บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการอาคารสถานที่
   1.1 ความหมายของการบริหารอาคารสถานที่
   1.2 หลักการและกระบวนการบริหาร
   1.3 ประเภทของสนามกีฬาและช่วงเวลาที่ให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
   2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
   2.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
   3.1 ความหมายของการบริการ
   3.2 ลักษณะของการบริการ
   3.3 ความสำคัญของการบริการ
   3.4 แนวคิดการให้บริการ
4. ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับการออกกำลังกาย
   4.1 ความหมายของการออกกำลังกาย
   4.2 หลักการและวิธีออกกำลังกาย
   4.3 ประโยชน์ของการออกกำลังกาย
5. หลักการบริหารอาคารสถานที่เพื่อการกีฬา
   5.1 ความหมายของกีฬา
   5.2 ประเภทของกีฬา
6. หลักการบริหารอาคารสถานที่เพื่อนันทนาการ
   6.1 ความหมายของนันทนาการ
   6.2 จุดมุ่งหมายของกิจกรรมนันทนาการ
   6.3 ประโยชน์และคุณค่าของการนันทนาการ

6.4 ความสำคัญของนันทนาการ

6.5 แหล่งนันทนาการและประเภทนันทนาการ

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการอาคารสถานที่

ความหมายของการบริหารอาคารสถานที่

จากการศึกษาความหมายของการบริหารอาคารสถานที่ พบว่ามีผู้ให้ความหมายของการบริหารอาคารสถานที่ ไว้ดังนี้

บุญช่วย จินดาประพันธ์ (2536,หน้า 7) ได้กล่าวถึง การบริหารอาคารสถานที่ไว้ว่า การดูแลการควบคุมการประสานงานการใช้อาคารให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนการสอนนั้น เป็นสิ่งสำคัญมาก ดังนั้นการที่ผู้บริหารจะจัดการเกี่ยวกับการใช้อาคารสถานที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการจึงต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายซึ่งผู้บริหารโรงเรียนต้องจัดแบ่งหน้าที่ให้ถูกต้องดังนั้น การจัดแบ่งเบาภาระหน้าที่ คอยดูแลรักษาจึงเป็นสิ่งสำคัญ งานแผนกอาคารสถานที่เป็นงานฝ่ายบริการเป็นฝ่ายอำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอนเป็นงานที่ส่งเสริมงานวิชาการให้ดีขึ้น

นอกจากนี้ยังมีความหมายอื่นเช่น หมายความว่า การจัดดำเนินการเกี่ยวกับอาคารสถานที่และบริเวณที่ใช้ในการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและให้ได้ผลตามเป้าหมายที่วางไว้ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2543, หน้า 3) ได้ให้ความหมายของการบริหารอาคารสถานที่ว่า การที่ผู้บริหารใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ดำเนินงานสถานที่ร่วมบุคลากรในโรงเรียนให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

สรุป การบริหารอาคารสถานที่ หมายถึง การดำเนินการบริหารอาคารสถานที่ของสถานศึกษาให้เกิดประโยชน์สุงสุดและให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

หลักการและกระบวนการบริหาร

นิภา ประชีพฉาย (2550, หน้า11-12) ได้กล่าว ความจำกัดความ การบริหาร หมายถึง ศิลปะในการทำให้สิ่งต่างๆ ได้รับการกระทำจนเป็นผล กล่าวคือ ผู้บริหารไม่ใช้เป็นผู้ปฏิบัติ แต่เป็นผู้ใช้ศิลปะทำให้ผู้ปฏิบัติทำงานจนสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ผู้บริหารตัดสินใจเลือกแล้ว

การบริหาร คือ กระบวนการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหาร คือ การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่รวมปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคมที่สามารถมองเห็นได้ 3 ทาง คือ

1. ทางโครงสร้าง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา

2. ทางหน้าที่ เป็นขั้นตอนของหน่วยงานที่ระบุหน้าที่ บทบาท ความรับผิดชอบและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้สำเร็จเป้าหมาย

3. ทางปฏิบัติ เป็นกระบวนการที่บุคคลต้องการร่วมทำปฏิกิริยาซึ่งกันและกัน

ลักษณะเด่นที่เป็นสากลของการบริหาร คือ

1. การบริหารต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย
2. ต้องอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ
3. ต้องใช้ทรัพยากรบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
4. ต้องมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการทางสังคม
5. ต้องเป็นการดำเนินการร่วมกันระหว่างกลุ่มบุคคล 2 คนขึ้นไป
6. ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจเพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์
7. เป็นการร่วมมือดำเนินการอย่างมีเหตุผล
8. มีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
9. การบริหารไม่มีตัวตน แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

ประเภทของสนามกีฬาและช่วงเวลาการเปิดให้บริการและปิดให้บริการ

1. สนามฟุตบอล จำนวน 3 สนาม
2. สนามเทนนิส จำนวน 6 สนาม
3. สนามบาสเกตบอล จำนวน 2 สนาม
4. สนามวอลเลย์บอล จำนวน 2 สนาม
5. สนามเซปักตะกร้อ จำนวน 4 สนาม
6. สนามเปตอง จำนวน 10 สนาม
7. สนามซอฟท์บอล จำนวน 1 สนาม
8. สนามวอลเลย์บอลชายหาด จำนวน 1 สนาม
9. สนามแบดมินตัน จำนวน 6 สนาม

10. ลานเต้นแอโรบิค จำนวน 1 สนาม

11. สระว่ายน้ำ จำนวน 1 สระน้ำ

สนามฟุตบอล สนามเทนนิส สนามวอลเลย์บอล สนามเซปักตะกร้อ สนามเปตอง สนามวอลเลย์บอลชายหาด และสนามแบดมินตัน เปิดให้บริการทุกวันตลอดเวลา

ลานเต้นแอโรบิค เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 17.30-19.00 น. มีมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยมหาวิทยาลัยจัดให้มีผู้มานำเต้นวันละ 1 คน

สระว่ายน้ำสุพรรณกัลยา เป็นสระว่ายน้ำขนาดมาตรฐาน 50 เมตร จำนวน 8 ลู่ ความลึก 1.20 - 1.50 เมตร เหมาะสำหรับการฝึกซ้อมและแข่งขัน ทั้งนี้ยังมี อัฒจันทร์นั่งชม รองรับผู้ชมได้ประมาณ 600 คน ภายในสระว่ายน้ำ ประกอบด้วยศูนย์นวดแผนไทย และห้องอบซาวน่า เปิดให้บริการทั้งชายและหญิง เปิดให้บริการทุกวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 09.00-20.00 น. วันเสาร์-วันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 07.00-20.00 น. เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการและความคาดหวังของบุคคลได้รับการตอบสนองและประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ทำให้บุคคลผู้นั้นเกิดความสุขซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมในทางบวกตามมา ในทางตรงกันข้ามหากความต้องการ และความคาดหวังของบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองจะส่งผลต่อพฤติกรรมในทางลบ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างพร้อมและการจัดการที่ถูกต้องเหมาะสม เพราะความพึงพอใจเป็นผลจากการประเมินค่าของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอก ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับสิ่งที่ตนเองปรารถนาหรือยากได้หรือเกิดจากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับความคาดหวังของเขา ซึ่งความหวังของแต่ละบุคคลมีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ที่สั่งสมมาแต่อดีต

ความหมายความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2538,หน้า 659) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ชอบ พอใจ พึงใจ สมใจ จุใจ

ความพึงพอใจในความคิดของ ออสแคมป์ (อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิต 2541, หน้า 57 – 58) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกันคือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ

3. ความพึงพอใจ หมายถึง การที่งานได้เป็นตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของ บุคคล ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนา ทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความ ต้องการ (Need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่ สำคัญ คือ 1) ตัวลักษณะงาน 2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ กิติยา ปรีดีดิลก (2524, หน้า 321-322) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการเขาได้

หลุย จำปาเทศ (2533, หน้า 35) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

มนตรี เฉียบแหลม (2536, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการและความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิด

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538, หน้า 8) กล่าวว่าระบบความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับ การตอบสนอง หรือจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีค่ามากกว่าความรู้สึกทางลบซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของแมคคอร์มิคและแดเนียล (1980, หน้า 61) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) และมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรตน์ (2539, หน้า 365) กล่าวว่า ความพึงพอใจและการจูงใจจะเป็นเหตุและผลซึ่งกันและกัน และได้ให้แนวความคิดไว้ว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงความพอใจเมื่อต้องการ หรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ

วิรัช สงวนวงศ์วาน และพรรณพิมล ก้านกนก (2545, หน้า 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ซื้อมากับสิ่งที่ คาดหวังไว้ ระดับความคาดหวังของลูกค้าอาจได้จากประสบการณ์ที่เคยใช้สินค้านั้น

วิมลสิทธิ หรยางกูร (2536, หน้า 125) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

