

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องออกกำลังกายในสถาบันการศึกษา:
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา

EVALUATION OF CUSTOMER SATISFACTION ON FITNESS CENTER IN EDUCATIONAL
INSTITUTIONS: A CASE STUDY OF BURAPHA UNIVERSITY

วนิษา ศรีรอบรู้¹ อัสตสิทธิ์ ไชยณรงค์¹ และ อรวรีย์ อิงคเตชะ^{1*}

Wanisa Srirobru¹ Austasit Chainarong¹ and Onwaree Ingkatecha^{1*}

¹คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

¹Faculty of Sport Science, Burapha University, Chonburi Province

*Corresponding Author: onwaree@go.buu.ac.th

Received: March 10, 2025

Revised: April 29, 2025

Accepted: May 1, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องออกกำลังกาย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัยบูรพา รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยนิสิตบุคลากร และบุคคลทั่วไป จำนวน 384 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล ซึ่งครอบคลุมข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจงความถี่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการร้อยละ 93.23 เป็นนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีพฤติกรรมการใช้บริการห้องออกกำลังกาย 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 61.46) สาเหตุหลักที่เลือกใช้บริการ ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทาง ค่าบริการที่เหมาะสม และความหลากหลายของอุปกรณ์และโปรแกรมการออกกำลังกาย ผู้ใช้บริการมีเป้าหมายหลักในการออกกำลังกายเพื่อเสริมสร้างกล้ามเนื้อ ลดไขมัน และดูแลสุขภาพโดยรวม ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.40$) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ความเป็นมิตรและความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ความสะอาดและความปลอดภัยของสถานที่ ตลอดจนความสะดวกในการใช้อุปกรณ์และบริการต่าง ๆ สรุปผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเลือกมาออกกำลังกายคือความสะดวกในการเข้าถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องออกกำลังกายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ห้องออกกำลังกาย มหาวิทยาลัยบูรพา การบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก

Abstract

This research aimed to study the service usage behavior and satisfaction levels of users of the fitness room at the Faculty of Sports Science, Burapha University, as well as the factors influencing their satisfaction. The sample group consisted of 384 individuals, including students, staff, and the public. A questionnaire was used as the primary data collection tool, covering personal factors, service usage

behavior, and opinions on satisfaction levels. Data was analyzed using descriptive statistics, including mean, standard deviation, and frequency distribution. The research findings revealed that most users were Burapha University students (93.23%), with a usage frequency of 3–5 times per week (61.46%). The main reasons for choosing the service included convenience of travel, reasonable service fees, and the variety of equipment and workout programs. The primary exercise goals of users were muscle building, fat reduction, and overall health maintenance. Overall, user satisfaction was high ($\bar{X} = 4.38$), with the highest satisfaction in service staff ($\bar{X} = 4.45$), followed by facilities and amenities ($\bar{X} = 4.40$), and service processes ($\bar{X} = 4.30$). Factors influencing satisfaction included the friendliness and expertise of staff, cleanliness and safety of the facility, and ease of access to equipment and services. In conclusion, the factor influencing service users to choose to exercise was the convenience of access and the satisfaction with the fitness room services in terms of service staff, service processes, and overall buildings and facilities, which were all at a high level.

Keywords: Customer satisfaction, Fitness center, Burapha University, Facility management

บทนำ

ในยุคที่ความใส่ใจในสุขภาพและคุณภาพชีวิตได้รับการยอมรับในฐานะปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการเรียนรู้และการทำงาน สถาบันการศึกษาได้มีการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารจัดการให้ครอบคลุมทั้งด้านการเรียนการสอนและด้านสุขภาพ โดยเฉพาะการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถาบันอย่างห้องออกกำลังกายที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมสุขภาพร่างกายและจิตใจของนักศึกษา บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง ภาพรวมของการพัฒนาในสถาบันการศึกษาจึงไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการให้ความรู้ในด้านวิชาการเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมการดูแลสุขภาพที่มีผลต่อการใช้ชีวิตในทุกด้านอีกด้วย (Sirojova, 2024)

การออกกำลังกายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการรักษาสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล เป็นกิจกรรมที่ได้รับความนิยมและมีประโยชน์หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี ลดความเครียด และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการเรียนรู้ การมีห้องออกกำลังกายในสถาบันการศึกษาเป็นหนึ่งในวิธีการที่ช่วยส่งเสริมให้นักศึกษาและบุคลากรมีโอกาสดูแลสุขภาพของตนเองได้อย่างสะดวกสบาย การออกกำลังกายไม่เพียงแต่ช่วยเสริมสร้างความแข็งแรงของร่างกาย แต่ยังมีผลดีต่อสุขภาพจิตใจ ช่วยลดความเครียด และเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้และการทำงาน (Mahindru et al., 2023; Rodríguez-Romo et al., 2022) การส่งเสริมการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอยังสามารถช่วยลดความเสี่ยงต่อการเกิดโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (NCDs) เช่น โรคหัวใจและหลอดเลือด เบาหวาน และความดันโลหิตสูง ซึ่งเป็นปัญหาสุขภาพที่พบมากในปัจจุบัน โดยเฉพาะในกลุ่มคนที่มีพฤติกรรมการใช้ชีวิตแบบนั่งนานๆ และขาดการเคลื่อนไหวร่างกาย (Tamang et al., 2022; Ballin & Nordström, 2021) นอกจากนี้ การออกกำลังกายยังช่วยเสริมสร้างภูมิคุ้มกัน (Wang et al., 2020) เพิ่มความแข็งแรงของกล้ามเนื้อและกระดูก (Foster & Armstrong, 2018) รวมถึงปรับปรุงคุณภาพการนอนหลับ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อสมรรถภาพทางปัญญาและการเรียนรู้ของผู้เรียน (Yanprechaset, 2021; Xie et al., 2021) ด้วยเหตุนี้ สถาบันการศึกษาจึงมองเห็นความสำคัญในการลงทุนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้เกิดการใช้งานที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง สอดคล้องกับแนวคิดด้านการบริหารจัดการเชิงองค์รวมที่เน้นการพัฒนาทั้งด้านการเรียนรู้และการดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการในสถาบัน (Teuber et al., 2024; Maselli et al., 2018)

