENT OF PUBLIC HIGER EDUCATION INSTITUTES IN BANGKOK METROPOLIS) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รศ.เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย, 194 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับทรัพยากรในการจัดการ ซึ่งประกอบด้วย บุคลากร การเงินและงบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และการจัดการ ส่วนกระบวนการจัดการประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากร หรือผู้ปฏิบัติงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์ โดยใช้วิธีการเลือกเก็บข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงจำนวน 53 คน และผู้มาใช้บริการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจำนวน 402 คน ใช้การสัมภาษณ์ผู้บริหารฟิตเนสเซ็นเตอร์จำนวน 16 คน รวมเป็น 471 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำมาแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กรณีพบความแตกต่าง จะวิเคราะห์รายคู่ด้วยวิธีของ เซฟเฟ

ผลการวิจัย

1. การจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ในส่วนทรัพยากรในการจัดการและกระบวนการจัดการโดยรวมอยู่ในระดับดี
2. ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ระหว่างกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ กลุ่มมหาวิทยาลัยรัฐไม่จำกัดรับ และกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจในการรับบริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สาขาวิชา.....วิทยาศาสตร์การกีฬา.....ลายมือชื่อ.....
ปีการศึกษา.....2554.....ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

##5378811239 : MAJOR SPORTS SCIENCE

KEYWORDS : FITNESS CENTER MANAGEMENT / PUBLIC HIGHER EDUCATION
INSTITUTES IN BANGKOK METROPOLIS

NUNTICH ASSAVAVIPAS : A STUDY OF FITNESS CENTER MANAGEMENT OF
PUBLIC HIGER EDUCATION INSTITUTES IN BANGKOK METROPOLIS. ADVISOR :
ASSOC. PROF TEPPRASIT GULTHAWATVICHAI, 194 pp.

The purposes of this research were to study the management of fitness center in public higher education institutes in Bangkok metropolis in term of resource management, management process and satisfaction of the user's service in the fitness. The questionnaire was used to acquire data and choose specific of purposive sampling from the sample group of 53 persons from providers of fitness and 402 users who used to acquire data and choose specific of accidental sampling as well as 16 persons from the administrator of fitness center were interviewed. Collected data were analyzed statistically using frequency, mean, standard deviation and One-way ANOVA (F-test). Then the differences were analyzed in pairs by using Scheffe Method.

Results

1. The management of fitness center of public higher education institutes in Bangkok metropolis in term of resource management and management process were in good level.
2. The satisfaction of user at fitness center of public higher education institutes in Bangkok metropolis were in good level.
3. The satisfaction of the users were found significantly different at .05 level between Public universities, Rajamangala universities, Autonomous universities, Rajabhat universities and Open university.

Field of Study :.....Sports Science.....

Student's Signature.....

Academic Year :.....2011.....

Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถจาก รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์กุล ธิวัชวิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งกรุณาสละเวลาในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนชี้แนะทางที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเมตตา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.จุฑา ดิงศภทิพย์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พราหม อินพรม กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย กลั่นกรองกระบวนการวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำ และข้อคิดในการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น อาจารย์ ดร.พัชร ศักดิ์ ธีญาประจัญบาน และอาจารย์ฉัตรชัย มะสุนสืบ ที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และให้คำแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

ขอขอบคุณผู้บริหารงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์ภายในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำนวน 16 แห่ง ที่เสียสละเวลาคอยช่วยให้คำปรึกษา และอำนวยความสะดวกต่างๆ จนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ทุนอุดหนุนในการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณนางสาวแพรวา จิตพนอรักษ์ ที่เป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อณัฐศรัชย์ คุณแม่สุรภัญญา อัครวิภาส บิดามารดา อันเป็นที่รักยิ่ง ที่คอยให้กำลังใจ อบรมสั่งสอน และให้การสนับสนุนในด้านการศึกษแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ปัญหาในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
คำจำกัดความของคำที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและความสำคัญของการออกกำลังกาย.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ.....	10
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	34
รูปแบบของฟิตเนสเซ็นเตอร์.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	47
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
วิธีดำเนินการวิจัย.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	121
สรุปผลการวิจัย.....	121
อภิปรายผลการศึกษา.....	133
ข้อเสนอแนะ.....	144
รายการอ้างอิง.....	147
ภาคผนวก.....	153
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	154
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	161
ภาคผนวก ค เครื่องมือการวิจัย.....	177
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	194

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามกลุ่มมหาวิทยาลัย.....	61
2 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ.....	62
3 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ.....	62
4 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
5 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ.....	63
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงาน ด้านทรัพยากรการจัดการ.....	64
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านทรัพยากร การจัดการ ด้านบุคลากร.....	65
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านทรัพยากร การจัดการ ด้านการเงิน.....	66
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านทรัพยากร การจัดการ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	67
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านทรัพยากร การจัดการ ด้านการจัดการ.....	68
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการ.....	69
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านกระบวนการ การจัดการ ด้านการวางแผน.....	70
13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านกระบวนการ การจัดการ ด้านการจัดองค์กร.....	71
14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านกระบวนการ การจัดการ ด้านการซื้อน้ำ.....	72
15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านกระบวนการ การจัดการ ด้านการควบคุม.....	73
16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ.....	75

ตารางที่	หน้า
17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ.....	76
18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	77
19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ.....	78
20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนครั้งการออกกำลังกาย ต่อสัปดาห์.....	79
21 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐใน กรุงเทพมหานคร.....	81
22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ใน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มมหาวิทยาลัย.....	85

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การออกกำลังกายเป็นกิจกรรมที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอจะช่วยพัฒนาสมรรถภาพทางกายให้แข็งแรงและยังส่งผลให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น การออกกำลังกายนอกจากจะทำให้ร่างกายแข็งแรงแล้ว ยังสามารถป้องกันโรคที่ไม่ติดต่อต่างๆ ได้อีกด้วย เช่นโรคหัวใจและหลอดเลือด ความดันโลหิตสูง เบาหวานชนิดที่ 2 ไขมันในเลือดสูง และมะเร็งลำไส้ใหญ่ เป็นต้น กระทรวงสาธารณสุขรณรงค์และส่งเสริมให้ประชาชนดูแลสุขภาพของตนเอง โดยแนะนำให้ประชาชนออกกำลังกายอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วันๆ ละ 30 นาที ซึ่งคำแนะนำนี้สอดคล้องกับคำแนะนำจากองค์กรต่างๆ ในสหรัฐอเมริกา เช่น ปลัดกระทรวงสาธารณสุขของอเมริกา(U.S. SurgeonGeneral), กรมควบคุมโรค(Center Disease Control),สถาบันเวชศาสตร์การแพทย์(Institute of Medicine)และวิทยาลัยเวชศาสตร์การกีฬาแห่งอเมริกา(American College of Sports Medicine)ที่แนะนำให้ประชาชนออกกำลังกายในระดับปานกลางอย่างน้อย 30 นาทีทุกวันเพื่อป้องกันโรค(ฉัตรชัย มะสุนสืบ,2553)

การออกกำลังกายและการเล่นกีฬาที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคคลและส่วนรวมเป็นอย่างมากซึ่งรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาด้านการกีฬาและการออกกำลังกาย โดยระบุเป้าหมายหลักในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) เป็นแผนที่ได้ัญเชิญแนว “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่ไปกับการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวมที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลาง” และมีเป้าหมายหลักเพื่อ ให้คนไทยทุกคนได้รับการพัฒนาทั้งทางร่างกาย จิตใจความรู้ความสามารถและมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต และลดอัตราเพิ่มของการเจ็บป่วยด้วยโรคที่ป้องกันได้ใน 5 อันดับแรกคือหัวใจความดันโลหิตสูง เบาหวานหลอดเลือดสมองและมะเร็งนำไปสู่การเพิ่มผลิตภาพแรงงานและลดรายจ่ายด้านสุขภาพของบุคคลลงในระยะยาวและแนวทางของแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับที่ 4 (พ.ศ.2550-2554)ที่มีแนวทางในการพัฒนาคนและสังคมให้มีคุณภาพ โดยการเสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนอย่าง

ครบวงจร และมีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อสร้างค่านิยมให้แก่เด็ก เยาวชน และประชาชน ในการออกกำลังกาย เล่นกีฬา ดูกีฬาและนันทนาการจนเป็นวิถีชีวิต มีสุขภาพพลานามัย ที่สมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกาย และจิตใจ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ มีคุณธรรม จริยธรรม (คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ,2550)

ทางสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้รายงานผลการสำรวจครั้งล่าสุด ในปี 2550 ในกลุ่มของประชากรอายุ 11 ปี ขึ้นไปมีจำนวนทั้งสิ้น 55.0 ล้านคนมีผู้ที่ออกกำลังกายในระหว่าง 1 เดือนก่อนวันสัมภาษณ์ประมาณ 16.3 ล้านคนคิดเป็นร้อยละ 29.6 ของจำนวนประชากรอายุ 11 ปี ขึ้นไป ผลจากการสำรวจพฤติกรรมกรรมการออกกำลังกายของประชากรอายุ 11 ปีขึ้นไปในปี 2546 2547 และ 2550 พบว่าปัจจุบันประชาชนมีแนวโน้มของการออกกำลังกายเพิ่มขึ้นเล็กน้อยคือจากร้อยละ 29.0 เป็น 29.1 และ 29.6 ตามลำดับระยะเวลาที่ใช้ในการออกกำลังกายของประชากร พบว่าในปี 2550 ประชากรอายุ 11 ปีขึ้นไปที่ออกกำลังกายส่วนใหญ่เกินครึ่งใช้ระยะเวลา ในการออกกำลังกายใกล้เคียงกันประมาณ 21-30 นาทีสำหรับความถี่ในการออกกำลังกายต่อสัปดาห์พบว่าในปี 2550 ประชากรอายุ 11 ปีขึ้นไปที่ออกกำลังกายส่วนใหญ่ออกกำลังกายสม่ำเสมอคือออกกำลังกาย 3-5 วัน ส่วนใหญ่ของประชากรเกือบครึ่งเล่นกีฬา รองลงมา คือ เดิน วิ่ง ฟิตเนส เดินแอโรบิก ว่ายน้ำ พลอง โยคะ ไทเก๊ก จั๊ก ส่วนการศึกษาของประชากรที่ออกกำลังกายเมื่อพิจารณาอัตราการออกกำลังกายของประชากรในแต่ละระดับการศึกษาพบว่าอัตราการออกกำลังกายของผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาสูงสุดคิดเป็นอัตราร้อยละ 39.0 และผู้ที่ไม่ได้เรียนหนังสือมีอัตราการออกกำลังกายต่ำที่สุดร้อยละ 11.6 และสถานที่ออกกำลังกายที่ออกกำลังกายส่วนใหญ่นิยมออกกำลังกายที่บริเวณบ้านและรองลงมาคือสถานศึกษา (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2550)

สุเทพ อุตถากร (2536) กล่าวว่า “นิสิตนักศึกษาเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญยิ่ง และเป็นความหวังของประเทศชาติ ในการเสริมความเจริญวัยทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา เพื่อให้พร้อมด้วยความมีคุณธรรม รู้สึกและตระหนักในความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในฐานะพลเมืองดี มีคุณภาพ พร้อมที่จะรับภาระสร้างสรรค์ และพัฒนาประเทศชาติให้มีประสิทธิภาพสืบไป” (อ้างถึงในปริษา พงษ์เพ็ง,2537) นอกจากนี้ยังอ้างถึง วิจิตร ศรีสอาน (2535) ซึ่งกล่าวไว้ว่า “นิสิตนักศึกษา เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่ายิ่ง และเป็นความหวังของประเทศชาติ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องส่งเสริมความเจริญทางด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา เพื่อให้ถึงพร้อมด้วยความมีคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในฐานะพลเมืองดีที่มีคุณภาพ พร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อพัฒนาประเทศชาติให้มีประสิทธิภาพสืบไป”

ด้วยความสำคัญของการออกกำลังกายที่ประชาชนตระหนักรู้ ทำให้กระแสการออกกำลังกายมีมากขึ้นเป็นลำดับ ภาครัฐและเอกชนได้จัดให้มีสถานที่และเครื่องมือออกกำลังกายไว้บริการเพื่อเป็นสวัสดิการและเพื่อดำเนินการทางด้านธุรกิจอย่างแพร่หลายทั่วประเทศโดยใช้ชื่อต่างๆ กันว่า ศูนย์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ศูนย์สุขภาพ ฟิตเนสคลับ ฟิตเนสเซ็นเตอร์ ศูนย์ออกกำลังกายสปอร์ตคลับ ศูนย์กีฬา สโมสรกีฬาและนันทนาการ เป็นต้น การให้บริการแบ่งตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ การให้บริการเฉพาะสมาชิก เช่น มหาวิทยาลัย โรงเรียน โรงแรม รีสอร์ท คอนโดมิเนียม สถานที่ทำงานในภาครัฐ และเอกชน และการบริการทางธุรกิจสำหรับผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกรายเดือนหรือรายปีที่ใช้เป็นประจำและผู้ใช้เป็นครั้งคราว

จากความสำคัญที่กล่าวมาแล้วในเบื้องต้น การออกกำลังกายเป็นกิจกรรมที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์และปัจจุบันการออกกำลังกายภายในฟิตเนสกำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก จากผลวิจัยพบว่า การออกกำลังกายส่วนใหญ่ของประชากรเกือบครึ่งเล่นกีฬา รองลงมา คือ ฟิตเนส ส่วนการศึกษาของประชากรที่ออกกำลังกายเมื่อพิจารณาอัตราการออกกำลังกายของประชากรในแต่ละระดับการศึกษา พบว่า อัตราการออกกำลังกายของผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาสูงสุด และสถานที่ออกกำลังกาย สำหรับผู้ที่ออกกำลังกายส่วนใหญ่นิยมออกกำลังกายที่บริเวณบ้าน และรองลงมา คือ สถานที่ศึกษาและภายในกรุงเทพมหานคร มี 16 มหาวิทยาลัยของรัฐที่มีการเปิดให้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยได้รู้ถึง สภาพและปัญหา ในการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และได้รู้ถึงความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ และทำให้หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลงานวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงหรือส่งเสริมการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับทรัพยากรในการจัดการกระบวนการจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ปัญหาในการวิจัย

ฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครมีการจัดการอย่างไร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งทำการศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐใน กรุงเทพมหานครจำนวน 16 แห่ง ได้แก่

1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตบางเขน
3. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)
4. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
5. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี(ประชาอุทิศ)
7. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)
8. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์(วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ)
9. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก(วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ)
10. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
11. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (วิทยาเขตพระนครเหนือ)
12. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
13. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
14. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
15. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
16. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

การวิจัยครั้งนี้เป็นทำการศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐใน กรุงเทพมหานครในส่วนทรัพยากรในการจัดการและกระบวนการจัดการ ดังนี้

1. ทรัพยากรในการจัดการ (4M's) ได้แก่ บุคลากร การเงินและงบประมาณ สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และการจัดการ

2. กระบวนการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การนำและการควบคุม

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นในการรับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบการจัดการพัฒนาเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่มสถาบัน ได้แก่ กลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ กลุ่มมหาวิทยาลัยรัฐไม่จำกัดรับ และกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรและผู้ใช้บริการของพัฒนาเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

คำจำกัดความของการวิจัย

การจัดการพัฒนาเซ็นเตอร์ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงานโดยนำเอาทรัพยากรในการจัดการมาประกอบการตามกระบวนการจัดการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของพัฒนาเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง มหาวิทยาลัยของรัฐที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 16 แห่ง

ทรัพยากรในการจัดการ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นทรัพยากรพื้นฐานสำคัญในการจัดการ ได้แก่ บุคลากร การเงินและงบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และการจัดการ

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับพัฒนาเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

การเงินและงบประมาณ หมายถึง เงินทุนและงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการของพัฒนาเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร

สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดการทางด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เกี่ยวกับพัฒนาเซ็นเตอร์

การจัดการ หมายถึง กระบวนการที่ประกอบด้วยดำเนินการเป็นขั้นตอนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร

กระบวนการจัดการ หมายถึง ขั้นตอนต่อเนื่องของหน้าที่การจัดการอันได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การชี้นำ และการควบคุม

การวางแผน หมายถึง การรวบรวมกิจกรรมต่างๆ เพื่อที่จะใช้ในการปฏิบัติงานในอนาคตอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

การจัดองค์กร หมายถึง การแบ่งโครงสร้างขององค์การออกเป็นหน่วยย่อยๆ เพื่อประโยชน์ในการแบ่งงานกันทำ และมอบหมายงานให้บุคคลปฏิบัติเพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และนโยบายที่ได้กำหนดไว้

การนำ หมายถึงการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารร่วมกับการจูงใจในการทำให้สมาชิกขององค์กรทำงานของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

การควบคุม หมายถึง การติดตามตรวจสอบการทำงานในส่วนต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่กำหนด

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงการจัดการพัฒนาศูนย์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพัฒนาศูนย์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร
3. หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลงานวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงหรือส่งเสริมให้การจัดการพัฒนาศูนย์มีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษา ค้นคว้า เกี่ยวกับการจัดการพัฒนาศูนย์ต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของ รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย ประกอบไปด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและความสำคัญของการออกกำลังกาย
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. รูปแบบของฟิตเนสเซ็นเตอร์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและความสำคัญของการออกกำลังกาย

คำว่า การออกกำลังกาย ได้มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของการออกกำลังกายไว้หลาย ประการ ดังนี้

ชูศักดิ์ เวชแพศย์ (2519) กล่าวว่า การออกกำลังกาย หมายถึง การให้กล้ามเนื้อลาย ทำงานเพื่อให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวพร้อมกับการได้แรงงานด้วย ในขณะที่เดียวกันยังมีการทำงาน ของระบบต่างๆ ในร่างกาย เพื่อช่วยในการจัดแผนงาน ควบคุมและปรับปรุงส่งเสริมให้มีการออก กกำลังกายมีประสิทธิภาพและคงอยู่

ศิริรัตน์ หิรัญรัตน์ (อ้างถึงใน ลูติกร ศิริวิสุขเจริญพร, 2541) กล่าวว่า การออกกำลังกาย หมายถึง การใช้กล้ามเนื้อและอวัยวะอื่นๆของร่างกายทำงานมากกว่าการเคลื่อนไหวหรืออริยาบถ ต่างๆ ในชีวิตประจำวัน การออกกำลังกายที่ดีและถูกต้องควรปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอตามความ เหมาะสมของอายุ เพศ และภาวะของร่างกาย โดยมีสัญญาณให้ทราบว่าการออกกำลังกาย เหมาะสมหรือยัง คือ อัตราการเต้นของหัวใจสูงขึ้น หายใจถี่และแรงขึ้น มีเหงื่อออก ผลที่ตามมา

จากการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ คือ ความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ ความว่องไว ความเร็ว การตอบสนองต่อสถานการณ์ และที่สำคัญ คือ ความอดทนหรือความทนทานของระบบไหลเวียนดีขึ้น

ภิญโญ วิทวัสชุติกุล (2546)กล่าวว่า การออกกำลังกาย หมายถึง การที่ร่างกายมีการเคลื่อนไหวทำให้กล้ามเนื้อมีความแข็งแรงทนทาน ช่วยให้ร่างกายเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญสำหรับชีวิตของคน ในชีวิตคนเรามีการบริโภคอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกายเพื่อให้พลังงาน และเสริมสร้างการเจริญเติบโต และควรได้รับการกระตุ้นระบบต่างๆของร่างกายให้การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยการออกกำลังกาย

ความสำคัญของการออกกำลังกาย

การออกกำลังกายอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอจะทำให้ร่างกายมีสมรรถภาพดีขึ้น การออกกำลังกายสามารถทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับเวลา โอกาส สถานที่ และสภาพแวดล้อม (มลลล ใจดี 2530 อ้างถึงในสมคิด ฉิมจารย์, 2548)

ร่างกายคนเราย่อมต้องการการออกกำลังกายเพื่อการเจริญเติบโต และเพื่อการมีสุขภาพที่ดี มีสมรรถภาพที่ดี การออกกำลังกายนั้นถ้ามีการออกกำลังกายอย่างเป็นประจำสม่ำเสมอให้เพียงพอกับความต้องการของร่างกาย จะทำให้ระบบต่างๆ ของร่างกาย เช่น กล้ามเนื้อเจริญเติบโตเต็มที่ มีสุขภาพสมบูรณ์ มีสุขภาพทางกายที่ดี สามารถทำงานประกอบกิจกรรมต่างๆ ได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพเป็นเวลานานๆ (ฐิติกร ศิริสุขเจริญพร, 2541)

ประโยชน์ของการออกกำลังกาย

การออกกำลังกายมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชากรในชาติ สามารถพัฒนาในด้านพละนาถัย บุคลิกภาพ ตลอดจนลักษณะนิสัย ช่วยเสริมสร้างทั้งทางด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านสังคม และสติปัญญาก่อให้เกิดการพัฒนาในสิ่งต่างๆ เช่น สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีเหตุผลเชิงจริยธรรม มีความเข้าใจในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความคาดหวังในอนาคต และมีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ (ฐิติกร ศิริสุขเจริญพร, 2541)

การออกกำลังกายมีประโยชน์ทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยชะลอความเสื่อมของสมองสมองก็เหมือนกับอวัยวะส่วนอื่น ๆ ที่มีการเสื่อมลงตามวัยแต่การออกกำลังกายช่วยชะลอความเสื่อมของสมองได้ทำให้สามารถคิดและจดจำได้ดีกว่าคนที่ไม่ออกกำลังกายนอกจากนี้การออกกำลังกายเป็นประจำยังทำให้ดูกระฉับกระเฉง มีสมาธิในการเรียนรู้ได้ดีกว่า

2. ทำให้กระดูกแข็งแรงหนาขึ้นการกินแคลเซียมเพียงอย่างเดียวไม่ได้ช่วยให้กระดูกแข็งแรงขึ้นควรออกกำลังกายควบคู่ไปกับการกินอาหารที่มีแคลเซียมสูง

3. ทำให้ผิวสวยการออกกำลังกายจะช่วยนำออกซิเจนเข้าสู่เซลล์ต่าง ๆ ของร่างกายได้มากขึ้นยิ่งร่างกายได้รับออกซิเจนมากขึ้นเพียงใดก็จะยิ่งช่วยต่อต้านการเกิดอนุมูลอิสระได้มากขึ้นเท่านั้นจึงช่วยชะลอความเสื่อมของเซลล์ได้ ทำให้ผิวพรรณสดใสขึ้น

4. ลดความเครียดการออกกำลังกาย ช่วยลดความวิตกกังวลผ่อนคลายความเครียดได้เนื่องจากในระหว่างการออกกำลังกายร่างกายจะหลั่งสารเอนดอร์ฟินส์หรือสารแห่งความสุข ทำให้รู้สึกสดชื่นขึ้นนอกจากนี้การที่ร่างกายได้เคลื่อนไหว จิตใจก็ได้เคลื่อนไหวไปด้วย ทำให้ไม่หมกมุ่นอยู่กับเรื่องที่กังวลอยู่ ส่วนการออกกำลังกายแต่ละชนิดมีผลต่อสมองต่างกันการออกกำลังกายชนิดที่เกี่ยวข้องกับการทำสมาธิ เช่น โยคะหรือไทเก๊ก จะช่วยผ่อนคลายความเครียดในสมองได้มากกว่าการออกกำลังกายประเภทที่ต้องออกแรงมาก ๆ

5. ช่วยผ่อนคลายภาวะการปวดประจำเดือนวิธีธรรมชาติที่ช่วยรักษาอาการปวดท้องเมนได้ดีที่สุดคือการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอไม่ว่าจะเป็นการวิ่ง ว่ายน้ำ หรือแอโรบิคถ้าไม่มีเวลาก็ออกกำลังกายง่าย ๆ ด้วย การชิท-อัพตอนเช้าก็ได้ ยิ่งไถ่รอบเดือนก็ยิ่งควรชิท-อัพไว้ล่วงหน้าเพราะจะช่วยให้เลือดไหลเวียนได้ดีขึ้นและช่วยให้กล้ามเนื้อบริเวณมดลูกมีความยืดหยุ่นทำงานได้ดีขึ้น

6. ลดอาการท้องผูกการออกกำลังกาย ไม่ว่าจะเป็นการเดินเร็ว ๆ การวิ่งเหยาะ ๆ การว่ายน้ำ หรือปั่นจักรยาน จะช่วยกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิตทำให้ระบบขับถ่ายได้ระบายของเสียและสารพิษออกจากร่างกายมากขึ้น

7. ทำให้หลับง่ายขึ้นการออกกำลังกายในช่วงเย็นช่วยให้หลับได้ง่ายขึ้น เนื่องจากการออกกำลังกายมีผลโดยตรงกับระบบประสาทส่วนกลางทำให้รู้สึกผ่อนคลาย

8. ทำให้กล้ามเนื้อแข็งแรงการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอจะทำให้กล้ามเนื้อแต่ละส่วนแข็งแรง ทำให้หุ่นกระชับสมส่วน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

คำว่าจัดการ ได้มีนักวิชาการ ให้ความหมายของการจัดการไว้หลายท่าน ดังนี้

กิฟฟิน (Griffin, 1993) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการ คือ กิจกรรมต่างๆ ชุดหนึ่ง ดำเนินการโดยใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร (ทรัพยากรมนุษย์ เงิน ทรัพยากรกายภาพและ ทรัพยากรข้อมูลข่าวสาร) ทำงานให้สำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

บาร์ตอลและมาติน (Bartol & Martin, 1998) กล่าวว่า การจัดการเป็นกระบวนการในการ ดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยการทำหน้าที่หลัก 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การชี้นำ และการควบคุมองค์กร

ดรูเกอร์ (Drucker, 2006) กล่าวว่า การจัดการ คือ การทำให้งานสำเร็จโดยผ่านบุคคลอื่น

ริงชีย์ สันติวงษ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า การจัดการ หมายถึง ภารกิจของบุคคลใด บุคคลหนึ่งหรือหลายคน (ที่เรียกว่าผู้บริหาร) ที่เข้ามาทำหน้าที่ประสานให้การทำงานของบุคคลที่ ต่างฝ่ายต่างทำและไม่อาจประสบผลสำเร็จจากการแยกกันทำให้สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ด้วยดี

สาคร สุขศรีวงศ์ (2552) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการ หมายถึง การทำงานให้สำเร็จตาม วัตถุประสงค์ขององค์กร ผ่านกิจกรรมต่างๆทางการจัดการ ซึ่งรวมถึงกิจกรรมหลัก 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร การชี้นำ และการควบคุมองค์กร

จากความหมายนี้ จะเห็นว่าการบริหารจัดการเป็นสิ่งที่ผู้เป็นผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หรือ หัวหน้างานจะต้องกระทำอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้หากหลีกเลี่ยงหรือละเลยหน้าที่ในการการบริหาร จัดการนี้จะทำให้งานที่แต่ละบุคคลในฝ่ายต่างๆดำเนินการไปนั้นกระจัดกระจายและไม่เกิดผล สำเร็จขึ้นมา ดังนั้น โดยสรุปแล้วการจัดการหมายถึง กระบวนการในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพสูงสุด

การจัดการจำเป็นต้องมีปัจจัยในการจัดการที่เป็นมูลเหตุพื้นฐานที่สำคัญที่ผู้บริหารทุกคน ต้องหันมาสนใจในงานด้านการจัดการ เพื่อใช้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของกิจการ จะ ประกอบด้วย 4 ประการ หรือ 4M's ได้แก่

1. บุคลากร (Man)

2. เงินและงบประมาณ (Money)
3. วัสดุอุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกและสถานที่ (Materials)
4. การจัดการ (Management)

จากการศึกษาแนวความคิดด้านทรัพยากรในการจัดการทั้ง 4 ประการ (4M's) ผู้วิจัยได้นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับทรัพยากรในการจัดการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ทรัพยากรในการจัดการ

1. ด้านบุคลากร (Man)

ธงชัย สันติวงษ์ (2545) กล่าวว่า คนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุด แม้องค์การจะมีเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีราคาแพงเพียงใดก็ตาม ถ้าหากขาดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถแล้ว เครื่องจักรอุปกรณ์เหล่านั้นก็จะไม่ก่อประโยชน์อันใด และถึงแม้จะใช้ดำเนินงานได้บ้าง ประสิทธิภาพของเครื่องจักรก็คงอยู่ในระดับต่ำ ด้วยเหตุผลข้างต้นการคัดคนเข้าทำงาน หรือการบริหารงานบุคคล จึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งที่ซึ่งจะมีผลให้การบริหารงาน และการเพิ่มผลผลิตทำได้ดีขึ้น

หน้าที่ประการหนึ่งที่อาจถือได้ว่า มีความสำคัญที่สุดในบรรดาหน้าที่ต่างๆ ที่ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบก็คือ หน้าที่ในการจัดคนเข้าทำงาน (staffing) ทั้งนี้เพราะภายหลังจากที่ได้มีการจัดองค์การจนเสร็จสิ้นแล้ว โครงสร้างในส่วนต่างๆ ก็จะถูกบรรจุด้วยตัวบุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งในองค์การ และในการที่จะให้ผลการปฏิบัติงานต่างๆ ดังกล่าวได้ประสิทธิภาพที่สุดนั้น ย่อมต้องขึ้นอยู่กับความสามารถหรือความพร้อมเพรียงของตัวบุคคลดังกล่าวด้วย ผู้บริหารจะต้องมีภาระหน้าที่ในการเลือกเฟ้นตัวบุคคลที่มีคุณสมบัติที่ดีเท่านั้น จึงจะทำให้้องค์การสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสมรรถภาพ (effective & efficiency) และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ได้ ด้วยเหตุผลต่างๆ ดังกล่าวมาแล้วนี้เอง จึงควรที่จะได้มีการให้ความสนใจศึกษาถึงกระบวนการในการเสาะหา และพัฒนาตัวบุคคลที่จะมาเป็นผู้บริหารงานใน

หน้าที่ต่างๆ รวมตลอดทั้งการพัฒนาบุคคลดังกล่าวให้มีความสามารถสูงขึ้น กระบวนการดังกล่าวนี้ก็คือ กระบวนการทางด้านการบริหารงานบุคคล (the personel management) นั่นเอง

หลัก 4 ประการของการใช้ประโยชน์บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

1. จัดหาคนที่มีความสามารถและเต็มใจทำงาน
2. บรรจุให้เข้าทำงานที่สัมพันธ์กับความสามารถและความสนใจ
3. พัฒนาเขาโดยการให้การศึกษาและอบรม เพื่อให้เขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. พยายามทำให้คนงานมีความพึงพอใจในงาน

2. เงิน และงบประมาณ (Money)

สมพงษ์ เกษมสิน (2523)กล่าวว่า งบประมาณ และการเงินเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับการบริหารงาน ฝ่ายบริหารมีหน้าที่จัดทำงบประมาณ และขอเงินทุนให้กับหน่วยต่างๆ และบุคลากรควบคุมดูแลว่าเงินที่ขอมานั้นใช้อย่างถูกต้องหรือไม่ งานดังกล่าวนี้ต้องอาศัยความซื่อสัตย์ ความเฉลียวฉลาดรอบรู้ และความหนักแน่น การจัดงบประมาณผู้บริหารต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการจัดการในเรื่องการเงิน ผู้บริหารจะต้องทราบเพื่อป้องกันการใช้จ่ายเงินในทางที่ผิดและสูญเสียเงินไปโดยเปล่าประโยชน์
2. ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบ การจัดเตรียมงบประมาณเป็นงานที่ต้องประสานกันหลายๆ อย่าง ต้องมีแผนงาน โครงการ ตลอดจนค่าใช้จ่าย และเงินทุนที่ได้รับมาจากสายงานต่างๆ ผู้บริหารจะต้องทราบ หรือพิจารณาเตรียมจัดงบประมาณ

การจัดทำงบประมาณ ต้องการจัดแผนงานทางการเงินอันเกี่ยวกับงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายผู้บริหารมีหน้าที่จะต้องจัดทำงบประมาณเตรียมไว้สำหรับแผนระยะเวลา 1 ปี 3 ปี 5 ปี หรือ 7 ปี โครงการสำคัญแต่ละโครงการจะต้องกำหนดไว้ล่วงหน้าหลายๆ ปี ฉะนั้นการจัดทำงบประมาณการเงินต้องจัดไว้สำหรับโครงการระยะยาวด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2545) กล่าวว่า งบประมาณนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากรเพื่อหล่อเลี้ยง และเชื้ออำนาจให้กิจกรรมขององค์การดำเนินไปโดยไม่ติดขัด ซึ่งเงินทุนนี้มีทั้งระยะสั้น และระยะยาว รวมถึงราคาต้นทุนของเงิน คือ ดอกเบี้ยอีกด้วย

ศาสตราจารย์ (2552) กล่าวว่า งบประมาณคือกรอบการใช้เงินในกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามความมุ่งหวังขององค์กร

งบประมาณเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่ผู้บริหารนิยมใช้ในการควบคุม โดยทั่วไปแล้วความหมายของงบประมาณตามความเข้าใจเบื้องต้น คือกรอบการใช้เงินในกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามความมุ่งหวังขององค์กร ตั้งแต่ระดับหน่วยงานจนถึงระดับประเทศ ในระดับประเทศ รัฐบาลจะจัดทำงบประมาณประจำปีเพื่อเสนอขออนุมัติต่อสภา ปัจจุบันกรอบระยะเวลาของปีงบประมาณที่ราชกาลไทยกำหนดใช้ คือ 1 ตุลาคม ถึง 30 กันยายน ของปีถัดไป หน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐจำเป็นต้องใช้เงินเพื่อกิจกรรมต่างๆ ที่กำหนด จำเป็นต้องเสนอขอเงินงบประมาณตามลำดับชั้น และในที่สุดรัฐบาลจะเป็นผู้พิจารณาจัดสรรเงินงบประมาณตามความเหมาะสม และตามนโยบายของรัฐบาล แล้วนำเสนอขออนุมัติต่อรัฐสภาในที่สุด ทั้งนี้รัฐบาลจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยต่างๆ มากมายประกอบการจัดทำงบประมาณในแต่ละปี อาทิ ความจำเป็น และระดับความเร่งด่วนของกิจกรรม สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ความจำเป็นในการกระตุ้นเศรษฐกิจ วินัยทางการคลัง เสถียรภาพทางการเงินของประเทศ อัตราเงินเฟ้อ และการจัดเก็บรายได้รวมของภาครัฐ ซึ่งปกติแล้วหน่วยงานที่ทำหน้าที่หลักด้านการจัดเก็บรายได้ของรัฐ ได้แก่ กรมสรรพากร กรมศุลกากร และ กรมสรรพสามิต

3. สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวก (Material)

วัสดุ อุปกรณ์ซึ่งนับรวมถึงอาคาร สถานที่เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้การบริหารประสบผลสำเร็จได้ผลสมบูรณ์ เป็นการบริหารอย่างแท้จริง และให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ควรยึดหลักการดังต่อไปนี้

1. ใช้วัสดุตามความเหมาะสม
2. ใช้ให้ได้ผลคุ้มค่า

3. ใช้อย่างประหยัดทั้งแรงงาน เงิน และเวลา

4. ก่อนใช้อุปกรณ์ทุกครั้งต้องทดลองเสียก่อนว่าใช้ได้ดี สะดวก และเหมาะสมกับเวลา
ระวังอย่าให้อุปกรณ์ต้องติดขัดระหว่างใช้

สำหรับการจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ควรปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ก่อนการซื้อวัสดุอุปกรณ์ทุกครั้ง ควรสำรวจหรือทำบัญชีอุปกรณ์ก่อนว่ามีอยู่แล้วมาน้อยเพียงใด และอยู่ในสภาพที่ใช้ได้หรือต้องซ่อมแซม และต้องการเพิ่มอีกจำนวนเท่าไร

2. ควรซื้ออุปกรณ์ในร้านที่มีชื่อเสียงไว้ใจได้ เพราะจะได้ของที่มีคุณภาพเชื่อถือได้ ให้บริการในการแลกเปลี่ยนซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ได้ดีกว่า

3. ควรซื้ออุปกรณ์ที่มีคุณภาพ เพราะตามปกติของที่มีคุณภาพสามารถใช้ได้นานกว่า ปลอดภัยกว่า บางครั้งดีกว่าอุปกรณ์ที่มีราคาสูงกว่า การซื้อไม่ควรเอาราคาเป็นหลักอย่างเดียว ของราคาแพง คุณภาพอาจจะไม่ดีก็ได้