ความหมายความพึงพอใจ ตามที่บุคคลต่างๆ ได้กล่าวไว้สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นต่อสิ่งใด สิ่งที่ทำให้ความต้องการและความคาดหวังของอีกบุคคลหนึ่งได้รับการตอบสนองและประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ทำให้บุคคลผู้นั้นมีความสุข

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้ บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควร อย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กรให้มี ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ซึ่งความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ตรงกับคำว่าภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ ดังนี้

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 98) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นภาระของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินผลประสบการณ์ของคนๆ หนึ่ง สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจไว้

นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์ (2541, หน้า 21) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่ามีความหมาย 3 นัย คือ

1. สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงเป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้
2. ระดับความสำคัญที่เป็นไปตามความต้องการ
3. การที่ได้งานเป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542, หน้า 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวก ต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกในทางบวก ต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือตามสภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงเป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, หน้า 45) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) ว่าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation) คุณค่าที่มอบให้ลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือ ราคาสินค้า (Price) นั่นเอง

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2543, หน้า 37) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวังอันเกิดจากการเปรียบเทียบผลหรือการปฏิบัติของผลิตภัณฑ์กับความหมายของเขา จะเห็นได้ว่า จุดสำคัญ คือ การปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหมาย ถ้าการปฏิบัติงานไม่ถึงความคาดหมายของลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าการปฏิบัติงานสูงเกินความคาดหมาย ลูกค้าก็จะพอใจหรือปิติยินดีเป็นอย่างยิ่ง

วีระชัย ภู่ตระกูล (2546, หน้า 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก แต่ความรู้สึกทางลบจะให้ผลตรงข้าม

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการและความคาดหวังของบุคคล ฉะนั้น จะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ให้ถึงความคาดหมายของลูกค้า และพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม การสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจที่เกิดขึ้นแล้วมีความสุข ทางบวก สนองความต้องการให้บรรลุเป้าหมายและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจพบว่าได้มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้แนวคิด ไว้ดังนี้

เมตตา เศวตเลข (2539, หน้า 11) ได้อ้างว่า หากบุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก แบ่งประเภทความพอใจออก ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทัศนะของความพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical hedonism) เป็นทัศนะความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วยนักจิตวิทยาที่สนับสนุนทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนถูกจูงใจให้กระทำเนื่องมาจากการกระทำนั้นๆ จะทำให้คนได้รับความพอใจ อารมณ์จึงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

ลักษณะของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการได้เสนอลักษณะของความพึงพอใจไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543, หน้า 26) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์

การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่างๆ เกี่ยวกับบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้บริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์ที่หนึ่งในสถานการณ์การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดังเดิมที่เคยใช้บริการ การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการให้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลา ความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าจะได้รับนี้อิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันแบบไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปไปทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งอาจจะพอใจต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐาน ในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจ มี 3 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง และความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

มีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง (2543, หน้า 37) ได้กล่าวถึง การเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการว่าการปฏิบัติงานการบริการพนักงาน และผู้บริหารงานบริการต้องเสริมสร้างความต่อตนเองหรือสร้างความประทับใจด้วยการให้บริการด้วยการติดตามผลงานจากผู้ใช้บริการคือ

1. รับฟังความต้องการหรือปัญหาจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
2. ทำงานอย่างมีชีวิตและจิตใจ ใส่ความกระตือรือร้นในงาน
3. เตรียมคำตอบไว้ล่วงหน้าโดยสมมติคำถามจากผู้ใช้บริการ
4. มุ่งการปฏิบัติงานบริการเป็นสำคัญ
5. บริการผู้ใช้บริการหรือลูกค้าอย่างใกล้ชิด
6. ใช้แนวทางบริการที่เข้าถึงงานหรือเข้าถึงคนและสัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด
7. ตั้งใจฟังคำพูดของผู้ใช้บริการเสมอ
8. ทบทวนข้อคิดเห็นต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการ
9. บอกตนเองเสมอว่า (ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องประทับใจในงานบริการของเรา)
10. หัวหน้าหรือผู้นำต้องสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่บริการ

มิลเลท (ณัฐสิณี กนกหิรัญ, 2547, หน้า 25; อ้างอิงจาก Millet.1954.) ได้กล่าวถึงความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely services) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริหารอย่างเพียงพอ (Amble services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous services) หมายถึง การบริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ ว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมจากการเสริมสร้างความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการสร้างความประทับใจด้วยการให้บริการจะเป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการ เช่น ฟังความต้องการหรือปัญหาจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ทำงานงาน อย่างมีชีวิตจิตใจใส่ความกระตือรือร้นในงานบริการผู้ใช้บริการหรือลูกค้าอย่างใกล้ชิด เป็นต้น และพิจารณาการสร้างความพอใจได้จากองค์ประกอบ 5 ด้านคือ การให้ บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างพึงพอใจ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

จากการศึกษาความหมายของการบริการ พบว่ามีผู้ให้ความหมายของ การบริการไว้ดังนี้

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2548, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นการยากที่จะบอกว่าอะไรเป็นสินค้าหรือเป็นบริการอย่างแท้จริง ขึ้นอยู่กับว่าผลประโยชน์ที่ได้รับ (Benefit) มาจากสินค้าหรือมาจากบริการ ถ้ามาจากสินค้าเพียงอย่างเดียวโดยปราศจากคุณค่า (Value) ทางด้านก็จัดว่าเป็นสินค้า แต่ถ้าผลประโยชน์มาจากบริการไม่มีส่วนประกอบของสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องจะจัดว่าเป็นบริการ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วเป็นการยากที่จะตัดสินว่าสิ่งที่ธุรกิจขายเป็นสินค้าหรือบริการ เช่น อู่ซ่อมรถยนต์ เป็นการให้บริการซ่อมก็ต้องมีสินค้า คืออะไหล่ไว้บริการเปลี่ยน ถ้าอุปกรณ์ชิ้นนั้นซ่อมไม่ได้หรือหมดอายุการใช้งาน เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า สินค้าส่วนใหญ่ต้องเสนอสู่ผู้บริโภคพร้อมบริการ และบริการที่เสนอผู้บริโภคก็ต้องมีสินค้าร่วมอยู่ด้วย

วีรพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์ (2542, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่จับสัมผัส แตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย/จากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, หน้า 7) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะนี้ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544, หน้า 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วัชราภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546, หน้า 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548, หน้า 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548, หน้า 18) Lehtinen ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2546, หน้า 12) ในปัจจุบันการบริการเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวัน และบุคคลได้จ่ายเงินเป็นจำนวนมากเพื่อการบริการ ประมาณได้ว่าค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและบริการทุกวันนี้ จะเป็นค่าบริการประมาณร้อยละ 45 และมีผู้ให้นิยามความหมายของการบริการไว้ดังนี้

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งจับต้องสัมผัสแตะต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ

ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้ คือ

S = *Smiling & Sympathy* ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = *Early Response* ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = *Respectful* แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = *Voluntariness Manner* การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = *Image Enhancing* การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = *Courtesy* ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = *Enthusiasm* ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า จากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

2. การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ยาก

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 6-7) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกระบวนการหรือกระบวนกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการโดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส หรือแตะต้องได้ยาก แต่เป็นสิ่งที่สูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 142) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

สรุป การบริการ หมายถึง กระบวนการ หรือการกระทำ จากผู้บริการด้วยความเอาใจใส่ด้วยความเสมอภาค มีความเหมาะสมในการให้บริการ ทั้งด้านมารยาท และการแต่งกาย ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ลักษณะของการบริการ

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2548, หน้า 13) ได้กล่าวถึง ลักษณะบริการว่าสามารถจำแนกออกเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (Intangible) บริการเป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าเป็นวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า อาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจใช้บริการและแนวโน้มจะใช้ Subjective มากกว่า Objective

2. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) บริการแยกไม่ได้ระหว่างการผลิตและการบริโภค สินค้าจะเริ่มต้นจากการผลิตนำไปสู่การขายและการบริโภคในที่สุด ในขณะที่บริการเริ่มต้นที่การขาย ต่อมาเป็นการผลิตและการบริโภคซึ่งเกิดขึ้นพร้อมกัน

3. มีความแตกต่างกัน (Heterrogeneity) มีศักยภาพที่จะแปรเปลี่ยนในการปฏิบัติการได้และปัญหาของการขาดความสม่ำเสมอเกี่ยวกับคุณภาพซึ่งไม่สามารถกำจัดทิ้งได้สำหรับบริการไม่เหมือนกับสินค้าที่สามารถกำจัดได้