การใช้บริการห้องออกกำลังกายไม่เพียงแต่เป็นการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพเท่านั้น แต่ยังเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริม

ความสัมพันธ์และความสามัคคีระหว่างนักศึกษาและบุคลากรในสถาบันอีกด้วย ซึ่งสามารถนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและมีความสุขในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้และทำงาน ห้องออกกำลังกายในสถาบันการศึกษายังเป็นพื้นที่ที่เอื้อต่อการสร้างเครือข่ายทางสังคม (social networking) ระหว่างผู้ใช้บริการที่มีความสนใจในการดูแลสุขภาพเหมือนกัน อันนำไปสู่การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ด้านการออกกำลังกายและการดูแลสุขภาพ (Bubphasook et al. 2021) นอกจากนี้ ห้องออกกำลังกายยังเป็นพื้นที่ที่สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมการใส่ใจสุขภาพในระดับสถาบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเป็นองค์กรแห่งสุขภาพ (healthy organization) ที่คำนึงถึงสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของสมาชิกในองค์กรเป็นสำคัญ (Prapatson & Wongprasit, 2020) อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมการใช้งานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องออกกำลังกายในสถาบันศึกษานั้นอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลายประการ เช่น ความสะดวกสบายในการเข้าถึง การออกแบบภายในที่เหมาะสม ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการออกกำลังกาย ตลอดจนคุณภาพและความเป็นมิตรของบุคลากรที่ให้บริการ ในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการห้องออกกำลังกายนั้น มีหลายองค์ประกอบที่ควรพิจารณาประการแรก คือ ค่าบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โดยเฉพาะในกลุ่มนักศึกษาที่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ การกำหนดค่าบริการที่สมเหตุสมผลหรือการมีระบบสมาชิกที่มีสิทธิประโยชน์พิเศษจะสามารถดึงดูดผู้ใช้บริการได้มากขึ้น ประการที่สอง คือ ความทันสมัยและความหลากหลายของอุปกรณ์ออกกำลังกาย สถาบันที่มีการลงทุนในอุปกรณ์ที่มีคุณภาพสูง ทันสมัย และตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการ มักได้รับความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่า ประการที่สาม คือ บรรยากาศและการออกแบบพื้นที่ใช้สอย ห้องออกกำลังกายที่มีการออกแบบให้มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก และมีการจัดวางอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ จะส่งผลต่อประสบการณ์การใช้บริการในเชิงบวก (Panyo, 2020; Srichaiva & Gulthawatvicha, 2020)

ปัจจัยสำคัญอีกประการที่มีผลต่อการมาใช้บริการห้องออกกำลังกาย คือ แรงจูงใจ ซึ่งอาจแบ่งได้เป็นหลายด้าน ด้านแรก คือ แรงจูงใจด้านสุขภาพและรูปร่าง (health and appearance motivation) ที่ผู้ใช้บริการต้องการปรับปรุงสุขภาพโดยรวมและรูปร่างให้เป็นไปตามที่ตนเองต้องการ (Panyo, 2020) ด้านที่สอง คือ แรงจูงใจทางสังคม (social motivation) ที่ผู้ใช้บริการต้องการสร้างเครือข่ายทางสังคมและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่มีความสนใจคล้ายกัน (Hwang & Choi, 2022) ด้านที่สาม คือ แรงจูงใจด้านความเครียดและอารมณ์ (stress and psychological motivation) ที่การออกกำลังกายเป็นวิธีในการจัดการกับความเครียดและเพิ่มสภาวะทางอารมณ์ที่ดี และด้านที่สี่ คือ แรงจูงใจด้านความสำเร็จ (achievement motivation) ที่ผู้ใช้บริการต้องการบรรลุเป้าหมายส่วนตัวเกี่ยวกับสมรรถภาพทางกายหรือทักษะเฉพาะทาง (Supprasert & Saensuk, 2021) การวิเคราะห์พฤติกรรมและความพึงพอใจในบริบทดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อการลงทุนในสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถาบัน

จะเห็นได้ว่าการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องออกกำลังกายในสถาบันการศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกที่จะช่วยให้สถาบันสามารถบริหารจัดการทรัพยากรและงบประมาณการลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสะท้อนถึงการตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ การศึกษาในประเด็นดังกล่าวยังเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับแนวทางการส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวม ซึ่งไม่เพียงสนับสนุนการมีสุขภาพกายที่แข็งแรงเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการพัฒนาสุขภาพจิต ลดความเครียด และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการเรียนรู้และการทำงาน ข้อค้นพบจากการศึกษาจะเป็นฐานข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารสถาบันในการกำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมในสถาบันการศึกษาและสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน วัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องออกกำลังกาย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เลขที่ IRB2-022/2567 มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ คนผู้ใช้บริการห้องออกกำลังกาย นิสิต บุคลากร มหาวิทยาลัยบูรพา และบุคคลภายนอก ผู้สนใจการใช้บริการห้องออกกำลังกาย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการห้องออกกำลังกาย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา นิสิต บุคลากร สายสนับสนุน อาจารย์ และบุคคลทั่วไป รวมจำนวน 384 คน โดยคำนวณ ขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณี ไม่ทราบจำนวนประชากร หรือไม่สามารถนับจำนวนได้ โดยผู้วิจัยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และ 99 เพียง 2 ระดับ โดยใช้โปรแกรมการคำนวณ กลุ่มตัวอย่างแบบ Infinite Population

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการห้องออกกำลังกาย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโดยมีเนื้อหาครอบคลุมงาน และการให้บริการ

1. ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

- 1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่าง ๆ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย
- 2) ดำเนินการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการห้องออกกำลังกาย คณะ

วิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย 3 ตอน

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานะผู้ตอบ จำนวนครั้งการใช้บริการห้องออกกำลังกาย สาเหตุที่มาใช้บริการห้องออกกำลังกาย ระยะเวลาผู้ใช้บริการ ประเภทการออกกำลังกาย ช่วงเวลาการใช้บริการเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการห้องออกกำลังกาย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

- | | |
|---|-------------|
| - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| - ด้านกระบวนการให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| - ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | จำนวน 5 ข้อ |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นข้อคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนบรรยายประเด็นต่าง ๆ นอกเหนือจากข้อคำถามข้างต้น และข้อเสนอแนะปรับปรุงการให้บริการ

3) ลักษณะของแบบสอบถาม ใช้แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Likert rating scale) ซึ่งมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

4) กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของแบบสอบถามความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด

5) นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง แล้วนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยการวิเคราะห์ค่า IOC (Item Objective Congruence Index) ของแบบสอบถามความพึงพอใจเป็นรายข้อ โดยผลการวิเคราะห์ค่า IOC เท่ากับ 0.98

6) ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยทดลองกับบุคลากรและนิสิตจำนวน 30 คน แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha-Coefficient) (Cronbach, 1951) เท่ากับ 0.97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการห้องออกกำลังกาย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบ Google form ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยให้ผู้รับบริการสแกน เมื่อเข้ารับบริการ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 7 เดือน (กรกฎาคม 2567 - มกราคม 2568) ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for the Social for Windows) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ที่จะใช้อธิบายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการห้องออกกำลังกาย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ทำการประเมินและวิเคราะห์ในส่วนของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการห้องออกกำลังกาย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการห้องออกกำลังกายของผู้ตอบแบบสอบถาม

- สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนิสิต จำนวน 358 คน (93.23%) รองลงมาเป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 18 คน (4.69%) และบุคคลภายนอก จำนวน 8 คน (2.08%)

- จำนวนครั้งการใช้บริการห้องออกกำลังกาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เข้ารับบริการ 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 236 คน (61.46%) รองลงมา เข้ารับบริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 123 คน (32.03%) และเข้ารับบริการ จำนวน 1-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 25 คน (6.51%)
- สาเหตุที่มาใช้บริการห้องออกกำลังกาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ให้เหตุผลของการมาใช้บริการห้องออกกำลังกาย คือ เดินทางสะดวก ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน จำนวน 246 คน (44.97%) รองลงมา ค่าบริการไม่สูงเมื่อเทียบกับที่อื่น จำนวน 197 คน (36.01%) และมีการให้บริการที่หลากหลาย จำนวน 104 คน (19.01%)
- ระยะเวลารวมในการมาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาใช้บริการห้องออกกำลังกายมาเป็นระยะเวลานาน 1-2 เดือน จำนวน 117 คน (30.47%) รองลงมา ใช้บริการน้อยกว่า 1 เดือน จำนวน 89 คน (23.18%) ใช้บริการนาน 2-6 เดือน จำนวน 86 คน (22.40%) ใช้บริการนาน 6-12 เดือน จำนวน 35 คน (9.11%) ใช้บริการนาน 1-2 ปี จำนวน 32 คน (8.33%) และใช้บริการนานมากกว่า 2 ปี จำนวน 25 คน (6.51%)
- ช่วงเวลาเข้ารับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เริ่มเข้ามาใช้บริการห้องออกกำลังกายในช่วงเวลา 17.00-18.00 น. จำนวน 141 คน (36.72%) รองลงมา เริ่มเข้ามาใช้บริการในช่วงเวลา 16.00-17.00 น. จำนวน 135 คน (35.16%) เริ่มเข้ามาใช้บริการในช่วงเวลา 18.00-19.00 น. จำนวน 83 คน (21.61%) และเริ่มเข้ามาใช้บริการในช่วงเวลา 19.00-20.00 น. จำนวน 25 คน (6.51%)
- ช่วงเวลาเสร็จสิ้นการเข้ารับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เสร็จสิ้นการเข้ารับบริการห้องออกกำลังกายในช่วงเวลา 19.00-20.00 น. จำนวน 146 คน (38.02%) รองลงมา เสร็จสิ้นการเข้ารับบริการในช่วงเวลา 18.00-19.00 น. จำนวน 121 คน (31.51%) เสร็จสิ้นการเข้ารับบริการในช่วงเวลา 17.00-18.00 น. จำนวน 92 คน (23.96%) และเสร็จสิ้นการเข้ารับบริการในช่วงเวลา 16.00-17.00 น. จำนวน 25 คน (6.51%)
- เป้าหมายของการออกกำลังกาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีเป้าหมายในการมาออกกำลังกาย คือ เสริมสร้างกล้ามเนื้อ จำนวน 242 คน (30.29%) รองลงมา ลดไขมัน จำนวน 175 คน (21.90%) ดูแลสุขภาพ จำนวน 162 คน (20.28%) ลดสัดส่วน/กระชับสัดส่วน จำนวน 138 คน (17.27%) นันทนาการ จำนวน 50 คน (6.26%) ปั่นจักรยาน จำนวน 19 คน (2.38%) และวิ่ง จำนวน 13 คน (1.63%)

