

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิกที่ได้รับการให้บริการของจังหวัดสุโขทัย คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิกที่ได้รับการบริการของจังหวัดสุโขทัย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิกที่ได้รับการให้บริการของจังหวัดสุโขทัย ในเขตอำเภอเมือง อำเภอศรีมาศ อำเภอกงไกรลาศ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ สมาชิกชมรมแอโรบิก ในจังหวัดสุโขทัย ปี 2550 จากจำนวน 9 อำเภอ รวมทั้งสิ้น 51,501 คน เป็นเพศชาย 21,521 คน เป็นเพศหญิง 29,960 คน

กลุ่มตัวอย่าง

- กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ครั้งนี้ ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย จาก 9 อำเภอ ได้มา 3 อำเภอ คืออำเภอเมือง อำเภอศรีมาศ อำเภอกงไกรลาศ ได้ประชากร จำนวน 17,145 คนใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 คน ในแต่ละอำเภอ ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิก ตามสวนสาธารณะและหน่วยงานต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมือง อำเภอศรีมาศ และอำเภอกงไกรลาศ ได้กลุ่มตัวอย่างจนครบ 391 คน ทั้ง 3 อำเภอ

เครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้สร้างขึ้นเองเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิกที่ได้รับบริการของจังหวัดสุโขทัยซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ และอายุ โดยมีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลการให้บริการของจังหวัดสุโขทัย ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านการจัดการ มีคำถามจำนวน 40 ข้อ โดยให้ผู้ตอบเลือกที่จะแสดงความคิดเห็นจากข้อคำถามที่ผู้ศึกษาค้นคว้ากำหนดไว้ให้แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert's Scale โดยกำหนดตัวเลือกของคำตอบเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลแบบสอบถามแบบปลายเปิดเกี่ยวผลการให้คะแนนของสมาชิกชมรมแอโรบิก ที่ได้รับความพึงพอใจจากให้บริการของ จังหวัดสุโขทัย ทั้ง 4 ด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในครั้งนี้ใช้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิเคราะห์ โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) และหาค่า F – Test เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตั้งแต่ 2 กลุ่ม ขึ้นไป โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับไม่เกิน .05

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิงจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 เป็นชาย จำนวน 160 คิดเป็นร้อยละ 41.1 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 183 คน คิดเป็น ร้อยละ 47.0 มีอาชีพรับราชการมี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 รองลงมา อาชีพเกษตรกรรมมีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 อาชีพค้าขายมีจำนวน 85 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.9 อาชีพรัฐวิสาหกิจมี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และอาชีพรับจ้างเท่ากับอาชีพ อื่นๆ มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 มีอายุ 51- 60 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 รองลงมาอายุ 31- 40 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.6 อายุ 41- 50 ปี มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 อายุ มากกว่า60 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 อายุ 21- 30 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และอายุต่ำกว่า 21 ปี มีจำนวน 13 คน

คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

2. ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิกที่ได้รับการให้บริการของจังหวัดสุโขทัย ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านการจัดการ

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของจังหวัดสุโขทัย ในด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านการจัดการโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ด้านงบประมาณมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านบุคลากร ด้านสถานที่เท่ากับด้านการจัดการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.21 ตามลำดับ

2.1 ข้อมูลความพึงพอใจด้านบุคลากร พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของจังหวัดสุโขทัย ในด้านบุคลากร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในสถานที่เต้นแอโรบิก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับรองลงมา ด้านผู้นำเต้นแอโรบิก มีความรู้ และทักษะในการสอนเต้น แอโรบิก ด้านผู้นำเต้นแอโรบิกสร้างบรรยากาศในการเต้นได้อย่างสนุกสนานเป็นกันเอง ด้านความเพียงพอของผู้นำเต้นแอโรบิก และเจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่เต้นแอโรบิก ด้านผู้นำเต้นแอโรบิก มีการสอนให้ความรู้กับผู้เต้นแอโรบิก ทั้งที่เป็นสมาชิกเก่า และสมาชิกใหม่อย่างต่อเนื่อง ด้านผู้นำเต้นแอโรบิก ให้คำแนะนำและสาธิตการเต้น แอโรบิก ได้อย่างเหมาะสม ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้นำเต้นแอโรบิก และเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสถานที่เต้นแอโรบิก ด้านการอำนวยความสะดวกและดูแลความเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ ในสถานที่เต้นแอโรบิก และความรับผิดชอบในการทำงานของผู้นำ เต้น แอโรบิก และเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสถานที่เต้นแอโรบิกมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดตามลำดับ

2.2 ข้อมูลความพึงพอใจ ด้านงบประมาณ พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของจังหวัดสุโขทัย ในด้านงบประมาณ โดยรวมเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าจังหวัดสุโขทัยจัดสรรงบประมาณในการบำรุงรักษาสถานที่เต้นแอโรบิกอย่างเหมาะสมและปลอดภัย รองลงมา จังหวัดสุโขทัยจัดให้มีการเต้นแอโรบิกโดยไม่เสียค่าบริการ จังหวัดสุโขทัยมีงบประมาณสำหรับบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ) จังหวัดสุโขทัยจัดสรรงบประมาณในการซ่อมบำรุงเครื่องเสียงให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลาจังหวัดสุโขทัยมีงบประมาณส่งเสริมและสนับสนุนให้สมาชิกได้เข้าร่วมแข่งขันตามโอกาสต่างๆเท่ากับจังหวัดสุโขทัยจัดสรรงบประมาณ ในการจ้ำยามรักษาความปลอดภัยในสถานที่เต้นแอโรบิก ตลอดปี จังหวัดสุโขทัยจัดสรรงบประมาณในการส่งเสริม และสนับสนุนสมาชิกที่เข้าร่วมเต้นแอโรบิก อย่างเพียงพอ ระดับ และจังหวัดสุโขทัยมีงบประมาณในการจัดหาผู้นำเต้นแอโรบิกอย่างเพียงพอเท่ากับจังหวัดสุโขทัยจัดสรรงบประมาณสำหรับค่าไฟฟ้าในการเต้นแอโรบิกอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

2.3 ข้อมูลความพึงพอใจ ด้านสถานที่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของจังหวัดสุโขทัย ในด้านสถานที่โดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ด้านสถานที่เดินแอโรบิกที่มีจอตรวจนับและรถจักรยานยนต์อย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาสถานที่เดินแอโรบิก มีห้องปฐมพยาบาลเบื้องต้นไว้บริการ สมาชิกเมื่อเกิดอาการบาดเจ็บจากการเดินแอโรบิก สถานที่เดินแอโรบิกที่มีที่นั่งไว้บริการให้แก่สมาชิกนั่งพักก่อนและหลังเดินแอโรบิกอย่าง เหมาะสมเท่ากับสถานที่เดินแอโรบิกมีอากาศถ่ายเทสะดวกกว้างขวางดูแลสมาชิกได้อย่างเพียงพอ สถานที่เดินแอโรบิกได้มาตรฐาน และ ปลอดภัย ทั้งในร่ม และกลางแจ้ง สถานที่เดินแอโรบิกที่มีแสงสว่างอย่างเพียงพอต่อการเดินแอโรบิก ด้านห้องสุขา และห้องอาบน้ำในสถานที่เดินแอโรบิกมีความสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการแก่สมาชิก เท่ากันกับสถานที่เดินแอโรบิกมีความพร้อมและทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม ด้านสถานที่เดินแอโรบิกตั้ง อยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสม สวยงาม ด้านสถานที่เดินแอโรบิก มีสื่อให้ความรู้แก่สมาชิกเดินแอโรบิกและด้านการมีตู้เก็บของ(locker) สำหรับเก็บอุปกรณ์และสิ่งของของสมาชิกที่มาเดินแอโรบิก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.4 . ข้อมูลความพึงพอใจด้านการจัดการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของจังหวัดสุโขทัยในด้านการจัดการโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ด้านกำหนดระยะเวลาเปิดปิด สถานที่เดินแอโรบิกได้เหมาะสมกับความต้องการของผู้มาเดินแอโรบิก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา ด้านมีการประชาสัมพันธ์ เชิญชวนให้ประชาชนมาเดินแอโรบิกด้านการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการ การเดินแอโรบิกที่เป็นระบบและมีความเหมาะสมอยู่ ด้านมีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับ กิจกรรมการเดินแอโรบิก ให้สมาชิกทราบเท่ากันกับมีการจัดทำทะเบียนสมาชิกของผู้มาเดินแอโรบิกอุปกรณ์ที่ใช้ในการเดินแอโรบิกด้านการจัดบริการให้คำแนะนำและความรู้รวมทั้งการใช้สถานที่และอุปกรณ์อย่างเหมาะสมแก่ผู้มาเดินแอโรบิกเท่ากันกับมีระบบการสอนให้ผู้ที่เดินแอโรบิกได้มีความรู้ในกิจกรรมการเดินแอโรบิก ด้านมีอุปกรณ์การปฐม พยาบาลเมื่อเกิด การบาดเจ็บ อย่างเพียงพอ ด้านมีระบบดูแลความปลอดภัยและทรัพย์สิน ให้แก่บุคลากรที่มาเดินแอโรบิก และด้านการจัดทำระเบียบการใช้ การดูแลบำรุงรักษามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