4. ถ้าเป็นไปได้ควรจัดตารางในการซื้อให้มีการกระจาย ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ไม่เป็นภาระต้องใช้เงินจำนวนมากๆ ในครั้งหนึ่ง

5. พยายามใช้วิธีการซื้อที่ช่วยให้สามารถลดราคาให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

6. ควรซื้อตามที่ถูระเบียบ ข้อบังคับ ในการใช้วัสดุอุปกรณ์ชนิดนั้นๆ ตามกำหนด

7. ควรจัดซื้อในร้านที่มีอยู่ในท้องถิ่นที่สามารถให้ราคาของและคุณภาพเดียวกัน เพราะร้านในท้องถิ่นจะสามารถติดต่อได้ง่ายและสะดวกกว่า

8. ควรเตรียมการซื้อวัสดุอุปกรณ์ไว้แต่เนิ่น

9. ในการซื้อแต่ละครั้งจะต้องไม่มีการรับสิ่งตอบแทนจากร้านค้า

4. ด้านการจัดการ (Management)

การจัดการมีความหมายแตกต่างกันออกไปในความนึกคิดของบุคคล การทำความเข้าใจ ความหมายของการจัดการจะเกิดประโยชน์ต่อการนำความรู้ไปใช้ในการบริหารและจัดการองค์กร นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายกาจัดการไว้ดังนี้ คือ

ไฮแมนและสก๊อตต์ (Haimann&Scott, 1970)ได้ให้ความหมายว่า การจัดการ คือ กระบวนการทางสังคม และเทคนิคในการใช้ทรัพยากรการบริหารในการดำเนินงานขององค์กร และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ประสบผลสำเร็จหรือบรรลุจุดประสงค์ขององค์กร

ลองเกนเนคเคอร์และพริงเกิล (Longenecker&Pringle, 1981)กล่าวว่า การจัดการ คือ กระบวนการรวบรวมและประสานบุคคล เทคโนโลยี การทำงานและทรัพยากรต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กรอย่างเกิดประสิทธิภาพ

روبบินส์และคูลเตอร์ (Robbins & Coulter, 2003)กล่าวว่า การจัดการ คือ กระบวนการในการประสานงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ(Efficiently)และ ประสิทธิภาพ (Effectvcely)

ธงชัย สันติวงษ์ (2543)ได้ให้ความหมายว่า การจัดการหมายถึง ภารกิจของบุคคลใด บุคคลหนึ่งหรือหลายคน ที่เข้ามาทำหน้าที่ประสานให้การทำงานของบุคคลที่ต่างฝ่ายต่างทำและ ไม่อาจประสบผลสำเร็จจากการแยกกันทำให้สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ด้วยดี

กิจกรรมหลักทางการจัดการแบ่งออกเป็น 4 กิจกรรมต่อเนื่องกัน ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารต้องดำเนินงานให้ต่อเนื่อง สัมพันธ์ และสอดคล้องกัน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ทางการจัดการ อันได้แก่ ภาพรวมทางการจัดการ แนวคิดทางการจัดการ สภาพแวดล้อมทางการจัดการ ตลอดจน จริยธรรมทางธุรกิจ และความรับผิดชอบต่อสังคม มาประยุกต์ใช้กับกิจกรรมหลักทางการจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ซึ่งกระบวนการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์กร (Organizing)
3. การชี้นำ (Leading)
4. การควบคุม (Controlling)

จากการศึกษากระบวนการจัดการทั้ง 4 ประการ (POLC) ผู้วิจัยได้นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการจัดการโดยมีรายละเอียด ดังนี้

กระบวนการจัดการ

1. ด้านการวางแผน (Planning)

เพรสตัน และ เฮนนิ่ง (Preston and Henning) กล่าวว่า การวางแผนเป็นการกำหนดแนวทางของการกระทำไว้ล่วงหน้า ซึ่งมีลักษณะเฉพาะ 3 ประการ 1. เป็นเรื่องของอนาคต 2. จะต้องเกี่ยวกับการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง และ 3. มีใครคนใดคนหนึ่งหรือหน่วยงานใดในองค์การเป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำ หมายความว่าองค์การจะต้องมอบหมายให้ใครคนใดคนหนึ่งหรือเจ้าหน้าที่แผนงานกำหนดกิจกรรมในอนาคต (Preston and Henning 1961 อ้างถึงใน วิเชียร วิทยอุดม ,2550)

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) กล่าวว่า การวางแผน หมายถึง กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์สำหรับช่วงเวลาข้างหน้า และกำหนดสิ่งที่จะทำต่างๆ เพื่อที่จะให้บรรลุผลในวัตถุประสงค์ดังกล่าว

วิเชียร วิทยอุดม (2550) กล่าวว่า การวางแผน หมายถึง การจัดสนใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ในอนาคต โดยวิธีการที่ดีที่สุด (ประหยัดและมีประสิทธิภาพ) ด้วยการใช้ข้อมูล สถิติ ข้อเท็จจริง หรือหลักฐานต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการพยากรณ์ล่วงหน้าว่าจะต้องทำอะไร เมื่อไร อย่างไร และใครเป็นผู้กระทำ

สาคร สุขศรีวงศ์ (2552) กล่าวว่า การวางแผน หมายถึง การกำหนดพันธกิจ เป้าหมาย และแผนงาน เพื่อให้องค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่ประสงค์

ความสำคัญของการวางแผน

วิเชียร วิทยอุดม (2550) กล่าวว่า การวางแผนนับว่ามีความสำคัญอย่างต่อองค์การและการปฏิบัติหน้าที่บริหารงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การวางแผนนับว่าเป็นกระบวนการขั้นแรกของการดำเนินงานทั้งหมด เพราะว่าการวางแผนจะทำให้เราได้ว่ารู้ถึงจุดมุ่งหมายปลายทางของการดำเนินงาน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจึงควรจะต้องทราบและการวางแผนยังสามารถเป็นเครื่องกำหนดข้อผูกพันในการปฏิบัติงานหรือดำเนินงานตามโครงการให้สัมฤทธิ์ผล และประมาณการเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานไว้ล่วงหน้า และยังสามารถเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่างๆที่จะ

เกิดขึ้นได้ ทำให้เวลาที่มีคุณค่าและใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นการวางแผนจึงเป็นสิ่งที่รวมแห่งการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์กร ซึ่งความสำคัญของการวางแผนอาจจะกล่าวได้ดังต่อไปนี้

1. ช่วยให้การบริหารงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพและมีการประสานงาน สอดคล้องกันในการปฏิบัติงานทำให้เกิดการประหยัดเงิน กำลังคน และเวลา
2. ช่วยให้มีการตรวจสอบ ประเมินและควบคุมงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่การงาน โดยเฉพาะการใช้เทคนิคในการมอบหมายอำนาจหน้าที่ (Delegation of Authority) ของผู้บังคับบัญชาให้น้อยลง
4. เป็นการรวบรวมกำลังคน และทรัพยากรต่างๆขององค์กรนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง
5. ช่วยให้การอำนวยการ การแบ่งงาน การประสานงาน การตรวจสอบ และควบคุมงานให้สอดคล้องและมีความเหมาะสม
6. ช่วยให้การขยายงานและการปรับปรุงองค์กรสามารถดำเนินไปได้โดยสะดวกรวดเร็ว
7. ช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน

ประเภทของแผน

แผนงานที่ใช้ในองค์กรโดยผู้บริหาร แผนบางชนิดเหมาะกับผู้บริหารในระดับสูง แผนบางชนิดเหมาะกับผู้บริหารในระดับกลาง หรือผู้บริหารในระดับล่าง ในแต่ละระดับของผู้บริหารจึงต้องรู้ และมีความเข้าใจในแผนชนิดต่างๆให้ถูกต้อง และเหมาะสมกับประเภทของแผน และใช้ชนิดของแผนให้เหมาะสมกับผู้บริหาร โดยแผนงานที่ใช้ในการบริหารต่างๆ อาจแบ่งได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. การจำแนกประเภทของการวางแผนตามระยะเวลา เป็นประเภทของการวางแผนที่นิยมใช้กันโดยทั่วไปมักใช้วิธีการประมาณกาลเวลามาเป็นเครื่องวัด และเป็นเครื่องแสดงความแตกต่างกันของแผนงาน โดยคำนึงถึงลักษณะและวงจรของการดำเนินงานนั้นๆเป็นสำคัญ เช่น แผนระยะสั้น โดยทั่วไปจะกำหนดเป็นระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี แผนระยะปานกลาง อยู่ในระยะเวลาระหว่าง 2-5 ปี แผนระยะยาว อยู่ในระยะเวลาตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

2. การจำแนกประเภทของการวางแผนตามลักษณะการใช้ เป็นประเภทของแผนที่คำนึงถึงลักษณะของการใช้เป็นหลัก เช่นแผนที่ใช้ประจำหรือแผนทั่วไป เป็นแผนงานชนิดหนึ่งที่ทำ

ขึ้นไว้เพื่อความสะดวกแก่การที่ต้องปฏิบัติอยู่เป็นประจำ แผนที่ใช้ครั้งเดียวหรือแผนใช้เฉพาะครั้ง เป็นแผนที่กำหนดขึ้นมาเพื่อใช้เฉพาะครั้งสำหรับการปฏิบัติงานส่วนใดส่วนหนึ่ง กำหนดขึ้นมา สำหรับสถานการณ์หนึ่งโดยเฉพาะเกิดขึ้นไม่ซ้ำกัน

3. การจำแนกประเภทของการวางแผนตามลำดับชั้นขององค์การ เป็นประเภทของแผนที่ คำนึงโครงสร้างหน้าที่ขององค์การแต่ละระดับเป็นหลัก ทุกระดับขององค์การจำเป็นต้องมีการวางแผน ดังนั้นจึงอาจจำแนกประเภทแผนงานเป็นอีกลักษณะหนึ่งโดยคำนึงถึงลำดับชั้นของ องค์การ เช่น แผนหลักหรือแผนแม่บท เป็นแผนหลักขององค์การมีลักษณะเป็นแผนรวมของแผน ต่างๆทั้งหมด โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ครอบคลุมเรื่องต่างๆเพื่อเป็นแนวทางในการ ดำเนินงาน แผนหน้าที่หรือแผนย่อย เป็นแผนที่จัดทำขึ้นตามลักษณะภาระหน้าที่ของงาน เพื่อเป็น แนวทางการปฏิบัติการของแต่ละฝ่าย

4. การจำแนกประเภทของการวางแผนตามขอบเขตความครอบคลุมของแผนเป็นประเภท ของแผนที่คำนึงถึงการปฏิบัติ ซึ่งลักษณะบางอย่างของส่วนประกอบของแผนมีรายละเอียดที่ แตกต่างกันในเนื้อหาความยากง่าย กลไก และวัตถุประสงค์ที่จะนำไปใช้งาน เช่น วัตถุประสงค์ นโยบาย ระเบียบวิธีการดำเนินงาน กฎ แผนงาน งบประมาณ มาตรฐาน วิธีการทำงาน เป็นต้น

ลักษณะของแผนที่ดี (Requirement of a Good Plan)

การวางแผนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจล่วงหน้าในอนาคต เพื่อให้เกิดผลภายใน อนาคต ซึ่งเป็นสิ่งที่เสี่ยงกับความไม่แน่นอนอันอาจเกิดขึ้นได้ อาจจะได้พบกับความสำเร็จ หรือไม่ สำเร็จก็ได้ เพราะฉะนั้นเพื่อให้แผนที่นำมาซึ่งคุณภาพและสามารถนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลได้อย่าง เต็มที่ ลักษณะของแผนที่ดีซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปนั้น ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีความยืดหยุ่น และสามารถปรับเปลี่ยนได้ (Flexibility and Adaptable) คือ แผนที่ดี จะต้องมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่แปร เปลี่ยนไป เพราะในการดำเนินการต่างๆมักจะมีตัวแปรต่างๆ จำนวนมากที่มีผลกระทบต่อแผน ทำให้การดำเนินการไม่สามารถเป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ เช่น การปรับแต่งวัตถุประสงค์หรือแผนกลยุทธ์ให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของธุรกิจ สามารถทำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

2. มีความครอบคลุม (Comprehensiveness) คือ แผนที่ดีควรมีลักษณะของการผสมผสานหรือรวมเอาความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน มีความครอบคลุมไปถึงสายงานในหน้าที่ต่างๆ และระดับต่างๆ ทั้งทั้งองค์กร เช่น แผนเกี่ยวกับการนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาด จะเกี่ยวข้องไปถึงหน้าที่ทางด้านการผลิต การเงิน การตลาด และหน้าที่อื่นๆ ขององค์กร แผนที่มีความครอบคลุมมากจะมีขอบเขตของแผนที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือองค์กรทั้งในแนวตั้งและแนวนอน รวมมือกันในการวางแผนและปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน และรวมถึงการประเมินผลงานของแผนร่วมกันอีกด้วย

3. คุ่มค่าใช้จ่าย (Cost - effectiveness) คือ ในการจัดทำแผนนั้นควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการจัดทำแผน และรวมถึงค่าใช้จ่ายในการนำไปปฏิบัติ จะต้องก่อให้เกิดการประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่ายให้มากที่สุด โดยพยายามใช้ประโยชน์จากทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ใช้กำลังคน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการจัดให้เหมาะสม และสอดคล้องกับความเป็นจริงให้มากที่สุด และการพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติตามแผนนั้นๆ จะต้องมากกว่าต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายในการดำเนินการ หรือคุ้มค่างบกับค่าใช้จ่ายที่ได้จ่ายไป

4. มีความชัดเจน (Specificity) คือ แผนที่ดีต้องมีรายละเอียดที่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนอ่านแผนแล้วเข้าใจถูกต้องตรงกันโดยไม่ต้องตีความ โดยมีการระบุรายละเอียดจำเพาะลงไปในส่วนประกอบของแผนให้แน่ชัด เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานตามแผน และลดความบกพร่องต่างๆ ในทางปฏิบัติให้ลดน้อยตามไปด้วย

5. ระยะเวลาของแผน (Time span) คือ แผนที่ได้จัดทำขึ้นควรจะต้องมีการกำหนดระยะเวลาวันเริ่มต้น และวันสิ้นสุดของแผนไว้ให้แน่นอน การกำหนดระยะเวลาของแผนนี้ขึ้นอยู่กับความยากง่ายและความซับซ้อนของแผน เพราะฉะนั้นจึงควรต้องกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานของกิจกรรมของโครงการในแผนงานให้มีความพอเหมาะและสัมพันธ์สอดคล้องต่อเนื่องกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานตามแผนเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

6. ความเป็นทางการ (Formality) คือ แผนที่จัดทำขึ้นควรจะต้องให้มีความเป็นทางการ ความเป็นทางการของแผนจะมีมากน้อยเพียงใด หรือต้องการให้เป็นทางการแค่ไหน สามารถพิจารณาได้จากการจัดเตรียมการวางแผน การทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล การกำหนดแผนการปฏิบัติตามแผนและประเมินแผน โดยการดำเนินการต่างๆ ให้เป็นไปตามรูปแบบแผนอย่างเป็นทางการ

รวมทั้งมีการดำเนินการในรูปแบบของเอกสารที่เป็นพิธีการ ซึ่งใช้กันอยู่ในองค์การ เพื่อเสนอให้ผู้บังคับบัญชา ผู้รับผิดชอบการดำเนินการตามแผนเป็นผู้อนุมัติ จึงจะสามารถไปดำเนินการปฏิบัติได้

7. เป็นความลับ (Confidentiality) คือ แผนที่ได้จัดทำขึ้นควรจะต้องเป็นความลับให้รู้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น หากเปิดเผยให้ผู้อื่นภายนอกรู้หนีไปจากผู้เกี่ยวข้องแล้ว โดยเฉพาะคู่แข่งชั้นหรือองค์การอื่น อาจเป็นผลเสียต่อองค์การได้ แผนบางประเภทเป็นความลับเฉพาะในชั้นวางแผนเท่านั้น แต่บางประเภทเป็นความลับตลอดไป

8. ความมีเหตุผล (Rationality) คือ แผนที่ได้จัดทำขึ้นควรกำหนดอย่างมีเหตุผลอยู่บนพื้นฐานแห่งความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามแผนและไม่ควรกำหนดแผนหรือแนวทางปฏิบัติที่นอกเหนือความสามารถขององค์การที่จะปฏิบัติได้ หรือกำหนดโดยไม่ได้วิเคราะห์ศึกษาถึงผลหรือเป้าหมายที่ผิดไปจากวัตถุประสงค์หลักขององค์การ เพราะจะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามแผนนั้นๆได้ และผลลัพธ์ที่ได้ก็จะเบี่ยงเบนไปจากวัตถุประสงค์หลัก ไม่เป็นตามแผนที่ได้วางไว้

9. ความสอดคล้อง (Relevance) คือ แผนที่ได้จัดทำขึ้นจะต้องมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การที่ได้กำหนดไว้ มีลักษณะสอดคล้องประสานกันเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (วัตถุประสงค์เป็นแนวทางอย่างกว้างๆ) เพื่อให้ทราบว่าความต้องการขั้นมูลฐานของแผนดำเนินงานนั้นเป็นอย่างไร ส่วนนโยบายจะเป็นเครื่องมือช่วยแนะแนวทางให้การปฏิบัติไปตามแผนงานโครงการ และกิจกรรมต่างๆให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ แผนที่อยู่ในแนวทางเดียวกันหรือที่สอดคล้องกันกับวัตถุประสงค์ และนโยบายก็จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี ไม่เกิดความยุ่งยากและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ได้ก็จะมีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ

10. การเน้นที่อนาคต (Future Oriented) คือ แผนที่ได้จัดทำขึ้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการพยากรณ์หรือคาดคะเนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหรือมีผลเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการดำเนินการ และกำหนดรายละเอียดในการปฏิบัติอย่างถูกต้องให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยมีการกำหนดและจัดกิจกรรมสำคัญๆตามลำดับก่อนหลัง และให้มีความสัมพันธ์กับลำดับที่จะต้องทำให้สำเร็จ ควรจัด

ให้มีการใช้ทรัพยากรในการบริหารให้เพียงพอสำหรับการวางแผนเพื่อให้การปฏิบัติตามแผนเป็นไปได้ โดยราบรื่นและสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้

11. มีความต่อเนื่อง (Continuous process) คือ แผนที่ได้จัดทำขึ้นควรเป็นกิจกรรมที่กระทำต่อเนื่องกันตามโครงการ โดยพิจารณาที่วัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการ งบประมาณ และระยะเวลาของโครงการมีความต่อเนื่องในการปฏิบัติตามแผนงาน เมื่อแผนงานสิ้นสุดก็จะมีการจัดทำแผนขึ้นใหม่ และอาจจะมีการปรับแต่งหรือแก้ไขแผนให้สอดคล้องกับสภาวะของการเปลี่ยนแปลงภายนอก แต่ยังคงมีความต่อเนื่องจากแผนเดิม

ประโยชน์ของการวางแผน

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) กล่าวว่า การวางแผนมีประโยชน์สำหรับการบริหารและต่อองค์การ ดังนี้ คือ

1. การวางแผนช่วยให้ผู้บริหารหรือองค์การสามารถได้ประโยชน์ในการที่จะผลักดันตนเองให้ เป็นไปตามที่ต้องการในอนาคต มากกว่าที่จะยอมรับสภาพสุดแต่ที่จะเป็นไปอย่างไรก็ได้ ทั้งนี้ เพราะในสภาพที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์และจัดทำเป็นแผนงานไว้นั้น เท่ากับทำให้องค์การอยู่ ในฐานะที่ผูกพันที่จะพยายามทำสิ่งที่ต้องการให้บังเกิดผลขึ้นได้ การผูกพันตนเองเช่นนั้นช่วยให้ องค์การอยู่ในภาวะที่สามารถมีอิทธิพลเหนือสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ถ้าหากปราศจากแนวทาง ปฏิบัติที่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้าแล้ว องค์การจะอยู่ในฐานะที่หยุดอยู่กับที่ และปล่อยให้สิ่งต่างๆ เป็นไปตามยถากรรม และที่ทำได้ก็เพียงแต่การเดินตามวิกฤติการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น

2. การวางแผนช่วยให้มีหนทางที่จะเพิ่มประสิทธิภาพงานได้ ทั้ง 3 กรณีด้วยกัน คือ ประการ แรก หากได้มีการให้หน่วยงานต่างๆ ในองค์การมีส่วนร่วมในการวางแผนแล้ว แผนงานต่างๆ ที่ จัดทำขึ้นก็จะมีคุณภาพ ซึ่งจะได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์จากทุกระดับในองค์การ ซึ่งจะช่วยให้ แผนงานทั้งหมดเป็นแผนงานที่ดีได้ ประการที่สอง การให้มีส่วนร่วมในการวางแผน ช่วยให้เกิด ความเข้าใจร่วมกัน เกี่ยวกับทิศทางขององค์การที่จะเป็นเป้าหมายร่วมอันเดียวกัน ซึ่งความเข้าใจที่ มีอยู่ระหว่างกันดังกล่าวนี้ จะช่วยให้ข้อแตกต่างหรือข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน และระหว่าง บุคคลลดน้อยลงไป ประการที่สาม การให้มีส่วนร่วมในการวางแผน ย่อมจะสนับสนุนให้ทุกคนมี ความผูกพันอยู่กับแผน เพราะในการที่เขาได้เป็นผู้จัดทำแผนขึ้นมาด้วยนั้น ทำให้เกิดทัศนคติร่วมที่

จะถือว่า แผนที่จัดทำขึ้นนั้นเป็น “แผนของเรา” มากกว่าที่จะเป็น “แผนของเขา” ซึ่งในกรณีเช่นนี้ย่อมเป็นขวัญและกำลังใจสำหรับผู้ปฏิบัติด้วย

3. การวางแผนจะมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของนักบริหาร กล่าวคือผู้บริหารที่มีการวางแผนมักจะทำงานได้คุณภาพสูงกว่า และทำนองเดียวกันองค์การที่มีการจัดให้มีการวางแผนขึ้นใช้เป็นทางการ มักจะมีประสิทธิภาพผลผลิตมากกว่าองค์การที่ใช้วิธีการวางแผนที่ไม่เป็นทางการ หรือที่ไม่ได้กระทำจริงจัง นอกจากนี้ เมื่อมีการวางแผนเป็นทางการแล้วประสิทธิภาพการทำงานในทุกจุดทุกระดับ ทั้งในแง่ของผู้บริหารแต่ละคน การตัดสินใจด้วยกลุ่ม คณะกรรมการ และบริษัทโดยส่วนรวมก็จะสูงขึ้นด้วย

2. ด้านการจัดองค์การ (Organizing)

การจัดองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะทำให้การบริหารสามารถดำเนินงานไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ การจัดองค์การจึงต้องมีการจัดระเบียบให้กิจกรรมต่างๆ ขององค์การมีความสัมพันธ์กันและสามารถใช้ทรัพยากรทางการบริหารให้เกิดประโยชน์กับองค์การได้มากที่สุด อีกทั้งยังต้องมีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้มีความชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

ฟลิปโป (Flippo, 1970) กล่าวว่า การจัดองค์การ หมายถึง กระบวนการจัดความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ เพื่อให้ส่วนต่างๆ สามารถสัมพันธ์และรวมกันเข้าเป็นหน่วยที่มีประสิทธิภาพสามารถทำงานสู่เป้าหมายร่วมกันจนเป็นผลสำเร็จ

ริงชีย์ สันติวงษ์ (2543) กล่าวว่า การจัดองค์การ หมายถึง การจัดระเบียบกิจกรรมให้เป็นกลุ่มก้อนเข้ารูป และการมอบหมายงานให้คนปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานที่ตั้งไว้ การจัดองค์การจะเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการจัดระเบียบความรับผิดชอบต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ทุกคนทุกฝ่ายต่างทราบว่าจะใครต้องทำอะไร และใครหรือกิจกรรมใดต้องสัมพันธ์กับฝ่ายอื่นอย่างไรบ้าง

สาคร สุขศรีวงศ์ (2552) กล่าวว่า การจัดองค์การ หมายถึง การออกแบบงาน การจัดแผนกงาน การจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ และการประสานงานระหว่างบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ในองค์การ เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

บทบาทของการจัดองค์การ (Organization role)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545)กล่าวว่า การจัดองค์การนั้นมีความหมายต่อบุคคลที่จะเข้ามาทำงานร่วมกัน จึงจะต้องมีการประสานงานกัน และจะต้องมีความชัดเจนในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. จุดประสงค์ขององค์การ และการวางแผนในการปฏิบัติ
2. กิจกรรมที่องค์การต้องการปฏิบัติ และหน้าที่หลักขององค์การ
3. ทำความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตของอำนาจ หน้าที่ กฎ ระเบียบ ที่ผู้ได้บังคับบัญชาจะต้องปฏิบัติตาม

4. พยายามปรับเปลี่ยนองค์การให้เป็นไปตามยุคตามสมัยโลกาภิวัตน์ (Globalization) ไม่ยึดติดกับโครงสร้างใดโครงสร้างหนึ่งตลอดไป ซึ่งแต่ละโครงสร้างก็จะมีทั้งข้อดีและข้อเสียภายในตัวของโครงสร้างเองจึงจะต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่ง (Competitor) ได้

องค์ประกอบของโครงสร้างขององค์การ

วิเชียร วิทย์อุดม (2550) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์การจะทำให้เราสามารถเข้าใจลักษณะขององค์การในลักษณะของกิจกรรมหรือระบบงานในองค์การได้เป็นอย่างดี โครงสร้างขององค์การจึงเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงขนาดขององค์การ อัตราความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าในเทคโนโลยี ตลอดจนความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงาน โครงสร้างขององค์การจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. การรวมอำนาจ (Centralization) และการกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ความมากน้อยของการมีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆว่ามีมากน้อยแค่ไหน โดยพิจารณาถึงระดับที่ทำการตัดสินใจ ถ้าระดับที่อยู่ในตำแหน่งสูงสุดขององค์การแล้วรวมอำนาจในการตัดสินใจ โดยสั่งการลงมาตามลำดับชั้นของการบังคับบัญชา ไม่ให้ความอิสระในการตัดสินใจแก่ในระดับล่างลงมา ผู้ได้บังคับบัญชามีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเดียว ถือว่าเป็นการรวมอำนาจในการตัดสินใจ ส่วนการกระจายอำนาจนั้น อำนาจในการตัดสินใจได้รับการกระจายไปตามชั้นของการ

บังคับบัญชา ให้ความอิสระในการตัดสินใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับล่างๆ ลงมา และให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจไปตามโครงสร้างขององค์การ

2. ความชำนาญเฉพาะอย่าง (Specialization) หมายถึง การจัดให้มีการแบ่งงานกันทำตามความถนัด เพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มคนที่ทำงานอยู่ในองค์การได้ทำงานในหน้าที่ที่ตนมีความถนัดตามลักษณะของงาน เพื่อก่อให้เกิดความชำนาญเฉพาะอย่างของบุคคล และในการแบ่งงานกันทำนั้นต้องมอบหมายงานให้เหมาะสมกับคนโดยยึดหลัก วางคนให้เหมาะสมกับงาน

3. ลำดับสายของการบังคับบัญชา (Hierarchy of scalar chain or Chain of Command) หมายถึง ลำดับชั้นของการบังคับบัญชาที่ลดหลั่นกันไปตามลำดับจากตำแหน่งสูงที่สุดถึงตำแหน่งที่ต่ำที่สุด และเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความซับซ้อนขององค์การ กล่าวคือ ถ้าจำนวนลำดับชั้นของการบังคับบัญชามีมาก องค์การก็มีความซับซ้อนมาก ในทางตรงกันข้ามถ้าจำนวนลำดับชั้นขององค์การก็มีความซับซ้อนน้อย

4. ช่วงกว้างของการบังคับบัญชา (Span of Control) หมายถึง ขนาดของจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาชั้นใดชั้นหนึ่งที่มีผู้ใต้บังคับบัญชามาก ก็เรียกว่าช่วงกว้างของการบังคับบัญชา กว้าง แต่ถ้ามีผู้ใต้บังคับบัญชาน้อยก็เรียกว่าช่วงกว้างของการบังคับบัญชาแคบ ช่วงกว้างของการบังคับบัญชานั้นเหมาะกับลักษณะงานในวิชาชีพ ที่ต้องการความเป็นอิสระในการทำงาน เช่น แพทย์ วิศวกร สถาปนิก อาจารย์ ส่วนช่วงการบังคับบัญชาแคบนั้นเหมาะกับลักษณะงานประจำ ที่ต้องการให้งานแล้วเสร็จไปในวันหนึ่งๆ เช่น งานสำนักงาน

5. ขนาดขององค์การ (Organization Size) หมายถึง ขนาดของกลุ่มคน ปริมาณงาน และทรัพยากรในการบริหารภายในองค์การหนึ่งๆ หากองค์การใดมีขนาดของกลุ่มคน ปริมาณงานและทรัพยากรในการบริหารมีมากองค์การนั้นก็จะมีขนาดใหญ่ ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์การใดมีขนาดของกลุ่มคน ปริมาณงาน และทรัพยากรในการบริหารมีน้อย องค์การนั้นก็จะมีขนาดเล็ก ขนาดขององค์การนั้นจะมีความสัมพันธ์กับการกระจายอำนาจเป็นอย่างมาก กล่าวคือ องค์การมีขนาดใหญ่มากเท่าไร การกระจายอำนาจย่อมมีมากขึ้นตามไปเท่านั้น

6. ขนาดของหน่วยงาน (Work Unit Size) หรือการแบ่งงานออกตามแผนกงาน (Departmentation) หมายถึงการแบ่งงานออกไปตามหน้าที่นั้นๆ ออกเป็นกลุ่มกิจกรรมต่างๆ โดยนำกลุ่มกิจกรรมเหล่านั้นเข้าด้วยกันเป็นแผนกหนึ่งที่ใหญ่ เป็นการรวมกิจกรรมที่มีลักษณะอย่าง

เดียวกันเข้าไว้ในกลุ่มเดียวกัน อาศัยหลักการแบ่งงานกันทำ ถือได้ว่าเป็นการแบ่งงานออกตามแผนงาน

7. ความเป็นทางการ (Formalization) หมายถึง ความมากน้อยของการที่กิจกรรมในการทำงานของพนักงานถูกกำหนดอย่างจำเพาะเจาะจง หรือถูกควบคุมด้วยกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นทางการ องค์กรที่มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือควบคุมพฤติกรรมพนักงานมากเท่าไร องค์กรนั้นก็มีความเป็นทางการมากขึ้นเท่านั้น

ประเภทขององค์กร (Types of Organization)

โครงสร้างองค์กรโดยพื้นฐานแล้วสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. องค์กรที่เป็นทางการ (Formal Organization Structure) หรือเรียกอีกอย่างได้ว่า องค์กรที่มีรูปแบบ เป็นองค์กรที่มีโครงสร้างอย่างมีรูปแบบได้วางกำหนดกฎเกณฑ์ไว้ในระเบียบแบบแผน มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระหว่างหน่วยงานไว้อย่างชัดเจนมีสายการบังคับบัญชา มีการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ และมีการแบ่งงานกันทำตามความสามารถของผู้ปฏิบัติ องค์กรในลักษณะนี้จะเห็นได้จากองค์กรเอกชน และ องค์กรของรัฐที่เรียกว่า ระบบราชการ (Bureaucracy)

องค์กรที่มีรูปแบบมีลักษณะดังนี้

1. มีการจัดอย่างเป็นทางการตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้
2. มีการกำหนดในเรื่องหน่วยงาน หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละแห่ง และแต่ละบุคคลที่เข้ามาร่วมงาน
3. มีการกำหนดในเรื่องอำนาจในการบังคับบัญชา และการตัดสินใจสั่งการโดยลดหลั่นไปตามสายของการบังคับบัญชาเป็นลำดับ และเป็นระเบียบที่แน่นอน
4. มีการกำหนดความสัมพันธ์และการติดต่อหน่วยงานและบุคคลในหน่วยงานไว้อย่างมีระเบียบ
5. มีแผนภูมิองค์กร (Organization Chart) แสดงปรากฏ

2. องค์กรที่ไม่เป็นทางการ (Informal Organization Structure) หรือเรียกอีกอย่างได้ว่า องค์กรไร้รูปแบบ องค์กรประเภทนี้เป็นองค์กรที่ไม่มีโครงสร้าง ไม่มีระเบียบ และไม่กำหนด

กฎเกณฑ์แน่นอน ไม่มีการกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานและบุคคล ไม่มีสายการบังคับบัญชา วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การขึ้นอยู่กับความพอใจและความสมัครใจของกลุ่มบุคคล ที่มาร่วมกันอย่างไม่มีการเกณฑ์และไม่มีระเบียบการทำงาน ไม่มีการควบคุมแต่บุคคลจะมีอิสระ ในการแสดงออกในด้านต่างๆ และจะนิยมใช้การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

องค์การที่ไม่มีรูปแบบมีลักษณะดังนี้

1. รูปแบบของความสัมพันธ์ได้พัฒนามาจากกิจกรรมที่ไม่เป็นทางการของ พนักงาน
2. เกิดขึ้นตามธรรมชาติและเป็นความสัมพันธ์ทางสังคม
3. ไม่มีการกำหนดความสัมพันธ์ในโครงสร้างที่เป็นลายลักษณ์อักษร ไม่มีกฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับแก่สมาชิกเป็นที่แน่นอน ไม่มีการกำหนดโครงสร้างในเรื่องอำนาจในการบังคับบัญชา การตัดสินใจสั่งการและการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานและบุคคลในหน่วยงานไว้อย่างมี ระเบียบแบบแผน
4. ไม่มีการกำหนดแผนภูมิองค์การ (Organization Chart) ให้ปรากฏเห็นชัด

3. การชี้นำ หรือการนำ (Leading)

รู และ บีบาร์ส (Rue and Byars, 2000) กล่าวว่า ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่ทำให้องค์การ ประสบความสำเร็จ และบรรลุผลสำเร็จโดยใช้อิทธิพลจูงใจผู้อื่นให้ปฏิบัติตาม ผู้นำเป็นผู้ ตัดสินใจ กำหนดปัญหา วางแผน และรับผิดชอบต่อความอยู่รอด หรือการพัฒนาขององค์การ นอกจากนั้นแล้วผู้นำยังมีส่วนทำให้เกิดวิสัยทัศน์ขององค์การและพนักงานรวมทั้งสามารถใช้ อำนาจหรืออิทธิพลต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อนำกลุ่มประกอบกิจกรรมหนึ่ง

ฮันท์ และ ออสบอน (Hunt and Osborn, 2000) กล่าวว่า การชี้นำ หมายถึง ความสามารถ ของบุคคลในการใช้อำนาจและจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามจนบรรลุเป้าหมายขององค์การ

สาคร สุขศรีวงศ์ (2552) กล่าวว่า การชี้นำ หมายถึง การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารร่วมกับการจูงใจในการทำให้สมาชิกขององค์การทำงานของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์การได้รับ ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ลักษณะของผู้นำที่มีประสิทธิผล

วิเชียร วิทย์อุดม(2550) กล่าวว่า ผู้บริหารที่มีประสบความสำเร็จและมีประสิทธิผลต้องรู้จักประสานงานกัน ในกิจกรรมที่แตกต่างกัน นั่นก็คือผู้บริหารที่มีประสิทธิผลจะใช้เวลาในการสื่อสารกับลูกน้องและจัดการกับข้อขัดแย้ง การอบรมฝึกฝน การพัฒนา และการชักจูงให้ลูกน้องทำตามเป้าหมายเบื้องต้นของผู้บริหารให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งอาจจะสรุปได้ว่าผู้นำที่มีประสิทธิผลประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ คือ

1. ความสำเร็จของเป้าหมาย รวมทั้งเป้าหมายทางการเงิน ปริมาณผลผลิตหรือบริการ และความต้องการของลูกค้ายที่เพิ่มขึ้น
2. กระบวนการภายในที่เรียบง่าย รวมถึงความสามัคคีของกลุ่ม ความพึงพอใจของลูกน้อง(ผู้ตาม) และการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ
3. ปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งหมายถึงความสามารถของกลุ่มที่เปลี่ยนไปและรวมถึง ความสำเร็จด้วย