2. ข้อมูลผู้ให้บริการมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการห้องออกกำลังกาย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัยบูรพาในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการการให้บริการ ตามลำดับ ดัง Table 1.

Table 1. The mean and standard deviation of customer satisfaction with fitness facilities in educational institutions: a case study of Burapha University, overall.

Customer Satisfaction with Fitness Facilities	$\bar{x}$	S.D.	Satisfaction Level
1. Service Personnel Dimension	4.45	0.69	High
2. Service Process Dimension	4.30	0.86	High
3. Facility and Amenities Dimension	4.40	0.74	High
Total	4.38	0.77	High

3. ข้อมูลผู้ให้บริการมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการห้องออกกำลังกาย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นลำดับแรก รองลงมาคือความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และความสุขพ่อน้อมให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ตามลำดับดัง Table 2.

Table 2. The mean and standard deviation of customer satisfaction with fitness facilities in educational institutions: a case study of Burapha University, service personnel dimension.

Customer Satisfaction with Fitness Facilities, Service Personnel Dimension.	$\bar{x}$	S.D.	Satisfaction Level
1. Staff demonstrates willingness and readiness to provide prompt service.	4.47	0.65	High
2. Staff exhibits courtesy and politeness, delivering service with attentiveness.	4.44	0.67	High
3. Staff is capable of providing information and answering inquiries according to user needs.	4.42	0.72	High
4. Staff possesses comprehensive knowledge about the use of exercise equipment.	4.40	0.75	High
5. Staff maintains a clean and proper appearance.	4.52	0.64	Very High
Total	4.45	0.69	High

4. ข้อมูลผู้ให้บริการมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการห้องออกกำลังกาย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกระบวนการการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจความรวดเร็วในการบริการ อยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรก รองลงมาคือมาตรฐานความปลอดภัย และระบบ Safety กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน และลำดับถัดมาคือ การแจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการที่ชัดเจนของเจ้าหน้าที่ ดัง Table 3.

Table 3. The mean and standard deviation of customer satisfaction with fitness facilities in educational institutions: a case study of Burapha University, service process dimension.

Customer Satisfaction with Fitness Facilities, Facility and Amenities Dimension.	$\bar{x}$	S.D.	Satisfaction Level
1. Service promptness	4.43	0.69	High
2. Safety standards and emergency safety systems	4.39	0.74	High
3. Clear communication of service procedures and conditions by staff	4.37	0.71	High
4. Guidance on exercise knowledge and methods	4.30	0.83	High
5. Availability of drinking water service	4.00	1.17	High
Total	4.30	0.86	High

5. ข้อมูลผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการห้องออกกำลังกาย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจความสว่างภายในอาคารอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือห้องน้ำมีอากาศสะอาดและเพียงพอ และความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อ ทำเลที่ตั้ง ดัง Table 4.

Table 4. The mean and standard deviation of customer satisfaction with fitness facilities in educational institutions: a case study of Burapha University, facility and amenities dimension.

Customer Satisfaction with Fitness Facilities, Facility and Amenities Dimension.	$\bar{x}$	S.D.	Satisfaction Level
1. Suitability, ease of contact, and location	4.43	0.73	High
2. Arrangement of rest areas	4.19	0.88	High
3. Cleanliness of the premises	4.39	0.71	High
4. Brightness within the building	4.51	0.63	Very High
5. Cleanliness and adequacy of restrooms	4.46	0.69	High

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องออกกำลังกายในสถาบันการศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผู้เข้ารับบริการห้องออกกำลังกายของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพาส่วนใหญ่เป็นนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะต่าง ๆ คิดเป็นสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 93.23 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของสถานที่ออกกำลังกายนี้ต่อประชากรนิสิตในมหาวิทยาลัย ที่เหลือนั้นประกอบไปด้วยบุคลากร และบุคคลภายนอก แสดงให้เห็นว่าห้องออกกำลังกายนี้เป็นสถานที่หลักสำหรับการส่งเสริมสุขภาพของนิสิตโดยเฉพาะ สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยหลายแห่งทั่วประเทศ ไทยที่มุ่งส่งเสริมสุขภาพของนิสิตนักศึกษาเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างรอบด้าน (Chanthasorn et al.,