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Peris ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ จึงมีกำลังการผลิตที่ไม่ได้ใช้ในบางเวลาและบริการไม่มีสินค้าคงคลัง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 27) ได้กล่าวถึง การบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ ดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถ มองเห็นจับต้อง และสัมผัสไม่ได้ (abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ เช่น หากจะซื้อน้ำหอม ผู้ซื้อย่อมจับขวดน้ำหอมมาทดลองฉีดได้ดมกลิ่นได้ หรือซื้อเป็นขวดได้

2. ความแยกจากกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (Inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการ ในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถ แยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น

3. การเก็บรักษาไม่ได้ (Perish ability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นหากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน (idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใดๆ

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นลูกค้านั้นจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น ที่สาขาของธนาคาร ช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าช่วงวันอื่นๆ ในสัปดาห์

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (labor intensive) ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือไม่ จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ เช่น พนักงานคนหนึ่ง เมื่อวันวานนี้ให้บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าเป็นอย่างดี แต่วันรุ่งขึ้นพนักงานคนเดียวกันอาจถูกร้องเรียนว่าบริการไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่ไพเราะ สาเหตุเนื่องมาจากพนักงานคนนั้นไม่ได้นอนหลับอย่างเต็มอิ่มเพราะต้องดูแลลูกสาววัยหนึ่งปีที่ป่วยเป็นไข้หวัดตลอดคืนที่ผ่านมา

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548, หน้า 25–26) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการ การบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณ์หรือเลือกคุณภาพได้

2. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้น ๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish ability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

นิติพล ภูตะโชติ (2549, หน้า 170–171) ได้กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการ (characteristics of service) มีความแตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งลักษณะเฉพาะของงานบริการแบ่งได้ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้และมองไม่เห็น (Intangibility) งานบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ มองไม่เห็น และไม่มีรูปร่าง แต่สิ่งต่างๆ เหล่านั้นสามารถรับรู้ได้จากความรู้สึกหรือการแสดงออกบางอย่างของลูกค้า เช่น ความชอบ ความเกลียด ความพอใจ ความไม่พอใจ ความโกรธ เป็นต้น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) งานบริการบางชนิดไม่สามารถแบ่งแยกได้อย่างชัดเจน เพราะนอกจากเรื่องบริการแล้ว ยังมีสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากบริการ เช่น ถ้าเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปประเทศเวียดนามโดยเครื่องบิน บริการที่ได้รับคือได้เดินทางถึงจุดหมายปลายทาง และในระหว่างการเดินทาง พนักงานบริการบนเครื่องบินยังเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่มและอื่นๆ ซึ่งสิ่งที่ได้รับไม่ใช่แค่เพียงการเดินทางถึงจุดหมายปลายทางเท่านั้น แต่ยังได้รับบริการอื่นๆ อีกด้วย ดังนั้นบริการ สินค้า และผลิตภัณฑ์บางอย่างจึงไม่สามารถแบ่งแยกกันได้อย่างชัดเจน

3. สูญเสียง่ายหรือเสียหายง่าย (Perish ability) บริการต่างๆ ไม่สามารถกักตุน จัดเก็บหรือสต็อกเอาไว้ได้เหมือนกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะงานบริการมีเงื่อนไขเรื่องเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงไม่สามารถเก็บบริการเอาไว้ขายได้ เช่น ในฤดูกาลท่องเที่ยว ห้องพักของโรงแรมจะมีลูกค้าเข้าพักเต็ม และยังมีลูกค้าอีกจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถจองห้องพักในเวลานั้นได้ แต่ในช่วงฤดูฝน ห้องพักของโรงแรมว่างเป็นจำนวนมาก ซึ่งห้องพักที่ว่างจำนวนมากเหล่านี้ก็ไม่สามารถนำไปขายในฤดูกาลท่องเที่ยวที่ผ่านมาได้ เพราะมีเงื่อนไขของเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. งานบริการมีลักษณะทำซ้ำๆ (Repetitiveness) งานบริการจะมีลักษณะเป็นการทำงานซ้ำๆ หลายครั้ง เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารมีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า รับคำสั่งจากลูกค้า นำคำสั่งไปสั่งอาหารและเครื่องดื่ม นำอาหารและเครื่องดื่มมาเสิร์ฟลูกค้า คอยดูแลความเรียบร้อย เก็บเงินเมื่อลูกค้าต้องการจะกลับ จัดโต๊ะอาหารเพื่อเตรียมต้อนรับลูกค้าคนใหม่ การทำงานของพนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารจะทำงานในลักษณะเช่นนี้ซ้ำแล้วซ้ำอีกหลายๆ ครั้ง จนกว่าจะถึงเวลาเลิกงาน จะเห็นได้ว่าลักษณะของงานบริการจะปฏิบัติงานซ้ำแล้วซ้ำอีกหลายๆ ครั้ง ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างจากงานอื่นๆ

5. ความเข้มข้นรุนแรงต่อความรู้สึกของพนักงาน (Labor Intensiveness) เนื่องจากลักษณะงานของการให้บริการพนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่าง อุปนิสัยที่ไม่เหมือนกัน อารมณ์ของลูกค้าอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยอื่นๆ การให้บริการไม่ใช่เรื่องง่ายที่ลูกค้าทุกคนจะได้รับความพึงพอใจเหมือนกัน พนักงานอาจจะพบกับลูกค้าที่มีอารมณ์ร้ายหรือลูกค้าที่จู้จี้จุกจิกสร้างปัญหา พนักงานให้บริการจะต้องเข้าใจในลักษณะงานให้บริการเป็นอย่างดีจึงจะสามารถทำงานในอาชีพนี้ได้

6. ความไว้วางใจ *(Trust)* เนื่องจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ ว่าจะได้รับบริการที่ดีจากสถานบริการหรือไม่ ดังนั้นผู้ใช้บริการต้องอาศัยความเชื่อถือหรือความไว้วางใจในสถานบริการเหล่านั้น เช่น อาจจะได้รับการบอกต่อถึงบริการจากเพื่อนหรือคนใกล้ชิด หรืออาจจะได้รับรู้จากประสบการณ์โดยตรง หรืออาจจะได้รับข่าวสารข้อมูลจากแหล่งอื่นจนเกิดความไว้วางใจและตัดสินใจไปใช้บริการ ลูกค้าก็คาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี เพราะเกิดความเชื่อถือไว้ใจในสถานบริการดังกล่าว

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 15-17) ได้กล่าวว่าลักษณะของการบริการสามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ลักษณะได้ดังนี้

1. บริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เราไม่สามารถมองเห็น จับต้องหรือรู้สึกถึงการบริการใดๆ ก่อนการซื้อและรับบริการได้ แต่สามารถรับรู้ว่า บริการนั้นดีหรือไม่ ก็ต่อเมื่อได้เข้ารับบริการนั้นๆ แล้ว ในขณะที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็น จับต้องหรือพิจารณาคุณสมบัติของสินค้า

ได้ก่อนการซื้อ เนื่องจากสินค้าจะมีตัวตนและคุณสมบัติที่ชัดเจน ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภครับทราบข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้ จึงทำให้ผู้ตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น และง่ายต่อกว่าการตัดสินใจซื้อบริการ

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการและการรับบริการต้องเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคออกจากกันได้ ดังนั้น จึงเป็นข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่เป็นบุคคล และข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งสามารถให้บริการได้เพียงครั้งละ 1 ราย พนักงานผู้ให้บริการ 1 คน จึงไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหลายๆ ราย ในเวลาเดียวกันได้ ในขณะที่สินค้าแยกกระบวนการผลิต การจัดจำหน่าย การซื้อ และการบริโภคออกจากกันได้อย่างชัดเจน

3. การบริการไม่มีความแน่นอน (Variability) ในขณะที่การผลิตสินค้าอาศัยปัจจัยสำคัญ คือ วัตถุดิบ เครื่องจักร และกระบวนการผลิต ที่สามารถเตรียมพร้อม ตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพของสินค้าได้ง่ายกว่า แต่ปัจจัยการให้บริการไม่ได้มีเพียงวัตถุดิบ เครื่องจักรหรือกระบวนการบริการ ที่เหมือนกันเพียงเท่านั้น แต่อยู่ที่ส่วนบริการ และเกิดขึ้นเฉพาะสถานการณ์เดียวเท่านั้นคือ เมื่อให้บริการและรับบริการ ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบุคคล ผู้อ่านอาจเคยพบสถานการณ์เหมือนกันได้ หรือการเลือกตัดผมกับช่างผมคนเดียวกัน ก็อาจตัดผมได้ไม่เหมือนกันในแต่ละครั้งเป็นต้น จากสถานการณ์ตัวอย่างดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัยความพร้อมของพนักงาน หากพนักงานเกิดความไม่พร้อม ไม่ว่าจะทางด้านจิตใจหรือร่างกาย อาจส่งผลถึงคุณภาพของการบริการไปด้วย รวมถึงความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจของผู้รับบริการด้วย ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และประเมินคุณภาพของบริการเช่นกัน เมื่อเกิดความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ ก็อาจส่งผลต่อการประเมินคุณภาพที่ลำเอียง (Bias) ด้วยเช่นกัน

1. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneous) การผลิตสินค้าสามารถจัดทำมาตรฐานได้ชัดเจนทั้งรูปแบบ คุณภาพ และปริมาณ ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์ในการผลิต ควบคุม และสามารถตรวจสอบได้ เนื่องจากสามารถกำหนดปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการผลิตได้ชัดเจนมากกว่า ในขณะที่การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการ กลับเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้กระบวนการบริการเกิดความสะดวกและดูมีตัวตน แต่ปัจจัยหลักที่ช่วยในการให้บริการ คือ “คน” และคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับทักษะ ความสามารถ และอัธยาศัยของผู้ให้บริการแต่ละคน สิ่งนี้เองที่ทำให้ผู้ให้บริการที่มีฝีมือประสบความสำเร็จได้เฉพาะบุคคล ซึ่งส่งผลทำให้การแข่งขันด้านบริการทำได้ยากกว่า เนื่องจากขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือ อีกทั้งการพยายาม

พัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้เท่าเทียม และขยายศักยภาพในการให้บริการ เนื่องจากการสร้างมาตรฐานโดยอาศัยการจัดการคนให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นเรื่องยาก

2. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) เนื่องจากบริการผลิตได้เพียงครั้งละหนึ่งหน่วย และจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน แต่ปัญหาของธุรกิจบริการคงจะไม่เกิดขึ้น หากความต้องการซื้อกับความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน จึงทำให้เกิดการบริการไม่เพียงพอ และสูญเสียโอกาสกับลูกค้ารายอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ และเกิดความสูญเปล่าแก่พนักงานที่ต้องอยู่ว่างๆ ในขณะที่ลูกค้าน้อย ในขณะที่ธุรกิจผู้ผลิตสินค้าสามารถทำการคาดคะเนล่วงหน้าและทำการผลิตเก็บไว้ เพื่อรองรับปริมาณความต้องการซื้อที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ แต่การบริการไม่สามารถทำได้

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ (2540, หน้า 22) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการ เพื่อการให้บริการเกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และมีความเสมอภาค 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการในสถานที่เดียวทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน

จากลักษณะของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการมี 6 ลักษณะ ลักษณะแรกความไว้วางใจ (Trust) เป็นการบริการที่ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไรลักษณะที่สอง เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) เป็นบริการที่ไม่สามารถมองและไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อลักษณะที่สาม เป็นลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) เป็นการให้บริการที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับการบริโภคทำให้การบริการได้ครั้งละหนึ่งราย ลักษณะที่สี่เป็นลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) เป็นการบริการที่ลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ ลักษณะที่ห้า เป็นลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา หากความต้องการซื้อกับความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน และลักษณะที่หก เป็นลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถเป็นเจ้าของได้เมื่อมีการซื้อการบริการเกิดขึ้น

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการงานต่างๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมา เป็นความจริงที่ว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งขัน หรือสูญเสียลูกค้าไป (สมิต สัชฌุกร, 2542, หน้า 4-15 อ้างอิงใน นภดล เกิ้งบุรี, หน้า 11-13)

ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจจะพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. มีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้ามีบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

“บริการที่ดี” จะส่งผลให้ผู้รับบริการที่ทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น และแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

“การบริการที่ไม่ดี” จะส่งผลให้ผู้รับบริการที่ทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลง มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเลื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น

6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้น จะเป็นสิ่งชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากมายของบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ (สมิต สัชฌุกร, 2542, หน้า173-174)

“การบริการ” อันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อ ผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. “สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ”

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้บริการเป็นหลักและจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจไร้ค่า

2. “ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ”

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพึงพอใจของลูกค้า

3. “ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน”

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. “เหมาะสมแก่สถานการณ์”

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามข้อกำหนดเวลาที่เป็นสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพัฒนาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้ รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. “ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ”

การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่ายทั้ง

สังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

แนวคิดการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544, หน้า 15-17) ได้กล่าวว่า แนวคิดการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ ต้องเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีในการบริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการและถือว่าทุกคนในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ บกพร่องในการบริการ จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

1. ลูกค้าต้องถูกเสมอ
2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่ตัวพระรอง
3. งานบริการเป็นงานผู้ให้
4. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
5. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
6. บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการต้อนรับ

1. การแต่งกายเรียบร้อย
2. การพูดจาชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ
3. การทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
4. การยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา และริมฝีปากเป็นยิ้มที่สดชื่นประทับใจ
5. การหลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ แต่ต้องพยามยามหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. การแสดงให้ปรากฏชัดว่าเต็มใจให้บริการ
7. การหลีกเลี่ยงการโต้แย้งหรือฉุนเฉียว ใส่อารมณ์โกรธต่อผู้มาติดต่อทุกกรณี
8. การระลึกไว้เสมอว่า ความอดกลั้นรักษาอารมณ์ขุ่นมัวนั้น คืองานหรือหน้าที่ของเรา
9. การยกให้ประชาชนผู้มาติดต่อเป็นผู้ชนะหรือถูกเสมอ

สรุปได้ว่า แนวความคิดในการให้บริการเพื่อให้การบริการบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริการ นั้น ผู้ให้บริการจะต้องยึดถือลูกค้าเป็นหลัก ว่าถูกต้องเสมอ ดังคำกล่าวที่ว่า ลูกค้าคือพระเจ้า พนักงานบริการเป็นพระเอก เพราะจะต้องแสดงบทบาทให้ดี เพื่อให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาเพื่อใช้ซ้ำ การบริการเป็นผู้ให้ จะต้องมีจิตใจอดทน เอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา ยอมรับลูกค้าเป็นเสมือนญาติของเราเอง และบริการลูกค้าเปรียบเสมือนเราเป็นเจ้าของกิจการเสียเอง ซึ่งพนักงานจะต้องมีลักษณะที่ดี คือ แต่งกายเรียบร้อย พูดจาชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า และดวงตา และริมฝีปาก หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่าเต็มใจให้บริการ ไม่มีอารมณ์ฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อลูกค้า ระลึกเสมอว่าต้องอดทน อดกลั้น ยกให้ลูกค้า หรือ ผู้มาติดต่อเป็นผู้ถูกอยู่เสมอ

ความสำคัญของคุณภาพ

พบว่ามีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพ ไว้ดังนี้

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์และคณะ (2546, หน้า 32 - 35) ได้กล่าวถึง ผู้ผลิตจะพยายามสร้างสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการ ขณะที่ผู้บริโภคก็ต้องการสินค้าและบริการคุณภาพมาใช้งาน ดังนั้นสามารถสรุปว่าคุณภาพมีความสำคัญต่อธุรกิจ 4 ประการ คือ

1. ชื่อเสียงขององค์การ ขึ้นอยู่คุณภาพสินค้าหรือบริการที่จะเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความอยู่รอดและอนาคตของธุรกิจองค์การที่ผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพจะมีชื่อเสียงและได้รับการ ยอมรับจากลูกค้าและสังคมโดยลูกค้าจะมีความเชื่อมั่นและซื่อสัตย์ต่อสินค้าและบริการของธุรกิจปกติการสร้างชื่อเสียงต้องใช้ระยะเวลา ความอดทน และความเพียร ในการพัฒนาคุณภาพของสินค้าหรือบริการจนเป็นที่ยอมรับ ซึ่งจะทำให้ผลิตภัณฑ์มีคุณค่าสูงหรือที่เรียกว่าค่าความนิยม (Goodwill) และธุรกิจจะไม่ยอมให้เกิดความผิดพลาดและเสียชื่อเสียงขึ้น เพราะจะทำให้ลูกค้าหมดความเชื่อมั่นและหันไปซื้อสินค้ากับคู่แข่งขันซึ่งจะทำให้ธุรกิจสูญเสียรายได้และโอกาสในอนาคต

2. กำไรขององค์การ จะต้องมีสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพดี ซึ่งจะมีส่วนสำคัญทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ในการเพิ่มยอดขาย รายได้ และกำไรให้แก่ธุรกิจ เมื่อธุรกิจสามารถผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพดี ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและชื่นชมสินค้าหรือบริการมากขึ้น ทำให้ส่วนแบ่ง ตลาดของธุรกิจสูงขึ้นและกำไรมากขึ้น ธุรกิจจึงจะสามารถขยายกำลังการผลิตและการให้บริการ ทำให้ต้นทุนต่อหน่วยต่ำลง ส่งผลให้ธุรกิจสามารถทำกำไรได้สูงขึ้น นอกจากนี้การผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพดีและเป็นที่ยอมรับของสังคม ทำให้ธุรกิจสามารถกำหนดราคาได้สูงกว่า คู่แข่งขันทั่วไปซึ่งจะทำให้กำไร ต่อหน่วยสูงขึ้นและมีผลกำไรมากขึ้นด้วย ในอีก