รูปแบบของผู้นำ

ธงชัย สันติวงษ์ (2543)กล่าวว่า การแบ่งผู้นำที่ใช้กันโดยทั่วไป คือ การพิจารณาถึงลักษณะของการใช้อำนาจหน้าที่ ในส่วนที่สัมพันธ์กับความเป็นผู้บังคับบัญชาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเป็นเกณฑ์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถแบ่งแยกเป็นแบบของผู้นำ (patterns of leadership) ได้ 3 แบบ ดังนี้

1. ผู้นำแบบเผด็จการ (autocratic leadership) หมายถึงผู้นำที่เน้นถึงการบังคับบัญชา และการออกคำสั่งเป็นสำคัญ ผู้นำชนิดนี้มักจะทำการตัดสินใจด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ และไม่ค่อยมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้แก่ผู้อยู่ใต้อำนาจมากนัก สถานภาพของผู้นำชนิดนี้จะเป็นไปในลักษณะที่ว่าเป็นเจ้านายอย่างเด่นชัด ในการบังคับบัญชาหรือควบคุมงานของผู้ตามชนิดนี้ ผู้นำดังกล่าวจะกระทำโดยมีการใช้อำนาจเป็นอย่างมาก และจะสร้างบรรยากาศของความเกรงกลัวต่อผู้อยู่ใต้อำนาจเสมอ
2. ผู้นำแบบประชาธิปไตย (democratic leadership) หมายถึง ผู้นำที่ให้ความสำคัญกับผู้อยู่ใต้อำนาจมากกว่า และไม่เน้นถึงการใช้อำนาจหน้าที่ หรือก่อให้เกิดความเกรงกลัวในตัว

ผู้บังคับบัญชา หากแต่จะเปิดโอกาสให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีโอกาสแสดงความคิดเห็นและพูดคุยด้วย ในการปฏิบัติงานบริหารของผู้บังคับบัญชานี้ มักจะเป็นไปในทำนองที่ว่า สิ่งต่างๆ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกคน ดังนั้นการแก้ปัญหาต่างๆ จึงเป็นเรื่องที่จะให้โอกาสทุกฝ่ายเข้ามาร่วมพิจารณา ซึ่งอาจจะกระทำโดยการประชุมหรือจัดตั้งคณะกรรมการ เป็นต้น ผู้บังคับบัญชานี้จะพยายามส่งเสริมให้คนงานออกความคิดเห็นได้ และมีโอกาสร่วมตัดสินใจในปัญหาต่างๆ ได้ด้วย

3. ผู้นำแบบเสรีนิยม (laissez-faire or free-rein leadership) หมายถึง ผู้นำที่ให้อิสระเสรีกับผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มที่ หรือปล่อยให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีอำนาจกระทำกรใดๆ ตามใจชอบได้ ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะถูกมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตัดสินใจกันเอง ผู้ใต้บังคับบัญชาอาจจะได้รับสิทธิให้จัดทำเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ต่างๆ ด้วยตนเอง หรือ อาจจะให้จัดทำแผนงานต่างๆ ได้ตามใจชอบ ในทางปฏิบัติย่อมเป็นไปได้ที่ผู้นำขององค์การจะปฏิบัติลักษณะนี้ ทั้งนี้เพราะการกระทำดังกล่าว ย่อมจะเป็นการปิดโอกาสไม่ให้ผู้บริหารมีสิทธิใช้อำนาจหน้าที่ควบคุมงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ได้

อำนาจในการชี้นำ

ศาสตราจารย์ (2552) กล่าวว่า การชี้นำจะได้รับผลสูงสุดนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องอำนาจ และการเลือกใช้อำนาจแต่ละประเภท เนื่องจากอำนาจเป็นเครื่องมือที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งผู้บริหารสามารถใช้เพื่อนำพาองค์กรไปสู่ทิศทางที่ตนต้องการ ซึ่งการใช้อำนาจในแต่ละประเภทก็จะส่งผลที่แตกต่างกันออกไป จึงสามารถแบ่งอำนาจต่างๆ ได้เป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. อำนาจโดยธรรม (Legitimate Power) เป็นอำนาจซึ่งผู้บริหารได้รับมาพร้อมกับตำแหน่งและหน้าที่ขององค์การ อำนาจประเภทนี้โดยปกติแล้วมีลักษณะที่เป็นทางการ หรือถือปฏิบัติต่อเนื่องในองค์การจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติ แม้จะมีการระบุเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตาม เช่น ผู้บริหารย่อมมีอำนาจในการสั่งการหรือมอบหมายงานให้ลูกน้องนำไปปฏิบัติ เป็นต้น

2. อำนาจในการให้รางวัล (Reward Power) เป็นอำนาจซึ่งผู้บริหารมอบสิ่งที่มีคุณค่าให้กับบุคคลในองค์การ โดยทั่วไปรางวัลหรือสิ่งที่มีคุณค่าซึ่งให้กันได้นี้มักจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน การให้เงินโบนัส การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น จะเห็นได้ว่าผู้มีอำนาจโดยธรรม มักจะมีอำนาจในการ

ให้รางวัลโดยปริยาย เนื่องจากสามารถใช้อำนาจโดยธรรมชาติของตัวให้รางวัลผู้อื่น อย่างไรก็ตาม ผู้ที่สามารถมอบสิ่งที่มีคุณค่าให้กับบุคคลอื่นก็อาจกลายเป็นผู้มีอำนาจเช่นนี้ได้ เช่น เศรษฐีที่บริจาคทานช่วยเหลือสังคมโดยทั่วไป หรือใช้เงินช่วยเหลือผู้ที่ตกทุกข์ได้ยาก ย่อมเป็นการสร้างอำนาจชนิดที่ให้เกิดขึ้นกับตนเอง

3. อำนาจในการให้โทษ (Coercive Power) เป็นอำนาจที่เกิดจากความสามารถที่จะลงโทษบุคคลอื่น เช่น ลดตำแหน่ง ลดเงินเดือน ไล่ออก ลงโทษพนักงานที่มีความผิด หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา อำนาจชนิดนี้เป็นอำนาจที่ตรงกันข้ามกับอำนาจที่เกิดจากการให้รางวัล โดยปกติแล้วผู้ที่มีอำนาจโดยธรรมชาติขององค์กรก็จะมีอำนาจในการให้โทษเช่นกัน เช่น การไล่ออกจากงานในกรณีที่ทุจริตในหน้าที่ หรือไม่ทำงานที่ได้รับมอบหมายโดยเฉพาะในงานที่สำคัญ

4. อำนาจในการชื่นชม (Referent Power) เป็นอำนาจซึ่งบุคคลได้รับจากการเป็นที่ชื่นชมหรือเป็นที่รัก ผู้ที่มีอำนาจประเภทนี้หากพูดหรือทำอะไรต่อบุคคลอื่นมักจะได้รับการยอมรับนับถือหรือปฏิบัติตามอย่าง เช่น ดารานักร้องมักจะมีอำนาจประเภทนี้ต่อวัยรุ่น หรือบุคคลในสังคม ซึ่งเพียงปฏิบัติความดีจนเป็นที่ประจักษ์ก็จะมีอำนาจประเภทนี้ต่อประชาชนโดยทั่วไป

5. อำนาจจากความเชี่ยวชาญ (Expert Power) เป็นอำนาจซึ่งบุคคลได้รับความเชี่ยวชาญหรือความรู้ความสามารถเฉพาะด้านของตน จึงทำให้เป็นที่ยอมรับ เช่น คุณบัณฑิต อึ้งรังสี ผู้ชนะเลิศการประกวดวาทะกรระดับโลกจากสหรัฐอเมริกา เป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับจากสังคมไทยอย่างสูง เนื่องมาจากความสามารถทางด้านดนตรีของตนเอง และย่อมจะเป็นตัวอย่างแก่คนไทยในการเรียนรู้ทางดนตรีต่อไป

6. อำนาจจากข้อมูลข่าวสาร (Information Power) เป็นอำนาจซึ่งบุคคลได้รับจากการเข้าถึงแหล่งข้อมูล หรือจากการควบคุมการแพร่กระจายของข้อมูลข่าวสาร บุคคลซึ่งสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่บุคคลอื่นประสงค์จะได้ข้อมูลนั้นๆ หรือสามารถควบคุมการแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นที่สนใจของบุคคลอื่น ก็ย่อมจะเป็นผู้มีอำนาจหรือมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น เช่น บรรณาธิการของหนังสือพิมพ์ ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้เลือกข่าวจากผู้สื่อข่าวเพื่อนำเสนอลงในหนังสือพิมพ์ มักจะได้รับความเกรงใจจากราชการการเมืองเป็นอย่างสูง เนื่องจากข้าราชการการเมืองจำเป็นต้องนำเสนอข้อมูลและผลงานของตนเองออกสู่ประชาชน เป็นต้น

4. การควบคุม (Controlling)

ริงชัย สันติวงษ์ (2545) กล่าวว่า การควบคุมที่แท้จริงในทางการจัดการคือ การควบคุมผู้ทำงานนั่นเอง และขอบเขตการควบคุมคือ การมุ่งพยายามทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและกระทำในสิ่งๆหนึ่งจำเป็นเพื่อการแก้ไขข้อแตกต่างที่เกิดขึ้นให้หมดไป เพื่อให้งานทุกอย่างสำเร็จผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ศาสตราจารย์ (2552) ได้ให้ความหมายของการควบคุม หมายถึง การติดตามตรวจสอบการทำงานในส่วนต่างๆ ขององค์การ เพื่อให้ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่กำหนด

ความสำคัญของการควบคุม

ศาสตราจารย์ (2552) กล่าวว่า เมื่อผู้บริหารได้วางแผนการดำเนินงานขององค์การได้ดี การจัดการให้อยู่ในสภาพพร้อมสำหรับการทำงาน และได้ชี้แจงวัตถุประสงค์การ ให้สมาชิกขององค์การปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่แล้ว ผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณาต่อไปว่าจะบริหารจัดการอย่างไรเพื่อให้การทำงานต่างๆ เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ควรกำกับดูแลการทำงานในส่วนต่างๆ ขององค์การอย่างไร จะนำระบบหรือเครื่องมือใดบ้างมาใช้เพื่อให้สามารถกำกับดูแลการทำงานให้เหมาะสมและจะกำกับดูแลกระบวนการดำเนินงานอย่างไรจึงจะเอื้อต่อความสำเร็จขององค์การ การที่ผู้บริหารได้คิดหาแนวทางในประเด็นต่างๆ ข้างต้นและนำไปปฏิบัติให้เกิดผลต่อองค์การถือว่าเป็นการทำหน้าที่ทางการบริหารจัดการในขั้นสุดท้ายของกระบวนการจัดการนั้น คือ การควบคุม ผู้บริหารที่ไม่ทำหน้าที่ในการควบคุมให้ดี หรือทำไม่ครบถ้วนในสิ่งที่ควรทำมักประสบปัญหาต่างๆ มากมาย เช่น การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนงานและไม่ได้รับผลลัพธ์ตามความประสงค์ เกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานโดยไม่มีใครทราบ และไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ทันเวลาที่ แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์การใดมีระบบการควบคุมที่ดีก็จะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นด้วย

กระบวนการควบคุม (Controlling Process)

จากการพิจารณาถึงส่วนประกอบที่สำคัญของการควบคุมแล้วก็จะทำให้เรามีความเข้าใจถึงว่ากระบวนการของการควบคุมนั้นว่า เราควรที่จะต้องมีการควบคุมในขั้นตอนต่างๆ ที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนการที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งกระบวนการควบคุม ประกอบด้วย

1. การกำหนดขอบเขตและสิ่งที่ต้องการควบคุม คือ ผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณาตัดสินใจว่าองค์กรมีความจำเป็นต้องการควบคุมในด้านใดบ้าง มีระบบหรือเครื่องมืออะไรบ้างที่สามารถนำมาใช้ในการควบคุม พร้อมทั้งกำหนดความถี่ในการควบคุม กำหนดบุคคลที่รับผิดชอบในการควบคุมแต่ละด้าน พิจารณาความเหมาะสมในการใช้ระบบการควบคุม ซึ่งโดยปกติแล้วองค์กรมักจะให้ความสำคัญกับงานที่มีความสำคัญก่อให้เกิดต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นลำดับแรก เช่น การควบคุมคุณภาพสินค้า เป็นต้น

2. การกำหนดมาตรฐานและเป้าหมาย คือ ก่อนการปฏิบัติการฝ่ายบริหารจะต้องเริ่มต้นด้วยการเตรียมการควบคุมไว้ โดยการพิจารณากำหนดมาตรฐานของงานที่จะทำ มาตรฐานที่กำหนดนี้อาจจะเป็น การกำหนดปริมาณ คุณภาพ เวลา และต้นทุนที่ใช้ไป เช่น กำหนดว่าควรจะมีผลิตรถยนต์กี่คัน ผลิตรถยนต์กี่คัน หรือกำหนดมาตรฐานของต้นทุนการผลิตว่าควรจะมีผลิตรถยนต์ให้มีคุณภาพอยู่ในระดับใด เป็นต้น ในการกำหนดมาตรฐานดังกล่าว ผู้บริหารจะต้องทำการตรวจสอบดูถึงเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องในทุกแง่มุมประกอบด้วยข้อมูลทางสถิติตัวเลขหรือบันทึกที่มีมาแต่อดีต และสิ่งที่เคยทำได้ตามสภาพของเงื่อนไขเดิม ข้อมูลที่ได้เหล่านี้สามารถคำนวณเป็นผลงานที่ได้ว่าควรเป็นอย่างไรและเป็นจำนวนมากน้อยแค่ไหน ซึ่งจะได้นำมากำหนดเป็นมาตรฐานใหม่ที่จะให้มีการปฏิบัติในอนาคต

3. การวัดผลการปฏิบัติงาน คือ การวัดผลการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนต่อไปในกระบวนการควบคุมที่ผู้บริหารจำเป็นต้องกำหนดให้ชัดเจนและเป็นธรรม เพื่อให้ได้รับผลที่เที่ยงตรงถูกต้องและได้รับความเชื่อถือ ในบางกรณีจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์เฉพาะด้านเพื่อใช้ในการวัดผล ผู้บริหารจำเป็นต้องจัดหาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการใช้งาน นอกจากนี้ อุปกรณ์เครื่องมือบางชนิดอาจจำเป็นต้องนำไปปรับค่าเทียบวัด เพื่อให้สามารถวัดผลได้เที่ยงตรง เช่น การวัดถึงจำนวนหรือปริมาณผลผลิตที่ทำได้ ทำการวัดเวลาหรือต้นทุนที่ได้ใช้ไปจริง

4. การเปรียบเทียบผลกับมาตรฐานและเป้าหมาย คือ หลังจากการวัดผลการปฏิบัติงานแล้ว ผู้บริหารจำเป็นต้องนำผลที่ได้รับมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้

ล่วงหน้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายหรือมาตรฐานสามารถแบ่งได้ 3 ประเภทได้แก่การเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในอดีต การเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือมาตรฐานของอุตสาหกรรม หรือเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดโดยฝ่ายบริหาร

5. การปรับปรุงแก้ไข คือ ในกรณีที่ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่กำหนด ผู้บริหารควรเก็บบันทึกผลเพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาพัฒนากระบวนการควบคุมต่อไป แต่ในกรณีที่ผลที่เกิดขึ้นน้อยกว่าหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่คาดไว้ ควรมีการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงและแก้ไขที่ต้นเหตุนั้นอยู่เสมอ ผู้บริหารอาจจำเป็นต้องปรับปรุงกระบวนการทำงาน ปรับปรุงปัจจัยการผลิต ทดสอบความเที่ยงตรงของวิธีการวัดผล นอกจากนี้ในกรณีที่จำเป็นและมีเหตุผลอันสมควรอาจต้องปรับเปลี่ยนมาตรฐานหรือเป้าหมายให้สอดคล้องกับระดับความสามารถที่แท้จริงในการปฏิบัติงานนั้นๆ

ประเภทของการควบคุม (Types of Controlling)

การควบคุมสามารถจัดแบ่งได้ตามกระบวนการทำงานหรือกระบวนการผลิตสินค้าและบริการขององค์กร โดยองค์กรสามารถจัดให้มีการควบคุมในแต่ละขั้นตอนได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. การควบคุมก่อนปฏิบัติงาน (Preventive Control) เป็นการควบคุมที่เกิดก่อนการปฏิบัติงานจะได้เริ่มขึ้น โดยเป้าหมายอยู่ตรงที่เพื่อให้มีการป้องกันในปัญหาที่มันจะเกิดขึ้น ยังหมายรวมไปถึง นโยบาย กระบวนการ และกฎระเบียบที่สัไว้เพื่อให้มีความมั่นใจว่ากิจกรรมที่ได้วางแผนไว้แล้วนั้น จะนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องหรือไม่ ผู้บริหารจึงสามารถที่จะควบคุมโดยการจำกัดกิจกรรมดังกล่าวไว้ล่วงหน้าได้ เช่น ในโรงงานสับปะรดกระป๋องจำเป็นต้องควบคุมขนาดและคุณภาพของสับปะรดก่อนที่จะนำไปบรรจุลงกระป๋อง จึงมีการควบคุมตั้งแต่การคัดขนาด และดูความผิดปกติของสับปะรดเพื่อป้องกันไม่ให้สับปะรดด้วยคุณภาพเข้าสู่กระบวนการผลิต เป็นต้น

2. การควบคุมขณะปฏิบัติงาน (Concurrent Control) เป็นการควบคุมขณะปฏิบัติงานเกิดขึ้นขณะที่แผนการกำลังดำเนินการอยู่ รวมถึงมีการสั่งการ การควบคุมและปรับเปลี่ยนกิจกรรมในขณะที่กำลังทำงานอยู่เพื่อจะได้มั่นใจว่าได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และมีประสิทธิภาพ และหลีกเลี่ยงความเสียหายใดๆอีกด้วย ในขั้นนี้ถือได้ว่าเป็นหัวใจของระบบการควบคุม เพราะในขั้น

ของการผลิตนั้นความพยายามทั้งหมดอยู่ในการที่มุ่งมั่นไปที่การผลิตให้ได้ปริมาณที่ถูกต้องและคุณภาพของสินค้าเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้มีการกำหนดไว้

3. การควบคุมผลผลิต (Output Control) เป็นการควบคุมเพื่อพิจารณาว่าผลผลิตขององค์กรเป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ผู้บริหารสามารถควบคุมผลผลิตโดยสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชารายงานผลการปฏิบัติงาน สุ่มตรวจผลผลิต ให้ลูกค้าประเมินคุณภาพและความพึงพอใจจากการใช้บริการ และพิจารณาจากผลการดำเนินงานจากงบการเงินของกิจการ ภายหลังการควบคุมโดยการตรวจสอบแล้ว ยังจำเป็นต้องจัดทำรายงานผลเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบข้อบกพร่องและนำไปพิจารณาแก้ไขต่อไป

ประโยชน์ของการควบคุม

รจชัย สันติวงษ์ (2545)กล่าวว่า ในการจัดระบบการควบคุมขึ้นมาใช้นั้น ปกติมักจะต้องการรายงานผลเพื่อให้เห็นว่าเหตุการณ์ต่างๆ ได้เป็นไปตามแผนหรือไม่ การติดตามผลการปฏิบัติโดยให้มีการรายงานผลเป็นระยะๆ ตามเวลาที่กำหนดไว้นี้ ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรที่มีการกระจายอำนาจ รวมทั้งที่จะต้องเผชิญกับภาวะการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่ได้เกิดขึ้นมาอย่างรวดเร็ว ระบบการติดตามและรายงานผลนี้จะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่ามีสิ่งใดที่เบี่ยงเบนผิดไปจากแผนงานที่วางไว้ ซึ่งจะได้ดำเนินการแก้ไขได้ทันที่ก่อนที่การเสียหายต่างๆ จะเกิดขึ้น ดังนั้น การควบคุมจึงมีประโยชน์หลายประการ คือ

1. การควบคุมจะมีไว้เพื่อบังคับให้ผลงานเข้ามาตรฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและหาทางลดต้นทุนให้ต่ำลง
2. การควบคุมจะมีไว้เพื่อป้องกันรักษาทรัพย์สินของบริษัท เพื่อป้องกันมิให้ทรัพย์สินของบริษัทต้องสูญหายสิ้นเปลืองหรือนำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์
3. การควบคุมจะมีไว้เพื่อบังคับให้คุณภาพของสินค้าหรือบริการได้มาตรฐาน เพื่อที่จะให้ผลผลิตของสินค้าและบริการได้มาตรฐานตามความต้องการของลูกค้า
4. การควบคุมจะมีไว้เพื่อให้มีการจำกัดขอบเขตของผู้ปฏิบัติงานต่างๆ โดยที่มิต้องขออนุมัติจากผู้บริหารชั้นสูงอีกครั้งหนึ่ง

5. การควบคุมช่วยให้องค์กรสามารถวัดประสิทธิภาพ ผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆได้

6. การควบคุมจะช่วยเป็นเครื่องมือให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถนำเอาแผนงานระดับบริหารเข้ามาเชื่อมโยงการปฏิบัติต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากระบบงานในองค์กรได้

7. การควบคุมช่วยให้เกิดข้อดีที่จะมีการติดตามและวางมาตรการป้องกันระหว่างกระบวนการปฏิบัติการได้ตลอดเวลา ซึ่งดีกว่าการต้องไปแก้ไขเมื่อไปถึงขั้นสุดท้ายที่งานเสร็จลงแล้ว

3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายความพึงพอใจ ดังนี้

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช (2528) ได้กล่าวว่า บุคคลจะพอใจจะกระทำการใดๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำการที่เขาได้รับความทุกข์หรือความลำบากอาจแบ่งความพึงพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจด้านจิตวิทยา เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตัวเอง เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม ทรศณะนี้ถือว่า มนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์ หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

พรรณี ช. เจนจิต (2528 อ้างถึงใน วรลักษณ์ พลสยาม, 2551) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไปความพึงพอใจมากขึ้นหรือน้อยของบุคคลมีแนวโน้มขึ้นอยู่กับ ค่านิยมของคนด้วยความพึงพอใจมาจากการอบรมตั้งแต่เด็ก และค่อยๆ ซึมซับมาจากการเลียนแบบ บิดามารดา คนใกล้ชิดโดยไม่ต้องมีผู้บอกสอน เป็นเรื่องของพฤติกรรมการเรียนรู้ ประสบการณ์ การถ่ายทอดความพอใจที่มีอยู่เดิม และสื่อมวลชน

พาวเวลล์ (Powell อ้างถึงใน วรลักษณ์ พลสมย, 2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสุขที่เกิดขึ้นจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดีและเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคล และการได้รับการตอบสนองเมื่อได้ทราบความหมายของความพึงพอใจในข้างต้นแล้ว เรายังต้องทราบถึงความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งในวิจัยนี้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีดังนี้ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) กล่าวว่าความพึงพอใจภายหลังการซื้อ (Postpurchase Satisfaction) เป็นระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคภายหลังจากที่ได้ซื้อสินค้าไปแล้ว ซึ่งอาจแบ่งได้เป็นหลายระดับ เช่น ความพึงพอใจอย่างมาก รู้สึกเฉยๆ หรือรู้สึกไม่พอใจ

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2543) ได้อธิบายความพึงพอใจของผู้บริโภคว่า ผู้บริโภคจะมีปฏิกิริยาในระหว่างที่มีการประเมินหลังการซื้อมากกว่าในระหว่างการประเมินก่อนการซื้อ ไม่ว่าจะ ผู้บริโภคจะใช้วิธีใดเพื่อบรูณะความสมดุลก็ตาม ผลที่ออกมาจะเป็น พอใจ ไม่พอใจ เลิกใช้สินค้า

ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจ ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช (2528) ได้กล่าวว่า บุคคลจะพอใจจะกระทำสิ่งใดที่ทำให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความสุขหรือความลำบากอาจแบ่งความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด

2. ความพอใจเกี่ยวกับตัวเอง (Egoistical hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวแต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วยเชลลีย์(Shelly, 1975 อ้างถึงใน ปาวิฉัตร เวียร์รา, 2547) กล่าวว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

4. รูปแบบของฟิตเนสเซ็นเตอร์

ฉัตรชัย มะสุนส์บ (2553)กล่าวว่า ในการประกอบกิจการฟิตเนสเซ็นเตอร์นั้นควรต้องมีการคำนึงถึงรูปแบบต่างๆ ในการตัดสินใจเพราะความสำเร็จของฟิตเนสเซ็นเตอร์นั้นขึ้นอยู่กับรูปแบบที่เลือกด้วย โดยรูปแบบในการประกอบธุรกิจนั้นจะมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะเป็นด้านความรับผิดชอบต่อทางกฎหมาย ภาษีอากร การแบ่งกำไรหรือปันผลและการระดมทุนในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นจึงแบ่งรูปแบบของฟิตเนสเซ็นเตอร์ออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. เจ้าของคนเดียว (Proprietorship) ธุรกิจในประเทศไทยส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นเจ้าของคนเดียว ซึ่งกิจการที่มีเจ้าของคนเดียวเหมาะกับกิจการขนาดเล็กที่ต้องการการเริ่มต้นที่มั่นคงในเบื้องต้น ไม่ต้องการความเสี่ยงมากเกินไป หากต้องการขยายให้เติบโตขึ้นจึงค่อยหาช่องทางต่อไปเนื่องจากการยกเลิกทำได้ง่าย

2. เจ้าของกิจการจำนวน 2 คนขึ้นไป ห้างหุ้นส่วน (Partnership) บางกิจการอาจเริ่มด้วยการจับมือกันเป็นหุ้นส่วนในการร่วมกันทำธุรกิจ หรือกิจการเจ้าของคนเดียวอาจตัดสินใจเพิ่มหุ้นส่วนเข้ามาช่วยกันลงทุนทำงานเมื่อธุรกิจเติบโตขึ้น กิจการประเภทนี้มีทั้งข้อดีและข้อเสียคล้ายกับกิจการเจ้าของคนเดียว แต่มีข้อดีเพิ่มขึ้นมา คือ การระดมทุนในการขยายงานสามารถทำได้มากขึ้น อีกทั้งยังสามารถแบ่งภาระความรับผิดชอบต่อการทำงานตามความถนัด และความชำนาญเฉพาะทางได้ ส่วนข้อเสีย คือ ความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการทำงานร่วมกัน

3. เจ้าของจำนวน 3 คนขึ้นไป บริษัทจำกัด (Limited company or Corporation) โดยทั่วไปสำหรับกิจกรรมที่มีการเติบโต มีการขยายงาน และต้องใช้เงินทุนจำนวนมาก การจัดตั้งรูปแบบบริษัทจำกัดจะเหมาะสมและเอื้อให้กิจการได้เติบโตตามเป้าหมาย บริษัทจำกัดจะถูกจัดตั้งขึ้นด้วยผู้ก่อตั้ง 3 คนขึ้นไปร่วมทุนกัน โดยแบ่งทุนเป็นหุ้น แต่ละหุ้นมีมูลค่าเท่าๆกัน ผู้ถือหุ้นต่างรับผิดชอบจำกัดเพียงไม่เกินจำนวนเงินที่ตนเองยังสงไว้ไม่ครบมูลค่าหุ้นที่เป็นเจ้าของอยู่เท่านั้น

ประเภทของฟิตเนสเซ็นเตอร์

ปัจจุบันประเภทของฟิตเนสเซ็นเตอร์สามารถมีการแบ่งออกได้ตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินการหรือกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ให้บริการ โดยสามารถจำแนกออกได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้ (Grantham W.C และคณะ อ้างถึงใน ฉัตรชัย มะสุนส์บ, 2553)

1. ฟิตเนสเซ็นเตอร์เชิงพาณิชย์ (Commercial Fitness Centre) เป็นฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่เป็นของผู้ประกอบการเอกชน และเน้นการให้บริหารแก่สมาชิกทั่วไป และส่วนมากจะให้บริหารเครื่องออกกำลังกาย มีโปรแกรมการออกกำลังกายต่างๆ เสนอแก่สมาชิก และการออกกำลังกายแบบกลุ่มต่างๆ และมีการทำการตลาดอย่างชัดเจนและเป้าหมายหลักของการให้บริการคือ การสร้างผลกำไรโดยมีการคิดค่าสมาชิกและบริการต่างๆ

2. ฟิตเนสเซ็นเตอร์สำหรับภายในองค์กร (Corporate Fitness Centre) เป็นฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่จัดทำขึ้นโดยองค์กรเอกชน รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐบาลก็ได้ แต่ไม่ได้มุ่งเน้นประกอบธุรกิจฟิตเนสเซ็นเตอร์เพื่อหากำไรโดยตรงจากคนภายนอก แต่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการออกกำลังกายสำหรับพนักงานที่ทำงานในองค์กรนั้นๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงานภายในองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ฟิตเนสเซ็นเตอร์สำหรับชุมชน (Community Fitness Centre) ซึ่งฟิตเนสเซ็นเตอร์ชนิดนี้มีขึ้นเพื่อให้บริการแก่คนที่อยู่อาศัยภายในชุมชนรอบๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพคนในชุมชน ส่วนใหญ่ฟิตเนสเซ็นเตอร์ชนิดนี้จะเป็นหน่วยงานของรัฐบาลในท้องถิ่นต่างๆ หรืออยู่ในสถานศึกษาของรัฐบาล ซึ่งให้งบประมาณมาในการดำเนินงานโดยไม่หวังผลกำไรจากการให้บริการหรืออาจคิดค่าบริการไม่มากหรือไม่คิดค่าบริการเลย

4. ฟิตเนสเซ็นเตอร์สำหรับบำบัดและฟื้นฟู (Clinical Fitness Centre) เป็นประเภทของฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่เกิดขึ้นใหม่หรือได้ถูกจัดให้เป็นประเภทใหม่ ซึ่งโดยปกติแล้วฟิตเนสเซ็นเตอร์ชนิดนี้จะอยู่ในโรงพยาบาล เพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วยที่ต้องการรักษาหรือบำบัดทางกายภาพหรือฟื้นฟูจากหยาบป่วยหรือรับการผ่าตัดต่างๆ หรือต้องมาทำกายบริหารเพื่อฟื้นฟูตามการส่งตัวของแพทย์

การแบ่งขนาดฟิตเนสเซ็นเตอร์

การแบ่งขนาดฟิตเนสเซ็นเตอร์ในประเทศไทย ใช้เกณฑ์จำนวนสาขาของฟิตเนสเซ็นเตอร์แบ่งได้ดังนี้ (จิราภา พึ่งบางกรวย, 2550)

1. ฟิตเนสเซ็นเตอร์ขนาดใหญ่ (Large Size Fitness Center) มีจำนวนสาขาตั้งแต่ 10 สาขาขึ้นไป ฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ เช่น แคลิฟอเนียรวิวเอ็กซ์พีเรียนซ์, ฟิตเนสเฟิร์สท เป็นต้น

2. ฟิตเนสเซ็นเตอร์ขนาดกลาง (Medium Size Fitness Center) มีจำนวนสาขาตั้งแต่ 5-9 สาขา เช่น สลิมเมอร์เวิร์ล เป็นต้น

3. ฟิตเนสเซ็นเตอร์ขนาดเล็ก (Small Size Fitness Center) มีจำนวนสาขาอยู่ระหว่าง 1-5 สาขา เช่น นาวส์ฟิตเนส เป็นต้น

4. ฟิตเนสเซ็นเตอร์เฉพาะองค์กร (Organization Fitness Center) เป็นการจัดสวัสดิการขององค์กรในด้านการกีฬาให้กับพนักงานในองค์กรนั่นเอง ส่วนใหญ่เป็นลักษณะขององค์กรขนาดใหญ่ที่มีฐานะทางการเงินที่ดี โดยสมาชิกส่วนใหญ่เป็นบุคลากรภายในองค์กรและครอบครัว จะมีเพียงสาขาเดียวและตั้งอยู่ในอาคารหรือสถานที่ทำการองค์กรนั้นๆ บางแห่งมีการรับสมาชิกที่เป็นบุคคลภายนอกเข้าไปใช้บริการร่วมกับพนักงานในองค์กรนั้นๆ ด้วย เช่น ศรีปทุมฟิตเนสเซ็นเตอร์ ในมหาวิทยาลัยศรีปทุม เป็นต้น

ปัจจัยในการเลือกอุปกรณ์ออกกำลังกาย

ฉัตรชัย มะสุนส์ (2553) กล่าวว่า การเลือกและการใช้งานอุปกรณ์ออกกำลังกายในฟิตเนสเซ็นเตอร์นั้นมีความสำคัญมากสำหรับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมนี้ ดังนั้นผู้ประกอบการหรือผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับรายละเอียดต่างๆ ในการเลือกอุปกรณ์ออกกำลังกาย ดังนี้

1. คุณสมบัติต่างๆ ของอุปกรณ์ โดยปกติอุปกรณ์ชิ้นหนึ่งๆ นั้นได้รับการออกแบบมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้งานตามคุณสมบัตินั้นๆ อย่างไม่รู้ก็ตามเราก็สามารถใช้อุปกรณ์นั้นๆ เพื่อวัตถุประสงค์รองลงมาได้ เพื่อความคุ้มค่าในการใช้งาน เช่น เราสามารถใช้อุปกรณ์ออกกำลังกายอิสระต่างๆ เช่น ดัมเบลล์ บาร์เบล มาใช้ออกกำลังกายที่เพิ่มความถี่หรือเร็วขึ้นเพื่อช่วยในการออกกำลังกายหัวใจได้ ดังนั้นการที่พิจารณาคุณสมบัติและหน้าที่ของอุปกรณ์ออกกำลังกายนั้นๆ ควรเป็นข้อมูลขั้นต้นในการตัดสินใจเลือกอุปกรณ์

2. ด้านราคา เรื่องนี้มีความสำคัญในการเลือกซื้ออุปกรณ์ออกกำลังกายมากเช่นกัน อุปกรณ์ชิ้นหนึ่งๆ นั้น สามารถมีราคาแตกต่างกันได้ตั้งแต่หลักพันยันหลักแสน และอุปกรณ์ที่มี

ราคาแพงมาก ๆ นั้น สามารถทำให้ฟิตเนสเซ็นเตอร์มีปัญหาทางการเงินในการทำงานประมาณได้
อย่างไรก็ตามอุปกรณ์ออกกำลังกายนี้ ก็สามารถเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ดีได้เหมือนกัน
โดยเฉพาะฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่ต้องการพัฒนาหรือยกระดับ ภาพลักษณ์ตัวเอง

3. ด้านพื้นที่ ขนาดของพื้นที่ที่ต้องการสำหรับธุรกิจนี้ ขึ้นอยู่กับชนิดหรือจำนวนอุปกรณ์
ออกกำลังกายที่เราเลือกซื้อเข้ามาในฟิตเนสเซ็นเตอร์ด้วย ซึ่งพื้นที่และอุปกรณ์นั้นมีส่วนสำคัญใน
การไหลเวียนของการออกกำลังกายของสมาชิก อุปกรณ์ที่ต้องการพื้นที่มาก ๆ ก็เช่น เครื่องวิ่งไฟฟ้า
เครื่องไต่ระดับ เป็นต้น ส่วนอุปกรณ์ที่ใช้พื้นที่ไม่มาก เช่น จักรยาน อุปกรณ์ยกน้ำหนัก เป็นต้น

4. ด้านความคงทน ระยะเวลารับประกันอุปกรณ์ออกกำลังกายนั้นสามารถบ่งบอกได้
อย่างคร่าว ๆ ถึงอายุการใช้งานโดยเฉลี่ยของอายุอุปกรณ์นั้น ๆ เช่น ผู้ผลิตอุปกรณ์ออกกำลังกาย
ส่วนใหญ่ นั้น โดยปกติจะรับประกันโครงสร้างของอุปกรณ์ตลอดอายุการใช้งาน แต่จะไหลจะ
รับประกันหนึ่งปี เป็นต้น

5. ด้านความปลอดภัย ความปลอดภัยสำหรับผู้ใช้อุปกรณ์ออกกำลังกายนั้น ควรเป็นสิ่ง
หลักในการพิจารณาในการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ ซึ่งโดยปกติกฎหมายต่าง ๆ มักจะบังคับให้ผู้ให้
บริการต้องรับผิดชอบต่อความปลอดภัยสำหรับผู้ใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ดังนั้นผู้ประกอบการต้องเลือกซื้อ
อุปกรณ์ที่คิดว่าปลอดภัยต่อผู้ใช้ให้มากที่สุด และทางฟิตเนสเซ็นเตอร์ควรจัดให้มีพนักงานอยู่ให้
คำแนะนำในการใช้อุปกรณ์และดูแลการใช้สำหรับสมาชิกอยู่เสมอ การที่มีพนักงานคอยดูแลความ
ปลอดภัยในการออกกำลังกายและใช้อุปกรณ์นั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากสำหรับฟิตเนสเซ็นเตอร์