2019) ข้อมูลชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการออกกำลังกายที่สม่ำเสมอ โดยเข้าใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ ความถี่ในระดับนี้สอดคล้องกับคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก ที่แนะนำให้ผู้ใหญ่ออกกำลังกายแบบแอโรบิกที่มีความหนักปานกลางอย่างน้อย 150-300 นาทีต่อสัปดาห์ หรือออกกำลังกายแบบแอโรบิกที่มีความหนักสูงอย่างน้อย 75-150 นาทีต่อสัปดาห์ พร้อมกับการฝึกความแข็งแรงของกล้ามเนื้อทุกกลุ่มอย่างน้อย 2 วันต่อสัปดาห์ (WHO) (White et al., 2022) ความสม่ำเสมอในการออกกำลังกายของนิสิตเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความตระหนักรู้ในเรื่องสุขภาพที่เพิ่มขึ้นในกลุ่มคนรุ่นใหม่ และอาจเป็นผลมาจากการรณรงค์ส่งเสริมสุขภาพที่มหาวิทยาลัยบูรพาได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเลือกมาออกกำลังกายที่ห้องออกกำลังกายแห่งนี้คือ ที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทาง ซึ่งอยู่ใกล้ที่พักอาศัยและสถานที่ทำงาน/เรียน ปัจจัยด้านความสะดวกในการเข้าถึงถือเป็นตัวกำหนดสำคัญของพฤติกรรม การออกกำลังกาย สอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้นที่พบว่าระยะทางและความสะดวกในการเดินทางมีความสัมพันธ์โดยตรงกับ ความถี่ในการออกกำลังกาย โดยเฉพาะในกลุ่มนักศึกษาที่มีข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากรในการ (Polyotha et al., 2023; Garcia et al., 2022) นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ความคุ้มค่าของค่าบริการ คุณภาพของอุปกรณ์ออกกำลังกาย และบรรยากาศของสถานที่ที่เอื้อต่อการออกกำลังกาย รวมถึงอาจมีปัจจัยทางสังคม เช่น การมีเพื่อนร่วมออกกำลังกาย หรือแรงบันดาลใจจากเพื่อนร่วมสถาบัน ผู้ใช้บริการมีเป้าหมายหลักในการออกกำลังกายหลายประการ โดยเน้นที่การ เสริมสร้างกล้ามเนื้อ การลดไขมัน และการดูแลสุขภาพโดยรวม เป้าหมายเหล่านี้สะท้อนถึงความตระหนักรู้ในการดูแลสุขภาพ แบบองค์รวม ไม่ได้เน้นเพียงรูปร่างภายนอกเท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงสุขภาพที่ดีในระยะยาว การที่นิสิตให้ความสำคัญกับการ สร้างกล้ามเนื้อควบคู่ไปกับการลดไขมัน แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจเรื่องการออกกำลังกายที่ถูกต้อง เนื่องจากการออกกำลังกาย แบบผสมผสานระหว่างการฝึกความแข็งแรง (strength training) และการฝึกแบบแอโรบิก (aerobic exercise) จะให้ ประโยชน์สูงสุดต่อสุขภาพ โดยช่วยเพิ่มมวลกล้ามเนื้อซึ่งเป็นตัวเผาผลาญพลังงาน และลดไขมันส่วนเกิน อันเป็นปัจจัยเสี่ยง ของโรคไม่ติดต่อเรื้อรังหลายชนิด (Sittiwong et al., 2022)

ช่วงเวลาการใช้บริการและปัญหาความแออัด ซึ่งข้อมูลแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีช่วงเวลา peak hours ที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่นคือช่วงเย็นถึงค่ำ โดยส่วนใหญ่เริ่มออกกำลังกายในช่วงเวลา 17.00-18.00 น. และออกกำลังกายจนถึง ช่วง 19.00-20.00 น. ซึ่งเป็นเวลาปิดให้บริการของห้องออกกำลังกาย ซึ่งสอดคล้องกับตารางกิจกรรมของนิสิตส่วนใหญ่ที่มีการ เรียนการสอนในช่วงกลางวัน และเลือกที่จะออกกำลังกายหลังเสร็จสิ้นภารกิจการเรียน การที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เกือบตลอดระยะเวลาที่เปิดให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเย็นถึงค่ำ อาจนำไปสู่ปัญหาความแออัด (overcrowding) ซึ่งส่งผล กระทบในหลายด้าน ได้แก่ 1) การรบกวนใช้อุปกรณ์บางชนิดที่เป็นที่นิยม อาจทำให้ประสิทธิภาพของการออกกำลังกายลดลง 2) สภาพอากาศและอุณหภูมิภายในห้อง เมื่อมีผู้ใช้บริการจำนวนมากในเวลาเดียวกัน อาจส่งผลให้อากาศภายในห้องร้อนและ อับชื้น แม้จะมีระบบปรับอากาศก็ตาม อาจส่งผลต่อสุขภาพและประสบการณ์การออกกำลังกาย 3) ความแออัดอาจทำให้ ผู้ใช้บริการไม่สามารถเคลื่อนไหวได้อย่างสะดวก โดยเฉพาะในกิจกรรมที่ต้องการพื้นที่กว้าง เช่น การยืดเหยียดกล้ามเนื้อ ซึ่ง อาจส่งผลให้ผู้ใช้บริการบางส่วนอาจเกิดความเบื่อหน่ายและลดความถี่ในการออกกำลังกายลง (Tanchaisak & Wattanapanit, 2020)

2. ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องออกกำลังกายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย การแต่งกายที่ เหมาะสมของเจ้าหน้าที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในบริบทของห้องออกกำลังกาย สะท้อนถึงความเป็นมืออาชีพและมาตรฐานการ ให้บริการที่ดี นอกจากนี้ เครื่องแต่งกายที่สะอาดยังช่วยลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายเชื้อโรคในสภาพแวดล้อมที่มีการใช้ อุปกรณ์ร่วมกัน ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในสถานที่ออกกำลังกายที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจและ เต็มใจในการให้บริการด้วยความรวดเร็วส่งผลต่อประสบการณ์โดยรวมของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเป็นที่ต้อนรับและ

กล้าที่จะขอความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น ความรวดเร็วในการให้บริการยังช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้เวลาในการออกกำลังกายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องเสียเวลารอคอยความช่วยเหลือเป็นเวลานานซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้พวกเขากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ยังหมายรวมถึงนิสิตคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา ที่ทำหน้าที่คอยดูแลการออกกำลังกายแก่ผู้มารับบริการโดยทั่วไป และออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกายให้กับผู้มารับบริการที่ต้องการคำปรึกษาเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถออกกำลังกายได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย ลดความเสี่ยงในการบาดเจ็บจากการใช้อุปกรณ์ผิดวิธี หรือการออกกำลังกายที่ไม่เหมาะสมกับสภาพร่างกาย ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับการออกกำลังกายในห้องออกกำลังกาย ซึ่งอาจรู้สึกกังวลหรือไม่มั่นใจเมื่อต้องใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ รูปแบบการให้บริการที่มีนิสิตเป็นส่วนหนึ่งเปิดโอกาสในการประยุกต์ใช้ความรู้ทางทฤษฎีในสถานการณ์จริง ซึ่งเป็นการเสริมสร้างทักษะวิชาชีพที่สำคัญก่อนออกไปทำงานจริง และยังช่วยพัฒนาทักษะทางสังคม การสื่อสาร และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญในการประกอบวิชาชีพในอนาคต เพิ่มความเข้าใจในความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้านสุขภาพและการกีฬา อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดการศึกษาที่เน้นการปฏิบัติจริง (experiential learning) ซึ่งเป็นแนวทางที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสูงในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ (Wongchai, 2021)

3. ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องออกกำลังกายด้านกระบวนการการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้มารับบริการพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการบริการ ที่ทางคณะฯ ได้จัดให้นิสิตทำหน้าที่คอยดูแลการออกกำลังกาย ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างทันที่ โดยเฉพาะผู้ที่เพิ่งเริ่มต้นการออกกำลังกายหรือยังไม่คุ้นเคยกับอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งการได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องจะช่วยลดความเสี่ยงในการบาดเจ็บจากการใช้อุปกรณ์ผิดวิธีได้เป็นอย่างดี นิสิตที่ทำหน้าที่นี้ได้รับการอบรมอย่างเข้มข้นเกี่ยวกับหลักการออกกำลังกายที่ถูกต้อง การใช้อุปกรณ์อย่างปลอดภัย และเทคนิคการให้คำแนะนำ การมีนิสิตคอยดูแลนี้ไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมตามหลักวิชาการเท่านั้น แต่ยังสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและเป็นกันเอง ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอบอุ่นและได้รับการต้อนรับเป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้นิสิตได้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสภาพแวดล้อมจริง เกิดการเรียนรู้แบบบูรณาการระหว่างภาคทฤษฎีและปฏิบัติ (Chuayounan et al., 2019)

4. ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องออกกำลังกายด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้มารับบริการพึงพอใจต่อความสว่างภายในอาคาร เนื่องจากช่วงเวลาที่เปิดให้บริการคาบเกี่ยวกับเวลาเย็นถึงค่ำ แสงสว่างที่เพียงพอมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความปลอดภัยในการออกกำลังกาย โดยเฉพาะเมื่อต้องใช้ใช้อุปกรณ์ที่มีน้ำหนักหรือซับซ้อน การมองเห็นได้อย่างชัดเจนช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถประเมินระยะห่างตำแหน่ง และท่าทางในการออกกำลังกายได้อย่างถูกต้อง ลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุหรือการบาดเจ็บ นอกจากนี้แสงสว่างมีผลต่อสภาพจิตใจและแรงจูงใจในการออกกำลังกาย การศึกษาทางจิตวิทยาสิ่งแวดล้อมได้แสดงให้เห็นว่า พื้นที่ที่มีแสงสว่างเพียงพอช่วยกระตุ้นพลังงานและความกระตือรือร้น ทำให้ผู้ออกกำลังกายรู้สึกสดชื่น มีชีวิตชีวา และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำกิจกรรม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในช่วงเวลาเย็นถึงค่ำที่ร่างกายอาจเริ่มรู้สึกเหนื่อยล้าจากกิจกรรมตลอดวัน (Chuayounan et al., 2019; Tanchaisak & Wattanapanit, 2020)