3 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 สมาชิกผู้เข้าร่วมเดินแอโรบิกของอำเภอเมือง อำเภอศรีมาศ อำเภอ
กงไกรลาศ มีความพึงพอใจ ในการรับบริการ ของจังหวัดสุโขทัยที่แตกต่างกัน พบว่า

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิกที่ได้รับการให้บริการของ
จังหวัดสุโขทัย ด้านบุคลากร ในด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านการจัดการ จำแนกตาม
อำเภอ รวม 3 อำเภอ ระหว่างอำเภอเมือง อำเภอศรีมาศ และอำเภอกงไกรลาศ พบว่าไม่แตกต่าง

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิกที่ได้รับการให้บริการ
ของจังหวัดสุโขทัย คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้นำประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผลดังนี้

1. ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิกที่ได้รับการให้บริการของจังหวัดสุโขทัย พบว่า
สมาชิกชมรมแอโรบิกมีความพึงพอใจต่อการบริการของจังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง เพราะเนื่องจากข้อมูลจากการศึกษาสามารถนำมาวิเคราะห์ความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสมาชิกชมรมแอโรบิก ที่ได้รับการบริการของจังหวัดสุโขทัย พบว่า
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการโดยมีทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วยด้านบุคลากร
ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ ด้านการจัดการ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากจังหวัดสุโขทัย
เป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคมีหน้าที่จัดการสาธารณะ โดยเฉพาะการบริการสาธารณะชั้น
พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในเขตจังหวัดที่มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้นำองค์กรซึ่งมีบทบาท
และหน้าที่บริหารจัดการตามความต้องการของประชาชน ดังนั้นจังหวัดสุโขทัยจึงตระหนักและเห็น
ความสำคัญของการพัฒนาสุขภาพของประชาชน ให้เป็นบุคลากรที่มีสุขภาพ และคุณภาพชีวิต
ตามวิสัยทัศน์ของจังหวัดสุโขทัยดังว่า สุโขทัยเมืองมรดกโลกส่งเสริมพัฒนาคุณภาพ
ชีวิตที่ยั่งยืน (จังหวัดสุโขทัย, 2549, หน้า 26) ดังนั้นจังหวัดสุโขทัยจึงได้จัดบริการด้านการส่งเสริม
สุขภาพ โดยจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายด้วยการเดินแอโรบิก ที่มีสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวก เครื่องเสียง และผู้เดินนำให้บริการแก่ประชาชนออกกำลังกายเพื่อสุขภาพทุกวันส่งผลให้
สมาชิกชมรมแอโรบิกจังหวัดสุโขทัย ที่มาใช้บริการเกิดความรัก ชอบ ยินดี และมีทัศนคติที่ดีต่อ
จังหวัดสุโขทัย (Wallman, 1973, p. 364) ผู้มาใช้บริการเดินแอโรบิกเพื่อสุขภาพ ได้รับความ
สะดวกรวดเร็วและมีสถานที่อำนวยความสะดวกที่ปลอดภัยดังที่ อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday
and Andersen, 1996, p.35 อ้างใน สุกิจ บัณฑิตศักดิ์, 2545, หน้า 17 - 19) กล่าวว่าการ
บริการของหน่วยงานของรัฐ ผู้รับบริการต้องการการบริการที่ดีและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่

ฝ่ายดำเนินการจัดการบริการเดินแอโรบิกจังหวัดสุโขทัย มีจิตสำนึกในการให้บริการ ผู้มารับบริการ และบริการอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองด้วยดี ผู้รับบริการจึงสนองออกในทางบวกอันหมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของจังหวัดสุโขทัย

1.1 ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิกที่ได้รับการบริการของจังหวัดสุโขทัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากจังหวัดสุโขทัยเป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้การบริการต่อสุขภาพของประชาชน ให้มีนโยบายและเน้นให้เจ้าหน้าที่โดยเฉพาะ เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการให้บริการเดินแอโรบิกของสมาชิก มีจิตสำนึกในการบริการ ต่อผู้มารับการบริการอย่างกระตือรือร้น ตรงต่อเวลา ทุ่มเทศุทิศตนกับงานบริการอย่างเต็มความสามารถ (สาโรช ไชยสมบัติ , 2543, หน้า 15) อันเป็นเป้าหมายพันธกิจที่สำคัญของจังหวัดสุโขทัย ซึ่งการให้บริการเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารราชการ (ปรัชญา เวสารัชช, 2526, หน้า 61) รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ มีมารยาทดี บริการด้วยความเป็นมิตรมีรอยยิ้มและอัธยาศัยที่ดีสอดคล้องกับการศึกษาของ กวิน คเชนทร์เดชา (2529, บทคัดย่อ) เรื่องความต้องการบริหารเกี่ยวกับการออกกำลังกายของประชาชนพบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการต้องมีผู้สอนที่มีความสามารถ และความชำนาญ และงานวิจัยของสุปรานี ขวัญบุญจันทร์ (2534, บทคัดย่อ) เรื่องความต้องการบริการการออกกำลังกายของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตรพบว่า บุคลากรผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีบุคลิกภาพที่ดี มีสุขภาพสมบูรณ์

1.2 ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิกที่ได้รับการบริการของจังหวัดสุโขทัย ด้านงบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะจังหวัดสุโขทัยได้จัดสรรอุปกรณ์ในการดำเนินงานเดินแอโรบิก ให้แก่สมาชิกโดยไม่ต้องเสียค่าบริการ มีบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ จัดหาผู้เดินนำแอโรบิก มีงบประมาณในการบำรุงรักษาสถานที่เดินแอโรบิก อย่างเหมาะสมและปลอดภัย ส่งเสริมและสนับสนุนให้สมาชิกเข้าร่วมกิจกรรมแอโรบิก เพื่อสุขภาพและการแข่งขันตามโอกาสต่างๆก็ตามแต่สมาชิก ชมรมแอโรบิกจังหวัดสุโขทัย ไม่ได้สิ่งที่ต้องการตามความมุ่งหมาย ที่ตนคาดหวัง (Wallestein, 1971 อ้างใน อรสา ถิ่นจอม, 2538 หน้า 20) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจจะต้องเป็นสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดเพราะธรรมชาติของมนุษย์ มีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความตึงเครียด

ถ้ามีมากจะทำให้เกิดความพึงพอใจซึ่งหมายถึงความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกกรอง ดังนั้น ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิกที่ได้รับการบริการในจังหวัดสุโขทัยอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิกที่ได้รับการบริการจังหวัดสุโขทัยด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะว่าสถานที่เต้นแอโรบิกต้องมีสภาพสิ่งแวดล้อมที่สะอาดเหมาะสม สวยงาม และปลอดภัย มีห้องน้ำอย่างเพียงพอ มีเครื่องเสียงที่ชัดเจน สมาชิกที่ผู้มารับบริการสามารถมองเห็นผู้เต้นนำได้อย่างทั่วถึงตลอดจน ห้องน้ำต้องสะอาด (ดัง จิราพร สิริประเสริฐม, 2526, หน้า ง - ฉ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการและการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรมหาวิทยาลัย พบว่าด้านสถานที่เป็นสิ่งจำเป็นต่อการออกกำลังกายสอดคล้องกับ สุปรานี ขวัญบุญจันทร์ (2534, บทคัดย่อ) เรื่องความต้องการบริการการออกกำลังกายของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร พบว่าสถานที่ที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม อยู่ใกล้และไปมาสะดวก