6. ด้านความหลากหลายในการใช้งาน ควรดูว่าอุปกรณ์ชิ้นนั้น ๆ มีความหลากหลายหรือ
ใช้ได้หลายหน้าที่หรือไม่ แต่ละชิ้นนั้นควรมีความหลากหลายในการออกกำลังกายได้หลายแบบ
เช่น อุปกรณ์ชิ้นหนึ่งควรมีความสามารถในการเสริมสร้างกล้ามเนื้อ ฟันฟูกกล้ามเนื้อและสมาชิก
สามารถใช้ออกกำลังกายได้โดยไม่เป็นอันตราย อุปกรณ์มีความเชื่อถือได้หรือมีมาตรฐานที่ดี เช่น
มีการทดสอบแล้วว่าถ้าออกกำลังกายด้วยอุปกรณ์ชิ้นนั้น ๆ ซ้ำ ๆ แล้วจะได้ผลเหมือนกันและกับทุก
คน

7. ด้านความสวยงามดึงดูดต่อผู้ใช้ อุปกรณ์นั้นควรมีความสวยงามและดึงดูดผู้ใช้ได้เพื่อ
ช่วยให้สมาชิกอยากมาใช้บริการมากขึ้น ยี่ห้อของอุปกรณ์ก็เป็นจุดดึงดูดอย่างหนึ่งได้ ซึ่งยี่ห้อที่ได้
มาตรฐานและมีการออกแบบที่สวยงามนอกจากประสิทธิภาพที่ดีด้วย

8. ด้านสัญญาบำรุงรักษากับบริษัทผู้ขายหรือผลิต สิ่งนี้เป็นสิ่งสำคัญในการพิจารณาสำหรับผู้ซื้อด้วย โดยเฉพาะผู้ซื้อที่ไม่มีฝ่ายบำรุงรักษาอยู่ในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของตัวเอง ฟิตเนสเซ็นเตอร์นั้นควรมีแผนการทำงานงบประมาณสำหรับค่าบำรุงรักษารายเดือนหรือรายปีนอกเสียจากว่าคุณจะมีฝ่ายบำรุงรักษาที่ดีอยู่แล้วในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของคุณ เราแนะนำให้ทำการสำรวจจำนวนอะไหล่ของอุปกรณ์ว่าหาง่ายหรือไม่ ก่อนที่จะเลือกซื้ออุปกรณ์ชิ้นนั้นๆ ผู้ผลิตหรือผู้ขายที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกัน หรือใกล้เคียงนั้นก็จะเป็นความคิดที่ดีในการเรียกใช้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว นอกเหนือจากคุณภาพและชื่อเสียง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

ธีรยุทธ รัตนกรแก้ว (2540) ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานครและเทศบาล” พบว่า

1. ศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ผู้รับภารกิจรับผิดชอบงานกิจกรรมด้านกีฬามีวุฒิทางพลศึกษา และมีอัตรากำลังไม่เพียงพอ งบประมาณที่ได้รับด้านการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬามีไม่เพียงพอ วัสดุ อุปกรณ์กีฬาต่อจำนวนผู้ใช้บริการมีความเพียงพอในระดับน้อย ส่วนศูนย์เยาวชนของเทศบาล ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกิจกรรมด้านกีฬา มีวุฒิทางพลศึกษา และอัตรากำลังไม่เพียงพอ งบประมาณที่ได้รับด้านการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬามีไม่เพียงพอ วัสดุ อุปกรณ์กีฬาต่อจำนวนผู้ใช้บริการมีไม่เพียงพอ

2. ปัญหาการจัดดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาในศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร พบว่า ศูนย์เยาวชนประสบปัญหาในระดับมาก ในด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนศูนย์เยาวชนของเทศบาล พบว่า ประสบปัญหาระดับมาก ในด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานครและเทศบาล เกี่ยวกับปัญหาการจัดดำเนินการออกกำลังกายและกีฬา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ยกเว้น ด้านบุคลากร

วิชชุดา แสงปรีชาสกุล (2547) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกออกกำลังกายที่สถานบริการฟิตเนส” ทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริโภคการออกกำลังกายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60 อายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 50 สถานภาพโสด ร้อยละ 74 ระดับศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 51 มีรายได้ในช่วง 8,000-15,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 38 ทำงานกับบริษัทเอกชน ร้อยละ 54 มีรถยนต์เป็นของตนเอง ร้อยละ 51 ระดับราคาที่จะเต็มใจจ่ายอยู่ในช่วง 1-500 บาทต่อเดือน ร้อยละ 37 ความถี่ที่ใช้ออกกำลังกาย 1-10 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 49 ระยะเวลาที่ใช้ในการออกกำลังกาย 31-60 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 55 และสวนสาธารณะจัดเป็นสินค้าทดแทนสำหรับกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริโภคการออกกำลังกายที่สวนสาธารณะ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกออกกำลังกายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 มีอยู่ 4 ปัจจัย คือ 1) อายุ 2) เพศ 3) ระดับราคาที่จะเต็มใจจะจ่าย 4) ความถี่ในการออกกำลังกาย โดยปัจจัยระดับราคาที่จะเต็มใจจะจ่าย มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่สูงมากที่สุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกออกกำลังกายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 90 มีอยู่ 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยอาชีพของผู้บริโภคที่ทำงานกับรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยดังกล่าวจะแปรผลความน่าจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือความน่าจะเป็นที่ผู้บริโภคเลือกการออกกำลังกายที่สถานบริการฟิตเนสจะสูงขึ้นเมื่อค่าของปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยสูงขึ้น ยกเว้นปัจจัยอายุ ซึ่งจะแปรผลในทิศทางตรงกันข้ามกัน

สมคิดฉิมजारย์ (2548) ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการใช้ฟิตเนสเซ็นเตอร์ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับเรื่องอุปกรณ์ที่มีความหลากหลาย และจำนวนที่เพียงพอในการใช้งาน ในระดับมากที่สุด

2. ปัจจัยด้านราคา ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับอัตราค่าบริการที่มีความเหมาะสม ค่าบริการรายปีสามารถผ่อนชำระได้ และค่าบริการสามารถชำระได้ทั้งรายวัน รายเดือน และรายปี ในระดับมาก

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกแก่การเดินทาง จำนวนสาขา อยู่ใกล้ที่ทำงาน และอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ในระดับมาก

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการให้ส่วนลดในการสมัครสมาชิกในโอกาสพิเศษ และการให้บริการด้านเครื่องดื่ม ในระดับมากที่สุด

ธีรพัฒน์ อนันต์ภากรณ์ (2549)ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าใช้บริการสถานออกกำลังกายสตีตเดอริฟิตเนสคลับแอนด์สปา” พบว่า

1. ความพึงพอใจของสมาชิกเพศชายและเพศหญิงสาขาปิ่นเกล้ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการบริการ , ด้านอาคารสถานที่ และด้านการส่งเสริมการขาย ส่วนด้านราคาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสาขาหัวหมากระหว่างสมาชิกชายและสมาชิกหญิงมีความพึงพอใจทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสาขาบองมาร์เชระหว่างสมาชิกชายและสมาชิกหญิง มีความพึงพอใจทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. สมาชิกที่เข้าใช้บริการสถานออกกำลังกายสตีตเดอริฟิตเนสคลับแอนด์สปา มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการต่างสาขา กัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน

ธนะสิทธิ์ ราชสิงห์ (2549)ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและผลการดำเนินการในการรับบริการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า การบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการใช้ทรัพยากรการบริหารอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงินและงบประมาณ ด้าน

สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการ มีกระบวนการในการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านข้อมูลและการสื่อสารในองค์กร และด้านการติดตามประเมินผล โดยผลการดำเนินการในการบริการรับบริการของผู้เข้าใช้บริการศูนย์กีฬา ในด้านส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด

นคพรรณ สุวรรณหงษ์ และจุฑา ดิงศภักดิ์ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ฟิตเนสเซ็นเตอร์ และเปรียบเทียบ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ โดยเฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการสมรส ของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ฟิตเนสเซ็นเตอร์ พบว่า

1. ผู้บริโภคให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ฟิตเนสเซ็นเตอร์ ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการสมรส พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกันให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสถานภาพการสมรสไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยต่างประเทศ

ยามากูชิ และโอกาดะ (Yamaguchi and Okada, 1988) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกับศูนย์สุขภาพ : ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่า แม้ว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายจะเพิ่มมากขึ้น แต่ความตั้งใจที่จะเข้าร่วมกับโปรแกรมกีฬายังมีน้อย วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ก็เพื่อตรวจสอบปัจจัยในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์

สุขภาพตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ปัจจัยต่างๆมีดังนี้ 1.ความพอใจในอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก 2.ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ 3.ความพึงพอใจในกิจกรรมในการออกกำลังกาย ข้อมูลนี้ได้มาจากสมาชิก 186 คน ของศูนย์สุขภาพเอกชน(5 สาขา) ในโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ทดสอบสมมุติฐาน คือความพึงพอใจในกิจกรรมการออกกำลังกายประมาณ 23 เปอร์เซ็นต์ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์สุขภาพ ได้พิจารณาจากการจัดการที่ดี

ธิบออลต์ (Thibault, 1993) ได้ทำการวิจัย เรื่อง “แผนงานในองค์กรกีฬาแบบไม่หวังผลกำไร (Streatery in Nonprofit Sport Organizations) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการค้นคว้าแผนงานในองค์กรกีฬาแบบไม่หวังผลกำไร ซึ่งมีแผนงานหลักของกิจกรรมกีฬาภายในประเทศ 6 อย่าง ได้แก่ รากฐานขนาดของผู้มาใช้บริการ อาสาสมัคร กลุ่มที่สนับสนุน ค่าอุปกรณ์ ค่าธรรมเนียมสมาชิก ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากการสังเกตองค์กรกีฬาแห่งชาติ 32 แห่ง ซึ่งเป็นองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแผนงานที่รัฐเป็นผู้ริเริ่มขึ้นสำหรับกิจกรรมกีฬาภายในประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ในแผนงานใช้วิเคราะห์ตามจุด 6 จุดตามแบบมาตรฐานของลิกิร์ต (Likert Scale) พบว่ามีความเป็นไปได้ที่จะทำการคาดคะเนการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรกีฬาแห่งชาติในการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ โดยสรุปแล้วนั้นองค์กรต่างๆ วางแผนที่จะทำการเปลี่ยนแปลงบางอย่างเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬาภายในประเทศ ซึ่งเมื่อปฏิบัติไปแล้วเป็นเวลา 2 ปี พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงบางอย่างเกิดขึ้น

เซ็ง(Cheng, 1993) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประเมินสมรรถนะในการจัดการกีฬาสำหรับประเทศสาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน)” วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เป็นการกำหนดสมรรถนะต่างๆที่จำเป็นสำหรับการจัดการองค์กรกีฬาให้ได้ผลดี และถ่ายทอดทักษะและความรู้ที่จำเป็นต่อการเป็นผู้นำและการจัดการกีฬาสู่หลักสูตรการศึกษาของไต้หวัน ผลการวิจัยพบว่า

1. สมรรถนะทางวิชาชีพสำหรับผู้จัดการกีฬาในไต้หวันเรียงลำดับจากสูงลงมาต่ำ มีดังนี้
 - ก. ความรู้เกี่ยวกับกีฬา

- ข. มนุษยสัมพันธ์
- ค. การพูดต่อสาธารณชน
- ง. การจัดการด้านบุคคล
- จ. การเขียน
- ฉ. การจัดการด้านการเงิน
- ช. สมรรถภาพส่วนบุคคล
- ซ. การจัดการด้านกีฬา
- ณ. อื่นๆ

2. การศึกษาสำหรับผู้จัดการกีฬาในได้วันที่เป็นด้านสำคัญ 10 อันดับแรกคือ

- ก. การบริหารการกีฬา
- ข. การวางแผนและการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ค. การใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์
- ง. การบาดเจ็บจากการกีฬา
- จ. การจัดการด้านบุคคล
- ฉ. การจัดการ
- ช. การจัดการโปรแกรมสำหรับนันทนาการและกีฬาเยาวชน
- ซ. การสื่อสารระหว่างบุคคล
- ณ. การตัดสินกีฬา
- ญ. การสอนกิจกรรมกีฬา

3. มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่าง ผู้อำนวยการกีฬา ตัวแทนการกีฬา องค์กรควบคุมระดับชาติ และการกีฬาอาชีพ ในแง่ของการจัดการกีฬาในด้าน

- ก. ด้านที่ศึกษามา
- ข. องค์กรที่ทำหน้าที่เป็นสถานที่ฝึกงานสำหรับนักศึกษาปริญญาโท
- ค. จำนวนชั่วโมงรวมสำหรับการฝึกงาน
- ง. หน้าที่หลักของผู้จัดการกีฬา

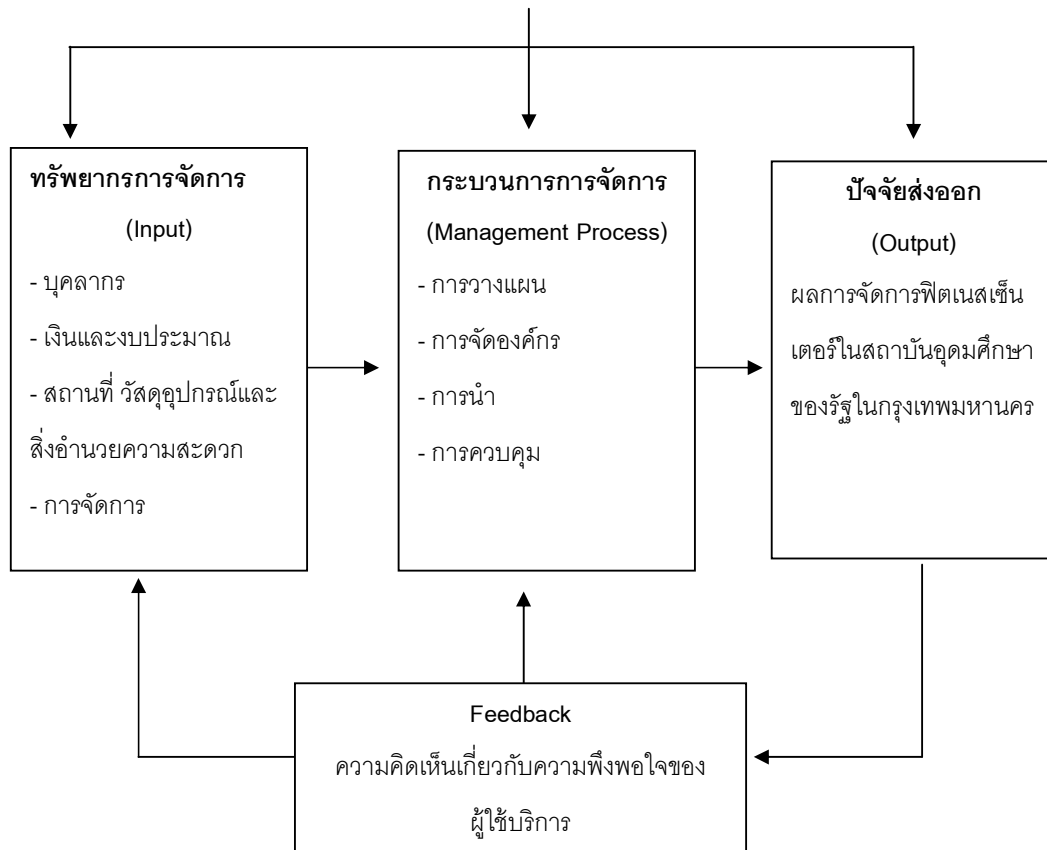
อาฟนินอส และคณะ (Afthinos et al., 2005) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของ ลูกค้าในสถานบริการร่างกายประเทศกรีซ โดยมีวัตถุประสงค์ การวิจัยครั้งนี้คือ การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าในสถานบริการร่างกายโดยได้ศึกษาตัวแปรของปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ประเภทกีฬา และตัวแปรของลักษณะทางจิตวิทยา คือ แรงจูงใจ โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม QUESC รวม 43 ข้อ พัฒนามาจาก คิม และคณะ(Kim et al., 1995, Chelladura, and Chang, 1995:1-22 cited in Afthinos et al., 2005)โดยแบบสอบถามมี 2 ส่วน คือส่วนที่หนึ่งเป็นแบบสอบถามเรื่องความต้องการ ความคาดหวังต่อสถานบริการร่างกาย และส่วนที่สองเป็นแบบสอบถามถึงการรับรู้คุณภาพการบริหารในสถานบริการร่างกาย โดยกลุ่มประชากรเป็น ลูกค้าในสถานบริการร่างกาย 500 คน และได้รับแบบสอบถามคืน 346 ชุด คิดเป็นร้อยละ 69.2 ซึ่งเป็นสมาชิกในสถานบริการร่างกายแบบเอกชน 6 แห่ง ในกรุงเอเธนส์ ประเทศกรีซ โดยใช้การ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการในสถานบริการร่างกาย ซึ่งมีลักษณะเฉพาะของการ บริหารแบบไม่อาจจับต้องได้ (Intangible) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) ด้านทัศนคติส่วนบุคคล (Personal Attitude) ความเป็นไปได้ (Ability)ซึ่งความสัมพันธ์กันกับด้านราคา (Cost of Participants)และโปรแกรมการออกกำลังกายของแต่ละสถานที่บริหารร่างกายที่ได้ออกแบบไว้ให้ และพบความแตกต่างระหว่างเพศกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในสถานบริการร่างกาย

กรอบแนวคิดการในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ใน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

การศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ใน
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร



ระบบขององค์กรตามแนวคิดของ Wiener

การจัดการองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นในทุกประเภทและทุกขนาดขององค์กร การจัดการองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการนั้น จะต้องมีจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วยสิ่งนำเข้า (Input) กระบวนการ(Process) สิ่งส่งออก(Output)และข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) (Wiener อ้างถึงในสมยศ นาวิการ, 2526) ในการดำเนินงานจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ จำเป็นต้องมีทรัพยากรอันเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการจัดการ และมีกระบวนการจัดการที่ดี เพื่อให้การดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ซึ่งสิ่งนำเข้า คือ ทรัพยากรในการจัดการ (4M's) หมายถึงปัจจัยที่เป็นทรัพยากรพื้นฐานสำคัญในการจัดการ ได้แก่ บุคลากร การเงินและงบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และการจัดการ

ส่วนกระบวนการ คือ กระบวนการจัดการ หมายถึงขั้นตอนต่อเนื่องของหน้าที่การจัดการอันได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การชี้นำ และการควบคุม และสิ่งส่งออก คือ การจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 16 แห่ง ในส่วนทรัพยากรในการจัดการและกระบวนการจัดการ ส่วนข้อมูลป้อนกลับ คือ ความคิดเห็นในการรับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครจำนวน 16 แห่ง เพื่อสามารถนำผลงานวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงหรือส่งเสริมให้การจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐใน กรุงเทพมหานคร ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ และระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ มีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้บริหารที่บริหารงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์ หรือที่มีอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบควบคุมและดูแลฟิตเนสเซ็นเตอร์บุคลากร หรือผู้ปฏิบัติงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์ภายในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำนวน 16 แห่ง รวมทั้งสิ้น 69 คน
2. จำนวนผู้เข้าใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำนวน 16 แห่ง ดังนี้

กลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ

1. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 4,543 คน
(สำนักการกีฬา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตบางเขน, 2553)
 2. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 2,140 คน
(กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553)
 3. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 587 คน
(กลุ่มงานกิจการนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2553)
- รวมทั้งสิ้น 7,270 คนกลุ่ม**

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

4. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 987 คน
(กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, 2553)

5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จำนวน 564 คน
(กองกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ, 2553)
6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จำนวน 382 คน
(กลุ่มงานบริหารสินทรัพย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์วิทยาเขตบพิตรพิมุข
จักรวรรดิ, 2553)
7. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 631 คน
(กองกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครวิทยาเขตพระนครเหนือ, 2553)

รวมทั้งสิ้น 2,564 คน

กลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ

8. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 6,179 คน
(ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553)
9. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวน 434 คน
(กองกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2553)
10. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 1,626 คน
(ศูนย์กีฬาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2553)

รวมทั้งสิ้น 8,239 คน

กลุ่มมหาวิทยาลัยรัฐไม่จำกัดรับ

11. มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 6,205 คน
(สำนักกีฬามหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553)

รวมทั้งสิ้น 6,205 คน

กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ

12. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 113 คน
(สำนักกิจการนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2553)
13. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 1,058 คน
(ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2553)
14. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 6,121 คน
(ศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2553)
15. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 704 คน
(กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2553)

16. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จำนวน 220 คน

(กองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2553)

รวมทั้งสิ้น 8,216 คน

รวมทุกกลุ่มมหาวิทยาลัยมีจำนวนทั้งสิ้น 32,494 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

1. เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) 2 กลุ่ม กลุ่มผู้บริหารงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์หรือที่มีอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบควบคุมและดูแลฟิตเนสเซ็นเตอร์ภายในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนผู้บริหารของแต่ละองค์กร เช่น ผู้อำนวยการศูนย์กีฬา รองผู้อำนวยการศูนย์กีฬา หรือหัวหน้าศูนย์ออกกำลังกาย จำนวน 16คนและกลุ่มบุคลากร หรือผู้ปฏิบัติงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์ภายในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่รับผิดชอบงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์โดยตรง จำนวน 53 คนรวม 69 คน

2. กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มประชากรเป้าหมาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างผู้เข้าใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำนวน 16 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างประชากรดังนี้

กำหนดขนาดตัวอย่างประชากรโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงในยุทธไถยวรรณ, 2545) โดยใช้สูตรหาขนาดตัวอย่างประชากรในการวิจัยดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อกำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e^2 = ความคลาดเคลื่อนของประชากรที่ยอมรับ
ได้ที่ระดับได้ที่ระดับ .05

ประชากรในการวิจัย คือผู้เข้าใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษารวมทั้งสิ้น 32,494คนดังนั้นจากการคำนวณขนาดของประชากร โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน ได้จำนวนกลุ่ม

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 395.13 หรือ อย่างน้อย 400 คน โดยแบ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามตามอัตราส่วนทางคณิตศาสตร์ โดยใช้สูตรการหาค่าร้อยละ (วันชัย บุญรอด, 2546) ดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทนค่าร้อยละ

f แทนความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ

N แทนจำนวนความถี่ทั้งหมด

กลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ

- | | | |
|---------------------------------|------------------|--------------------|
| 1. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ | คิดเป็นร้อยละ 14 | คิดเป็นจำนวน 56 คน |
| 2. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ | คิดเป็นร้อยละ 7 | คิดเป็นจำนวน 26 คน |
| 3. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ | คิดเป็นร้อยละ 2 | คิดเป็นจำนวน 7 คน |

รวมทั้งสิ้นร้อยละ 23 รวมทั้งสิ้นจำนวน 89 คน

กลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

- | | | |
|--|-----------------|--------------------|
| 4. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ | คิดเป็นร้อยละ 3 | คิดเป็นจำนวน 12 คน |
| 5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก | คิดเป็นร้อยละ 2 | คิดเป็นจำนวน 7 คน |
| 6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ | คิดเป็นร้อยละ 1 | คิดเป็นจำนวน 5 คน |
| 7. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร | คิดเป็นร้อยละ 2 | คิดเป็นจำนวน 8 คน |

รวมทั้งสิ้นร้อยละ 8 รวมทั้งสิ้นจำนวน 32 คน

กลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ

- | | | |
|--|------------------|--------------------|
| 8. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย | คิดเป็นร้อยละ 19 | คิดเป็นจำนวน 78 คน |
| 9. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี | คิดเป็นร้อยละ 1 | คิดเป็นจำนวน 5 คน |
| 10. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณลาดกระบัง | คิดเป็นร้อยละ 5 | คิดเป็นจำนวน 20 คน |

รวมทั้งสิ้นร้อยละ 25 รวมทั้งสิ้นจำนวน 103 คน

กลุ่มมหาวิทยาลัยรัฐไม่จำกัดรับ

11. มหาวิทยาลัยรามคำแหง คิดเป็นร้อยละ 19 คิดเป็นจำนวน 76 คน
รวมทั้งสิ้นร้อยละ 19 รวมทั้งสิ้นจำนวน 76 คน

กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ

12. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา คิดเป็นร้อยละ 0.3 คิดเป็นจำนวน 2 คน
 13. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร คิดเป็นร้อยละ 3 คิดเป็นจำนวน 13 คน
 14. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต คิดเป็นร้อยละ 19 คิดเป็นจำนวน 75 คน
 15. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา คิดเป็นร้อยละ 2 คิดเป็นจำนวน 9 คน
 16. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี คิดเป็นร้อยละ 0.7 คิดเป็นจำนวน 3 คน
รวมทั้งสิ้นร้อยละ 25 รวมทั้งสิ้นจำนวน 102 คน

รวมทุกกลุ่มคิดเป็นร้อยละ 100 รวมทุกกลุ่มคิดเป็นจำนวน 402 คน

โดยผู้วิจัยได้จัดแบ่งสถาบันอุดมศึกษา ออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ กลุ่มมหาวิทยาลัยรัฐไม่จำกัดรับ และกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553) โดยมีรายชื่อของสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้

กลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์(วิทยาเขตบางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

กลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์(วิทยาเขตปทุมธานี จักรวรรดิ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก(วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ)มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (วิทยาเขตพระนครเหนือ)

กลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ ประกอบด้วย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (ประชากรุทิศ)

กลุ่มมหาวิทยาลัยรัฐไม่จำกัดรับ ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์ 1 ชุดและแบบสอบถาม 2 ชุด

แบบสัมภาษณ์ เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอบถามจากผู้บริหารที่มีอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบควบคุมและดูแลภายในฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำนวน 16 แห่ง ซึ่งการสัมภาษณ์จะใช้การสัมภาษณ์ด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง แบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์ที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทรัพยากรในการจัดการ (4M's) คือ

1. ด้านบุคลากร (Man)
2. เงินและงบประมาณ (Money)
3. วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Materials)
4. การจัดการ (Management)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ (POLC) คือ

1. ด้านการวางแผน (Planning)
2. ด้านการจัดองค์การ (Organizing)
3. ด้านการชี้นำ (Leading)
4. ด้านการควบคุม (Controlling)

แบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอบถามจากบุคลากร หรือผู้ปฏิบัติงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 16 แห่ง รวมทั้งหมด 53 ชุด แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทรัพยากรในการจัดการ (4M's) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 4 อันดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ (POLC) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 4 อันดับ

ระดับความคิดเห็นมีเกณฑ์คะแนนแต่ละอันดับ (Best, 1989) ดังนี้

ดีมาก	ให้คะแนน	4
ดี	ให้คะแนน	3
พอใช้	ให้คะแนน	2
ปรับปรุง	ให้คะแนน	1

นำคะแนนที่หาค่าเฉลี่ยแล้วมาแปลความหมาย (ประคอง กรรณสูตร, 2542) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.00	หมายถึง มีความคิดเห็นความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49	หมายถึง มีความคิดเห็นความพึงพอใจอยู่ในระดับดี
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49	หมายถึง มีความคิดเห็นความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49	หมายถึง มีความคิดเห็นความพึงพอใจอยู่ในระดับปรับปรุง

แบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาความคิดเห็นในการรับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสอบถามจากผู้ใช้บริการฟิสิกส์ในสถานบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครจำนวน 16 แห่ง รวมทั้งสิ้น 402 ชุด แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า(Rating Scale) ชนิด 4 อันดับ

ระดับความคิดเห็นมีเกณฑ์คะแนนแต่ละอันดับ (Best,1989) ดังนี้

ดีมาก	ให้คะแนน	4
ดี	ให้คะแนน	3
พอใช้	ให้คะแนน	2
ปรับปรุง	ให้คะแนน	1

นำคะแนนที่หาค่าเฉลี่ยแล้วมาแปลความหมาย (ประคอง กรรณสูตร, 2542)ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นความพึงพอใจอยู่ในระดับดี
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นความพึงพอใจอยู่ในระดับปรับปรุง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการ วิจัยดังนี้

1. การศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ ตำรา และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. ศึกษาทฤษฎี และกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อสร้างแบบสอบถาม โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาทางการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร
3. นำข้อมูลและแนวทางที่ได้มาสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาตามทฤษฎีและมีความตรงตามเนื้อหา จากนั้นนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ซึ่งเป็นนักวิชาการที่มีประสบการณ์ในด้านการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าดัชนี (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าดัชนีเท่ากับ 0.99
5. นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้นำมาทดลองสอบถามกับผู้บริหาร เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในภาษาที่ใช้ในการสัมภาษณ์โดยนำมาสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยศรีปทุม จำนวน 5 คน และนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้มาตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า
6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วมา ทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาค่าความเที่ยง(Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)โดยนำแบบสอบถามชุดที่ 1 ไปทดลองใช้กับผู้ปฏิบัติงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์ภายในมหาวิทยาลัยศรีปทุม จำนวน 10 ชุด ได้ค่า $r = 0.87$ และนำแบบสอบถามชุดที่ 2 ไปทดลองกับนิสิตนักศึกษาผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน 30 ชุด ได้ค่า $r = 0.87$
7. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ที่ทดลองใช้แล้วมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้
8. รวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติ และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางและความเรียง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการไปสัมภาษณ์ผู้บริหารที่มีอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบควบคุมและดูแลภายในฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 16 แห่ง จำนวน 16 คน และนำแบบสอบถามชุดที่ 1 ไปสอบถามบุคลากร หรือผู้ปฏิบัติงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

จำนวน 53 คน และนำแบบสอบถาม ชุดที่ 2 ไปสอบถามผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำนวน 402 คน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์- เมษายน 2555 ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 16 แห่ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหาและนำเสนอในรูปแบบความเรียง ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับทรัพยากรการจัดการ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับกระบวนการในการจัดการ

โดยการนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงประเด็นตามกรอบแนวคิดการวิจัยและปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วสรุปผล และนำเสนอในรูปแบบความเรียง

2. ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดที่ 1 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับทรัพยากรการจัดการ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับกระบวนการในการจัดการ

ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 นำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง

3. ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดที่ 2 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจ นำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง

4. วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way analysis of variance) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในการรับบริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของ

รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่าง กลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ กลุ่มมหาวิทยาลัยรัฐไม่จำกัดรับ และกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏหากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's method) แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางและความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการพัฒนเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ในรูปตารางและความเรียง โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเชิงปริมาณจากการตอบแบบสอบถามของผู้ปฏิบัติงานในพัฒนเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรการจัดการของพัฒนเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการของพัฒนเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านทรัพยากรการจัดการ และกระบวนการจัดการพัฒนเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงปริมาณจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการพัฒนเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการพัฒนเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพัฒนเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพัฒนเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในพัฒนเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลเชิงปริมาณจากการตอบแบบสอบถามของผู้ปฏิบัติงานใน
ฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ กลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ กลุ่มมหาวิทยาลัยไม่รัฐจำกัดรับ และกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น จำนวน 69 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 5

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
จำแนกตามกลุ่มมหาวิทยาลัย**

กลุ่มมหาวิทยาลัย	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ	13	18.84
กลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	16	23.19
กลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ	14	20.29
กลุ่มมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ	5	7.25
กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ	21	30.43
รวม	69	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ส่วนใหญ่ คือ กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.43 รองลงมาปฏิบัติงานอยู่ในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.19 และปฏิบัติงานอยู่ในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	43	62.32
หญิง	26	37.68
รวม	69	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 62.32 และเป็นเพศหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 37.68

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	35	50.72
30-40 ปี	23	33.33
41-50 ปี	11	15.94
รวม	69	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ส่วนใหญ่ อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 50.72 รองลงมา มีอายุ 30-40 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และมีอายุ 41-50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	15.94
ปริญญาตรี	43	62.32
ปริญญาโท	15	21.74
รวม	69	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานอยู่ในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 62.32 รองลงมามีระดับ การศึกษาปริญญาโท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญา ตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	8	11.59
1-2 ปี	15	21.74
3-5 ปี	32	46.38
มากกว่า 5 ปี	14	20.29
รวม	69	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานอยู่ในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 3-5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 46.38 รองลงมามี ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-2 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 5 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.29 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ใน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

ผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 6 ถึงตารางที่ 10

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร เป็นรายด้าน

ทรัพยากรการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ใน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	\bar{x}	S.D.	ผล การดำเนินงาน
ด้านบุคลากร	2.86	0.66	ดี
ด้านการเงินและงบประมาณ	2.43	0.69	พอใช้
ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.48	0.75	พอใช้
ด้านการจัดการ	2.67	0.53	ดี
รวม	2.61	0.54	ดี

จากตารางที่ 6 แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานเกี่ยวกับทรัพยากรการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี 2 ด้าน คือด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86) และด้านการจัดการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67) และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ 2 ด้าน คือด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48) และด้านการเงินและงบประมาณ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรการจัดการของ
 พิเศษเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครด้านบุคลากร
 เป็นรายชื่อ

ทรัพยากรการจัดการ ด้านบุคลากร	\bar{x}	S.D.	ผล การดำเนินงาน
1. มีระบบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (การ ฝึกอบรม หรือสัมมนา) ให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถเพิ่มมากขึ้น	2.62	0.89	ดี
2. มีการจัดกิจกรรมปฏิสัมพันธ์เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์ของพนักงาน	2.88	0.81	ดี
3. มีระบบการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรมีความ มุ่งมั่น และกระตือรือร้นในการทำงาน	2.78	0.84	ดี
4. บุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่และความ รับผิดชอบในงานของตนเอง	3.13	0.54	ดี
รวม	2.86	0.66	ดี

จากตารางที่ 7 แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานอยู่ในพิเศษเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานเกี่ยวกับทรัพยากรการจัดการของพิเศษเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่าผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในงานของตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) รองลงมาคือ มีการจัดกิจกรรมปฏิสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานและด้านการจัดการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88) และมีระบบการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรการจัดการของ
ฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษา ของรัฐในกรุงเทพมหานคร ด้านการเงิน
และงบประมาณ

ทรัพยากรการจัดการ ด้านการเงินและงบประมาณ	\bar{x}	S.D.	ผล การดำเนินงาน
1. งบประมาณที่ฟิตเนสเซ็นเตอร์ได้รับมีความ เพียงพอและเหมาะสมต่อการดำเนินงาน	2.25	0.91	พอใช้
2. ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายงบประมาณ	2.10	0.84	พอใช้
3. มีการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณอย่างรัดกุม และเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้	2.68	0.85	ดี
4. บันทึกการใช้จ่ายงบประมาณมีความละเอียด และถูกต้อง	2.71	0.75	ดี
รวม	2.43	0.69	พอใช้

จากตารางที่ 8 แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานอยู่ในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความคิดเห็นว่าผลการดำเนินงานเกี่ยวกับทรัพยากรการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการเงินและงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่ามีการดำเนินงานอยู่ในระดับดี 2 ข้อ คือ บันทึกการใช้จ่ายงบประมาณมีความละเอียดและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71) และมีการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณอย่างรัดกุม และเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68) และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ 2 ข้อ คือ งบประมาณที่ฟิตเนสเซ็นเตอร์ได้รับมีความเพียงพอและเหมาะสมต่อการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25) และความรวดเร็วในการเบิกจ่ายงบประมาณ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรการจัดการของ
 พิเศษเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่ วัสดุ
 อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ทรัพยากรการจัดการด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D.	ผล การดำเนินงาน
1. มีการจัดสถานที่ในการทำงาน เอกสาร และวัสดุ อุปกรณ์ ของแต่ละฝ่ายอย่างเป็นระบบ	2.62	0.75	ดี
2. อุปกรณ์ออกกำลังกายมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้ งาน	2.35	0.98	พอใช้
3. สถานที่และอุปกรณ์ออกกำลังกายมีความทันสมัย และได้มาตรฐานสากล	2.54	0.76	ดี
4. อุปกรณ์ออกกำลังกายอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	2.49	0.89	พอใช้
5. ความรวดเร็วในการปรับปรุง และซ่อมแซมอุปกรณ์ ออกกำลังกาย	2.26	0.95	พอใช้
6. สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ห้อง อาบน้ำ ตู้ลิฟต์เคอร์	2.64	1.01	ดี
รวม	2.48	0.75	พอใช้

