

**CLIENTS SATISFACTION OF PUBLIC UNIVERSITIES' SPORTS CENTER**

**PAWEENA SANKHOT**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR  
THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
(SPORT MANAGEMENT)  
FACULTY OF GRADUATE STUDIES  
MAHIDOL UNIVERSITY  
2006**

**ISBN 974-04-7695-3**

**COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

## ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยของรัฐ (CLIENTS SATISFACTION OF PUBLIC UNIVERSITIES' SPORTS CENTER)

ปวีณา แส่นโคตร 4437403 SHSM/M

ศศ.ม. (การจัดการทางการกีฬา)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ประเสริฐไชย สุขสอาด, ค.ค. (พลศึกษา), วิฐร ยูตตานนท์, ค.ม. (พลศึกษา), วศิน ปลื้มเจริญ, ศศ.ม. (สิ่งแวดล้อม)

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยของรัฐ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการออกกำลังกาย ระยะเวลาที่มาใช้บริการ ชนิดกิจกรรมที่ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มาใช้บริการที่ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 8 สถาบัน ประกอบด้วย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวนทั้งสิ้น 485 คน ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เอส พี เอส เอส สำหรับวินโดวส์ (SPSS for Windows) เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่า "ที" (t - test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Anova) และวิเคราะห์ความแปรปรวนภายหลังด้วยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญ น้อยที่สุด (LSD) โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยของรัฐ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ และด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยของรัฐ กับตัวแปร พบว่า อายุ และระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับตัวแปร เพศ ความถี่ในการออกกำลังกาย และระยะเวลาที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ ศูนย์กีฬาของรัฐฯ ควรมีการจัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่างๆ อย่างเพียงพอและได้มาตรฐาน การเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัยบริเวณสถานที่จอดรถ และเจ้าหน้าที่ควรได้รับการฝึกอบรมให้มีคุณลักษณะการบริการที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ เอาใจใส่ดูแลผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น ใบน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจในการให้บริการ

**CLIENTS SATISFACTION OF PUBLIC UNIVERSITIES' SPORTS CENTER**

**PAWEENA SANKHOT 4437403 SHSM/M**

**M.A. (SPORT MANAGEMENT)**

**THESIS ADVISORS: PRASERTCHAI SUKSA-ARD, Ph.D.(PHYSICAL) ;  
WITON YUTTANON, M.Ed. (PHYSICAL EDUCATION);  
WASIN PLUEMCHAROEN, M.Ed. (ENVIRONMENT)**

**ABSTRACT**

This investigation was to study and to compare satisfaction among clients using public university sports centers. Subjects were classified by gender, age, education, occupation, monthly income, frequency of physical exercise, time length of use, and types of activities. The sample was 485 clients using 8 public university sports centers, i.e. Chulalongkorn University, Kasetsart University, Thammasat University, Srinakharinwirot University, King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, Mahidol University, and Silpakhon University.

The collected data was analyzed to find percentage, means, standard deviation t-values, One-way ANOVA and LSD.

It was found that clients were moderately satisfied with the public university sports centers in regard to places, equipment, facilities, security, services and need to list them. Comparing clients' level of satisfaction with the public university sports centers with other variables, it was found that age and education had significance differences at 0.05 whereas gender, frequency of physical exercise and time length of use showed no differences.

It is recommended that the public university sports centers should organize, equipment, and necessary facilities adequately, and meet the standards; taking attention to security in the parking areas. The officers should be well trained for quality services and human relations. They should take care of and care the clients with enthusiasm and friendliness and be willing to provide high level service.

**KEY WORDS: SATISFACTION/ SPORTS CENTER/ PUBLIC UNIVERSITY**

68 P. ISBN 974-04-7695-3