1.4 ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิกที่ได้รับการบริการจังหวัดสุโขทัยด้านการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้รับสิ่งที่ต้องการ และได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ตนคาดหวัง ดังอรสา ถิ่นจอม (2538, หน้า 20) ด้วยกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ต้องเป็นไปตามลำดับและระเบียบการปฏิบัติของสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการเต้นแอโรบิก รวมทั้งต้องมีเจ้าหน้าที่ จึงสนองตอบและบริการต่างๆได้ ตลอดจนกระบวนการจัดการกระบวนการให้การสนับสนุนกิจกรรมการประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกยังไม่เป็นไปตามความรู้สึกของผู้รับบริการอันได้แก่สมาชิกดังที่ เชลเลย์ (Morse). 1975. หน้า 35. ได้กล่าวว่าความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้สิ่งทีปรารถนาทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วนตามจุดมุ่งหมายดังนั้นจึงทำให้ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิกที่ได้รับการบริการ จังหวัดสุโขทัยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิกที่ได้รับการให้บริการของจังหวัดสุโขทัย จำแนกตามสถานที่ตั้งพบว่าสถานที่ตั้งแตกต่างกันในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เพราะว่าความพึงพอใจของสมาชิกที่ได้รับการ ซึ่งจังหวัดสุโขทัยให้บริการที่เท่าเทียมกันยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าตามความต้องการ ทั้งด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ ด้านการจัดการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ John D miller (อ้างอิงใน จรรยา ศิริพร, 2537, หน้า 17) อันเป็นการให้บริการสาธารณะต่างๆ ให้เกิดความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิก ที่มีต่อการบริการที่ได้รับความ

สะดวกการบริการ ของมณีวรรณ ต้นไทย (อ้างอิงใน สำรวย เกษกุล , 2538 , หน้า 8) ด้วยการบริการที่เท่าเทียมกันให้บริการไม่มากนัก ตามความรับผิดชอบต่อสมาชิกปรัชญา เวลา รัชช (อ้างอิงใน บังอร ผาผ่าน, 2538 , หน้า 30) ต่อให้เกิดความสับสนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นตัวแทนของจังหวัดสุโขทัย เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเป็นการสนองตอบและให้ความสำคัญต่อสมาชิก ผู้เข้าร่วมเดินแอโรบิก ทุกคนได้รับประโยชน์ จากการให้บริการอย่างยุติธรรม (วันรักษ์ มิ่งมณีนาดิน , 2531 , หน้า 87) โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล สถานที่ที่ตั้ง และเป็นการให้บริการ ที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ หรือสนใจเป็นพิเศษที่ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ เมื่อเป็นสมาชิก ที่อยู่ในสถานภาพของสมาชิกเหมือนกัน (Wber อ้างอิงใน สมชาย สิริสมหฤทัย และคณะ , 2544 หน้า 35) ดังหลักการการให้บริการที่ดี ตามแนวคิดของจอห์น มิลเลท (John D อ้างอิงใน วราพรรณ สันทัศน์ะโชค , 2540 , หน้า 3) ที่กล่าวว่า การบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่การให้บริการอย่างเท่าเทียมการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยยึดการตอบสนองความต้องการความจำเป็นของสมาชิกเป็นสำคัญ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร , 2536 , หน้า 11) และดำเนินการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยจัดบริการให้ครอบคลุม ผู้ที่มารับบริการ หรือสมาชิกทุกคน จึงทำให้สมาชิกชมรมแอโรบิก อำเภอเมือง อำเภอคีรีมาศ และอำเภอกงไกรลาศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย อนุรักษ์ บุหลาด (2547 , บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการเลือกเดินแอโรบิกของผู้ใช้บริการ ในสถานบริหารร่างกายในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรนำผลที่ได้ศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ไปใช้ในการปรับปรุงและวางแผนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการงานด้านต่าง ๆ ของจังหวัดสุโขทัย และจะต้องมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการในทุก ๆ ด้าน
2. ควรเพิ่มข้อมูลสารสนเทศ และการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ คนมาเดินแอโรบิก และออกกำลังกายกันอย่างสม่ำเสมอ
3. ควรมีการสร้างความรู้ ความเข้าใจกับสมาชิกชมรมแอโรบิก ทุกๆ อำเภอ เกี่ยวกับการดำเนินงานของจังหวัดสุโขทัย ในทุก ๆ ด้าน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิกที่ได้รับการให้บริการ ของจังหวัดอื่นๆ เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางด้านการเมือง ด้านสังคม และวัฒนธรรมการทำงานของแต่ละภาคส่วนมีความแตกต่างกัน

2. ควรศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกชมรมแอโรบิกที่ได้รับการให้บริการของจังหวัดสุโขทัย ในประเด็นและหัวข้ออื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น และจะได้นำข้อมูลไปพัฒนางานด้านการบริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น