จากตารางที่ 9 แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานอยู่ในพิเศษเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความคิดเห็นว่าผลการดำเนินงานเกี่ยวกับทรัพยากรการจัดการของพิเศษเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่ามีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี 3 ข้อ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ตู้ลิฟต์เคอร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64) รองลงมาคือ มีการจัดสถานที่ในการทำงาน เอกสารและวัสดุอุปกรณ์ของแต่ละฝ่ายอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62) และสถานที่และอุปกรณ์ออกกำลังกายมีความทันสมัย และได้มาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54) ตามลำดับ และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ 3 ข้อ คือ อุปกรณ์ออกกำลังกายอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49) รองลงมาคือ อุปกรณ์ออกกำลังกาย มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35) และความรวดเร็วในการปรับปรุง และซ่อมแซมอุปกรณ์ออกกำลังกาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรการจัดการ
ของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการ

ทรัพยากรการจัดการ ด้านการจัดการ	\bar{x}	S.D.	ผล การดำเนินงาน
1. การให้ความร่วมมือในการดำเนินงานของฝ่าย ต่าง ๆ ในองค์กร	2.62	0.79	ดี
2. มีการจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร	2.70	0.65	ดี
3. กำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเป็นไปตาม แผนงาน และโครงการที่กำหนดไว้	2.75	0.65	ดี
4. ระบบรักษาความปลอดภัยภายในฟิตเนสเซ็นเตอร์	2.52	0.66	ดี
5. มีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำมาเป็น แนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการการ ดำเนินงานในครั้งต่อไป	2.74	0.78	ดี
รวม	2.67	0.53	ดี

จากตารางที่ 10 แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานอยู่ในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความคิดเห็นว่าผลการดำเนินงานเกี่ยวกับทรัพยากรการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่ามีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยการกำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเป็นไปตามแผนงาน และโครงการที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75) รองลงมาคือ มีการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74) และมีการจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ใน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการ
ชี้นำ และด้านการควบคุม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 11 ถึงตารางที่ 15

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการของ
ฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษา ของรัฐในกรุงเทพมหานคร เป็นรายด้าน

กระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ใน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	\bar{x}	S.D.	ผล การดำเนินงาน
ด้านการวางแผน	2.64	0.54	ดี
ด้านการจัดองค์กร	2.78	0.51	ดี
ด้านการชี้นำ	2.52	0.66	ดี
ด้านการควบคุม	2.76	0.64	ดี
รวม	2.68	0.48	ดี

จากตารางที่ 11 แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานอยู่ในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานเกี่ยวกับกระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ใน
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยด้านการจัดองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78)
รองลงมาคือ ด้านการควบคุม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76) และด้านการวางแผน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64)
ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการของ
ฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครด้านการวางแผน
เป็นรายข้อ

กระบวนการจัดการด้านการวางแผน	\bar{x}	S.D.	ผล การดำเนินงาน
1. แผนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ องค์กร และเป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย	2.83	0.62	ดี
2. การกำหนดแผนระยะสั้นและแผนระยะยาวไว้อย่าง เหมาะสม	2.57	0.63	ดี
3. ในการวางแผนการปฏิบัติงานมีการศึกษาความ พร้อมด้านทรัพยากรที่ต้องใช้ เช่น บุคลากร เงิน งบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์ต่าง ๆ	2.57	0.83	ดี
4. การปฏิบัติงานตามแผนงาน โดยมีการจัดลำดับ ความสำคัญของแต่ละงาน	2.52	0.58	ดี
5. บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน	2.72	0.78	ดี
รวม	2.64	0.54	ดี

จากตารางที่ 12 แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานอยู่ในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานเกี่ยวกับกระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ใน
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64) เมื่อ
พิจารณาแต่ละข้อพบว่ามีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยแผนการปฏิบัติงานสอดคล้อง
กับวัตถุประสงค์ขององค์กร และเป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83)
รองลงมาคือ บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72) และการ
กำหนดแผนระยะสั้นและแผนระยะยาวไว้อย่างเหมาะสม และในการวางแผนการปฏิบัติงานมี
การศึกษาความพร้อมด้านทรัพยากรที่ต้องใช้ เช่น บุคลากร เงินงบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์
ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการ
ของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร
ด้านการจัดองค์กร

กระบวนการจัดการด้านการจัดองค์กร	\bar{x}	S.D.	ผล การดำเนินงาน
1. มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม	2.57	0.74	ดี
2. มีการจัดหน้าที่ความรับผิดชอบ และกำหนด ขอบเขตของแต่ละงานไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม	2.83	0.64	ดี
3. มีการแบ่งงานออกเป็นฝ่าย ๆ ให้มีเอกภาพในการ บังคับบัญชา	2.91	0.66	ดี
4. การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย	2.84	0.59	ดี
5. คัดเลือกผู้ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงคุณวุฒิ และ คุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่ง	2.77	0.75	ดี
รวม	2.78	0.51	ดี

จากตารางที่ 13 แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานอยู่ในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความคิดเห็นว่าผลการดำเนินงานเกี่ยวกับกระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการจัดองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่ามีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยการแบ่งงานออกเป็นฝ่าย ๆ ให้มีเอกภาพในการบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91) รองลงมาคือ การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84) และมีการจัดหน้าที่ความรับผิดชอบ และกำหนดขอบเขตของแต่ละงานไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการของ
ฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ด้านการชี้แนะ

กระบวนการจัดการด้านการชี้แนะ	\bar{x}	S.D.	ผล การดำเนินงาน
1. ผู้บริหารใช้วิธีการสั่งงานไปยังผู้ปฏิบัติงานอย่าง เหมาะสม และปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้	2.61	0.60	ดี
2. ผู้บริหารสั่งงานโดยคำนึงถึงความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงาน	2.65	0.68	ดี
3. มีการบำรุงขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็น อย่างดี	2.35	0.97	พอใช้
4. ผู้บริหารมีความสามารถในการชี้แนะ และมีการ ปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานให้เหมาะสม	2.57	0.76	ดี
5. มีการจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงาน อย่างเหมาะสม	2.45	0.78	พอใช้
รวม	2.52	0.66	ดี

จากตารางที่ 14 แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานอยู่ในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความคิดเห็นว่าผลการดำเนินงานเกี่ยวกับกระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการชี้แนะ โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52) เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี 3 ข้อ คือ ผู้บริหารสั่งงานโดยคำนึงถึงความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65) รองลงมาคือ ผู้บริหารใช้วิธีการสั่งงานไปยังผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย 2.61) และผู้บริหารมีความสามารถในการชี้แนะ และมีการปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานให้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57) ตามลำดับ และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ 2 ข้อ คือ มีการจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45) และมีการบำรุงขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการของ
ฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ด้านการควบคุม

กระบวนการจัดการด้านการควบคุม	\bar{x}	S.D.	ผล การดำเนินงาน
1. ควบคุมการใช้งบประมาณในฝ่ายต่าง ๆ อย่าง รัดกุมให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด	2.74	0.68	ดี
2. ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	2.75	0.70	ดี
3. ตรวจสอบมาตรฐานของสถานที่และอุปกรณ์ ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ	2.80	2.83	ดี
4. มีการสรุปรายงานผลต่อผู้บริหารเป็นระยะ ๆ ระหว่างปฏิบัติงานตามแผนงาน	2.75	0.83	ดี
รวม	2.76	0.64	ดี

จากตารางที่ 15 แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานอยู่ในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานเกี่ยวกับกระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ใน
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76) เมื่อ
พิจารณาแต่ละข้อพบว่าผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยการตรวจสอบมาตรฐานของ
สถานที่ และอุปกรณ์ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80) รองลงมาคือ
ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และมีการสรุปรายงานผลต่อผู้บริหารเป็นระยะ ๆ
ระหว่างปฏิบัติงานตามแผนงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75) และควบคุมการใช้งบประมาณในฝ่ายต่าง
ๆ อย่างรัดกุมให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านทรัพยากรการจัดการ และ กระบวนการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

1. ควรมีห้องฟิตเนสที่มีมาตรฐานมากขึ้น เพราะเป็นฟิตเนสขนาดใหญ่
2. ควรซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องออกกำลังกายอยู่เสมอ เพราะบางเครื่องชำรุดและไม่
เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
3. ควรจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ออกกำลังกายเพิ่มขึ้น เนื่องจากไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงปริมาณจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย กลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ กลุ่มมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ และกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้นจำนวน 402 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 16 ถึงตารางที่ 20

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

เพศ	กลุ่มมหาวิทยาลัย											
	ของรัฐ		เทคโนโลยีราชมงคล		ในกำกับรัฐ		ไม่จำกัดรับ		ราชภัฏ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	56	13.9	29	7.2	62	5.4	61	15.2	69	17.2	277	68.9
หญิง	33	8.2	3	0.7	41	10.2	15	3.7	33	8.2	125	31.1
รวม	89	22.1	32	8.0	103	25.6	76	18.9	102	25.4	402	100.0

จากตารางที่ 16 แสดงว่า ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร โดยรวมส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชาย จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 และเพศหญิง จำนวน 125 คิดเป็นร้อยละ 31.1

เมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่มมหาวิทยาลัย พบว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ทุกกลุ่มมหาวิทยาลัย เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

อายุ	กลุ่มมหาวิทยาลัย											
	ของรัฐ		เทคโนโลยีราชมงคล		ในกำกับรัฐ		ไม่จำกัดรับ		ราชภัฏ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	26	6.5	14	3.5	47	11.7	13	3.2	37	9.2	137	34.1
21-30 ปี	59	14.7	17	4.2	53	13.2	52	12.9	65	16.2	246	61.2
31-40 ปี	3	0.7	0	0.0	3	0.7	5	1.2	0	0.0	11	2.7
41-50 ปี	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	1.0	0	0.0	4	1.0
มากกว่า 50 ปี	1	0.2	1	0.2	0	0.0	2	0.5	0	0.0	4	1.0
รวม	89	22.1	32	8.0	103	25.6	76	18.9	102	25.4	402	100.0

จากตารางที่ 17 แสดงว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร โดยรวมส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 และมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่มมหาวิทยาลัย พบว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ทุกกลุ่มมหาวิทยาลัย มีอายุ 21-30 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	กลุ่มมหาวิทยาลัย											
	ของรัฐ		เทคโนโลยีราชมงคล		ในกำกับรัฐ		ไม่จำกัดรับ		ราชภัฏ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	1.7	2	0.5	5	1.2	5	1.2	9	2.2	28	7.0
ปริญญาตรี หรือกำลังศึกษา	69	17.2	28	7.0	85	21.1	59	14.7	89	22.1	330	82.1
ปริญญาโท หรือกำลังศึกษา	12	3.0	2	0.5	10	2.5	8	2.0	2	0.5	34	8.5
ปริญญาเอก หรือกำลังศึกษา	1	0.2	0	0.0	3	0.7	4	1.0	2	0.5	10	2.5
รวม	89	22.1	32	8.0	103	25.6	76	18.9	102	25.4	402	100.0

จากตารางที่ 18 แสดงว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร โดยรวมส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือกำลังศึกษา จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 82.1 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโท หรือกำลังศึกษา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่มมหาวิทยาลัย พบว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ทุกกลุ่มมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือกำลังศึกษา

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	กลุ่มมหาวิทยาลัย											
	ของรัฐ		เทคโนโลยีราชมงคล		ในกำกับรัฐ		ไม่จำกัดรับ		ราชภัฏ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คณาจารย์	0	0.0	2	0.5	0	0.0	3	0.7	0	0.0	5	1.2
บุคลากร	0	0.0	1	0.2	0	0.0	6	1.5	2	0.5	9	2.2
นิสิต/ นักศึกษา	85	21.1	29	7.2	100	24.9	65	16.2	98	24.4	377	93.8
อื่น ๆ	4	1.0	0	0.0	3	0.7	2	0.5	2	0.5	11	2.7
รวม	89	22.1	32	8.0	103	25.6	76	18.9	102	25.4	402	100.0

จากตารางที่ 19 แสดงว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร โดยรวมส่วนใหญ่เป็นนิสิต/ นักศึกษา จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมาเป็นบุคคลอื่น จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และเป็นบุคลากร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่มมหาวิทยาลัย พบว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ทุกกลุ่มมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่เป็นนิสิต/ นักศึกษา

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนครั้งการออกกำลังกายต่อสัปดาห์

จำนวนครั้งการออกกำลังกายต่อสัปดาห์	กลุ่มมหาวิทยาลัย											
	ของรัฐ		เทคโนโลยีราชมงคล		ในกำกับรัฐ		ไม่จำกัดรับ		ราชภัฏ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง	12	3.0	2	0.5	16	4.0	2	0.5	6	1.5	38	9.5
1-3 ครั้ง	46	11.4	16	4.0	54	13.4	28	7.0	66	16.4	210	52.2
4 ครั้งขึ้นไป	31	7.7	14	3.5	33	8.2	46	11.4	30	7.5	154	38.3
รวม	89	22.1	32	8.0	103	25.6	76	18.9	102	25.4	402	100.0

จากตารางที่ 20 แสดงว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร โดยรวมส่วนใหญ่ออกกำลังกาย 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมาออกกำลังกาย 4 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 และออกกำลังกายน้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่มมหาวิทยาลัย พบว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร กลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ และกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ออกกำลังกาย 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ เป็นจำนวนมากที่สุด ส่วนผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร กลุ่มมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ ออกกำลังกาย 4 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ เป็นจำนวนมากที่สุด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์
ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.03	0.62	ดี
2. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถานที่ และอุปกรณ์ ออกกำลังกาย	2.80	0.73	ดี
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการแนะนำด้าน การออกกำลังกาย	2.93	0.71	ดี
4. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย	3.10	0.65	ดี
5. อุปกรณ์ออกกำลังกายมีความพร้อม และเพียงพอใน การให้บริการ	2.67	0.86	ดี
6. อุปกรณ์การออกกำลังกายมีความทันสมัย และมี คุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	2.90	0.74	ดี
7. ความปลอดภัยของอุปกรณ์ที่ใช้ออกกำลังกาย	3.06	0.65	ดี
8. อัตราค่าบริการกับบริการที่ได้รับจากฟิตเนสเซ็นเตอร์ มีความคุ้มค่า	3.26	0.70	ดี
9. อัตราค่าบริการมีความหลากหลาย ได้แก่ ตลอดชีพ รายปี รายเดือน และรายวัน	3.10	0.75	ดี
10. สถานที่ของเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วนที่แน่นอน และ สามารถติดต่อได้สะดวก	3.08	0.67	ดี
11. ความสวยงาม ความทันสมัยของอาคาร และ การตกแต่งภายใน และบริเวณโดยรอบของ ฟิตเนสเซ็นเตอร์	2.88	0.76	ดี
12. ขนาดห้องออกกำลังกายเหมาะสมกับจำนวน ผู้ให้บริการ	2.60	0.84	ดี
13. ความสะดวกในการใช้บริการอุปกรณ์การออกกำลังกาย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในห้องออก กำลังกาย	2.99	0.66	ดี

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์
ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
14. ความสะอาดสบาย และความสะอาดของ ห้องออกกำลังกาย ห้องน้ำ ห้องแต่งกาย เป็นต้น	3.00	0.74	ดี
15. ความเพียงพอ ความสะอาดสบาย และความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	2.79	0.73	ดี
16. ประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์วารสารกีฬา แผ่นพับ โปสเตอร์ เป็นต้น	2.37	0.72	พอใช้
17. ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์	2.47	0.74	พอใช้
18. มีสุขภาพร่างกายดีขึ้นหลังจากได้เข้ามาใช้บริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์	3.41	0.60	ดี
รวม	2.91	0.43	ดี

จากตารางที่ 21 แสดงว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี และอยู่ในระดับพอใช้ โดยส่วนใหญ่เรื่องมีสุขภาพร่างกายดีขึ้นหลังจากได้เข้ามาใช้บริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) รองลงมาคือ อัตราค่าบริการกับบริการที่ได้รับจากฟิตเนสเซ็นเตอร์มีความคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) และเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย และอัตราค่าบริการมีความหลากหลาย ได้แก่ ตลอดชีพ รายปี รายเดือน และรายวัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10) ตามลำดับ ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใช้คือ ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47) และ ประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ วารสารกีฬา แผ่นพับ โปสเตอร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับฟิตเนสเซ็นเตอร์ใน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

1. ควรซ่อมแซมอุปกรณ์ และเครื่องออกกำลังกายที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพใช้งานได้
ตามปกติ เพื่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ใช้งาน
2. ควรจัดให้มีอุปกรณ์ และเครื่องออกกำลังกายมากขึ้น หลากหลายขึ้น และมีความ
ทันสมัย
3. ควรปรับปรุงฟิตเนสเซ็นเตอร์ให้มีขนาดใหญ่ขึ้น
4. ควรสร้างห้องอาบน้ำ ห้องสุขาเพิ่มขึ้น หรือปรับปรุงให้มีขนาดใหญ่ขึ้น
5. ควรมีผู้จำหน่ายเครื่องดื่มอยู่ในบริเวณฟิตเนสเซ็นเตอร์
6. ควรดูแลรักษาความสะอาดอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกาย ห้องอาบน้ำ ห้องสุขา และ
สถานที่โดยรวม
7. ตรวจสอบและปรับปรุงระบบปรับอากาศในฟิตเนสเซ็นเตอร์ เพราะบางครั้งรู้สึกอัดอัด
อากาศถ่ายเทไม่ค่อยสะดวก
8. ควรมีบริการผ้าฆ่าเชื้อ (ผ้า sanitizer) ติดตั้งไว้บริเวณมุมห้อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้
นำไปเช็ดอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกาย เพราะบางครั้งอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายเปื้อนเหงื่อ และ
สกปรก
9. ควรมีบริการตู้เก็บของ (ล็อกเกอร์) มากขึ้น
10. ควรพิจารณาคัดเลือกผู้บริหารฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่มีวิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถใน
การบริหารจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์มากขึ้น
11. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลฟิตเนสเซ็นเตอร์มากขึ้น และควรมีผู้ฝึกสอนคอยให้
คำแนะนำในการใช้อุปกรณ์เครื่องออกกำลังกาย
12. เจ้าหน้าที่ฟิตเนสเซ็นเตอร์ เช่น ผู้ฝึกสอน พนักงานเก็บเงิน ควรมีมนุษยสัมพันธ์ดี รัก
งานบริการ ดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
13. ไม่ควรให้มีระบบการจองอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกาย ควรได้ใช้บริการตามลำดับการ
มาก่อนมาหลัง

**ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ใน
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มมหาวิทยาลัย**

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มมหาวิทยาลัย แสดงดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มมหาวิทยาลัย

ความพึงพอใจ	กลุ่มมหาวิทยาลัย										F	p	เปรียบเทียบ รายคู่
	1		2		3		4		5				
	ของรัฐ (n = 89)	เทคโนโลยี ราชมงคล (n = 32)	ในกำกับของรัฐ (n = 103)	ไม่จำกัดรับ (n = 76)	ราชภัฏ (n = 102)	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}			
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.08	0.57	3.41	0.50	2.89	0.69	3.28	0.60	2.84	0.52	10.614*	0.000	(2-3), (2-5), (3-4), (4-5)
2. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถานที่ และ อุปกรณ์ออกกำลังกาย	2.84	0.69	3.19	0.74	2.47	0.70	3.17	0.64	2.71	0.67	14.987*	0.000	(1-3), (2-3), (2-5), (3-4)
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการแนะนำ ด้านการออกกำลังกาย	2.92	0.61	3.31	0.69	2.50	0.79	3.28	0.53	2.99	0.61	19.227*	0.000	(1-3), (1-4), (2-3), (3-4), (3-5)
4. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย	3.11	0.53	3.53	0.62	3.01	0.66	3.33	0.66	2.89	0.63	9.760*	0.000	(1-2), (2-3), (2-5), (3-4), (4-5)
5. อุปกรณ์ออกกำลังกายมีความพร้อม และเพียงพอ ในการให้บริการ	2.34	0.81	3.13	0.91	2.82	0.89	2.59	0.87	2.72	0.76	6.856*	0.000	(1-2), (1-3), (1-5)

ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มมหาวิทยาลัย
(ต่อ)

ความพึงพอใจ	กลุ่มมหาวิทยาลัย										F	p	เปรียบเทียบ รายคู่
	1		2		3		4		5				
	ของรัฐ (n = 89)	เทคโนโลยี ราชมงคล (n = 32)	ในกำกับของรัฐ (n = 103)	ไม่จำกัดรับ (n = 76)	ราชภัฏ (n = 102)	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}			
6. อุปกรณ์การออกกำลังกายมีความทันสมัย และมี คุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	2.69	0.67	3.06	0.84	3.12	0.82	2.84	0.63	2.86	0.70	4.809*	0.001	(1-3)
7. ความปลอดภัยของอุปกรณ์ที่ใช้ออกกำลังกาย	2.96	0.56	3.25	0.76	3.17	0.77	2.99	0.60	3.03	0.57	2.360	0.051	-
8. อัตราค่าบริการกับบริการที่ได้รับจากฟิตเนส เซ็นเตอร์มีความคุ้มค่า	3.36	0.66	3.56	0.62	3.28	0.73	3.25	0.66	3.08	0.70	3.837*	0.005	(2-5)
9. อัตราค่าบริการมีความหลากหลาย ได้แก่ ตลอด ชีพ รายปี รายเดือน และรายวัน	3.16	0.62	3.31	0.82	3.03	0.86	3.25	0.64	2.94	0.78	2.930*	0.021	(1-5), (2-5), (4-5)
10. สถานที่ของเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วนที่แน่นอน และ สามารถติดต่อได้สะดวก	2.90	0.54	3.25	0.80	3.17	0.77	3.16	0.65	3.06	0.59	2.902*	0.022	(1-2), (1-3), (1-4)
11. ความสวยงาม ความทันสมัยของอาคาร และ การตกแต่งภายใน และบริเวณโดยรอบของ ฟิตเนสเซ็นเตอร์	2.57	0.67	2.88	0.91	3.18	0.81	2.91	0.57	2.81	0.73	8.691*	0.000	(1-3), (3-5)

ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มมหาวิทยาลัย
(ต่อ)

ความพึงพอใจ	กลุ่มมหาวิทยาลัย										F	p	เปรียบเทียบ รายคู่
	1		2		3		4		5				
	ของรัฐ (n = 89)	เทคโนโลยี ราชมงคล (n = 32)	ในกำกับของรัฐ	ไม่จำกัดรับ	ราชภัฏ (n = 102)	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}			
12. ขนาดห้องออกกำลังกายเหมาะสมกับจำนวน ผู้ให้บริการ	2.36	0.70	2.97	0.82	2.83	0.91	2.33	0.84	2.67	0.76	8.128*	0.000	(1-2), (1-3), (2-4), (3-4)
13. ความสะดวกในการใช้บริการอุปกรณ์การออกกำลังกาย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ใน ห้องออกกำลังกาย	2.89	0.65	3.25	0.80	3.02	0.79	2.96	0.58	3.00	0.51	1.883	0.113	-
14. ความสะอาดสบาย และความสะอาดของ ห้อง ออกกำลังกาย ห้องน้ำ ห้องแต่งกาย เป็นต้น	2.72	0.72	2.94	0.88	3.21	0.72	2.96	0.70	3.08	0.67	6.084*	0.000	(1-3), (1-5)
15. ความเพียงพอ ความสะอาดสบาย และความ ปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	2.75	0.73	3.03	0.74	2.85	0.81	2.79	0.66	2.69	0.68	1.667	0.157	-
16. ประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ วารสารกีฬา แผ่นพับ โปสเตอร์ เป็นต้น	2.18	0.67	2.59	0.84	2.31	0.77	2.54	0.76	2.41	0.60	3.734*	0.005	(1-4)

ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มมหาวิทยาลัย
(ต่อ)

ความพึงพอใจ	กลุ่มมหาวิทยาลัย										F	p	เปรียบเทียบ รายคู่
	1 ของรัฐ (n = 89)		2 เทคโนโลยี ราชมงคล (n = 32)		3 ในกำกับของรัฐ (n = 103)		4 ไม่จำกัดรับ (n = 76)		5 ราชภัฏ (n = 102)				
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.			
17. ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์	2.31	0.67	2.81	0.93	2.35	0.75	2.67	0.76	2.47	0.64	5.004*	0.001	(1-2), (1-4), (2-3)
18. มีสุขภาพร่างกายดีขึ้นหลังจากได้เข้ามาใช้บริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์	3.36	0.63	3.53	0.57	3.39	0.56	3.50	0.58	3.37	0.64	1.038	0.387	-
โดยรวม	2.81	0.33	3.17	0.58	2.92	0.49	2.99	0.42	2.87	0.37	5.231*	0.000	(1-2), (2-5)

*p < .05 ($F_{4, 397} = 2.37$)

ทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่า

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ และผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความพึงพอใจเรื่องความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องออกกำลังกาย ห้องน้ำ ห้องแต่งกาย เป็นต้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความพึงพอใจมากกว่า

13. ประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ วารสารกีฬา แผ่นพับ โปสเตอร์ พบว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ และผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ มีความพึงพอใจเรื่องประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ วารสารกีฬา แผ่นพับ โปสเตอร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ มีความพึงพอใจมากกว่า

14. ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ พบว่า

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ และผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจเรื่องได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจมากกว่า

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ และผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ มีความพึงพอใจเรื่องได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ มีความพึงพอใจมากกว่า

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีความพึงพอใจเรื่องได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจมากกว่า

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์ หรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมดูแลฟิตเนสเซ็นเตอร์ภายในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนผู้บริหารของแต่ละองค์กร เช่น ผู้อำนวยการศูนย์กีฬา รองผู้อำนวยการศูนย์กีฬา หรือหัวหน้าศูนย์ออกกำลังกาย จำนวน 16 คน

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

1.1 ด้านบุคลากร

จากข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์ หรือที่มีอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบควบคุมดูแลฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 16 แห่ง ส่วนใหญ่มีจำนวนบุคลากรเพียงพอกับภาระงานที่ต้องปฏิบัติ จำนวน 10 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี แต่บางแห่งยังมีบุคลากรไม่เพียงพอ กับตำแหน่งที่ต้องการได้แก่ ผู้ฝึกสอน หรือผู้ให้คำปรึกษาด้านการออกกำลังกาย จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และเจ้าหน้าที่บัญชี จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ตัวแทนผู้บริหารฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ทุกแห่ง มีความคิดเห็นว่าวุฒิการศึกษา ที่จบมาตรงตามสายงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์มีความสำคัญเป็นอันดับแรก และรองลงมาคือ ประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากสายงานนี้ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะทาง คือผู้ที่มีความสามารถในการให้ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย และอธิบายถึงการใช้อุปกรณ์การออกกำลังกายได้อย่างถูกต้อง และปลอดภัย ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้

ในการคัดเลือกบุคลากรมาปฏิบัติงาน คือพิจารณาจากสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน เช่น ผู้ฝึกสอน ครอบจบทางด้านวิทยาศาสตร์ การกีฬา พลศึกษา สุขศึกษา หรือนันทนาการ

ปัญหา และข้อเสนอแนะทางด้านบุคลากร คือ ขาดแคลนบุคลากร จากข้างต้น จำนวนทั้งสิ้น 6 แห่ง ทำให้ไม่สามารถดูแลผู้มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง รวมถึงขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านการออกกำลังกาย ส่วนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประสบปัญหาทางด้านการประชาสัมพันธ์ บุคลากรขาดความสามารถด้านการจัดทำเอกสารด้วยคอมพิวเตอร์ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ประสบปัญหาระยะเวลาการเปิดปิดของฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่ยาวนานเกินไป ตัวแทนผู้บริหารกล่าวว่าควรแบ่งเจ้าหน้าที่เป็น 2 ช่วงเวลา คือ ช่วงเช้า และช่วงบ่าย ส่วนข้อเสนอแนะทางด้านบุคลากรนั้น ตัวแทนผู้บริหารฟิตเนสเซ็นเตอร์โดยรวมได้ชี้แนะถึง การควบคุมสถานฟิตเนสให้ได้ผลดี และมีประสิทธิภาพว่า ควรได้รับการบริหารงานจากบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษา และความสามารถทางด้านนั้นโดยตรง เนื่องจากบางครั้งบุคลากรมีประสบการณ์ และความสามารถในการให้คำปรึกษาทางด้านการออกกำลังกายจริง แต่ขาดความรู้ความเข้าใจถึงด้านสรีระ การออกกำลังกายอย่างถูกวิธี และความปลอดภัยอย่างแท้จริง ดังข้อมูลต่อไปนี้

เพียงพอ เพราะมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่จำนวน 4 คน

หัวหน้ากลุ่มงานกิจกรรมนักศึกษา กองงานผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์/ 6 มีนาคม 2555/12.20 น.

ไม่เพียงพอ ต้องการตำแหน่งผู้บริการทางด้านการออกกำลังกาย หรือผู้ฝึกสอน เพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในการออกกำลังกายแก่ผู้มาใช้บริการ

หัวหน้างานพัฒนาทักษะความสามารถนักศึกษา (งานกีฬา)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ/
6 มีนาคม 2555/14.00 น.

ไม่เพียงพอ ต้องการนักวิทยาศาสตร์การกีฬา เพราะปัจจุบันมีเพียงคนเดียว

กรรมการผู้อำนวยการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย/
9 มีนาคม 2555/13.00 น.

การคัดเลือกบุคลากรพิจารณาว่าจบตรงสาขาหรือไม่ หากไม่ได้จบตรงสาขา เช่น วิทยาศาสตร์การกีฬา พลศึกษา ก็ดูจากประสบการณ์ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรเก่งทางด้านภาษา และมีบุคลิกภาพดี ส่วนผู้ฝึกสอนควรมีความรู้ความสามารถด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา พลศึกษา

หัวหน้าศูนย์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์/
2 มีนาคม 2555/15.00 น.

การคัดเลือกบุคลากรพิจารณาจากวุฒิการศึกษา เช่น ถ้าเป็นผู้ฝึกสอนต้องจบมาทางพลศึกษา วิทยาศาสตร์การกีฬา สามารถสอนหรือแนะนำการออกกำลังกายที่ถูกต้อง การใช้อุปกรณ์ที่ถูกต้อง และการป้องกันอันตรายจากการเล่นอุปกรณ์ต่าง ๆ

รองคณบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ/
12 มีนาคม 2555/17.00 น.

วุฒิการศึกษาและประสบการณ์มีความสำคัญ เพราะต้องมีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ในการออกกำลังกายจะได้ช่วยแนะนำผู้มาใช้บริการได้ และสามารถช่วยดูแลความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการเบื้องต้นได้ เกณฑ์ในการเลือกบุคลากรคือตรงสายงานที่ประกาศรับ ส่วนเรื่องประสบการณ์ทำงานนั้นจะมีหรือไม่มีก็ได้

นักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี/
2 เมษายน 2555/14.20 น.

ช่วงเวลาเปิด-ปิดศูนย์ ฯ ประมาณ 13 ชั่วโมง ตั้งแต่ 7.00 - 20.00 น. ทำให้เจ้าหน้าที่มีภาระงานหนักเกินไป ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นกะโดยเข้ากะปฏิบัติหน้าที่แบบสลับสับเปลี่ยนกัน

หัวหน้าศูนย์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์/
2 มีนาคม 2555/15.00 น.

บุคลากรไม่เพียงพอ และไม่มีความรู้ความสามารถที่จะเป็นผู้ฝึกสอนได้

หัวหน้าศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง/
8 มีนาคม 2555/11.00 น.

มีปัญหาก่อเกิดขึ้นบ้างเกี่ยวกับการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ และบุคลิกภาพในการต้อนรับ หรือบริการผู้มาใช้บริการ การแก้ปัญหาคือแนะนำว่าควรจะมีปฏิบัติตัวอย่างไร แล้วเจ้าหน้าที่ก็จะปรับปรุงได้เอง

นักวิทยาศาสตร์การกีฬาปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง/

27 กุมภาพันธ์ 2555/12.30 น.

1.2 ด้านการเงินและงบประมาณ

งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนพิเศษเพิ่มเติม โดยส่วนมากได้มาจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 11 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สำหรับงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย และเงินงบประมาณแผ่นดิน ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก สำหรับงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย และเงินของศูนย์กีฬา ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และสำหรับงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งบางแห่งงบประมาณยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

พิเศษเพิ่มเติมมีระบบควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณที่คล้ายคลึงกัน คือดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานประจำปี ซึ่งได้กำหนดงบประมาณแยกเป็นหมวดหมู่ไว้แล้ว และมีฝ่ายบัญชีฝ่ายการเงิน คอยดูแลการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงาน ส่วนในกรณีที่มีอุปสรรคหรือเสียหาย สามารถทำหนังสือแจ้งความจำนงเพื่อทำการขออนุมัติการเบิกจ่ายได้

โดยภาพรวมส่วนใหญ่ปัญหาเกี่ยวกับด้านการเงินและงบประมาณ คือต้องการเงินงบประมาณในการบริหารมากขึ้น เนื่องจากงบประมาณไม่เพียงพอสำหรับการบริหารจัดการ

ภายในสถานพิตเนส อีกทั้งเงินงบประมาณยังมีการอนุมัติที่ล่าช้า ส่วนข้อเสนอแนะ คือ ควรให้นำเงินรายได้ของพิตเนสเซ็นเตอร์จากการเก็บค่าบริการ หรือค่าสมัครสมาชิก สามารถมาใช้ในการบริหารจัดการได้เลย โดยไม่ต้องส่งต่อให้กับมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถดำเนินงานซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องมือที่ชำรุดเสียหายได้เร็วขึ้น และควรมีการสรรสร้างกิจกรรม หรือการอบรมในเชิงวิชาการ เพื่อเป็นช่องทางในการชักชวนให้คนหันมาสนใจเกี่ยวกับการออกกำลังกาย และเพิ่มรายได้ให้แก่พิตเนสเซ็นเตอร์ ดังข้อมูลต่อไปนี้

งบประมาณสนับสนุนมาจาก 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นเงินงบประมาณจากงานสวัสดิการของมหาวิทยาลัย สำหรับจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายและปรับปรุงสถานที่ ส่วนที่สองเป็นเงินจากงานพัฒนานิสิต หรือกองกิจการนิสิต สำหรับจ่ายค่าตอบแทนนิสิตช่วยงาน

รองคณบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ/

12 มีนาคม 2555/17.00 น.

ได้มาจากเงินงบประมาณของมหาวิทยาลัย และเงินงบประมาณของสโมสร

เจ้าหน้าที่งานกิจกรรมสโมสรกีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร/

5 มีนาคม 2555/17.30 น.

งบประมาณในการดำเนินงาน หรือบริหารจัดการได้มาจากศูนย์กีฬา

กรรมการผู้อำนวยการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย/

9 มีนาคม 2555/13.00 น.

งบประมาณสนับสนุนมาจากมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นเงินบำรุงการศึกษาส่วนของกิจการนิสิต มีความเพียงพอ

รองผู้อำนวยการสำนักกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา/

27 กุมภาพันธ์ 2555/16.00 น.

งบประมาณสนับสนุนได้จากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) และจากมหาวิทยาลัยในส่วนของกองพัฒนานักศึกษา

เจ้าหน้าที่งานกีฬาและนันทนาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี/

12 มีนาคม 2555/15.00 น.

มีแผนการปฏิบัติงานประจำปี ซึ่งการใช้จ่ายก็จะสอดคล้องตามหมวดหมู่ของงบประมาณที่ตั้งไว้ เวลาที่ของงบประมาณก็จะมีแผนงบประมาณปีที่ผ่านมาแล้วแต่ละหมวดหมู่ได้ อะไรบ้าง ใช้อะไรไปบ้าง ก็จัดให้สมดุล

หัวหน้ากลุ่มงานกิจการนักศึกษา กองงานผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์/ 6 มีนาคม 2555/12.20 น.

งบประมาณสำหรับจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ค่าซ่อมแซม และค่าบริการแต่ละปี ขึ้นอยู่กับงบประมาณที่เสนอขอกับสถาบัน

หัวหน้าศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง/
8 มีนาคม 2555/11.00 น.

มีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบการเงินโดยตรง หากต้องการซื้อก็ขออนุมัติ หากได้รับการอนุมัติก็จะดำเนินงานตามระบบของมหาวิทยาลัย

รองผู้อำนวยการสำนักกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา/
27 กุมภาพันธ์ 2555/16.00 น.

ปัญหาคืองบประมาณไม่เพียงพอ ได้ไม่เท่ากับจำนวนที่ทำเรื่องขอไป

นักวิชาการการกีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ/ 5 มีนาคม 2555/13.30 น.

ส่วนใหญ่งบประมาณที่ได้รับมาไม่ค่อยเพียงพอต่อการบริหารงาน ต้องการงบประมาณในการบริหารงานมากขึ้น

นักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี/
2 เมษายน 2555/14.20 น.

ควรจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีให้ฟิตเนสโดยตรง เพื่อจะได้นำมาบริหารจัดการซ่อมแซม หรือจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องมือออกกำลังกายให้เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

เจ้าหน้าที่งานกีฬาและนันทนาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี/
12 มีนาคม 2555/15.00 น.

1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

อุปกรณ์ออกกำลังกายที่เปิดให้บริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีอุปกรณ์ออกกำลังกายไม่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก และอุปกรณ์บางอย่างชำรุดเสียหาย และอีก 2 แห่ง ได้แก่ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีอุปกรณ์ออกกำลังกายไม่เพียงพอเนื่องจากอุปกรณ์ที่มีอยู่มีจำนวนน้อยเกินไป นอกจากนี้จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีอุปกรณ์ออกกำลังกายเพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากมีช่วงระยะเวลาในการเปิด-ปิด ที่ยาว และมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน จึงทำให้การใช้อุปกรณ์ไม่แออัดกันจนเกินไป

อุปกรณ์ออกกำลังกาย สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ ส่วนใหญ่ทุกแห่งมีเกณฑ์ในการตรวจสอบสภาพการใช้งาน โดยเจ้าหน้าที่ฟิตเนสเซ็นเตอร์จะเป็นผู้ตรวจสอบสภาพการใช้งานอุปกรณ์ออกกำลังกาย การทำความสะอาด ในทุกๆ วัน แต่หากต้องปรับปรุงซ่อมแซมในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่สามารถซ่อมแซมเองได้ก็จะทำเอง หากไม่สามารถทำเองได้ก็จะแจ้งให้ช่างของบริษัทมาซ่อม แต่บางแห่งมีการจ้างช่างภายนอกมาตรวจสอบสภาพการใช้งาน และซ่อมบำรุง เช่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้จัดจ้างช่างมาตรวจเช็คเครื่องออกกำลังกายในเดือน และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้จัดจ้างช่างมาตรวจเช็คเครื่องออกกำลังกายทุกๆ 3 เดือน

ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีปัญหาในเรื่องผู้เข้าใช้บริการไม่ค่อยระมัดระวังในการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกาย ทำให้อุปกรณ์ออกกำลังกายเกิดความเสียหาย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีปัญหาด้านอุปกรณ์มีน้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ควรเพิ่มอุปกรณ์ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังมีปัญหาในเรื่องของสถานที่ที่มีจำกัด คับแคบเกินไป ไม่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ ดังข้อมูลต่อไปนี้

ไม่เพียงพอ เพราะนิสิตมาใช้บริการจำนวนมาก โดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นทุกปี ประมาณเดือนละ 4,000 คน สูงสุดประมาณ 6,000-7,000 คน

หัวหน้าศูนย์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์/
2 มีนาคม 2555/15.00 น.

ไม่เพียงพอ ส่วนใหญ่ขาดอุปกรณ์พวกลู่วิ่ง เติน ยังไม่ได้จัดซื้อ ที่มีอยู่เป็นของที่ได้รับการสนับสนุนซึ่งเก่าแล้ว

หัวหน้าศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง/
8 มีนาคม 2555/11.00 น.

ไม่เพียงพอ และยังไม่ทันสมัย เพราะช่วงเวลาให้บริการมีแค่ช่วงเดียว ทำให้แออัด เวลา สถานที่ และจำนวนผู้ใช้บริการไม่เอื้อให้กระจายไป

รองผู้อำนวยการสำนักกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา/
27 กุมภาพันธ์ 2555/16.00 น.

เพียงพอ เพราะเราเปิดให้บริการตั้งแต่ กลางวันไปจนถึงเย็น เย็นไปจนถึงดึก เราเปิดถึง 2 ทุ่ม แล้วเสาร์ – อาทิตย์เราก็เปิด และในช่วงไหนที่คิดว่ามีคนมาใช้เยอะ เราก็จะประชาสัมพันธ์ให้เค้าทราบว่าต้องมาใช้ก่อนเวลานี้นะ ก็จะสบาย

หัวหน้ากลุ่มงานกิจการนักศึกษา กองงานผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์/ 6 มีนาคม 2555/12.20 น.

เจ้าหน้าที่ฟิตเนสจะตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องมือ ดูแลรักษา ซ่อมบำรุงทุกวัน หากต้องปรับปรุงซ่อมแซมก็จะแจ้งไปยังงานพัฒนานิสิต กองกิจการนิสิต ซึ่งจะดำเนินการติดต่อช่างมาซ่อมแซมให้

รองคณบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ/
12 มีนาคม 2555/17.00 น.

ประเมินคุณภาพและทำความสะอาดทุกวันหลังใช้บริการ ให้ช่างมาตรวจเช็ค อุปกรณ์ออกกำลังกายเดือนละครั้ง หากพบว่าอุปกรณ์เครื่องมือชำรุด ก็จะแขวนป้ายว่าชำรุด และติดต่อให้ช่างมาซ่อม ใช้เวลาไม่เกิน 1 สัปดาห์ช่างก็จะมาตรวจสอบให้

นักวิชาการการกีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ/ 5 มีนาคม 2555/13.30 น.

มีการเช็คอุปกรณ์ทุกวันในตอนเช้าก่อนเปิดให้บริการ ส่วนการซ่อมแซมจะเรียกช่างจากบริษัทมาทำการซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุด ใช้เวลาประมาณ 2-3 อาทิตย์ในการซ่อม

นักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี/
2 เมษายน 2555/14.20 น.

มีวัสดุอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยเกินไป ควรเพิ่มจำนวนมากกว่านี้
รองคณบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ/
12 มีนาคม 2555/17.00 น.

ต้องการให้สถานที่ที่มีพื้นที่มากกว่านี้ และเป็นสัดส่วน เพื่อรองรับปริมาณ
อุปกรณ์เครื่องมือที่จะมากขึ้น

หัวหน้าศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง/
8 มีนาคม 2555/11.00 น.

ปัญหาส่วนใหญ่คืออุปกรณ์/ เครื่องมือออกกำลังกายไม่ค่อยเพียงพอต่อผู้มาใช้
บริการเวลามาพร้อม ๆ กัน เพราะชำรุดเสียหาย ตู้ล๊อคเกอร์น้อยเกินไป สถานที่ค่อนข้างคับแคบ
ปัจจุบันแก้ปัญหาด้วยการพยายามหากิจกรรมอื่น ๆ ให้ทำ เช่น พาไปวิ่งในสนาม หรือเดินแอโรบิก

นักวิทยาศาสตร์การกีฬาปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง/
27 กุมภาพันธ์ 2555/12.30 น.

1.4 ด้านการจัดการ

จากข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์ หรือที่มีอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบควบคุมและดูแลฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 16 แห่ง ฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งมีการจัดทำ

ข้อมูล และสารสนเทศ ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่จำนวน 12 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งจัดทำข้อมูลการเข้าใช้บริการโดยการให้ผู้เข้าใช้บริการเขียนชื่อ นามสกุล วัน และเวลาในการใช้บริการ และนำมาประมวลผลถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ รongลงมา 2 แห่ง ได้แก่ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ซึ่งจัดทำข้อมูลโดยการให้ผู้เข้าใช้บริการทุกคน ต้องชื่อบัตรก่อนเข้าใช้บริการ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยรามคำแหงทำการเก็บข้อมูลโดยผู้ที่เป็นสมาชิกก่อนเข้าใช้บริการทุกครั้งจะมีการสแกนนิ้วมือ ส่วนบุคคลอื่นๆ และนิสิตนักศึกษา ต้องลงชื่อก่อนเข้าใช้บริการ และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำการเก็บข้อมูลโดยการสแกนบัตรเข้าออกอาคาร และลงชื่อเข้าใช้บริการ โดยนำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลผลจำนวนผู้มาใช้บริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ รวมถึงจัดทำข้อมูลการให้บริการ และระยะเวลาเปิด-ปิด ของฟิตเนสเซ็นเตอร์อีกด้วย

การประชาสัมพันธ์กิจกรรม และโครงการต่าง ๆ ของฟิตเนสเซ็นเตอร์ โดยทุกสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร มีการจัดทำการประชาสัมพันธ์ ยกเว้นสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 3 แห่ง ไม่มีการจัดทำการประชาสัมพันธ์ ซึ่งการจัดทำการประชาสัมพันธ์ โดยส่วนใหญ่ทุกสถาบันอุดมศึกษา มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม และโครงการต่างๆ ผ่านทาง เว็บไซต์ แผ่นพับ ป้ายประกาศ โปสเตอร์ และวารสารของมหาวิทยาลัย โดยบางมหาวิทยาลัยมีการทำสื่อประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม เช่น มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเฟสบุ๊ก และฉายภาพของทางมหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จัดทำซีดี แจกนักศึกษาที่เข้าใหม่ ซึ่งทำให้นิสิตนักศึกษาได้รู้ถึงกิจกรรม และโครงการต่างๆ ของฟิตเนสเซ็นเตอร์ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

การรักษาความปลอดภัยภายในฟิตเนสเซ็นเตอร์ส่วนใหญ่ทุกแห่งมีผู้ดูแลรักษาความปลอดภัยคือ เจ้าหน้าที่ของฟิตเนสเซ็นเตอร์ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แม่บ้าน คอยช่วยกันดูแล นอกจากนี้จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด เพิ่มเติมเพื่อให้สถานที่มีความปลอดภัยยิ่งขึ้น

พีดีเอสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ทุกแห่งไม่มีปัญหาด้านการจัดการ แต่มีข้อเสนอแนะด้านการจัดการจากทางมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คือ การทำงานไม่ควรทำหลายขั้นตอน เช่น การจัดเก็บข้อมูลผู้เข้าใช้บริการลงในสมุดแล้วนำมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์อีกครั้งหนึ่ง ดังข้อมูลต่อไปนี้

มีการจัดทำข้อมูลผู้ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์

กรรมการผู้อำนวยการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย/

9 มีนาคม 2555/13.00 น.

เก็บข้อมูลทุกวัน หากเป็นสมาชิกต้องสแกนลายนิ้วมือ และบันทึกข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์ ถ้าไม่ได้เป็นสมาชิกก็ให้ลงชื่อบันทึก

นักวิทยาศาสตร์การกีฬาปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง/

27 กุมภาพันธ์ 2555/12.30 น.

ผู้มาใช้บริการลงชื่อเข้าใช้ทุกครั้ง

รองผู้อำนวยการสำนักกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา/

27 กุมภาพันธ์ 2555/16.00 น.

ให้ผู้มาใช้บริการลงชื่อในใบลงทะเบียนก่อนเข้าใช้บริการทุกครั้ง

เจ้าหน้าที่งานกีฬาและนันทนาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี/

12 มีนาคม 2555/15.00 น.

มีการประชาสัมพันธ์โดยฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์ของมหาวิทยาลัยจะประชาสัมพันธ์โครงการ/ กิจกรรมของศูนย์ออกกำลังกายผ่าน เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ จอฉายภาพ LED ของมหาวิทยาลัย ทำให้ได้รับความสนใจค่อนข้างมาก จำนวนผู้ให้บริการจึงสูงขึ้นเรื่อย ๆ

หัวหน้าศูนย์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์/

2 มีนาคม 2555/15.00 น.

ประชาสัมพันธ์โดยการแจกแผ่นพับในการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่

รองผู้อำนวยการสำนักกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา/

27 กุมภาพันธ์ 2555/16.00 น.

ผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มงานกิจการนักศึกษา หรือถ้ามีนักศึกษาใหม่ในแต่ละภาค ก็
จะแจ้งทางหนังสือเวียนพร้อมแผ่น CD ด้วย เพื่อให้ทราบว่า มีบริการอะไรที่เอื้อต่อการเรียนรู้บ้าง

หัวหน้ากลุ่มงานกิจการนักศึกษา กองงานผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์/6 มีนาคม 2555/12.30 น.

มีการประชาสัมพันธ์โครงการของแผนกกีฬา เช่น โครงการเชิญมาออกกำลังกาย
เดินแอโรบิค ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โยคะ โดยใช้ป้ายประกาศ

นักวิชาการการกีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ/ 5 มีนาคม 2555/13.30 น.

ใช้เจ้าหน้าที่ของสำนักการกีฬาเป็นผู้ดูแลความเรียบร้อยไปในตัว มีเจ้าหน้าที่
รักษาความปลอดภัยที่คอยดูแลบริเวณรอบยิมเนเซียม มีกล้องวงจรปิดติดอยู่บริเวณทางเข้าสำนัก
การกีฬา

หัวหน้าศูนย์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์/

2 มีนาคม 2555/15.00 น.

มีเจ้าหน้าที่ของฟิตเนสคอยดูแลอย่างน้อย 1 คน และติดตั้งกล้องวงจรปิดภายใน
ฟิตเนสเซ็นเตอร์จำนวนหลายสิบตัว

กรรมการผู้อำนวยการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย/

9 มีนาคม 2555/13.00 น.

มี ติดตั้งกล้องวงจรปิด

นักวิทยาศาสตร์การกีฬาปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง/

27 กุมภาพันธ์ 2555/12.30 น.

มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของกองอาคารเป็นผู้ดูแล และฟิตเนสได้กำหนด
ระเบียบปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการด้วย

ผู้จัดการศูนย์สุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต/

1 มีนาคม 2555/11.20 น.

ปัญหาคือการจัดเก็บข้อมูลยังใช้การลงชื่อในสมุด แล้วจึงบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นการทำงานหลายขั้นตอน ขณะนี้กำลังปรับปรุงเป็นระบบบาร์โค้ดเพื่อความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

หัวหน้าศูนย์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์/

2 มีนาคม 2555/15.00 น.

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

2.1 ด้านการวางแผน

การกำหนดแผนงานของฟิตเนสเซ็นเตอร์นั้น ส่วนใหญ่มีการกำหนดแผนงานใน
ระยะสั้น จำนวนทั้งสิ้น 7 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระ
นคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยแผนงานระยะสั้น คือการ
ปรับปรุงซ่อมแซม และจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องออกกำลังกาย สำหรับแผนการระยะยาว จำนวนทั้งสิ้น
2 แห่ง ได้แก่ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
โดยส่วนมากจะเป็นการจัดเตรียมโครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการออกกำลังกาย
แผนการจัดเปลี่ยนอุปกรณ์ตามอายุการใช้งานของอุปกรณ์นั้น และการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้
มีผู้มาใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์มากขึ้น ส่วนมหาวิทยาลัยรามคำแหงนั้น มีการกำหนดแผนงานทั้ง
ในระยะสั้น และระยะยาว แต่ฟิตเนสเซ็นเตอร์บางแห่งก็ไม่ได้กำหนดแผนงานทั้งในระยะสั้น และ
ระยะยาว จำนวนทั้งสิ้น 6 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราช
ภัฏธนบุรี

แผนการดำเนินงานของฟิตเนสเซ็นเตอร์ของทุกแห่ง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของ
หน่วยงาน เนื่องจากส่วนใหญ่ฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่จัดตั้งขึ้นเป็นสวัสดิการของมหาวิทยาลัย ซึ่ง

ต้องการส่งเสริมให้บุคลากร นิสิต นักศึกษาได้ออกกำลังกาย ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เพื่อการมีสุขภาพกายที่แข็งแรง สุขภาพจิตที่ดี และเพื่อใช้ในวิชาเรียน เพื่อประกอบการเรียนการสอนด้วย

ปัญหา และข้อเสนอแนะทางด้านการวางแผน กล่าวโดยภาพรวม คือ หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกีฬา สุขภาพ และหลักสูตรนั้นดำเนินงานโดยขาดความเชื่อมโยงกัน อีกทั้งบางสถาบันไม่มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน จึงต้องการเจ้าหน้าที่วางแผนการโดยเฉพาะ เพื่อทำการพัฒนา และประชาสัมพันธ์ได้อย่างเต็มที่ ดังข้อมูลต่อไปนี้

แผนระยะสั้นคือเร่งปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกาย วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่หลังจากเหตุการณ์น้ำท่วม ส่วนแผนระยะยาวคือจัดเตรียมกิจกรรมด้านสุขภาพ เพื่อรองรับการทำกิจกรรมนอกหลักสูตรของนิสิต

หัวหน้าศูนย์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์/

2 มีนาคม 2555/15.00 น.

แผนระยะสั้นคือจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายเพิ่ม แผนระยะยาวคือประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายนอกเข้ามาใช้บริการ โดยประชาสัมพันธ์ทั้งในรูปแบบของป้ายประกาศและเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

นักวิชาการการกีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ/ 5 มีนาคม 2555/13.30 น.

มีการกำหนดแผนล่วงหน้าตามแผนของสำนักกีฬา 5 ปี เป็นแผนรวมของสำนักกีฬา ส่วนฝ่ายพัฒนสะจะวางแผนในระยะสั้นเกี่ยวกับรายการส่งเสริมการตลาด โปรแกรมการออกกำลังกายพิเศษสำหรับสมาชิก

นักวิทยาศาสตร์การกีฬาปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง/

27 กุมภาพันธ์ 2555/12.30 น.

ไม่มีการกำหนดแผนระยะสั้น ระยะยาว

นักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี/

2 เมษายน 2555/15.00 น.

สอดคล้อง วัตถุประสงค์หลักของมหาวิทยาลัยคือ ต้องมีสถานที่ออกกำลังกายให้กับบุคลากร วัตถุประสงค์หลักที่จัดทำฟิตเนสคือเพื่อสอดคล้องกับประกันคุณภาพ ด้านสุขภาพ ส่งเสริมการออกกำลังกายให้กับบุคคลที่เป็นนิสิตและบุคลากรของมหาลัย

รองคณบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ/
12 มีนาคม 2555/17.00 น.

สอดคล้อง เพราะฟิตเนสเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจของหน่วยงาน วัตถุประสงค์ของฟิตเนสคือจัดบริการที่เอื้อต่อการเรียนรู้ให้กับนักศึกษา แล้วก็ส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร เพื่อที่จะให้ส่งผลต่อร่างกายและจิตใจ เพื่อที่จะได้มีการทำงานได้เต็มที่ เพราะว่าร่างกายจิตใจแข็งแรงมีความสุข

หัวหน้ากลุ่มงานกิจการนักศึกษา กองงานผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์/ 6 มีนาคม 2555/12.20 น.

สอดคล้อง เพราะเป็นเหมือนสวัสดิการ เน้นให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยมาออกกำลังกายหลังเลิกงาน ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เป็นการพบปะสังสรรค์กัน คลายเครียด เน้นให้ทุกคนมาทำกิจกรรมร่วมกัน ทั้งนี้ช่วยเรื่องความสามัคคี ฟิตเนสจะใช้ในส่วนของวิชากีฬาและนันทนาการ และช่วยฝึกซ้อมกีฬาของนักศึกษาด้วย

นักวิชาการการกีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ/ 5 มีนาคม 2555/13.20 น.

วัตถุประสงค์หลักคือเพื่อให้นักศึกษา และบุคลากรได้ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ
นักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี/
2 เมษายน 2555/15.00 น.

วัตถุประสงค์ของฟิตเนสที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้นักศึกษามีที่ออกกำลังกาย และมีที่ให้เลือกออกกำลังกาย

หัวหน้าศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง/
8 มีนาคม 2555/11.00 น.

ไม่ค่อยมีปัญหาในการวางแผน เพราะส่วนมากเป็นโครงการด้านสุขภาพ ซึ่งเป็นโครงการที่ทำประจำอยู่แล้ว เช่น โครงการ KU fitness for you จะไม่ค่อยมีโครงการใหม่ ๆ

หัวหน้าศูนย์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์/

2 มีนาคม 2555/15.00 น.

ไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะ

หัวหน้าศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง/

8 มีนาคม 2555/11.00 น.

ไม่มีความเชื่อมโยงในการดำเนินการหรือแผนต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ ชมรมกีฬาอยู่กับสำนักหนึ่ง ศูนย์สุขภาพอยู่กับสำนักหนึ่ง หลักสูตรอยู่กับอีกคณะหนึ่ง

ผู้จัดการศูนย์สุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต/

1 มีนาคม 2555/11.20 น.

2.2 ด้านการจัดองค์การ

จากข้อมูลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์ หรือที่มีอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบควบคุมและดูแลฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 16 แห่ง ซึ่งโครงสร้างการบริหารงานของฟิตเนสเซ็นเตอร์ส่วนใหญ่ทุกสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจะประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้อำนวยการ หรือประธานโครงการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฟิตเนสเซ็นเตอร์ และเจ้าหน้าที่ประจำฟิตเนสเซ็นเตอร์ ยกเว้นมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีการจัดทำโครงสร้างการบริหารงานภายในเฉพาะฟิตเนสเซ็นเตอร์ ซึ่งประกอบด้วย ผู้จัดการ หัวหน้าสำนักงาน เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่จัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ เทรนเนอร์ และแม่บ้าน ตามลำดับ

การแบ่งบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ส่วนใหญ่ทุกฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร มีการแบ่งบทบาทหน้าที่ในการทำงานครอบคลุมในงานที่องค์กรต้องรับผิดชอบทั้งหมด เนื่องจากมีการจัดทำรายละเอียดของงาน ภาระงาน และบทบาทหน้าที่ในการทำงานแต่ละตำแหน่งค่อนข้างมีความเหมาะสม และชัดเจน ยกเว้น 3 แห่งที่มีจำนวนบุคลากรน้อยจึงทำให้ไม่สามารถแบ่งบทบาทหน้าที่ในการทำงานได้อย่างชัดเจน แต่ละคน

มีหน้าที่หลายอย่าง ส่วนใหญ่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่จะสลับหมุนเวียนกันทำหน้าที่ หรือบางครั้งก็ช่วยเหลือกันทำงาน

ปัญหาด้านการจัดองค์การที่พบคือ บุคลากรน้อยเกินไปทำให้ไม่สามารถแบ่งหน้าที่ได้อย่างชัดเจน ดังข้อมูลต่อไปนี้

ประธานโครงการการออกกำลังกายทำหน้าที่ควบคุมดูแลทั้งหมด รองลงมาเป็นกรรมการโครงการ แล้วก็นิสิตช่วยงาน ซึ่งโครงการนี้อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานิสิต

รองคณบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ/
12 มีนาคม /2555/17.00 น.

รองอธิการบดีงานกิจการนักศึกษา ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา หัวหน้างานกีฬา ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ออกกำลังกาย คนงานดูแลและทำความสะอาด

หัวหน้างานพัฒนาทักษะความสามารถนักศึกษา (งานกีฬา)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ/ 6 มีนาคม 2555/14.00 น.

ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา รองลงมาคือนักวิชาการการศึกษาคำนาฎการนักบริหารการศึกษา และพนักงานช่วยบริหาร

นักบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี/
2 เมษายน 2552/15.00 น.

ผู้จัดการ หัวหน้าสำนักงาน เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่จัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ เทรนเนอร์ และแม่บ้าน ตามลำดับ
การ หัวหน้าสำนักงาน และเจ้าหน้าที่

ผู้จัดการศูนย์สุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต/
1 มีนาคม 2555/11.20 น.

การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานครอบคลุมในงานที่องค์กรต้องรับผิดชอบทั้งหมด โดยมีการจัดทำรายละเอียดของงาน (job description) ของแต่ละคน ซึ่งถือว่ามีความเหมาะสมชัดเจน

หัวหน้าศูนย์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์/
2 มีนาคม 2555/15.00 น.

ครอบคลุมการรับผิดชอบทั้งหมด และมีความเหมาะสมและชัดเจน คือแต่ละคนก็มีหน้าที่ในการทำงานของแต่ละคน ซึ่งก็รู้หน้าที่ของกันอยู่แล้ว

นักบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี/
2 เมษายน 2555/15.00 น.

ครอบคลุมงานในองค์กรที่ต้องรับผิดชอบทั้งหมด แต่ไม่ชัดเจนเพราะจำนวนเจ้าหน้าที่น้อย บางวันต้องนำนักศึกษามาช่วยในช่วงเวลา 16.30-20.30 น.

หัวหน้าศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง/
8 มีนาคม 2555/11.00 น.

ครอบคลุม แต่ไม่ชัดเจน เพราะแต่ละคนทำหลายหน้าที่แบบช่วยกันทำ จะมีผู้รับผิดชอบหลักอยู่คนเดียวคือเจ้าหน้าที่กีฬา

รองผู้อำนวยการสำนักกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา/
27 กุมภาพันธ์ 2555/16.00 น.

บุคลากรในการดูแลน้อยเกินไป มีเพียงคนเดียว

หัวหน้างานพัฒนาทักษะความสามารถนักศึกษา (งานกีฬา)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ/ 6 มีนาคม 2555/14.00 น.

2.3 ด้านการชี้แนะ

วิธีการสั่งงานไปยังผู้ปฏิบัติงานภายในฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่จำนวน 14 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีวิธีการส่งงานโดยตรงด้วยวาจา การประชุมปรึกษาหารือกัน หรือการมอบหมายงานในหน้าที่ต่างๆ เช่น การพบเจออุปกรณ์ภายในฟิตเนสเซ็นเตอร์ชำรุดเสียหาย ก็จะส่งการไปยังผู้ได้บังคับบัญชา ให้ทำการตรวจเช็คอุปกรณ์นั้นๆ นอกจากนี้ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยส่วนใหญ่มีวิธีการส่งงานโดยการทำเป็นลายลักษณ์อักษร หรือการออกหนังสือ ส่งการมายังผู้ปฏิบัติงาน

การแนะนำ ดูแลและให้คำปรึกษาแก่นักวิชาการในการปฏิบัติงาน โดยทุกสถาบันอุดมศึกษา มีการแนะนำ ดูแล และให้คำปรึกษาแก่นักวิชาการในการปฏิบัติงานในทุกเรื่อง ทั้งด้านบริการ การใช้อุปกรณ์ออกกำลังกาย การแนะนำการจัดวางอุปกรณ์ การใช้จ่ายงบประมาณ รวมถึงปัญหาส่วนตัวด้วย เพราะโดยส่วนใหญ่การทำงานจะทำงานกันเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน และพบกันในทุก ๆ วัน จึงสามารถปรึกษากันได้ในทุกเรื่อง

การจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยทุกสถาบันอุดมศึกษา มีการจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ยกเว้น 1 แห่งที่ไม่มีการจัดสวัสดิการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพราะพนักงานที่มาทำงานภายในฟิตเนสเซ็นเตอร์นั้นเป็นนิสิตช่วยงาน จึงไม่สามารถจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ได้ โดยจะมีให้เฉพาะเงินเดือนเพียงอย่างเดียว ซึ่งการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงาน สถาบันอุดมศึกษาโดยส่วนใหญ่จะมีสวัสดิการต่างๆ ตามระเบียบราชการ เช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา ประกันสังคม เงินโบนัส เป็นต้น แต่สำหรับบางแห่งจะมีสวัสดิการเพิ่มเติมสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เช่น สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีการจัดสวัสดิการโดยผู้ปฏิบัติงานสามารถขอเพิ่มค่าประสบการณ์ได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีการจัดสวัสดิการโดยให้เงินร้อยละ 5 จากยอดค่าสมัครสมาชิก และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีการจัดสวัสดิการโดยให้ค่าโทรศัพท์ และบัตรอาหารแก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นรายเดือน การจัดสวัสดิการต่างๆ นั้นก็เพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการให้บริการ และเป็นการให้รางวัลแก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

ฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการควบคุม ยกเว้น 2 แห่ง ที่มีปัญหาด้านการนำโดยปัญหาที่พบคือ ผู้ปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ หรือไม่เข้าใจคำสั่ง และผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่รับผิดชอบหลายอย่างทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันที ดังข้อมูลต่อไปนี้

ผู้บริหารเข้ามาที่ฟิตเนส และสั่งงานโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ ไม่มีลายลักษณ์อักษร
 นักวิชาการการกีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
 วิทยาเขตจักรพงษ์พานารอด/ 5 มีนาคม 2555/13.30 น.

มีวิธีการสั่งงานไปยังผู้ปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการสั่งการ และปรึกษาหารือกัน ขึ้นอยู่
 หน้าที่งานที่แตกต่างกันไป

กรรมการผู้อำนวยการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย/
 9 มีนาคม 2555/13.00 น.

การสั่งงานจะลงไปสั่งงานโดยตรง มีการพูดคุยกันทุกวัน คำนึงถึงความสามารถ
 ของผู้ปฏิบัติงาน

นักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี/
 2 เมษายน 2555/15.00 น.

ส่วนใหญ่ทุกเช้าจะตรวจดูวัสดุอุปกรณ์ทั้งหมด หากเห็นว่าต้องทำอะไรก็สั่งกับ
 เจ้าหน้าที่โดยตรง เพราะแต่ละคนก็อยู่ประจำจุดอยู่แล้ว วิธีการแก้ปัญหาส่วนมากแล้วให้
 ผู้ปฏิบัติงานแก้ปัญหาด้วยตนเองก่อน ถ้าทำไม่ได้จึงจะช่วยแก้ปัญหาให้

หัวหน้าศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง/
 8 มีนาคม 2555/11.00 น.

มีการแนะนำดูแลและให้คำปรึกษาแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
 เพราะส่วนใหญ่พบกันทุกวัน โดยให้คำแนะนำในเรื่องการจัดวางอุปกรณ์ต่าง ๆ การใช้จ่าย
 งบประมาณ การบริการ เป็นต้น ดังข้อมูลต่อไปนี้

มีการแนะนำดูแล และให้คำปรึกษาแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ
 เพราะต้องพบกันทุกวันอยู่แล้ว

รองคณบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ/
 12 มีนาคม 2555/17.00 น.

บริหารมีการแนะนำดูแลหรือให้คำปรึกษาแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน เพราะ
ส่วนมากมาออกกำลังกายทุกวัน ก็เห็นว่าต้องแก้ไขอะไร อย่างไร เช่น การจัดวางอุปกรณ์อย่างไร
นักวิชาการการกีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ/ 5 มีนาคม 2555/13.30 น.

มีการแนะนำอยู่เป็นประจำส่วนใหญ่เป็นการให้คำปรึกษาด้านงาน
นักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี/
2 เมษายน 2555/15.00 น.

ทุกสัปดาห์จะมีการคุยกัน หากมีปัญหาอะไรหรือขาดทักษะความสามารถใดก็จะ
ให้เข้าฝึกอบรม โดยหน่วยงานออกค่าใช้จ่ายให้
ผู้จัดการศูนย์สุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต/
1 มีนาคม 2555/11.20 น.

สวัสดิการต่าง ๆ ทางสำนักการกีฬาเป็นผู้จัดให้อยู่แล้วเพราะศูนย์ ฯ เป็น
หน่วยงานในสังกัดของสำนักการกีฬา เช่น ประกันสังคม ค่าทำงานล่วงเวลา เงินช่วยเหลืองานศพ
ของบุคคลในครอบครัว
หัวหน้าศูนย์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์/
2 มีนาคม 2555/15.00 น.

ด้านสวัสดิการเป็นไปตามระเบียบของราชการ โดยจะได้รับเงินเดือนในอัตราของ
ราชการบวกกับค่าประสบการณ์ ประกันสังคม
หัวหน้ากลุ่มงานกิจการนักศึกษา กองงานผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์/ 6 มีนาคม 2555/12.20 น.

ค่าล่วงเวลา และเงินพิเศษจากเปอร์เซ็นต์ผู้มาใช้บริการ 5% ทุกปี
รองผู้อำนวยการสำนักกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา/
27 กุมภาพันธ์ 2555/16.00 น.

ประกันสังคม สะสมเลี้ยงชีพ บัตรขาวเดือนละ 700 บาท บางคนก็จะได้อำนาจ
โทรศัพท์ด้วยในส่วนของสำนักงาน ค่าอบรมอื่น ๆ

ผู้จัดการศูนย์สุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต/

1 มีนาคม 2555/11.20 น.

ปัญหาคือฟังแล้วยังไม่สามารถปฏิบัติตามที่บอกได้

กรรมการผู้อำนวยการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย/

9 มีนาคม 2555/13.30 น.

จะไม่ค่อยมีปัญหา ก็ทำตามทีบอก

นักวิทยาศาสตร์การกีฬาปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง/

27 กุมภาพันธ์ 2555/12.30 น.

ปัญหาคือบางครั้งสั่งงานไปแล้วยังไม่สามารถปฏิบัติได้ทันที เพราะมีหน้าที่งาน
หลายอย่างที่ต้องทำ บุคลากรจำกัด

รองผู้อำนวยการสำนักกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา/

27 กุมภาพันธ์ 2555/16.00 น.

2.4 ด้านการควบคุม

การตรวจสอบการปฏิบัติงาน และประเมินบุคลากรในการปฏิบัติงานของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ทุกมหาวิทยาลัยมีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน และประเมินบุคลากรในการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ซึ่งมีจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน และประเมินบุคลากรในการปฏิบัติงานในทุกเดือน นอกจากนี้มีจำนวน 4 แห่ง ที่มีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน และประเมินบุคลากรในการปฏิบัติงาน 6 เดือนครั้ง ได้แก่ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ส่วนมหาวิทยาลัยที่มีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน และประเมินบุคลากรในการปฏิบัติงาน เทอมละครั้ง

มีจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และสถาบันอุดมศึกษาโดยส่วนใหญ่ จำนวน 8 แห่ง มีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน และประเมินบุคลากรในการปฏิบัติงาน ปีละ 1 ครั้ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งการประเมินบุคลากรในการปฏิบัติงานนั้นมีการประเมินที่แตกต่างกันโดยสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีการประเมินการทำงานในแบบลำดับขั้นหรือการประเมินแบบหัวหน้างานเป็นผู้ประเมินลูกน้องของตนเอง โดยมีทั้งหมด 12 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี รองลงมามีสถาบันจำนวน 2 แห่ง ที่ใช้การประเมินโดยผู้มาใช้บริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร นอกจากนี้มีการใช้ดัชนีชี้วัด KPI เป็นตัวชี้วัดในการทำงาน จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทั้งนี้มีการใช้แบบประเมินตนเอง และการประเมินแบบลำดับขั้นควบคู่กันไปด้วย จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

การสรุปรายงานผลการจัดการพัฒนาเสชเนเตอร์ต่อผู้บริหารเป็นระยะ ๆ โดยทุกสถาบันอุดมศึกษามีการจัดทำรายงานผลการจัดการพัฒนาเสชเนเตอร์ต่อผู้บริหาร ยกเว้น 2 แห่งที่ไม่มีการจัดทำรายงาน ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งการรายงานผลการจัดการพัฒนาเสชเนเตอร์ต่อผู้บริหาร โดยส่วนใหญ่สถาบันอุดมศึกษา มีการรายงานผลการจัดการพัฒนาเสชเนเตอร์ต่อผู้บริหารในทุกเดือน จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี รองลงมาคือ ปีละครั้ง จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก และ 3 เดือนครั้ง จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต นอกจากนี้สถาบันที่ทำการสรุปต่อผู้บริหารในทุกสัปดาห์ และทุกๆ 2 สัปดาห์ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตามลำดับ

ฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ทุกแห่งไม่มี
ปัญหาด้านการควบคุม แต่มีข้อเสนอแนะด้านการควบคุมจากทางมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คือ
การประเมินผลการปฏิบัติงานควรประเมินตามสภาพความเป็นจริง ไม่ยืดหยุ่นมากเกินไป ดัง
ข้อมูลต่อไปนี้

มีการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งต้องทำเป็นประจำทุกปีเพื่อการต่อสัญญาและ
เลื่อนขั้นเงินเดือน โดยการสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ได้งบประมาณว่าสามารถทำได้ตามที่
มอบหมายหรือไม่

หัวหน้าศูนย์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์/
2 มีนาคม 2555/15.00 น.