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผลการวิจัยโดยรวมพบว่าผู้ใช้บริการห้องออกกำลังกายของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยบูรพา (93.23%) และนิยมใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ (61.46%) สาเหตุหลักในการเลือกใช้บริการคือความสะดวกในการเดินทาง ค่าบริการที่เหมาะสม และความหลากหลายของอุปกรณ์และโปรแกรมการออกกำลังกาย เป้าหมายหลักในการออกกำลังกายคือการ

เสริมสร้างกล้ามเนื้อ ลดไขมัน และดูแลสุขภาพโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.40) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ความเป็นมิตรและความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ความสะอาดและความปลอดภัยของสถานที่ ตลอดจนความสะดวกในการใช้อุปกรณ์และบริการต่างๆ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเน้นการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่และนิสิตผู้ให้บริการ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการและการให้ข้อมูล การบริหารจัดการพื้นที่และเวลาเพื่อลดความแออัด และการเพิ่มจำนวนอุปกรณ์ออกกำลังกายที่เป็นที่นิยม และเสนอแนะการแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการห้องออกกำลังกายในแต่ละด้าน ดังนี้

1. การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่และนิสิตผู้ให้บริการ โดยจัดอบรมเพิ่มเติมทั้งในด้านความรู้ทางวิชาการที่ทันสมัย และทักษะการสื่อสาร และการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การอบรมควรครอบคลุมทั้งทักษะเฉพาะทาง เช่น การประเมินสมรรถภาพทางกาย และการออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกายสำหรับกลุ่มพิเศษ และทักษะทั่วไป เช่น การให้บริการที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง การจัดการภาวะฉุกเฉิน และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมระหว่างนิสิตและบุคลากรประจำเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์
2. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างเต็มรูปแบบจะช่วยเพิ่มความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ เช่น แอปพลิเคชันที่สามารถจองเวลาใช้บริการ จองอุปกรณ์เฉพาะ หรือจองพื้นที่สำหรับกิจกรรมกลุ่ม ควรแสดงข้อมูลแบบเรียลไทม์เกี่ยวกับความหนาแน่นของผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้ผู้ใช้สามารถวางแผนการเข้าใช้บริการได้อย่างเหมาะสม รวมถึงพัฒนาสื่อให้ความรู้แบบมัลติมีเดียที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น วิดีโอสาธิตการใช้อุปกรณ์ที่สามารถสแกน QR code ได้จากอุปกรณ์แต่ละชิ้น คู่มือออนไลน์สำหรับโปรแกรมการออกกำลังกายแบบต่างๆ และบอร์ดอิเล็กทรอนิกส์ที่แสดงเคล็ดลับการออกกำลังกายประจำวัน นอกจากนี้อุปกรณ์ความปลอดภัยพื้นฐานที่มีอยู่แล้ว ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาเสริม เช่น ระบบติดตามสัญญาณชีพของผู้ออกกำลังกายที่มีความเสี่ยงสูง ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อตรวจพบพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดอันตราย และการจัดให้มีกร็พมือรับมือเหตุฉุกเฉินแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภายนอก
3. การบริหารจัดการพื้นที่ เช่น หากมีงบประมาณและพื้นที่เพียงพอ ควรพิจารณาขยายพื้นที่ให้บริการหรือจัดตั้งห้องออกกำลังกายเพิ่มเติมในบริเวณอื่น หรือพื้นที่ออกกำลังกายกลางแจ้งให้เป็นทางเลือกในช่วงเวลาที่ห้องออกกำลังกายมีผู้ใช้บริการหนาแน่น ตรวจสอบและปรับปรุงระบบระบายอากาศให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อรองรับช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการหนาแน่น และควรมีการวิเคราะห์และเพิ่มจำนวนอุปกรณ์ออกกำลังกายที่เป็นที่นิยมและมีผู้นิยม
4. การบริหารจัดการเวลา เช่น พิจารณาการขยายเวลาให้บริการเพื่อกระจายผู้ใช้บริการ และรองรับนิสิตที่มีตารางเรียนเลิกช้า หรือพัฒนาระบบจองคิวใช้บริการล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ เพื่อจำกัดจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาให้เหมาะสมกับขนาดของพื้นที่และจำนวนอุปกรณ์

เอกสารอ้างอิง

- Ballin, M., & Nordström, P. (2021). Does exercise prevent major non-communicable diseases and premature mortality? A critical review based on results from randomized controlled trials. *Journal of Internal Medicine*, 290(6), 1112-1129.
- Bubphasook, M., Panasiriwong, P., & Kempetch, S. (2021). Preparation of the Fitness Center at the College of Sports Science and Technology, Mahidol University to support the aging society. *Journal of Humanities and Social Sciences Mahasarakham University*, 40(4), 55-69. (in Thai)
- Chantasorn, W. (2019). The Quality of Life of the Undergraduate Students in Burapha University, Bangsaen Campus. *Journal of Education Burapha University*, 30(3), 228-242. (in Thai)