ทางหนึ่งที่มีคุณภาพ ทำให้ข้อผิดพลาดในการดำเนินธุรกิจลดลงและมีข้อเสียเกิดขึ้นน้อยซึ่งจะลดต้นทุนการซ่อมแซม การกลับมาแก้ไขและต้นทุนการประกันคุณภาพทำให้ภาพรวมของธุรกิจมีเพิ่มขึ้นขณะที่ต้นทุนการดำเนินงานต่ำลง ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องถึงกำไรที่เพิ่มขึ้นของธุรกิจ

3. ความไว้วางใจต่อองค์การ จากการตื่นตัวของสังคมในด้านกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคพนักงานและสภาพแวดล้อม ตลอดจนการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานและจริยธรรมทางธุรกิจ ทำให้ผู้ผลิตและผู้ให้บริการมี ความผูกพันที่จะดำเนินงานและให้บริการที่มีคุณภาพตามที่กำหนด มิเช่นนั้นธุรกิจอาจจะถูกฟ้องร้อง ลงโทษ หรือได้รับการรังเกียจและคว่ำบาตรจากสังคมผู้บริหารหลายองค์จึงแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้าพนักงาน และสังคม ทั้งเพื่อเป็นไปตามกฎหมายและแสดงการ เป็นสมาชิกที่ดีของสังคมเพื่อสร้างการยอมรับ ความไว้วางใจและชื่นชมแก่ธุรกิจซึ่งจะช่วยลดการต่อ ต้านหรือความเข็มงวดจากการติดตามตรวจสอบของสังคม

4. ชื่อเสียงของประเทศ ประโยชน์ของการสร้างสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพจะไม่จำกัดตัวอยู่เฉพาะกับธุรกิจ แต่จะส่งผลถึงการยอมรับและชื่อเสียงของประเทศซึ่งจะทำให้สะดวกต่อการค้าขายบนเวทีการค้าและการแข่งขันระดับโลกจากความสำคัญของคุณภาพดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพมีความสำคัญต่อธุรกิจ 4 ประการคือ ประการแรกชื่อเสียงขององค์การขึ้นอยู่คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่จะเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความอยู่รอดและอนาคตของธุรกิจ ประการที่สอง กำไรขององค์การ จะต้องมีสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพดี ซึ่งจะมีส่วนสำคัญทั้งทางตรงและทางอ้อมในการเพิ่มยอดขายรายได้และกำไรให้ธุรกิจ ประการที่สาม ความไว้วางใจต่อองค์การผู้ให้บริการมีความผูกพันที่จะดำเนินงานและให้บริการที่มีคุณภาพตามที่กำหนดและประการที่สี่ ชื่อเสียงของประเทศประโยชน์ของการสร้างสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพจะไม่จำกัดตัวอยู่เฉพาะกับธุรกิจแต่จะส่งผลถึงการยอมรับและชื่อเสียงของประเทศ

คุณภาพของการบริการ พบว่ามีนักวิชาการได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ 2 ท่าน ดังนี้

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทร์ และคณะ (2545, หน้า 29-30) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการว่าเราทุกคนต่างยอมรับว่าเราใช้ชีวิตในสังคมที่ต้องการเรียกร้อง และพยายามทำงานเพื่อให้การดำเนินชีวิตมีคุณภาพ แต่เราจะสามารถบอกได้ว่า เราได้รับการบริการที่มีคุณภาพ หรือบริการใดมีคุณภาพมากกว่ากัน ซึ่งเราสามารถพิจารณาได้ จากคุณลักษณะของคุณภาพ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสม่ำเสมอของผลงานที่ส่งมอบให้ลูกค้าการรักษาคำมั่นสัญญาและเป็นที่พึ่งพาลูกค้าเมื่อเกิดปัญหาขึ้นกับการดำเนินงาน

2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) เป็นการบริการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ทันที ถูกต้อง รวดเร็ว และด้วยความจริงใจ ไม่ต้องให้ลูกค้ารอนานต่อว่าและเลิกใช้บริการ หรือหันไปใช้บริการของคู่แข่งรายอื่น ๆ

3. ความสามารถ (Competence) เป็นการชี้ให้เห็นถึงความรู้ ทักษะและประสบการณ์ของพนักงานที่พร้อมให้บริการแก่ลูกค้าโดยพนักงานจะต้องมีความสามารถที่เหมาะสมและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่าเขาจะได้รับบริการตามที่เขาต้องการ และเป็นไปตามข้อกำหนด

4. การเข้าถึงได้ (Access) เป็นระบบการทำงานหรือขั้นตอนการบริการที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้เมื่อต้องการ โดยไม่เสียเวลาค้นหาสถานที่รอคอยการบริการและมีขั้นตอนติดต่อที่ยาวนาน

5. ความสุภาพ (Courtesy) ไม่ได้หมายถึงการพูดจาที่สุภาพและการแต่งกายที่เรียบร้อยเท่านั้น แต่จะครอบคลุมถึงการแสดงออกที่เหมาะสมกับกาลเทศะด้วยความเต็มใจและจริงใจตลอดจนการแสดงความสุภาพออกมาจากใจจนลูกค้าสามารถสัมผัสได้จากความรู้สึกที่ดี

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการติดต่อกับลูกค้าเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้าและพยายามทำความเข้าใจกับลูกค้าเพื่อที่จะสามารถให้การบริการและปัญหาอย่างเหมาะสม

7. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) ความเชื่อใจที่ลูกค้ามีธุรกิจซึ่งจะพิจารณาจากชื่อเสียงความซื่อสัตย์ และโปร่งใสในการดำเนินงานของธุรกิจ

8. ความปลอดภัย (Security) เกิดจากการให้บริการทั้งทางด้านกายภาพความรู้สึกและข้อมูลโดยลูกค้ามั่นใจได้ว่าเขาจะได้รับบริการที่ไม่ต้องเสี่ยงต่ออันตราย ความผิดพลาดหรือความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นกับตัวเองและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนไม่ต้องกังวลว่าข้อมูลของตนจะถูกเผยแพร่สาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาตเสียก่อน

9. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) เป็นการปฏิบัติเพื่อที่สามารถให้บริการที่สร้างความพอใจให้กับลูกค้าและได้รับการชื่นชมจากลูกค้าทำให้เขาเกิดความผูกพันธ์ซื่อสัตย์และกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

10. สามารถจับต้องได้หรือรู้สึกได้ (Tangible) เป็นการบริหารภายในที่จะบ่งบอกถึงความพร้อมและความใส่ใจในการบริการ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการเครื่องแบบพนักงานและความสะอาดของสถานที่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, หน้า 215 – 216) ได้ กล่าวถึง คุณภาพการบริการไว้ดังนี้ คือ สิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขันโดยการเสนอคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการ

จะทราบข้อมูลของคุณภาพของการบริการจากประสบการณ์ในอดีต การพูดปากต่อปาก การโฆษณาของธุรกิจบริการ ผู้บริการจะพึงพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อมีความต้องการ (When) ในสิ่งที่ต้องการ (Where) และในลักษณะที่ต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของผู้ ใช้บริการวิธีการสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการคือ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพการบริการแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้จากการบริการที่คาดหวังถ้าบริการที่รับรู้ว่าต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้บริการจะไม่สนใจ ถ้ารับรู้สูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้บริการจะใช้บริการซ้ำ

คุณภาพการบริการมีคุณลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึง (Access) บริการที่มอบให้ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยการใช้ภาษาที่ผู้ใช้บริการ เข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในการทำงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเองและมีวิจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการโดยเสนอการบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่มอบให้ต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงกับปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) การบริการที่ให้ผู้บริการสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการได้

10. การเข้าใจและรู้จัก (Understanding and Knowing Customer) พนักงานต้องพยายาม เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และต้องให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จากคุณภาพของการบริการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพของบริการ ประกอบด้วยคุณลักษณะต่างๆ คือ ความเชื่อถือได้หรือความไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ

ความสามารถการเข้าถึงได้ ความสุภาพ การติดต่อสื่อสาร ความปลอดภัย ความเข้าใจลูกค้า สามารถจับต้องได้และรู้สึกได้หรือจะเป็นการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ความมีน้ำใจ การตอบสนองลูกค้าได้ และธุรกิจที่ให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพลักษณ์ในแง่การลดคุณภาพการให้บริการ เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย คุณภาพของทรัพยากรคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ การสื่อสาร เป็นต้น

หลักเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพบริการ

พบว่ามีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพบริการไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543, หน้า 54) ได้กล่าวถึง เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพบริการว่าแบ่งได้ เป็น 7 ลักษณะ คือ

1. คุณภาพบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจ ว่าอะไรเป็นสิ่งที่เรียกว่าคุณภาพจากสิ่งที่ลูกค้าคิดว่าสำคัญและไม่สำคัญในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นคุณภาพบริการจะมีลักษณะอย่างไรและตรงจุดใดจึงจะเรียกว่าคุณภาพนั้นอยู่ที่ลูกค้าเป็นผู้กำหนดขึ้นซึ่งลูกค้าอาจจะมองคุณภาพบริการในแต่ละเหตุการณ์แตกต่างกันไปได้

2. คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลา ไม่มีจุดจบ เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพบริการให้เฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรตายลงไปได้ การให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปด้วยดีและไม่ดี

3. คุณภาพการบริการจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าหรือส่วนหลังและการควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงานของแต่ละคนล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้รับบริการทั้งสิ้น

4. คุณภาพการบริการ การบริหารการบริการและการติดต่อสื่อสาร เป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้นำการเสนอบริการที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นจะต้องได้รับรู้คำติชมของผลงานการให้การสนับสนุนและกำลังใจจากผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน

5. คุณภาพการบริการจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม การบริการจะมีคุณภาพดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการภายในองค์การที่เน้นความเป็นธรรม องค์กรบริการที่ปฏิบัติต่อลูกค้าและพนักงานเท่าเทียมกันจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการบริการที่จริงได้

6. คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการจะไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางแผนการเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วง

หน้าในสิ่งที่เรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้าว่ามีความต้องการหรือความคาดหวังอะไรบ้างย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้

7. คุณภาพการบริการ เป็นการรักษาคำมั่นสัญญาขององค์กรบริการ ลูกค้ามักจะคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะกระทำในสิ่งที่องค์กรได้แสดงเจตจำนงหรือคำมั่นสัญญาไว้ หากองค์กรบริการหรือผู้ให้บริการไม่รักษาสัญญาหรือไม่ว่าเป็นเรื่องสำคัญคุณภาพการบริการก็ไม่เกิดขึ้นได้ จากเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพบริการแบ่งได้เป็น 7 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก คุณภาพบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลักษณะที่สอง คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลา ลักษณะที่สาม คุณภาพการบริการจะเกิดขึ้นได้ ด้วยความมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ลักษณะที่สี่ คุณภาพการบริหาร การบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ลักษณะที่ห้า คุณภาพการบริการต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม ลักษณะที่หก คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ และลักษณะที่เจ็ดคุณภาพการบริการเป็นการรักษาคำมั่นสัญญาขององค์กรบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายหรือแนวคิดไว้หลากหลาย ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 40) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า เป็นรูปร่างและลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถสนองความความจำเป็นของผู้ใช้ (ลูกค้า) ตามที่กำหนดไว้

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ (2546, หน้า 41) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่าเป็นการดำเนินให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนดที่ต้องการโดยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและมีต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำที่สุด

ชูกลิ่น อุ่นวิจิตร (2544, หน้า 1-3) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการว่าผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นใครก็ตามบุคคลเหล่านี้ต่างก็มีความต้องการพื้นฐานในการบริการที่จะได้รับคล้ายคลึงกันดังนี้

1. ต้องการสิ่งที่สัมผัสได้ จะสามารถสัมผัสได้โดยการใช้ความรู้สึกผู้ผลิตบริการจึงต้องใช้จินตนาการหรือพยายามคาดเดาความรู้สึกล่วงหน้าของผู้ใช้บริการให้ได้ว่าสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการสัมผัสนั้นได้แก่อะไรและพยายามสร้างขึ้นมาให้ผู้ใช้บริการสัมผัสให้ได้โดยง่าย

2. ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการและความคิดของผู้จัดบริการ ความเชื่อถือได้ของงานบริการมักหมายถึง ลูกค้าเชื่อได้ว่าเขาจะได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพในเวลาที่เขาต้องการเสมอ เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่ผิดพลาดไม่ได้

3. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า สิ่งที่ลูกค้าต้องการคือ ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยความเข้าอกเข้าใจ และความรอบรู้ในการบริการ

4. การรับประกันในธุรกิจบริการแตกต่างจากการประกันสินค้าทั่วๆ ไป กล่าวคือ สินค้าทั่วไปผู้ผลิตสามารถผลิตล่วงหน้าไม่ได้ต้องผลิตร่วมกันระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายและเมื่อผลิตแล้วก็เปลี่ยนแปลงไม่ได้ การประกันการผลิตจึงไม่สามารถประกันหลังการขายได้เหมือนสินค้าทั่วไปแต่จะต้องประกันก่อนการขายโดยการฝึกฝนความชำนาญให้แก่พนักงานผู้ให้บริการละเอียดอ่อนกว่าธุรกิจอื่นๆ เพราะแขก ต้องการความสนใจในฐานะบุคคลสำคัญความสุภาพอ่อนน้อมให้เกียรติและมารยาทที่ดี

จากความหมายและแนวคิดของคุณภาพดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าคุณภาพเป็นสิ่งที่มีรูปร่างและลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องทำให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนดที่ต้องการโดยการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและมีต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำที่สุดและผู้ใช้บริการมีความต้องการพื้นฐานในการบริการที่จะได้รับคล้ายคลึงกัน ประกอบด้วย ต้องการสิ่งที่สัมผัสได้ความเชื่อถือได้ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าการรับประกันและการให้ความสนใจ

ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับการออกกำลังกาย

ความหมายของการออกกำลังกาย

จรวยพร ธรนินทร์ (2520, หน้า 236) ให้ความหมายว่า “การออกกำลังกาย หมายถึง การออกแรงทางกายที่ทำให้ร่างกายแข็งแรง ทั้งระบบโครงสร้างและทำให้กล้ามเนื้อสามารถรวมกันต่อต้านและเอาชนะแรงบังคับได้ หากขาดการออกกำลังกายจะลดศักยภาพในการเคลื่อนไหว นอกจากนี้ยังทำให้กิจการทางปัญญา อารมณ์ และความรู้สึกดีขึ้นด้วย

วรศักดิ์ เพียรชอบ (2520, หน้า 42) กล่าวว่า “การออกกำลังกาย คือ การทำให้ร่างกายได้ใช้แรงงาน หรือกำลังงานที่มีอยู่ในตัวนั้น เพื่อให้ร่างกาย หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายเกิดการเคลื่อนไหวนั้นเอง เช่น การเดิน การกระโดด การวิ่ง การทำงาน หรือในการเล่นกีฬา การออกกำลังกายแต่ละกิจกรรม ร่างกายต้องใช้กำลังงานมากน้อยแตกต่างกันไป ตามลักษณะของงานนั้นว่าจะมากน้อยหรือหนักเบาแค่ไหน”

ไพวัลย์ ตัณลาพุฒ (2530, หน้า 17) ได้กล่าวว่า ลักษณะของกีฬาเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความสนุกสนาน ความบันเทิงใจ ภายใต้กฎกติกาแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริม ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีทักษะและมีความชำนาญในการกีฬาเฉพาะอย่าง
2. เพื่อส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความคล่องแคล่วว่องไว
3. เพื่อส่งเสริมให้ร่างกายของแต่ละคนมีความสง่างามแข็งแรงและอดทน

สรุป ความหมายของการออกกำลังกาย คือ การออกแรงทางกายด้วยวิธีต่างๆ ที่ทำให้ร่างกายแข็งแรง เช่น การเดิน การกระโดด การวิ่ง การทำงาน เป็นต้น การออกกำลังกายจะมากหรือน้อยแตกต่างกันไป เมื่อออกกำลังกายแล้วทำให้สุขภาพร่างกายที่แข็งแรง บุคลิกภาพดี สุขภาพจิตดี คลายเครียด สมองแจ่มใส่ ปราศจากโรคภัย และเพื่อความงาม เพื่อสังคม เพื่อการบำบัดรักษา และความเป็นเลิศทางกีฬา เป็นต้น

หลักการและวิธีออกกำลังกาย

การออกกำลังกายมีหลักและวิธีการที่เป็นสากล ดังนี้

ปริมาณความหนัก ความนาน และความบ่อยในการออกกำลังกาย ในการออกกำลังกายแต่ละครั้งถ้าต้องการให้ได้ประโยชน์สูงสุด ผู้ออกกำลังกายควรมีหลักปฏิบัติเพื่อความพอเหมาะพอดี คือ

1. ความหนักของการออกกำลังกาย ผู้ออกกำลังกายมีความจำเป็นจะต้องทราบว่าควรออกกำลังกายเท่าใด จึงจะไม่เป็นอันตรายต่อร่างกายและได้ผลดีที่สุด โดยปกติเราจะใช้อัตราการเต้นของหัวใจเป็นตัววัดความหนักของงาน ถ้าเป็นการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ อัตราการเต้นของหัวใจของผู้ออกกำลังกายควรอยู่ในอัตรา 70–80 % ของอัตราการเต้นของหัวใจสูงสุด โดยอัตราการเต้นของหัวใจสูงสุดมีสูตรในการคำนวณดังต่อไปนี้