มีการตรวจสอบ ถ้าเป็นข้าราชการปีละ 2 ครั้ง ถ้าเป็นพนักงานปีละครั้ง แต่กว่า 6
เดือนก็ส่งผลงานเหมือนกัน การตรวจสอบมี KPI เป็นตัวชี้วัดการบรรลุผลสำเร็จของงาน ที่
สอดคล้องกับ job description ของบุคลากรแต่ละคน

หัวหน้ากลุ่มงานกิจการนักศึกษา กองงานผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์/ 6 มีนาคม 2555/12.20 น.

แจกแบบประเมินให้ผู้มาใช้บริการเป็นผู้ประเมิน ภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง
เจ้าหน้าที่งานกิจกรรมสโมสรกีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร/
5 มีนาคม 2555/17.30 น.

มีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละครั้ง โดยผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา
เป็นผู้ประเมินด้วยตนเอง

นักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี/
2 เมษายน 2555/14.20 น.

ประเมินเป็นรอบ 6 เดือน โดยหัวหน้าประเมินลูกน้อง ไม่ได้ใช้แบบสอบถาม
รองผู้อำนวยการสำนักกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา/
27 กุมภาพันธ์ 2555/16.00 น.

มีการประเมินผลงานทุกปี เพื่อประเมินความดีความชอบ

ผู้จัดการศูนย์สุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต/

1 มีนาคม 2555/11.20 น.

มีการสรุปรายงานผลการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ต่อผู้บริหารทุกเดือน

หัวหน้ากลุ่มงานกิจการนักศึกษา กองงานผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์/ 6 มีนาคม 2555/12.20 น.

สรุปรายงานผลการจัดโครงการรายงานต่อผู้บริหารปีละ 1 ครั้ง

เจ้าหน้าที่งานกิจกรรมสโมสรกีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร/

5 มีนาคม 2555/17.30 น.

สรุปรายงานผลการปฏิบัติการเป็นรายเดือน

นักบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี/

2 เมษายน 2555/15.00 น.

มีการสรุปรายงานค่าใช้จ่ายมากกว่า รายรับ-รายจ่าย 3 เดือนครั้ง

นักวิทยาศาสตร์การกีฬาปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง/

27 กุมภาพันธ์ 2555/12.30 น.

การควบคุมโดยการประเมินผลการปฏิบัติงานดีอยู่แล้ว เพียงแต่ควรปฏิบัติให้ได้ตามหลักการคือ จริงจัง เด็ดขาด ไม่ยืดหยุ่นจนเกินไป แต่ก็จะไม่สอดคล้องกับสังคมไทยที่มีความยืดหยุ่นค่อนข้างมาก

หัวหน้าศูนย์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์/

2 มีนาคม 2555/15.00 น.

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรการจัดการ กระบวนการจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้บริหารงานฟิตเนสเซ็นเตอร์ หรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมดูแลฟิตเนสเซ็นเตอร์ ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำนวน 16 แห่ง รวมทั้งสิ้น 69 คน สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และ 2) ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำนวน 16 แห่ง รวมทั้งสิ้น 402 คน สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 100.00 และได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 100.00 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์มาสรุปตามประเด็นที่กำหนด และเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบความเรียง

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

มีผู้ปฏิบัติงานอยู่ในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ คือ กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ คิดเป็นร้อยละ 30.43 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.32 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.72 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.32 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.38

โดยรวม ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.9 ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.2

ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือกำลังศึกษา คิดเป็นร้อยละ 82.1 เป็นนิสิต/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 93.8 และออกกำลังกาย 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 52.2

2. ผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

2.1 ด้านบุคลากร ผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 2.86) และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในงานของตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) รองลงมาคือ มีการจัดกิจกรรมปฏิสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานและด้านการจัดการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88) และมีระบบการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78) ตามลำดับ

2.2 ด้านการเงินและงบประมาณ ผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรการจัดการของ ฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการเงินและงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ (ค่าเฉลี่ย 2.43) ในรายข้อพบว่ามีการดำเนินงานอยู่ในระดับดี 2 ข้อ คือ บันทึกการใช้จ่ายงบประมาณมีความละเอียดและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 2.71) และมีการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณอย่างรัดกุม และเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 2.68) และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ 2 ข้อ คือ งบประมาณที่ฟิตเนสเซ็นเตอร์ได้รับมีความเพียงพอและเหมาะสมต่อการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 2.25) และความเร็วในการเบิกจ่ายงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย 2.10)

2.3 ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ (ค่าเฉลี่ย 2.48) ในรายข้อพบว่ามีการดำเนินงานอยู่ในระดับดี 3 ข้อ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ตู้ลิฟต์เคอร์ (ค่าเฉลี่ย 2.64) รองลงมาคือ มีการจัดสถานที่ในการทำงาน เอกสารและวัสดุอุปกรณ์ของแต่ละฝ่ายอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 2.62) และสถานที่และอุปกรณ์ออกกำลังกายมีความทันสมัย และได้มาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ย 2.54) ตามลำดับ และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ 3 ข้อ คือ อุปกรณ์ออกกำลังกายอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 2.49) รองลงมาคือ

อุปกรณ์ออกกำลังกาย มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 2.35) และความเร็วในการปรับปรุง และซ่อมแซมอุปกรณ์ออกกำลังกาย (ค่าเฉลี่ย 2.26) ตามลำดับ

2.4 ด้านการจัดการ ผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 2.67) และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยการกำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเป็นไปตามแผนงาน และโครงการที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75) รองลงมาคือ มีการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74) และมีการจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70) ตามลำดับ

3. ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

3.1 ด้านการวางแผน ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 2.64) และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยแผนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และเป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83) รองลงมาคือ บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72) และการกำหนดแผนระยะสั้นและแผนระยะยาวไว้อย่างเหมาะสม และในการวางแผนการปฏิบัติงานมีการศึกษาความพร้อมด้านทรัพยากรที่จะต้องใช้ เช่น บุคลากร เงินงบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์ต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57) ตามลำดับ

3.2 ด้านการจัดองค์กร ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการจัดองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 2.78) และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยการแบ่งงานออกเป็นฝ่าย ๆ ให้มีเอกภาพในการบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91) รองลงมาคือ การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84) และมีการจัดหน้าที่ความรับผิดชอบ และกำหนดขอบเขตของแต่ละงานไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83) ตามลำดับ

3.3 ด้านการชี้แนะ ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการชี้แนะ โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 2.52) ในรายชื่อพบว่ามีการดำเนินงานอยู่ในระดับดี 3 ข้อ คือผู้บริหารสั่งงานโดยคำนึงถึงความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 2.65) รองลงมาคือ ผู้บริหารใช้วิธีการสั่งงานไปยังผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย 2.61) และผู้บริหารมีความสามารถในการชี้แนะ และมีการปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานให้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.57) ตามลำดับ และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ 2 ข้อ คือ มีการจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.45) และมีการบำรุงขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 2.35) ตามลำดับ

3.4 ด้านการควบคุม ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 2.76) และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยการตรวจสอบมาตรฐานของสถานที่ และอุปกรณ์ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80) รองลงมาคือ ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และมีการสรุปรายงานผลต่อผู้บริหารเป็นระยะ ๆ ระหว่างปฏิบัติงานตามแผนงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75) และควบคุมการใช้งบประมาณในฝ่ายต่าง ๆ อย่างรัดกุมให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74) ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจในการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

ผู้ให้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 2.91) ทั้งนี้ผู้ให้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ยกเว้น เรื่องได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 2.47) และประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ วารสารกีฬา แผ่นพับ โปสเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 2.37) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้

5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มมหาวิทยาลัย

โดยรวม ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ และกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ในเรื่องต่อไปนี้

1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถานที่และอุปกรณ์ออกกำลังกาย

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการแนะนำด้านการออกกำลังกาย

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ และผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ มีความพึงพอใจมากกว่า

5) อุปกรณ์ออกกำลังกายมีความพร้อมและเพียงพอในการให้บริการ

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6) อุปกรณ์การออกกำลังกายมีความทันสมัยและมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7) อัตราค่าบริการกับบริการที่ได้รับจากฟิตเนสเซ็นเตอร์มีความคุ้มค่า

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8) อัตราค่าบริการมีความหลากหลาย ได้แก่ ตลอดชีพ รายปี รายเดือน และรายวัน

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9) สถานที่ของเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วนที่แน่นอนและสามารถติดต่อได้สะดวก

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10) ความสวยงาม ความทันสมัยของอาคาร และการตกแต่งภายใน และบริเวณโดยรอบของฟิตเนสเซ็นเตอร์

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

11) ขนาดห้องออกกำลังกายเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

12) ความสะอาดของสกายและความสะดวกของห้องออกกำลังกาย ห้องน้ำ ห้องแต่งกาย เป็นต้น

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

13) ประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ วารสารกีฬา แผ่นพับ โปสเตอร์

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

14) ได้รับความรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยไม่จำกัดรับ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับทรัพยากรการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์

6.1 ด้านบุคลากร

บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีจำนวนเพียงพอกับภาระงานที่ต้องปฏิบัติ แต่บางแห่งยังมีบุคลากรไม่เพียงพอ ตำแหน่งที่ต้องการได้แก่ ผู้ฝึกสอน หรือผู้ให้คำปรึกษาด้านการออกกำลังกาย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่บัญชี

ตัวแทนผู้บริหารฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร ทุกแห่ง มีความคิดเห็นว่าวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์มีความสำคัญ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกบุคลากรมาปฏิบัติงานคือพิจารณาจากสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน เช่น ผู้ฝึกสอน ควรจบทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา พลศึกษา สุขศึกษา หรือนันทนาการ

ปัญหาและข้อเสนอนะทางด้านบุคลากรคือ ขาดแคลนบุคลากรทำให้ไม่สามารถดูแลผู้มาใช้บริการอย่างทั่วถึง บุคลากรขาดความรู้ความสามารถด้านการจัดทำเอกสาร ด้วยคอมพิวเตอร์ ระยะเวลาการเปิด-ปิดของฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่ยาวนานเกินไป

6.2 ด้านการเงินและงบประมาณ

งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนได้มาจากเงินงบประมาณแผ่นดิน เงินรายได้ของมหาวิทยาลัย และเงินรายได้ของฟิตเนสเซ็นเตอร์ เช่น ค่าสมัครสมาชิก ค่าบริการ ซึ่งบางแห่งยังไม่ค่อยเพียงพอต่อการดำเนินงาน

ฟิตเนสเซ็นเตอร์มีระบบควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณที่คล้ายคลึงกันคือ โดยดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานประจำปี ซึ่งได้กำหนดงบประมาณแยกเป็นหมวดหมู่ไว้แล้ว ซึ่งจะมีฝ่ายบัญชี ฝ่ายการเงิน ดูแลการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงาน

ส่วนใหญ่ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณคืองบประมาณไม่ค่อยเพียงพอสำหรับการบริหารจัดการภายในฟิตเนส และมีข้อเสนอแนะคือควรให้นำเงินรายได้ของฟิตเนสจากการเก็บค่าบริการ หรือค่าสมัครสมาชิก มาใช้ในการบริหารจัดการได้เลยโดยไม่ต้องส่งให้กับมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถดำเนินงานซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องมือที่ชำรุดเสียหายได้เร็วขึ้น

6.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

ฟิตเนสเซ็นเตอร์บางแห่งมีอุปกรณ์ออกกำลังกาย เช่น ดัมเบลล์ บาร์เบล เครื่องวิ่งไฟฟ้า เครื่องไต่ระดับ จักรยาน เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ แต่บางแห่งมีเพียงพอเป็นบางอย่าง

ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ฟิตเนสเซ็นเตอร์จะเป็นผู้ตรวจสอบสภาพการใช้งานอุปกรณ์ออกกำลังกาย หากต้องปรับปรุงซ่อมแซมในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็จะทำเอง หากไม่สามารถทำเองได้ก็จะแจ้งให้ช่างของบริษัทมาซ่อม บางแห่งจะจ้างช่างซ่อมบำรุงเข้ามาตรวจสอบเดือนละ 1 ครั้ง

ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ส่วนใหญ่คือ มีไม่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ หมดยุคการใช้งาน ชำรุดเสียหายค่อนข้างมาก สถานที่คับแคบเกินไป ไม่เป็นสัดส่วน

6.4 ด้านการจัดการ

ฟิตเนสเซ็นเตอร์ส่วนใหญ่มีการจัดทำข้อมูลและสารสนเทศ ได้แก่ จำนวนผู้มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการด้วยการลงชื่อในแบบลงทะเบียน สแกนลายนิ้วมือ สแกนบาร์โค้ดที่บัตรสมาชิก รวมถึงจัดทำข้อมูลการให้บริการ และระยะเวลาเปิด-ปิด

ฟิตเนสเซ็นเตอร์มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม และโครงการต่าง ๆ ของฟิตเนส โดยผ่าน facebook เว็บไซต์ จอฉายภาพ LED ของมหาวิทยาลัย ไปสเตอร์ ป้ายประกาศ วารสารของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

การรักษาความปลอดภัยภายในฟิตเนสเซ็นเตอร์ส่วนใหญ่มีผู้ดูแลรักษาความปลอดภัยคือ เจ้าหน้าที่ของฟิตเนสเซ็นเตอร์ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แม่บ้าน คอยช่วยกันดูแล มีเพียงบางแห่งที่มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด

ส่วนใหญ่ปัญหาด้านการจัดการที่พบคือ การทำงานหลายขั้นตอน เช่น การจัดเก็บข้อมูลผู้เข้าใช้บริการลงในสมุดแล้วนำมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์อีกครั้งหนึ่ง บางแห่งยังไม่

มีเจ้าหน้าที่ประจำฟิตเนส ทำให้ยังไม่สามารถแบ่งการทำงานเป็นสัดส่วนได้ และการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง

7. ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

7.1 ด้านการวางแผน

ส่วนใหญ่มีการกำหนดแผนงานในระยะสั้น และระยะยาว โดยแผนงานระยะสั้น คือการปรับปรุงซ่อมแซมและจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องออกกำลังกาย สำหรับแผนระยะยาวส่วนใหญ่จะเป็นการจัดเตรียมโครงการ/ กิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการออกกำลังกาย และการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น แต่บางฟิตเนสก็ไม่ได้กำหนดแผนงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว

แผนการดำเนินงานของฟิตเนสเซ็นเตอร์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของหน่วยงาน เนื่องจากส่วนใหญ่ฟิตเนสเซ็นเตอร์ที่จัดตั้งขึ้นเป็นสวัสดิการของมหาวิทยาลัย ซึ่งต้องการส่งเสริมให้บุคลากร นิสิต นักศึกษาได้ออกกำลังกาย ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เพื่อการมีสุขภาพกายที่แข็งแรง และสุขภาพจิตที่ดี

ปัญหาด้านการวางแผนได้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกีฬาและสุขภาพดำเนินงานโดยขาดความเชื่อมโยงกัน

7.2 ด้านการจัดองค์การ

โครงสร้างการบริหารงานของฟิตเนสเซ็นเตอร์ส่วนใหญ่ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้อำนวยการกอง หรือประธานโครงการ หัวหน้าฟิตเนส และเจ้าหน้าที่ประจำฟิตเนส

ส่วนใหญ่ฟิตเนสเซ็นเตอร์มีการแบ่งบทบาทหน้าที่ในการทำงานครอบคลุมในงานที่องค์กรต้องรับผิดชอบทั้งหมด เนื่องจากมีการจัดทำรายละเอียดของงาน ภาระงาน และบทบาทหน้าที่ในการทำงานแต่ละตำแหน่งค่อนข้างมีความเหมาะสม และชัดเจน

ปัญหาด้านการจัดองค์การที่พบคือ บุคลากรน้อยเกินไปทำให้ไม่สามารถแบ่งหน้าที่ได้อย่างชัดเจน

7.3 ด้านการชี้แนะ

วิธีการส่งงานไปยังผู้ปฏิบัติงานคำนึงถึงความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน อาจทำเป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยวาจา หรือการประชุมปรึกษาหารือกัน

มีการแนะนำดูแลและให้คำปรึกษาแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพราะส่วนใหญ่พบกันทุกวัน โดยให้คำแนะนำในเรื่องการจัดวางอุปกรณ์ต่าง ๆ การใช้จ่ายงบประมาณ การบริการ เป็นต้น

มีสวัสดิการต่าง ๆ ที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สิทธิประกันสังคม ค่าล่วงเวลา เงินพิเศษจากเปอร์เซ็นต์ผู้มาใช้บริการ คุปองอาหาร ค่าโทรศัพท์ เงินโบนัสปลายปี การฝึกอบรม

ส่วนใหญ่ปัญหาด้านการชี้แนะที่พบคือ ผู้ปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ หรือไม่เข้าใจคำสั่ง มีหน้าที่รับผิดชอบหลายอย่างทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันที

7.4 ด้านการควบคุม

มีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน และประเมินบุคลากรในการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกสัปดาห์ ทุก 6 เดือน ทุกปี ซึ่งหัวหน้างานเป็นผู้ประเมิน ทั้งนี้อาจมีการประเมินโดยผู้มาใช้บริการร่วมด้วย

มีการสรุปรายงานผลการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ต่อผู้บริหารเป็นระยะ ๆ โดยการรายงานในที่ประชุม การจัดทำรายงานส่งทุกเดือน หรือทุกไตรมาส หรือทุกปี

ฟิตเนสเซ็นเตอร์ทุกแห่งไม่มีปัญหาด้านการควบคุม แต่มีข้อเสนอแนะด้านการควบคุมคือ การประเมินผลการปฏิบัติงานควรประเมินตามสภาพความเป็นจริง ไม่ยืดหยุ่นมากเกินไป

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

1.1 ด้านบุคลากร

ผู้ปฏิบัติงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานด้านทรัพยากรการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 2.86) และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ซึ่งส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่าบุคลากรมีจำนวนเพียงพอกับภาระงานที่ต้องปฏิบัติ แสดงว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากร ดังที่ ธงชัย สันติวงษ์ (2545) ได้กล่าวว่า คนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุด องค์กรจะมีเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีราคาเพียงใดก็ตาม ถ้าหากขาดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถแล้ว เครื่องอุปกรณ์เหล่านั้นก็ไม่ก่อประโยชน์อันใด และถึงแม้ดำเนินงานได้บ้าง ประสิทธิภาพเครื่องจักรก็คงอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น การจัดคนเข้าทำงาน หรือการบริหารงานบุคคลจึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่ง ซึ่งจะมีผลทำให้การบริหารงาน และการเพิ่มผลผลิตทำได้ดีขึ้น

1.2 ด้านการเงินและงบประมาณ

ผู้ปฏิบัติงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานด้านทรัพยากรการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ ด้านการเงินและงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ (ค่าเฉลี่ย 2.43) ในรายข้อพบว่ามีการดำเนินงานอยู่ในระดับดี เรื่องบันทึกการใช้จ่ายงบประมาณมีความละเอียดและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 2.71) และมีการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณอย่างรัดกุม และเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 2.68) ทั้งนี้ เป็นเพราะสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทุกแห่งต้องใช้ระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณตามหลักเกณฑ์ของทางราชการที่กำหนดไว้ ซึ่งต้องทำเป็นขั้นตอนอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ เรื่องงบประมาณที่ฟิตเนสเซ็นเตอร์ได้รับมีความเพียงพอและเหมาะสมต่อการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 2.25) ทั้งนี้เพราะฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร บางแห่งยังมีงบประมาณในการดำเนินงานไม่เพียงพอ เช่น หัวหน้าศูนย์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ศุภศักดิ์ เขยชุม, สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2555) กล่าวว่า ได้รับเงินสนับสนุนเป็นเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย ยอมรับว่ายังได้รับการสนับสนุนค่อนข้างน้อย ในขณะที่นิสิตมาใช้บริการมากขึ้นทุกวัน เช่นเดียวกับ หัวหน้างานพัฒนาทักษะความสามารถนักศึกษา (งานกีฬา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (กฤษฎา ทาสุนทร, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2555) กล่าวว่า งบประมาณ

สนับสนุนเป็นเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย ซึ่งไม่ค่อยเพียงพอ งบประมาณมีเฉพาะสำหรับจ้างพนักงานดูแลฟิตเนส และการดูแลรักษาเท่านั้น แต่ในการซ่อมบำรุงปรับปรุงอาคาร ไม่ค่อยมีงบประมาณ และหัวหน้าศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สมหมาย วงษ์อินทร์, สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2555) กล่าวว่า งบประมาณสนับสนุนเป็นงบประมาณของสถาบัน ส่วนมากเป็นงบประมาณที่เสนอขอปีต่อปี ซึ่งไม่เพียงพอ และความรวดเร็วในการเบิกจ่ายงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย 2.10) ทั้งนี้เพราะโดยปกติการเบิกจ่ายงบประมาณตามระเบียบของทางราชการมีหลายขั้นตอน จึงทำให้การเบิกจ่ายค่อนข้างล่าช้า ซึ่ง สมพงษ์ เกษมสิน (2523) กล่าวว่า งบประมาณและการเงินเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับการบริหารงาน ฝ่ายบริหารมีหน้าที่จัดทำงบประมาณ และขอเงินทุนให้กับหน่วยต่าง ๆ และบุคลากรควบคุมดูแลว่าเงินที่ขอมานั้นใช้อย่างถูกต้องหรือไม่ เช่นเดียวกับ ธงชัย สันติวงษ์ (2545) กล่าวว่า งบประมาณนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากรเพื่อหล่อเลี้ยงและเอื้ออำนวยให้กิจกรรมขององค์การดำเนินไปโดยไม่ติดขัด

1.3 ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ปฏิบัติงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานด้านทรัพยากรการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ (ค่าเฉลี่ย 2.48) และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ เรื่องอุปกรณ์ออกกำลังกายอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 2.49) อุปกรณ์ออกกำลังกาย มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 2.35) และความเร็วในการปรับปรุงและซ่อมแซมอุปกรณ์ออกกำลังกาย (ค่าเฉลี่ย 2.26) ทั้งนี้เพราะฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร หลายแห่งมีอุปกรณ์เครื่องมือออกกำลังกายชำรุดเสียหาย อยู่ในสภาพไม่พร้อมใช้งาน และมีจำนวนไม่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ รวมถึงการปรับปรุงซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องมือออกกำลังกายมีความล่าช้า ตัวอย่างเช่น หัวหน้างานพัฒนาทักษะความสามารถนักศึกษา (งานกีฬา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (กฤษฎา ทาสุนินทร์, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2555) กล่าวว่า อุปกรณ์เครื่องมือออกกำลังกายมีเพียงพอเป็นบางอย่าง เช่น ดัมเบล บาร์เบล แต่จักรยานไฟฟ้า ลู่วิ่งไฟฟ้าได้รับความเสียหาย ในการซ่อมแซมต้องใช้งบประมาณพอสมควร เช่นเดียวกับ นักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (ธัชภาพร ความบุตร, สัมภาษณ์, 2 เมษายน 2555) กล่าวว่า อุปกรณ์เครื่องมือออกกำลังกายไม่เพียงพอ เพราะอุปกรณ์ออกกำลังกายส่วนใหญ่ชำรุด

ไม่สามารถให้บริการได้ และเจ้าหน้าที่งานกีฬาและนันทนาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (อนุรักษ์ อ่อนจันทร์, สัมภาษณ์, 12 มีนาคม 2555) กล่าวว่า อุปกรณ์เครื่องมือออกกำลังกายไม่เพียงพอ เพราะหลายอย่างชำรุด ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้การบริหารฟิตเนสเซ็นเตอร์ หรือสถานบริการออกกำลังกายประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังที่ ธงชัย สันติวงศ์ (2531) กล่าวว่า วัสดุอุปกรณ์ เป็นปัจจัยที่มีปริมาณและมูลค่าไม่ต่างไปจากปัจจัยอื่นๆ เพราะวัตถุดิบและสิ่งเหล่านั้นจะต้องมีการจัดหามาใช้ในการดำเนินการผลิตหรือพัฒนาตลอดเวลา เพื่อใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า ส่วนการจัดการด้านสถานที่เน้นถึงกระบวนการและวิธีในการปฏิบัติงานในด้านความสะดวกสบายเพื่อเอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการจัดสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อยตลอดจนการถ่ายเทของอากาศที่เหมาะสมในการทำงาน วัสดุอุปกรณ์ซึ่งนับรวมถึงอาคารที่เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้การบริหารประสบผลสำเร็จได้ผลสมบูรณ์เป็นการบริหารอย่างแท้จริง และให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เช่นเดียวกับ ฉัตรชัย มะสุนสืบ (2553) กล่าวว่า การเลือกและการใช้งานอุปกรณ์ออกกำลังกายในฟิตเนสเซ็นเตอร์นั้นมีความสำคัญมากสำหรับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมนี้ ดังนั้นผู้ประกอบการหรือผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับรายละเอียดต่างๆ ในการเลือกอุปกรณ์ออกกำลังกาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนครพรณ สุวรรณหงษ์ และดร.จุฑา ดิงศภิตย์ (2551) ซึ่งศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้มาใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ มีความต้องการด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการจัดการ

ผู้ปฏิบัติงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ ด้านการจัดการโดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 2.67) และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ กล่าวคือ มีการจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร กำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเป็นไปตามแผนงานและโครงการที่กำหนดไว้ มีระบบรักษาความปลอดภัยภายในฟิตเนสเซ็นเตอร์ และมีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป ทั้งนี้เป็นเพราะฟิตเนสเซ็นเตอร์เกือบทุกแห่งมีการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศขององค์กร มีระบบรักษาความปลอดภัยภายในฟิตเนสเซ็นเตอร์ ดังเช่นผลจากการสัมภาษณ์ หัวหน้า

ศูนย์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ศุภศักดิ์ เศษชุ่ม, สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2555) กล่าวว่า มีการบันทึกจำนวนผู้มาใช้บริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ แยกตามประเภทของสมาชิก ให้เจ้าหน้าที่ของสำนักการกีฬาเป็นผู้ดูแลความเรียบร้อย และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลบริเวณโดยรอบศูนย์ ฯ มีกล้องวงจรปิดติดตั้งอยู่บริเวณทางเข้าสำนักการกีฬา เช่นเดียวกับ นักวิชาการการกีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ (ประจักษ์ อินโต, สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2555) กล่าวว่า มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศผู้มาใช้บริการ โดยผู้มาใช้บริการต้องยื่นบัตรสมาชิกที่เคาท์เตอร์ และลงชื่อทั้งก่อนและหลังใช้บริการฟิตเนส มีแม่บ้านและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลความเรียบร้อย ความปลอดภัย และกรรมการผู้อำนวยการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (สุชาติ ทวีพรปฐมกุล, สัมภาษณ์, 9 มีนาคม 2555) กล่าวว่า มีการจัดทำข้อมูลผู้ให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีเจ้าหน้าที่ของฟิตเนสคอยดูแลอย่างน้อย 1 คน และติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในฟิตเนสเซ็นเตอร์ จำนวนหลายสิบตัว แสดงว่าผู้บริหารของฟิตเนสเซ็นเตอร์ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการ เพราะการจัดการที่ดีเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ดังที่ Longenecker&Pringle, (1981) กล่าวว่า การจัดการ คือ กระบวนการรวบรวมและประสานบุคคล เทคโนโลยี การทำงานและทรัพยากรต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กรอย่างเกิดประสิทธิภาพ

2. ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

2.1 ด้านการวางแผน

ผู้ปฏิบัติงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 2.64) และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ กล่าวคือ แผนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และเป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย กำหนดแผนระยะสั้นและแผนระยะยาวอย่างเหมาะสม ในการวางแผนการปฏิบัติงานมีการศึกษาความพร้อมด้านทรัพยากรเช่น บุคลากร งบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์ต่าง ๆ ปฏิบัติงานตามแผนงานโดยจัดลำดับความสำคัญของงาน และบุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน ดังเช่นผลจากการสัมภาษณ์ นักวิชาการการกีฬา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์อนุวรรต/ 5 มีนาคม 2555 (ประจักษ์ อินโต, สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2555) กล่าวว่า แผนระยะสั้นคือจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายเพิ่ม แผนระยะยาวคือประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายนอกเข้ามาใช้บริการ โดยประชาสัมพันธ์ทั้งในรูปแบบของป้ายประกาศและเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย เช่นเดียวกับนักวิทยาศาสตร์การกีฬาปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (สมเจตต์ พริ้งสกุล, สัมภาษณ์, 27 กุมภาพันธ์ 2555) กล่าวว่า มีการกำหนดแผนล่วงหน้าตามแผนของสำนักกีฬา 5 ปี เป็นแผนรวมของสำนักกีฬา ส่วนฝ่ายฟิตเนสจะวางแผนในระยะสั้นเกี่ยวกับรายการส่งเสริมการตลาด โปรแกรมการออกกำลังกายพิเศษสำหรับสมาชิก และผู้จัดการศูนย์สุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (ภานุพล รัตนปนัดดา, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2555) กล่าวว่า มีทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาวแยกเป็นไตรมาส เช่น ทุกภาคการศึกษาจะมีการจัดกีฬา เพื่อให้นักศึกษาเดิมและนักศึกษาใหม่มีกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการวางแผนมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของทุกองค์กร เพราะจะให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ รวมถึงวิธีการที่จะทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายนั้น ดังที่ วิเชียร วิทย์อุดม (2550) กล่าวว่า การวางแผนนับว่ามีความสำคัญหลายอย่างต่อองค์กรและการปฏิบัติหน้าที่บริหารงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การวางแผนนับว่าเป็นกระบวนการขั้นแรกของการดำเนินงานทั้งหมด เพราะว่าการวางแผนจะทำให้เราได้ว่ารู้ถึงจุดมุ่งหมายปลายทางของการดำเนินงาน และการวางแผนยังสามารถเป็นเครื่องกำหนดข้อผูกพันในการปฏิบัติงานหรือดำเนินงานตามโครงการให้สัมฤทธิ์ผล และประมาณการเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานไว้ล่วงหน้า และยังสามารถเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาต่างๆที่จะเกิดขึ้นได้ ทำให้เวลามีคุณค่าและใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่

2.2 ด้านการจัดองค์กร

ผู้ปฏิบัติงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการจัดองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 2.78) และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ ทั้งนี้เพราะฟิตเนสเซ็นเตอร์ส่วนใหญ่มีการจัดโครงสร้างการบริหารงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ และกำหนดขอบเขตของแต่ละงานไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม มีการแบ่งงานออกเป็นฝ่าย ๆ ให้มีเอกภาพในการบังคับบัญชา คัดเลือกผู้ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณวุฒิ และคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่ง และแต่ละฝ่ายให้การความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ดังเช่นผลจากการสัมภาษณ์หัวหน้าศูนย์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ศุภศักดิ์ เขยชุม, สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2555) กล่าวว่า การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานครอบคลุมในงานที่ต้องรับผิดชอบทั้งหมด โดยมีการจัดทำรายละเอียดของงาน (job description) ของแต่ละคน ซึ่งถือว่ามีเหมาะสมชัดเจน เช่นเดียวกับผลการสัมภาษณ์นักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (ธัชดาพร ความบุตร, สัมภาษณ์, 2 เมษายน 2555) กล่าวว่า ครอบคลุมการรับผิดชอบทั้งหมด และมีความเหมาะสมและชัดเจน คือแต่ละคนก็มีหน้าที่ในการทำงานของแต่ละคน ซึ่งทุกคนรู้หน้าที่ของตนเอง และเจ้าหน้าที่งานกีฬาและนันทนาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (อนรรักษ์ อ่อนจันทร์, สัมภาษณ์, 12 มีนาคม 2555) กล่าวว่า แบ่งหน้าที่ได้ครอบคลุม มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน แต่ถ้าช่วงใดที่ฝ่ายนั้น ๆ มีงานมากก็จะหมุนเวียนมาช่วยกันทำ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การจัดองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะทำให้การบริหารสามารถดำเนินงานไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ จึงต้องมีการจัดระเบียบให้กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การให้มีความสัมพันธ์กันและสามารถใช้ทรัพยากรทางการบริหารให้เกิดประโยชน์กับองค์การได้มากที่สุด อีกทั้งยังต้องมีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้มีความชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ดังที่ ธงชัย สันติวงษ์ (2543) กล่าวว่า การจัดองค์การเป็นการจัดระเบียบกิจกรรมให้เป็นกลุ่มก้อนเข้ารูป และการมอบหมายงานให้คนปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานที่ตั้งไว้ การจัดองค์การจะเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการจัดระเบียบความรับผิดชอบต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ทุกคนทุกฝ่ายต่างทราบว่า ใครต้องทำอะไร และใครหรือกิจกรรมใดต้องสัมพันธ์กับฝ่ายอื่นอย่างไรบ้าง เช่นเดียวกับ สาคร สุขศรีวงศ์ (2552) กล่าวว่า การจัดองค์การเป็นการออกแบบงาน การจัดแผนงาน การจัดแบ่งอำนาจหน้าที่ และการประสานงานระหว่างบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ในองค์การเพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.3 ด้านการนำ

ผู้ปฏิบัติงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการของฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการขึ้นนำ โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 2.52) และในรายข้อพบว่า มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี 3 ข้อ คือผู้บริหารสั่งงานโดยคำนึงถึงความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 2.65) รองลงมาคือ ผู้บริหารใช้วิธีการสั่งงานไปยังผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย 2.61) และผู้บริหารมีความสามารถในการ

ชี้นำ และมีการปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานให้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.57) ตามลำดับ ดังเช่นผลจากการสัมภาษณ์ กรรมการผู้อำนวยการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (สุชาติ ทวีพรปฐมกุล , สัมภาษณ์, 9 มีนาคม 2555) กล่าวว่า มีวิธีการส่งงานไปยังผู้ปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการส่งการ และปรึกษาหารือกัน ขึ้นอยู่กับหน้าที่งานที่แตกต่างกันไป เช่นเดียวกับ ผู้จัดการศูนย์สุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (ภานุพล รัตนปนัดดา, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2555) กล่าวว่า มีการประชุมทุกสัปดาห์ เพื่อติดตามงานในสัปดาห์ที่แล้ว รวมถึงแจ้งงานในสัปดาห์ต่อไปด้วย มอบหมายงานตามลำดับขั้น โดยมอบหมายหัวหน้ารับผิดชอบเป็นหลัก ส่วนการแก้ไขปัญหาโดยส่วนใหญ่อาศัยการทำงานแบบพี่น้องช่วยกันแก้ปัญหา และรองคณบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (พัชรศักดิ์ ธีรประจักษ์บาน, สัมภาษณ์, 12 มีนาคม 2555) กล่าวว่า มีการแนะนำดูแล และให้คำปรึกษาแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพราะต้องพบกันทุกวันอยู่แล้ว และพบว่าระดับพอใช้ 2 ข้อ คือ มีการจัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.45) และมีการบำรุงขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 2.35) ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพิitenสเซ็นเตอร์ส่วนใหญ่ไม่ได้จัดสวัสดิการพิเศษที่นอกเหนือไปจากสิทธิประกันสังคม และค่าทำงานล่วงเวลา ในขณะที่บางแห่งมีการจัดสวัสดิการพิเศษ ได้แก่ โบนัสปลายปี คุปองอาหาร เงินส่วนแบ่งเปอร์เซ็นต์ผู้มาใช้บริการ ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น ดังคำกล่าวของ วิเชียร วิทย์อุดม (2550) กล่าวว่า ผู้บริหารที่มีประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพต้องรู้จักประสานงานกันในกิจกรรมที่แตกต่างกัน นั่นก็คือผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจะใช้เวลาในการสื่อสารกับลูกน้องและจัดการกับข้อขัดแย้ง การอบรมฝึกฝน การพัฒนา และการชักจูงให้ลูกน้องทำตามเป้าหมายเบื้องต้นของผู้บริหารให้ประสบผลสำเร็จ