- Chuayounan, S., Yangyut, J., Chaipiwong, J., Srilao-ong, W., Mankarn, O., & Sukprasert, E. (2019). Customer Satisfaction on Service Quality at Big Bear Gym, Muang Phayao District, Phayao Province. *Journal of Management Science Review*, 21(1), 1-6. (in Thai)
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.
- Foster, C., & Armstrong, M. E. G. (2018). What types of physical activities are effective in developing muscle and bone strength and balance? *Journal of Frailty, Sarcopenia and Falls*, 3(2), 58-65.
- Foster, C., & Armstrong, M. E. G. (2018). What types of physical activities are effective in developing muscle and bone strength and balance? *Journal of Frailty, Sarcopenia and Falls*, 3(2), 58-65.
- Garcia, G., Mendonça, G., Benedetti, T. B., Borges, L. J., Streit, I. A., Christofolletti, M., Silva-Júnior, F. L., Papini C. B., & Binotto, M. A. (2022). Barriers and facilitators of domain-specific physical activity: a systematic review of reviews. *BMC Public Health*, 22, 1964.
- Hwang, J., Choi, K., & Hand, B. (2022). Epistemic actions and mathematics achievement. *International Journal of Science and Mathematics Education*, 20(4), 1253-1274.
- Mahindru, A., Patil, P., & Agrawal, V. (2023). Role of physical activity on mental health and well-being: A review. *Cureus*, 15(1), e33475.
- Maselli, M., Ward, P. B., Gobbi, E., & Carraro, A. (2018). Promoting Physical Activity Among University Students: A Systematic Review of Controlled Trials. *American Journal of Health Promotion*, 32(7), 1602-1612.
- Panyo, K. (2020). A study on the wellness tourism potential of fitness center in servicing foreign tourists in the upper north region. *Academic Journal of Thailand National Sports University*, 12(2), 109-121. (in Thai)
- Polyoth, K., Charapinyo, K., & Chainarong, A. (2023). Investigating fitness center users' behaviors and integrated marketing communications: A case study of the Faculty of Sports Science, Burapha University. *Research and Development Health System Journal*, 16(3), 1-14. (in Thai)
- Prapatson, C., & Wongprasit, N. (2020). The study of the satisfaction of the college students on the gym and the sports places around Rajabhat Rajanagarindra University. *Thai Association for Health, Physical Education and Recreation*, 46(2), 150-161. (in Thai)
- Rodríguez-Romo, G., Acebes-Sánchez, J., García-Merino, S., Garrido-Muñoz, M., Blanco-García, C., & Díez-Vega, I. (2022). Physical Activity and Mental Health in Undergraduate Students. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1), 195.
- Sirojova, Z. N. (2024). The impact of physical activity on the physical health and psychological well-being of students. *BIO Web of Conferences*, 120, 01054.
- Sittiwong, S., Sulaiman, R. S. T., & Jittasakul, S. (2022). Exercise behaviors and barriers of undergraduate students in Suratthani Rajabhat University. *Journal of Health, Physical Education and Recreation*, 48(1), 327-336. (in Thai)
- Srichaiya, U., & Gulthawatvicha, T. (2020). The marketing mix affecting decision of using service fitness center of private higher education institution in Bangkok metropolitan. *Journal of Health, Physical Education and Recreation*, 46(2), 270-282. (in Thai)
- Supprasert, T., & Sansook, J. (2021). Motivation Influencing Exercise Behavior of People Using the Service of Ayutthaya Province Stadium. *Mahachula Academic Journal*, 8(2), 299-314. (in Thai)
- Tamang, M., Dahal, B. P., Dorji, T., Tamang, T. S., & Lucero-Prisno, D. E. (2022). Situation of physical activity in the prevention of non-communicable diseases in Bhutan: challenges and the way forward. *BMJ Open Sport & Exercise Medicine*, 8, e001448.

- Tanchaisak, K., & Wattanapanit, N. (2020). An investigation of attitude toward exercise and services expected from fitness center of working people in Bangkok. *Journal of Suvornabhum Institute of Technology (Humanities and Social Sciences)*, 6(2), 369-387. (in Thai)
- Teuber, M., Leyhr, D., & Sudeck, G. (2024). Physical activity improves stress load, recovery, and academic performance-related parameters among university students: a longitudinal study on daily level. *BMC Public Health*, 24(1), 598.
- Wang, J., Liu, S., Li, G., & Xiao, J. (2020). Exercise regulates the immune system. In J. Xiao (Ed.), *Physical exercise for human health* (pp. 395–408). Singapore: Springer Nature.
- White, D. A., Willis, E. A., Ptomey, L. T., Gorczyca, A. M., & Donnelly, J. E. (2022). Weekly frequency of meeting the physical activity guidelines and cardiometabolic health in children and adolescents. *Medicine & Science in Sports & Exercise*, 54(1), 106–112.
- Wongchai, S. (2021). Experiential Learning Activity for 21st Century Skills Development. *The New Viridian Journal of Arts, Humanities and Social Sciences*, 1(1), 33–46. (in Thai)
- Xie, Y., Liu, S., Chen, X. J., Yu, H. H., Yang, Y., & Wang, W. (2021). Effects of exercise on sleep quality and insomnia in adults: a systematic review and meta-analysis of randomized controlled trials. *Frontiers in Psychiatry*, 12, 664499.
- Yanprechaset, T. (2021). Physical Activity Improves Memory and Academic Achievement. *Journal of Education Silpakorn University*, 19(2), 94–109. (in Thai)