ชีพจรสูงสุด = (220 – อายุปี) X (70 – 80 %)/100

ตัวอย่าง จิรสิน อายุ 20 ปี อัตราการเต้นของหัวใจสูงสุดในการออกกำลังกาย คือ

(220 – 20) X (70 – 80 %)/100 = 200 X (70 – 80 %) /100 =140 – 160 ครั้ง / นาที

2. ความนานของการออกกำลังกาย ในการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพแต่ละครั้งโดยทั่วๆ ไปควรใช้เวลาอย่างน้อย 20 –30 นาที (แต่สำหรับผู้ที่เป็นนักกีฬาควรเพิ่มเวลาให้นานขึ้น) โดยให้อัตราการเต้นของหัวใจคงที่ (ตามการคำนวณได้ในข้อ 1) ไปตลอดเวลานั้น และควรออกกำลังกายเป็นเวลาเดียวกันทุกครั้ง

3. ความบ่อยของการออกกำลังกาย ความเหมาะสมในการออกกำลังกายในหนึ่งสัปดาห์นั้น ควรออกกำลังกายไม่น้อยกว่า 3 วัน และไม่เกิน 6 วัน และควรมีวันพักผ่อนสัปดาห์ละไม่น้อยกว่า 1 วัน

ประโยชน์ของการออกกำลังกาย

ร่างกายมนุษย์ถูกสร้างขึ้นมาให้มีการเคลื่อนไหว เพื่อความเจริญเติบโตและรักษาสภาพการทำงานที่ดีเอาไว้ การเคลื่อนไหวน้อยหรือไม่ค่อยได้ออกกำลังกาย ไม่เพียงแต่จะทำให้เกิดความเสื่อมโทรมของสมรรถภาพทางกายหรือสุขภาพ แต่ยังเป็นสาเหตุของความผิดปกติของร่างกายและโรคร้ายหลายชนิดที่ป้องกันได้ ซึ่งเป็นโรคที่เป็นปัญหาทางการแพทย์ที่พบมากในปัจจุบัน ในทางการแพทย์ การออกกำลังกายอาจเปรียบได้กับยาสารพัดประโยชน์ เพราะใช้เป็นยาบำรุงก็ได้ เป็นยาป้องกันก็ได้ และเป็นยาบำบัดรักษาหรือฟื้นฟูสภาพร่างกายก็ได้ แต่ขึ้นชื่อว่ายาแล้วไม่ว่าจะวิเศษเพียงไรก็จะต้องใช้ด้วยขนาดหรือปริมาณที่เหมาะสมกับคนแต่ละคน การใช้โดยไม่คำนึงถึงขนาดหรือปริมาณที่เหมาะสม นอกจากอาจไม่ได้ผลแล้วยังอาจเกิดโทษจากยาได้ด้วย ดังนั้นถ้าไม่จำเป็นก็ไม่ควรใช้ การออกกำลังกายให้เกิดประโยชน์แก่สุขภาพคือ การจัดชนิดของความหนัก ความนาน และความบ่อยของการออกกำลังกายให้เหมาะสมกับเพศ วัย สภาพร่างกาย สภาพแวดล้อม และจุดประสงค์ของแต่ละคน เปรียบได้กับการใช้ยาซึ่งถ้าหากสามารถจัดได้เหมาะสมก็จะให้คุณประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. การเจริญเติบโต การออกกำลังกายจัดเป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งที่มีผลกระทบต่อการเจริญเติบโต เด็กที่ไม่ค่อยได้ออกกำลังกายแต่มีอาหารกินอุดมสมบูรณ์ อาจมีส่วนสูงและน้ำหนักตัวมากกว่าเด็กในวัยเดียวกันโดยเฉลี่ย แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมีไขมันมากเกินไป มีกระดูกเล็ก หัวใจมีขนาดเล็กเมื่อเทียบกับน้ำหนักตัวและรูปร่างอาจผิดปกติได้ เช่น เข่าชิดกัน อ้วนแบบฉุ เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นการเจริญเติบโตที่ผิดปกติ ตรงข้ามกับเด็กที่ออกกำลังกายถูกต้องสม่ำเสมอ ร่างกายจะผลิตฮอร์โมนที่เกี่ยวกับการเจริญเติบโตอย่างถูกส่วน จึงกระตุ้นให้อวัยวะต่างๆ เจริญขึ้นพร้อมกันไปทั้งขนาด รูปร่าง และหน้าที่การทำงาน และเมื่อประกอบกับผลของการออกกำลังกายที่ทำให้เจริญอาหาร การย่อยอาหารและการขับถ่ายดี เด็กที่ออกกำลังกายอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอจึงมีการเจริญเติบโตดีกว่าเด็กที่ขาดการออกกำลังกาย

2. รูปร่างและทรวดทรง ดังได้กล่าวแล้วว่าการออกกำลังกายเป็นได้ทั้งยาป้องกันและยารักษาโรค การเสียทรวดทรงในช่วงการเจริญเติบโตดังข้อ 1 ย่อมป้องกันได้ด้วยการออกกำลังกาย แต่เมื่อ เติบโตเต็มที่แล้วยังขาดการออกกำลังกาย ก็จะทำให้ทรวดทรงเสียไปได้ เช่น ตัวเอียง หลังงอพุงป่อง ซึ่งทำให้เสียบุคลิกภาพได้อย่างมาก ในระยะนี้ ถ้ากลับมาออกกำลังกายอย่าง

ถูกต้อง เป็นประจำสม่ำเสมอยังสามารถแก้ไขให้ทรวดทรงกลับดีขึ้นมาได้แต่การแก้ไขบางอย่างอาจต้องใช้เวลานานเป็นเดือน เป็นปี แต่บางอย่างอาจเห็นผลภายในเวลาไม่ถึง 1 เดือน เช่น พุงป่องการบริหารกายเพื่อเพิ่มความแข็งแรงของกล้ามเนื้อหน้าท้องเพียง 2 สัปดาห์ ก็ทำให้กล้ามเนื้อหน้าท้องมีความตึงตัวเพิ่มขึ้นจนกระชับอวัยวะภายในไว้ไม่ให้ดันออกมาเห็นพุงป่องได้

3. สุขภาพทั่วไป เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การออกกำลังกายมีประโยชน์ต่อสุขภาพ ถึงแม้ว่าจะไม่มีหลักฐานแน่ชัดว่าการออกกำลังกายจะสามารถเพิ่มภูมิต้านทานโรคที่เกิดจากการติดเชื้อได้ แต่มีหลักฐานที่พบบ่อยครั้งว่า เมื่อนักกีฬาเกิดการเจ็บป่วยจากการติดเชื้อจะสามารถหายได้เร็วกว่า และมีโรคแทรกซ้อนน้อยกว่า ข้อที่ทำให้เชื่อได้แน่ว่าผู้ที่ออกกำลังกายย่อมมีสุขภาพดีกว่าผู้ขาดการออกกำลังกาย คือ การที่อวัยวะต่าง ๆ มีการพัฒนาทั้งขนาด รูปร่าง และหน้าที่การทำงาน โอกาสของการเกิดโรคที่ไม่ใช่โรคติดเชื้อ เช่น โรคเสื่อมสมรรถภาพในการทำงานของอวัยวะจึงมีน้อยกว่า

4. สมรรถภาพทางกาย ถ้าจัดการออกกำลังกายเป็นยาบำรุง การออกกำลังกายถือเป็นยาบำรุงเพียงอย่างเดียวที่สามารถเพิ่มสมรรถภาพทางกายได้เพราะไม่มียาใดๆ ที่สามารถทำให้ร่างกายมีสมรรถภาพเพิ่มขึ้นได้อย่างแท้จริงและถาวร ยาบางอย่างอาจทำให้ผู้ใช้สามารถทนทำงานบางอย่างได้นานกว่าปกติ แต่เมื่อทำไปแล้วร่างกายก็จะอ่อนเพลียกว่าปกติจนต้องพักผ่อนนานกว่าปกติ หรือร่างกาย ทรุดโทรมลงไป ในทางปฏิบัติเราสามารถเสริมสร้างสมรรถภาพทางกายทุกๆ ด้านได้ เช่น ความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ ความอ่อนตัว ความอดทนของกล้ามเนื้อ ความอดทนของระบบไหลเวียนเลือด ความคล่องตัว ฯลฯ