2.4 ด้านการควบคุม

ผู้ปฏิบัติงานในพิitenสเซ็นเตอร์ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่าผลการดำเนินงานด้านกระบวนการจัดการของพิitenสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐด้านการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 2.76) และมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีทุกข้อ กล่าวคือ พิitenสเซ็นเตอร์ส่วนใหญ่มีการควบคุมการใช้งานในฝ่ายต่าง ๆ อย่างรัดกุมให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ตรวจสอบมาตรฐานของสถานที่และอุปกรณ์ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ และมีการสรุปรายงานผลต่อผู้บริหารเป็นระยะ ๆ ระหว่างปฏิบัติงานตามแผนงาน ดังเช่นผลจากการสัมภาษณ์หัวหน้ากลุ่มงานกิจการนักศึกษา กองงานผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี สถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (วนิดา ประภาวสิทธิ์, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2555) กล่าวว่า มีการตรวจสอบ ถ้าเป็นข้าราชการปีละ 2 ครั้ง ถ้าเป็นพนักงานปีละครั้ง แต่ว่า 6 เดือนก็ส่งผลงานเหมือนกัน การตรวจสอบมี KPI เป็นตัวชี้วัดการบรรลุผลสำเร็จของงาน ที่สอดคล้องกับ job description ของบุคลากรแต่ละคน เช่นเดียวกับ หัวหน้างานพัฒนาทักษะความสามารถนักศึกษา (งานกีฬา) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (กฤษฎา ทาสุนทร, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2555) กล่าวว่า การตรวจสอบและประเมินเป็นประจำทุก 6 เดือน มี 2 ขั้นตอน คือ การประเมินโดยตนเองประเมินตนเอง และหัวหน้าผู้ดูแลประเมินอีกครั้ง และมีการจัดทำรายงานผลการจัดการพัฒนาส่งผู้บริหารเป็นระยะ ๆ ดังเช่นผลการสัมภาษณ์หัวหน้าศูนย์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ศุภศักดิ์ เศษชุม, สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2555) กล่าวว่า มีการประชุมติดตามงานในทุก ๆ 2 อาทิตย์ 2 อาทิตย์แรกจะพูดถึงเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการทำงานว่ามีอะไรบ้าง งานที่มาจากแรงกดดัน การแก้ไข การวางแผนงาน อีก 2 อาทิตย์ถัดไปเป็นสิ้นเดือนจะต้องรายงานในที่ประชุมถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ จำนวนสมาชิกทั้งหมด แบ่งแยกตามประเภท และรายรับในแต่ละเดือน แล้วนำเสนอผู้บริหารต่อไป และเจ้าหน้าที่งานกิจกรรมสโมสรกีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (ศศิกันต์ จันทนสมิต, สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2555) กล่าวว่า มีการสรุปรายงานผลการจัดโครงการรายงานต่อผู้บริหารปีละ 1 ครั้ง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการควบคุมเป็นสิ่งที่ช่วยตรวจสอบการทำงานของบุคลากรในส่วนต่าง ๆ ขององค์การ ทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามที่กำหนดไว้ ดังที่ สาคร สุขศรีวงศ์ (2552) กล่าวว่า เมื่อผู้บริหารได้วางแผนการดำเนินงานขององค์การ จัดองค์การให้อยู่ในสภาพพร้อมสำหรับการทำงาน และได้ชี้้นำให้สมาชิกขององค์การปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่แล้ว ผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณาต่อไปว่าจะบริหารจัดการอย่างไรเพื่อให้การทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ควรกำกับดูแลการทำงานในส่วนต่าง ๆ ขององค์การอย่างไร จะนำระบบหรือเครื่องมือใดบ้างมาใช้เพื่อให้สามารถกำกับดูแลการทำงานให้เหมาะสม และจะกำกับดูแลกระบวนการดำเนินงานอย่างไรจึงจะเอื้อต่อความสำเร็จขององค์การ หากผู้บริหารที่ไม่ทำหน้าที่ในการควบคุมให้ดี หรือทำไม่ครบถ้วนในสิ่งที่ควรทำมักประสบปัญหาต่าง ๆ มากมาย เช่น การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนงานและไม่ได้รับผลลัพธ์ตามความประสงค์ เกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานโดยไม่มีใครทราบ และไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ทันที่ แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์การใดมีระบบการควบคุมที่ดีก็จะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

3. ความพึงพอใจในการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91) โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ฟิตเนสเซ็นเตอร์ในเรื่องการให้บริการ การให้คำแนะนำในการใช้สถานที่และอุปกรณ์ออกกำลังกาย ความรู้ความชำนาญในการออกกำลังกาย และความสุภาพเรียบร้อย อุปกรณ์ออกกำลังกายอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีความปลอดภัย จำนวนเพียงพอ คุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน และทันสมัย อัตราค่าบริการมีความหลากหลาย ทั้งแบบรายวัน รายเดือน รายปี สถานที่แบ่งเป็นสัดส่วน ห้องออกกำลังกายมีขนาดเหมาะสม สามารถใช้บริการอุปกรณ์ออกกำลังกาย สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในห้องออกกำลังกายได้อย่างสะดวกสบาย สถานที่สะอาด การตกแต่งภายใน และบริเวณโดยรอบของฟิตเนสเซ็นเตอร์สวยงาม ทันสมัย สถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย และรู้สึกที่ตนเองมีสุขภาพร่างกายดีขึ้นหลังจากได้เข้ามาใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ แต่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกิจกรรมการให้บริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์บนเว็บไซต์ วารสารกีฬา แผนพับ โปสเตอร์ ในระดับพอใช้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครหลายแห่ง ยังประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กรยังไม่ทั่วถึง และไม่ต่อเนื่อง จึงทำให้ผู้บริการรับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่ต่อเนื่อง อาจทำให้พลาดโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการที่น่าสนใจและมีประโยชน์ต่อร่างกายได้ ทำให้รู้สึกพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้ ดังที่ พรรณี ช. เจนจิต (2528 อ้างถึงใน วรลักษณ์ พลสยม, 2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไป ความพึงพอใจมากขึ้นหรือน้อยลงของบุคคลมีแนวโน้มขึ้นอยู่กับค่านิยมของบุคคลด้วย ความพึงพอใจมาจากการอบรมตั้งแต่เด็ก และค่อย ๆ ซึมซับมาจากการเลียนแบบบิดามารดา คนใกล้ชิดโดยไม่ต้องมีผู้บอกสอน เป็นเรื่องของพฤติกรรมการเรียนรู้ ประสบการณ์ การถ่ายทอดความพอใจที่มีอยู่เดิม และสื่อมวลชน

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามกลุ่มมหาวิทยาลัย

ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ และกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเรื่องของกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถานที่และอุปกรณ์ออกกำลังกาย เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจากผลการศึกษาดำเนินงานเกี่ยวกับทรัพยากรการจัดการด้านบุคลากร พบว่าฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีระบบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น เช่น การฝึกอบรม หรือสัมมนา มีการจัดกิจกรรมปฏิสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ของพนักงาน และมีระบบการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรมีความมุ่งมั่น และกระตือรือร้นในการทำงานมากกว่า ฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ และกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งอาจมีผลทำให้บุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในงานของตนเองมากกว่า

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ และกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเรื่องของอุปกรณ์ออกกำลังกายมีความพร้อมและเพียงพอในการให้บริการสถานที่ของเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วนที่แน่นอนและสามารถติดต่อได้สะดวก และขนาดห้องออกกำลังกายเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ จากผลการศึกษาดำเนินงานเกี่ยวกับทรัพยากรการจัดการด้านบุคลากร พบว่าฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีการจัดสถานที่ในการทำงาน เอกสาร และวัสดุอุปกรณ์ของแต่ละฝ่ายอย่างเป็นระบบ อุปกรณ์ออกกำลังกายมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน มีความทันสมัย และได้มาตรฐานสากล อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน การปรับปรุง และซ่อมแซมอุปกรณ์ออกกำลังกายความรวดเร็ว สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ตู้ล็อกเกอร์ มากกว่าฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ และกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ และพบว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีความพึงพอใจในเรื่องของได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์มากกว่าผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ และกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะฟิตเนสเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของฟิตเนสเซ็นเตอร์ไปยังผู้ใช้บริการโดยผ่านช่องทางที่ถึงกลุ่มผู้ใช้บริการมากกว่า เช่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ใช้ป้าย แผ่นพับประชาสัมพันธ์ ช่วงเวลาการสมัครสมาชิก ระยะเวลาเข้าใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ มีการประชาสัมพันธ์โครงการของแผนกกีฬา โดยใช้ป้ายประกาศ ซึ่งสังเกตเห็นได้ง่ายและตลอดเวลาที่ผ่านมามากกว่า

ส่วน фитнесเซ็นเตอร์ในกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ และกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏส่วนใหญ่ได้ประชาสัมพันธ์โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของฟิตเนสบนเว็บไซต์ หรือ face book ของหน่วยงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าหากผู้ใช้บริการไม่ได้เปิดเว็บไซต์หรือใช้อินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่องอาจไม่ได้รับทราบข่าวสารใหม่ ๆ ที่ทางฟิตเนสได้ประชาสัมพันธ์ไว้ ซึ่งทางฟิตเนสเซ็นเตอร์ควรศึกษาพิจารณาว่าการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางใดที่มีความเหมาะสมและสามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้มากที่สุด ดังที่ เชลลีย์ (Shelly, 1975 อ้างถึงใน ปาริฉัตร เวียรธา, 2547) กล่าวว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (resource) หรือ สิ่งเร้า (stimuli) การวิเคราะห์ความพึงพอใจจึงเป็นการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผู้บริหาร ควรมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์ทุกตำแหน่งให้ได้รับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานนั้นๆ เช่น ผู้ฝึกสอน ควรได้รับการฝึกอบรม พัฒนาความรู้ ทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา อย่างต่อเนื่อง ทุกๆ 6 เดือน หรือ อย่างน้อย ปีละหนึ่งครั้ง เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรได้รับการฝึกอบรมบุคลิกภาพ การให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคลากรภายในฟิตเนสเซ็นเตอร์

1.2 ผู้บริหาร ควรมีนโยบายในการจัดหารายได้เป็นของหน่วยงานเอง เช่น การรับสมัครสมาชิกในรูปแบบที่หลากหลาย การจัดกิจกรรม หรือโครงการต่างๆ และการบริการเทรนเนอร์ เพื่อให้ฟิตเนสเซ็นเตอร์มีรายได้ และสามารถนำรายได้นั้นมาบำรุง ซ่อมแซม วัสดุ อุปกรณ์ออกกำลังกายให้มีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ผลการดำเนินงานด้านการเงินและงบประมาณอยู่ในระดับพอใช้ กล่าวคือ งบประมาณที่ฟิตเนสเซ็นเตอร์ได้รับไม่เพียงพอและเหมาะสมต่อการ

ดำเนินงาน และการเบิกจ่ายงบประมาณค่อนข้างล่าช้า ดังนั้น ทางมหาวิทยาลัยควรมีนโยบายการจัดสรรงบประมาณมายังฟิตเนสเซ็นเตอร์ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงาน หากพบว่าผู้สนใจเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มขึ้น เพราะฟิตเนสเซ็นเตอร์ถือเป็นสวัสดิการของมหาวิทยาลัยที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสุขภาพกายและสุขภาพใจของบุคลากร

2.2 จากผลการวิจัยพบว่า ผลการดำเนินงานด้านการจัดการด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพอใช้ อุปกรณ์ออกกำลังกายมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน อยู่ในสภาพไม่พร้อมใช้งาน และการดำเนินการปรับปรุงและซ่อมแซมอุปกรณ์ออกกำลังกายค่อนข้างช้า ดังนั้น ฟิตเนสเซ็นเตอร์ควรมีหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ เครื่องมือออกกำลังกายที่ชัดเจน และกำหนดเวลาที่ชัดเจน เช่น วันศุกร์ช่วงเช้า โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำฟิตเนสมีหน้าที่ในการตรวจสอบสภาพของทุกชิ้น เพื่อจะได้สามารถดำเนินการปรับปรุง ซ่อมแซมในอยู่ในสภาพใช้งานได้ตามปกติ ส่งผลให้มีอุปกรณ์เครื่องมือในการออกกำลังกายเพิ่มขึ้น ในระหว่างรอการดำเนินการจัดซื้อเครื่องใหม่

2.3 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความประโยชน์ในการปรับปรุงฟิตเนสเซ็นเตอร์ให้ดีขึ้น ดังนี้

2.3.1 ฟิตเนสเซ็นเตอร์ควรมีตู้จำหน่ายเครื่องดื่มอยู่ในบริเวณฟิตเนสเซ็นเตอร์ด้วย เพราะเมื่อออกกำลังกายแล้วจะรู้สึกกระหายน้ำ ซึ่งไม่สะดวกในการจัดเตรียมมาเอง

2.3.2 ควรดูแลรักษาความสะอาดอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกาย ห้องอาบน้ำ ห้องสุขา และสถานที่โดยรวม

2.3.3 ควรมีบริการผ้าฆ่าเชื้อ (ผ้า sanitizer) ติดตั้งไว้บริเวณมุมห้อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้นำไปเช็ดอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกาย เพราะบางครั้งอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายเปื้อนเหงื่อ และสกปรก

2.3.4 เจ้าหน้าที่ฟิตเนสเซ็นเตอร์ เช่น ผู้ฝึกสอน พนักงานเก็บเงิน ควรมีมนุษยสัมพันธ์ดี รักษานบริการ ดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ หรือศูนย์ออกกำลังกายในสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

3.2 ควรศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของเอกชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาฟิตเนสเซ็นเตอร์หรือศูนย์ออกกำลังกายในสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

การกีฬาแห่งประเทศไทย. **แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2550-2554).**

กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี, 2549.

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ,สำนักงาน. **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ**

สังคมแห่งชาติฉบับที่ 10. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550.

คณะกรรมการอุดมศึกษา,สำนักงาน. **นักศึกษารวมปีการศึกษา 2553 : จำแนกตาม สถาบัน /**

กลุ่มสถาบัน / เพศ / ระดับการศึกษา / คณะ. กรุงเทพมหานคร:สำนักงานคณะกรรมการ
อุดมศึกษา, 2553.

คมชนัญ โวหาร. **การศึกษาการบริหารการกีฬาในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**วิทยานิพนธ์

ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

ฉัตรชัย มะสุนส์บ. **การจัดการศูนย์สุขภาพ.** กรุงเทพมหานคร:เอกสารประกอบการสอนคณะ

วิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553.

เฉลิมพล จินดาเรือง. **การจัดการธุรกิจสุขภาพ.** กรุงเทพมหานคร: โครงการศูนย์หนังสือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2552.

ชูศักดิ์ เวชแพทย์. **สรีรวิทยาของการออกกำลังกาย.** กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสรีรวิทยา

มหาวิทยาลัยมหิดล, 2519.

ฐิติกร ศิริสุขเจริญพร. **การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ.** กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ สถาบัน

ราชภัฏสวนดุสิต, 2541.

เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย. **การพลศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย, 2533.

ธงชัย สันติวงษ์. **หลักการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2543.

ธงชัย สันติวงษ์. **องค์การและการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 11 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2543.

ธงชัย สันติวงษ์. **หลักการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2545.

ธนะสิทธิ์ ราชสิงห์. **การศึกษาการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

ธีรพัฒน์ อนันต์ภากรณ์. **การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าใช้บริการสถานออกกำลังกายลีดเดอร์ฟิตเนสคลับแอนดส์สปา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

ธีรยุทธ รัตนกรแก้ว. **การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดและดำเนินการกิจกรรมกีฬากายออกกำลังกาย และกีฬาของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานครและเทศบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาพลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

นศพรณ สุวรรณหงส์ และดร. จุฑา ดิงศภัคภักดิ์. **ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**. **วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ** 10(เมษายน-มิถุนายน): 66-80.

บรรยงค์ โตจินดา. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รวมสาส์น, 2542.

ปาริชาติ ประกอบมาศ. **การศึกษาการจัดการสนามกีฬาเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

ปาริฉัตร เวียร์รา. **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.

ประคอง กรรณสูตร. **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

ปรีชา พงษ์เพ็ง. การศึกษาปัญหาการจัดการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 21 ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาพลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

ภิญโญ วิทวัสสุติกุล. สุขศึกษา. ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ช่วงชั้นที่ 4. กรุงเทพมหานคร:แม็ค, 2546.

ยุทธไทยวรรณ. พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์. Marketing Management. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ อิมเมจ เอ็นเตอร์ไพรส์, 2549.

วรลักษณ์ พลสยาม. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์. การศึกษาด้วยตนเอง, สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2551.

วันชัย บุญรอด. สถิติวิทยาศาสตร์การกีฬา. กรุงเทพมหานคร: เอกสารประกอบการสอน คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

วิจิต ศรีสอ้าน. หลักการอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ วัฒนาพานิช จำกัด , 2539.

วิเชียร วิทยอุดม. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ธนัชการพิมพ์, 2550.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. การจัดการและพฤติกรรมขององค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2546.

วิชุดา แสงปรีชากุล. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกออกกำลังกายที่สถานบริการฟิตเนส. วิทยานิพนธ์ ปริญญาามหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล, 2547.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร, 2545.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร :วิสิทธิ์พัฒนา, 2539.

ศิริโสภาคร์ บุรพาเดช. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.

สมคิด ฉิมจารย์. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการใช้ฟิตเนสเซ็นเตอร์ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, ภาควิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2523.

สมพงษ์ เกษมสิน. **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

สาคร สุขศรีวงศ์. **การจัดการมุมมองของนักบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จี.พี.ไซเบอร์พ
รินท์, 2552.

สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน. **ผลการสำรวจพฤติกรรมการออกกำลังกายของประชากร ปี 2550**.

กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2550.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2543.

ภาษาอังกฤษ

Afthninos, Y., et al. **Customer expectation of service in Greek fitness center.**Management Service Quality, 2005.

Best,W. **Research in Education**, Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hill ,1989.

Bartol,K and Martin,D. **Mangement:**Mcgraw-Hall, Boston, 1998.

Cheng, Chin-Fu.**Competency assessment in sport management for the republic of China(Taiwan).**Dissertation Abstracts Management, 1993.

Drucker,Peter F. **Management**, Butterworth Heine-clays Ltd., St.IvesPlc 2006.

Flippo, Edwin B. **Management : A Behavioral Approach** :allyn and Bacon, 1970.

Griffin, Ricky W. **Managerment 4 th.ed.**Houghton Mifflin, Boston 1993.

Haimann,T. and Scott, W.G. **Management in Modern Organization**. Boston, Houghton Mifflin,1970.

James G. Hunt and Richard N. Osborn.**Organizational Behavior**. 7th ed. USA :Johm Wiley and Sons, 2000.

Longenecker,J.G. and Pringle,C.D. **Management**. Ohio: Merril, 1981.

Robins, S Robins, S.P. and Coulter,M. **Managerment (6th ed).**New Jersey: Prentice-Hal, 2003.

Robins, S Robins, S. P.**Organization behavior**.London: Prentice-Hal, 2005.

Rue, Leslie W. and Lloyd L. Byars. **Management : Skill and Applicarion**. 9thed. North America : McGraw-Hill, 2000.

Thibault, L. **Streatory in Nonprofit Sport Organizations**. Disseration Abstracts. Canada: University of Alberty, 1993.

William C. Grantham, Robert W. Patton, Tracy D. York and Mitchel L. Winick. **Health fitness management**.Human Kinetics, 1998.

Yamaguchi, Y., and Okada, K. A Study of adherence to a fitness club: A user's perspective. Abstracts New Horizons of Human Movement, 1998.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. อาจารย์ ดร.จุฑา ติงศรัทิต์ อาจารย์ประจำแขนงวิชาการจัดการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด รองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พราม อินพรม รองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
4. อาจารย์ ดร.พัชรชศักดิ์ ธีฎประจันบาน รองคณบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. อาจารย์ฉัตรชัย มะสุนสืบ อาจารย์ประจำสาขาวิชานันทนาการศาสตร์ และการจัดการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ภาคผนวก ค
เครื่องมือการวิจัย

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การศึกษาการจัดการพัฒนเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐใน กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงในการตอบแบบสัมภาษณ์

1. กรอบแบบสัมภาษณ์นี้ เป็นการสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาการจัดการพัฒนเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร
2. ผู้ให้สัมภาษณ์ คือ ผู้บริหารงานด้านพัฒนเนสเซ็นเตอร์
3. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน รวมทั้งสิ้น 2 หน้า ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์
 - ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับทรัพยากรการจัดการ 4 ด้าน(4M's)
 - ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับกระบวนการจัดการ 4 ด้าน(POLC)
4. ในฐานะที่ท่านเป็นบุคคลที่สำคัญในการพัฒนาการจัดการพัฒนเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญในการวิจัยจึงขอความกรุณาตอบแบบสัมภาษณ์ตามสภาพความเป็นจริงให้ครบทุกข้อผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านทั้งสิ้นและข้อมูลที่ได้จะเป็นการศึกษาวิจัยเพื่อสะท้อนสภาพความเป็นจริงที่ใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเท่านั้น

นาย นันทิช อัครวิภาส

นิสิตปริญญาโท แขนงวิชาการจัดการกีฬา

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

1. ชื่อ – นามสกุลผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

.....

2. วัน / เวลา / สถานที่

.....

3. ระดับการศึกษา

.....

4. ตำแหน่ง

ปัจจุบัน.....

.....

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

.....

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับทรัพยากรการจัดการ 4 ด้าน(4M's)

ด้านบุคลากร (Man)

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฟิตเนสเซ็นเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานหรือไม่
ถ้าไม่พอควรเพิ่มตำแหน่งใดบ้าง เพราะเหตุใด

2. วุฒิการศึกษาและประสบการณ์ของผู้ที่จะมาทำงานในฟิตเนสเซ็นเตอร์มีความสำคัญหรือไม่ และมีเกณฑ์ในการเลือกบุคลากร อย่างไร

3. ท่านพบปัญหา และมีข้อเสนอแนะทางด้านบุคลากร อย่างไรบ้าง

ด้านการเงิน และงบประมาณ(Money)

1. งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุน ได้มาจากส่วนใดบ้าง งบประมาณที่ได้รับเพียงพอและเหมาะสมต่อการดำเนินการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร

2. ท่านมีระบบการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณอย่างไรบ้าง

3. ท่านพบปัญหา และมีข้อเสนอแนะทางงบประมาณอย่างไรบ้าง

ด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Materials)

1. อุปกรณ์ออกกำลังกายที่เปิดให้บริการ เช่น ดัมเบลล์ บาร์เบล เครื่องวิ่งไฟฟ้า เครื่องไต่ระดับ จักรยาน เป็นต้น มีความเพียงพอต่อการให้บริการหรือไม่ อย่างไร
2. อุปกรณ์ออกกำลังกาย สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ มีเกณฑ์ในการตรวจสอบสภาพการใช้งานอย่างไรบ้าง และมีการปรับปรุง และซ่อมแซมอุปกรณ์ อย่างไร
3. ท่านพบปัญหา และมีข้อเสนอแนะด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ อย่างไร

ด้านการจัดการ (Management)

1. มีการจัดทำข้อมูลและสารสนเทศของฟิตเนสเซ็นเตอร์ หรือไม่ อย่างไร
2. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม และโครงการต่างๆของฟิตเนสเซ็นเตอร์ อย่างไร
3. มีระบบรักษาความปลอดภัยในฟิตเนสเซ็นเตอร์ อย่างไร
4. ท่านพบปัญหา และมีข้อเสนอแนะด้านการจัดการ อย่างไรบ้าง

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับกระบวนการจัดการ (POLC)

ด้านการวางแผน (Planning)

1. มีการกำหนดแผนงานในระยะสั้น และระยะยาว หรือไม่ อย่างไร
2. ถ้ามี แผนการดำเนินงานฟิตเนสเซ็นเตอร์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของหน่วยงานหรือไม่ อย่างไร
3. ท่านพบปัญหา และมีข้อเสนอแนะด้านการวางแผน อย่างไรบ้าง

ด้านการจัดองค์การ (Organizing)

1. ฟิตเนสเซ็นเตอร์ของท่านมีโครงสร้างการบริหารงานอย่างไร
2. การแบ่งบทบาทหน้าที่ในการทำงานครอบคลุมในงานที่องค์กรต้องรับผิดชอบทั้งหมดหรือไม่และบทบาทหน้าที่ในการทำงานแต่ละตำแหน่งมีความเหมาะสม และชัดเจนหรือไม่ อย่างไร
3. ท่านพบปัญหา และมีข้อเสนอแนะด้านการจัดองค์การ อย่างไรบ้าง

ด้านการชี้นำ (Leading)

1. โดยปกติท่านจะมีวิธีการสั่งงานไปยังผู้ปฏิบัติงานอย่างไร คำนี้ถึงความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหรือไม่มีปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างไร
2. ท่านมีการแนะนำ ดูแล และให้คำปรึกษาแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร
3. ท่านมีการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงาน หรือไม่ อย่างไร
4. ท่านพบปัญหา และมีข้อเสนอแนะด้านการชี้แนะ อย่างไรบ้าง

ด้านการควบคุม (Controlling)

1. มีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน และประเมินบุคลากรในการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร
2. มีการสรุปรายงานผลการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ ต่อผู้บริหารเป็นระยะๆ หรือไม่ อย่างไร
3. ท่านพบปัญหา และมีข้อเสนอแนะด้านการควบคุม อย่างไรบ้าง

แบบสอบถามชุดที่ 1 (ผู้ปฏิบัติงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์)

เรื่อง การศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐใน กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1.แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

2.ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ คือ กลุ่มบุคลากร หรือผู้ปฏิบัติงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์ภายในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 16 แห่ง

3.แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน รวมทั้งสิ้น 5หน้า ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทรัพยากรในการจัดการ (4M's)

ตอนที่ 3เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ(POLC)

4. ในการตอบแบบสอบถาม ให้ปฏิบัติดังนี้

ตอนที่ 1 โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

..... ตามความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 2 และตอนที่ 3

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องของแต่ละคำถามให้ตรงตามความเป็นจริง

มากที่สุด

โดยใช้หลักเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

หมายเลข 4 หมายถึง ดีมาก

หมายเลข 3 หมายถึง ดี

หมายเลข 2 หมายถึง พอใช้

หมายเลข 1 หมายถึง ควรปรับปรุง

5. ในฐานะที่ท่านเป็นบุคคลที่สำคัญในการพัฒนาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญในการวิจัยจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริงให้ครบทุกข้อผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จะไม่ส่งผลกระทบต่อทุกทั้งสิ้นและข้อมูลที่ได้จะเป็นการศึกษาวิจัยเพื่อสะท้อนสภาพความเป็นจริงที่ใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเท่านั้น

นาย นันทิช อัครวิภาส
นิสิตปริญญาโท แขนงวิชาการจัดการกีฬา
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามชุดที่ 1 (ผู้ปฏิบัติงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์)

เรื่อง การศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐใน
กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานศึกษา และตำแหน่งในคณะกรรมการดำเนินงาน

.....

2. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

3. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 30 ปี () 2. 30-40 ปี
() 3. 41-50 ปี () 4. มากกว่า 50 ปี

4. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. ปริญญาโท () 4. ปริญญาเอก

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษา

- () 1. น้อยกว่า 1 ปี () 2. 1 – 2 ปี
() 3. 3 – 5 ปี () 4. มากกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทรัพยากรการจัดการ (4M's)

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นให้ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

ทรัพยากรการจัดการ	ระดับผลการดำเนินงาน			
	ดีมาก (4)	ดี (3)	พอใช้ (2)	ควรปรับปรุง (1)
<u>ด้านบุคลากร</u>				
1. มีระบบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (การฝึกอบรม หรือสัมมนา) ให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น				
2. มีการจัดกิจกรรมปฏิสัมพันธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ของพนักงาน				
3. มีระบบการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรมีความมุ่งมั่น และกระตือรือร้นในการทำงาน				
4. บุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในงานของตนเอง				
<u>ด้านการเงิน และงบประมาณ</u>				
5. งบประมาณที่ฟิตเนสเซ็นเตอร์ได้รับมีความเพียงพอ และเหมาะสม ต่อการดำเนินงาน				
6. ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายงบประมาณ				
7. มีการควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณอย่างรัดกุม และเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้				
8. บันทึกการใช้จ่ายงบประมาณมีความละเอียด และถูกต้อง				
<u>ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก</u>				
9. มีการจัดสถานที่ในการทำงาน เอกสาร และวัสดุอุปกรณ์ ของแต่ละฝ่ายอย่างเป็นระบบ				

ทรัพยากรการจัดการ	ระดับผลการดำเนินงาน			
	ดีมาก (4)	ดี (3)	พอใช้ (2)	ควรปรับปรุง (1)
10. อุปกรณ์ออกกำลังกาย มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน				
11. สถานที่และอุปกรณ์ออกกำลังกายมีความทันสมัยและได้มาตรฐานสากล				
12. อุปกรณ์ออกกำลังกายอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน				
13. ความรวดเร็วในการปรับปรุงและซ่อมแซมอุปกรณ์ออกกำลังกาย				
14. สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ตู้ล็อกเกอร์ เป็นต้น				
ด้านการจัดการ				
15. ความสำเร็จร่วมมือในการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ ในองค์กร				
16. มีการจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร				
17. กำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเป็นไปตามแผนงานและโครงการที่กำหนดไว้				
18. ระบบรักษาความปลอดภัยภายในฟิตเนสเซ็นเตอร์				
19. มีการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป				

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับทรัพยากรการจัดการ

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ(POLC)

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นให้ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

กระบวนการจัดการ	ระดับผลการดำเนินงาน			
	ดีมาก (4)	ดี (3)	พอใช้ (2)	ควรปรับปรุง (1)
ด้านการวางแผน (Planning)				
1. แผนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรและเป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัย				
2. การกำหนดแผนระยะสั้นและแผนระยะยาวไว้อย่างเหมาะสม				
3. ในการวางแผนการปฏิบัติงานมีการศึกษาความพร้อมด้านทรัพยากรที่ต้องใช้ เช่น บุคลากร เงินงบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์ต่างๆ				
4. การปฏิบัติงานตามแผนงาน โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของแต่ละงาน				
5. บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน				
ด้านการจัดองค์กร (Organizing)				
6. มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม				
7. มีการจัดหน้าที่ความรับผิดชอบ และกำหนดขอบเขตของแต่ละงานไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม				
8. มีการแบ่งงานออกเป็นฝ่ายๆ ให้มีเอกภาพในการบังคับบัญชา				
9. การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย				

กระบวนการจัดการ	ระดับผลการดำเนินงาน			
	ดีมาก (4)	ดี (3)	พอใช้ (2)	ควรปรับปรุง (1)
10. คัดเลือกผู้ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงคุณวุฒิ และคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่ง				
ด้านการชี้นำ (Leading)				
11. ผู้บริหารใช้วิธีการสั่งงานไปยังผู้ปฏิบัติงาน อย่างเหมาะสม และปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้				
12. ผู้บริหารสั่งงานโดยคำนึงถึงความสามารถ ของผู้ปฏิบัติงาน				
13. มีการบำรุงขวัญ และกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี				
14. ผู้บริหารมีความสามารถในการชี้นำและมี การปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานให้เหมาะสม				
15. มีการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ให้กับ ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม				
ด้านการควบคุม (Controlling)				
16. ควบคุมการใช้งบประมาณในฝ่ายต่างๆ อย่างรัดกุมให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด				
17. ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ				
18. ตรวจสอบมาตรฐานของสถานที่ และ อุปกรณ์ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ				
19. มีการสรุปรายงานผลต่อผู้บริหารเป็นระยะๆ ระหว่างปฏิบัติงานตามแผนงาน				

ข้อคิดเห็นอื่นๆเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามชุดที่ 2(ผู้ให้บริการพิเศษเซ็นเตอร์)

เรื่อง การศึกษาการจัดการพิเศษเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐใน กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาความคิดเห็นในการรับบริการเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการพิเศษเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร

2. ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ คือผู้ให้บริการพิเศษเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐใน
กรุงเทพมหานครจำนวน 16 แห่ง

3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน รวมทั้งสิ้น 5 หน้า ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการพิเศษเซ็นเตอร์

4. ในการตอบแบบสอบถาม ให้ปฏิบัติดังนี้

ตอนที่ 1 โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลง
ในช่องว่าง

..... ตามความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 2 และตอนที่ 3

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องของแต่ละคำถามให้ตรงตามความเป็นจริง

มากที่สุด

โดยใช้หลักเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

หมายเลข 4 หมายถึง ดีมาก

หมายเลข 3 หมายถึง ดี

หมายเลข 2 หมายถึง พอใช้

หมายเลข 1 หมายถึง ควรปรับปรุง

5. ในฐานะที่ท่านเป็นบุคคลที่สำคัญในการพัฒนาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานครและเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญในการวิจัยจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริงให้ครบทุกข้อผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จะไม่ส่งผลกระทบต่อทุกทั้งสิ้นและข้อมูลที่ได้จะเป็นการศึกษาวิจัยเพื่อสะท้อนสภาพความเป็นจริงที่ใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเท่านั้น

นาย นันทิช อัสวิภาส
นิสิตปริญญาโท แขนงวิชาการจัดการกีฬา
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามชุดที่ 2(ผู้ให้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์)

เรื่อง การศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐใน
กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ชื่อสถานศึกษาที่มาใช้บริการ

.....

2. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

3. อายุ

() 1. ต่ำกว่า21ปี

() 2.21-30ปี

() 3. 31-40ปี

() 4.41-50ปี

() 5. มากกว่า 50 ปี

4. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2.ปริญญาตรีหรือกำลังศึกษา

() 3. ปริญญาโทหรือกำลังศึกษา

() 4.ปริญญาเอกหรือกำลังศึกษา

5. สถานภาพ

() 1. คณาจารย์

() 2.บุคลากร

() 3. นิสิต/นักศึกษา

() 4.อื่นๆ โปรดระบุ

6. โดยปกติท่านออกกำลังกายกี่ครั้งต่อ 1 สัปดาห์ (ในการออกกำลังกายควรมีระยะเวลาอย่างน้อย 15 นาที)

() 1. น้อยกว่า 1 ครั้ง

() 2.1-3 ครั้ง

() 3. 4 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นให้ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์	ระดับความคิดเห็น			
	ดีมาก (4)	ดี (3)	พอใช้ (2)	ควรปรับปรุง (1)
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถานที่ และอุปกรณ์ออกกำลังกาย				
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญในการแนะนำด้านการออกกำลังกาย				
4. เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเรียบร้อย				
5. อุปกรณ์ออกกำลังกายมีความพร้อม และเพียงพอในการให้บริการ				
6. อุปกรณ์การออกกำลังกายมีความทันสมัย และมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน				
7. ความปลอดภัยของอุปกรณ์ที่ใช้ออกกำลังกาย				
8. อัตราค่าบริการกับบริการที่ได้รับจากฟิตเนสเซ็นเตอร์มีความคุ้มค่า				
9. อัตราค่าบริการมีความหลากหลาย ได้แก่ ตลอดชีพ รายปี รายเดือน และรายวัน				
10. สถานที่ของเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วนที่แน่นอน และสามารถติดต่อได้สะดวก				
11. ความสวยงาม ความทันสมัยของอาคาร และการตกแต่งภายใน และบริเวณโดยรอบของฟิตเนสเซ็นเตอร์				
12. ขนาดห้องออกกำลังกายเหมาะสมกับจำนวนผู้ให้บริการ				

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์	ระดับความคิดเห็น			
	ดีมาก (4)	ดี (3)	พอใช้ (2)	ควรปรับปรุง (1)
13. ความสะดวกในการใช้บริการอุปกรณ์การออกกำลังกาย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในห้องออกกำลังกาย				
14. ความสะอาดสบาย และความสะอาดของห้องออกกำลังกาย ห้องน้ำ ห้องแต่งกาย เป็นต้น				
15. ความเพียงพอ ความสะอาดสบาย และความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ				
16. ประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์วารสารกีฬา แผ่นพับ โปสเตอร์ เป็นต้น				
17. ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์				
18. มีสุขภาพร่างกายดีขึ้นหลังจากได้เข้ามาใช้บริการของฟิตเนสเซ็นเตอร์				

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการรับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจ

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ-นามสกุล	นายนันทิช อัสววิภาส
วัน เดือน ปี เกิด	9 ธันวาคม 2530
ประวัติการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - เข้ารับการศึกษาในหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา แขนงวิชาการจัดการกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2553 - วิทยาศาสตรบัณฑิต (วิทยาศาสตร์การกีฬา) คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552 - มัธยมศึกษา โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา, 2548