5. การป้องกันโรค การออกกำลังกายสามารถป้องกันโรคได้หลายชนิดโดยเฉพาะโรคที่เกิดจากการเสื่อมสภาพของอวัยวะอันเนื่องจากการมีอายุมากขึ้น ซึ่งประกอบกับปัจจัยอื่นๆ ในชีวิตประจำวัน เช่น การกินอาหารมากเกินความจำเป็น ความเคร่งเครียด การสูบบุหรี่มาก หรือกรรมพันธุ์ โรคเหล่านี้ได้แก่ โรคประสาทเสียดุลยภาพ หลอดเลือดหัวใจเสื่อมสภาพ ความดันเลือดสูง โรคอ้วน โรคเบาหวาน โรคข้อต่อเสื่อมสภาพ เป็นต้น ผู้ที่ออกกำลังกายเป็นประจำมีโอกาสเกิดโรคเหล่านี้ได้ช้ากว่าผู้ที่ขาดการออกกำลังกาย หรืออาจไม่เกิดขึ้นเลยจนชั่วชีวิต การออกกำลังกายจึงช่วยชะลอชรา

6. การรักษาโรคและฟื้นฟูสภาพ โรคต่าง ๆ ที่กล่าวในข้อ 5 หากเกิดขึ้นแล้ว การเลือกวิธีออกกำลังกายที่เหมาะสมจัดเป็นวิธีรักษาและฟื้นฟูสภาพที่สำคัญในปัจจุบัน แต่ในการจัดการออกกำลังกายที่เหมาะสมมีปัญหามาก เพราะบางครั้งโรคกำเริบรุนแรงจนการออกกำลังกายแม้เพียงเบา ๆ ก็เป็นข้อห้าม ในกรณีดังกล่าว การควบคุมโดยใกล้ชิดจากแพทย์ผู้ทำการรักษาและการตรวจสอบสภาพร่างกายโดยละเอียดเป็นระยะเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

หลักการบริหารอาคารสถานที่เพื่อการกีฬา

ความหมายของกีฬา

กรมวิชาการ (2537, หน้า 103) ได้ให้ความหมายของกีฬา หมายถึง การเล่นในลักษณะของการแข่งขันหรือมีกติกา มีระเบียบแน่นอน จุดมุ่งหมายของการเล่นกีฬา คือ เล่นเพื่อสุขภาพ เล่นเพื่อความสนุกเพลิดเพลิน เล่นเพื่อเข้าร่วมกับกลุ่ม และเล่นเพื่อการแข่งขันชิงความเป็นเลิศในระดับต่าง ๆ

สมคิด ชิตประสงค์ (2533, หน้า 65) ได้ให้ความหมายของกีฬาไว้ว่า กีฬาเป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดความบันเทิง ให้ความสนุกสนานจากการได้เล่นภายใต้กฎกติกา เนื้อที่และขอบเขตของเวลาที่กำหนดไว้อย่างเป็นระเบียบที่ดี ซึ่งจะช่วยส่งเสริมทางด้านสังคมภายในกลุ่มของผู้เล่นเป็นเครื่องมือสื่อความเข้าใจของสังคมรอบด้านด้วย นอกจากนี้การกีฬายังหมายถึงการนำกิจกรรมที่มีลีลาทางการเล่นซึ่งจะต้องใช้ความพยายามของตนเอง หรือลงแข่งขันกับผู้อื่นด้วยความเป็นธรรม เป็นกีฬาเพื่อกีฬาและเพื่อความพอใจของแต่ละคน

ประทุม ม่วงมี (2541,หน้า 3) ได้ให้ความหมายว่า เป็นกิจกรรมที่บุคคลหรือทีมทำโดยมีกติกา (Rules) ระเบียบข้อบังคับ (Regulation) อาจเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อสุขภาพ เพื่อการแข่งขันหรือเพื่อเป็นอาชีพก็ได้ เชื่อกันว่ากีฬาเป็นวัฒนธรรมสังคมจะอยู่กันอย่างมีกติกา สงบสุข หากคนในสังคมดำเนินชีวิตได้ตามปรัชญาของกีฬา

วรศักดิ์ เพียรชอบ (2532, หน้า 210) ได้ให้ความหมายของกีฬาว่า กีฬาคือ กิจกรรมที่เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตเพื่อความสนุกสนานและเพื่อแสดงออกซึ่งหมายถึงความสวยงามด้วยกีฬาเป็นการเคลื่อนไหวของร่างกายในเวลาว่าง และให้เป็นไปตามกฎและระเบียบที่วางไว้ ทั้งนี้โดยไม่หวังผลตอบแทนอย่างอื่นนอกจากผลที่เกิดจากกิจกรรมในตัวของมันเองเท่านั้น

จากความหมายและทัศนะของนักวิชาการที่ได้ให้ความหมายของกีฬาไปพอสรุปได้ว่า กีฬาเป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหวและลีลาการเล่นภายใต้กฎกติกาอย่างเป็นระเบียบโดยมุ่งความสนุกสนานเพลิดเพลินและประโยชน์ในการพัฒนาร่างกาย อารมณ์ และสังคม

ประเภทของกีฬา

กรมวิชาการ (2537) ได้แบ่งประเภทของกีฬาดังนี้

1. กีฬาประเภทกรีฑา เช่น วิ่งระยะทางต่างๆ
2. กีฬาประเภทยิมนาสติก เช่น การเล่นด้วยอุปกรณ์
3. กีฬาประเภทต่อสู้ เช่น มวย มวยปล้ำ ยูโด คาราเต้ เคนโด้ ฟันดาบ
4. กีฬาประเภทใช้เป้า เช่น โยนเกือกม้า ปาเป้า ยิงธนู ยิงปืน

5. กีฬาประเภทลูกบอลพาเข้าเป้า เช่น บิดเลียด สนุกเกอร์ โบว์ลิ่ง กอล์ฟ

6. กีฬาประเภทใช้สนามแบ่งแดน เช่น รักบี้ฟุตบอล 5 คน สควัอช แบดมินตน เทนนิส เทเบิลเทนนิส

7. กีฬาประเภทใช้ลูกบอลเป็นอุปกรณ์ เช่น วอลเล่ย์บอล บาสเกตบอล อเมริกันฟุตบอล ฟุตบอล รักบี้ฟุตบอล

8. กีฬาประเภทใช้ไม้ตีและลูกบอล เช่น เบสบอล ลาครอส ฮอกกี้น้ำแข็ง

9. กีฬาประเภททางน้ำ เช่น ว่ายน้ำ โปโลน้ำ กระโดดน้ำ สกีน้ำ พายเรือ แข่งเรือแคนู โปโลเคนู แข่งเรือยอร์ช

10. กีฬาประเภทกีฬาฤดูหนาว มีเฉพาะประเทศที่มีฤดูหนาวหรือหิมะ เช่น สเกตน้ำแข็ง สกีแบบต่างๆ แข่งสกีด้วยรถสกี

11. กีฬาใช้สัตว์ เช่น แข่งม้า ม้าแสดงการกระโดด โปโล

12. กีฬาประเภทกีฬาใช้ล้อ เช่น โรลเลอร์สเกต จักรยาน แข่งรถยนต์

13. กีฬาทางอากาศ เช่น แข่งบอลลูน เครื่องร่อน แข่งขันเฮลิคอบเตอร์ กระโดดร่มแบบกีฬา

หลักการบริหารอาคารสถานที่เพื่อนันทนาการ

ความหมายของนันทนาการ

คำว่า “นันทนาการ” มาจากศัพท์ภาษาอังกฤษ ว่า “Recreation” ซึ่งมาจากคำกิริยา คือ ทูครีเอท หมายถึง การสร้างหรือทำให้เกิดขึ้น คำว่า รี (re) เป็นอุปสรรคเติมหน้ากริยาแสดงถึงคำใหม่หรือเพื่อเพิ่มเติมอีก ดังนั้นจึงเป็นคำว่า Re-create หมายถึง การสร้างใหม่หรือทำให้มีขึ้นใหม่ เมื่อเป็นคำนามก็จะเป็นคำว่า เรคครีเอชั่น (Recreation) ซึ่งจะหมายถึง การสร้างขึ้นใหม่หรือการทำให้มีขึ้นใหม่

นันทนาการเป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลและสังคม โดยใช้เวลาว่างหรือเวลาอิสระเข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบที่หลากหลายตามความสมัครใจและสนใจ นันทนาการมีความหมายหลายประการ มีผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ความหมายของคำว่านันทนาการไว้มากมาย สรุปได้ดังนี้

บรรจง คณะวรรณ (2531, หน้า 31) กล่าวว่า นันทนาการ หมายถึง การเข้าร่วมทำกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่งในช่วงที่มีเวลาว่างจากงานประจำหรือการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่ตนเองมีความสมัครใจขณะมีเวลาว่างเพื่อเพิ่มทักษะประสบการณ์และการเข้าร่วมกิจกรรมนั้นก็เป็นไปด้วยความสมัครใจเป็นการทำงานที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น หรือสร้างสรรค์งานขึ้นมาใหม่ หรือเป็น

การเข้าร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งเพื่อลดเวลาว่างที่ตัวเองมีอยู่ให้น้อยลง เป็นการลดความเครียดทั้งทางกายและทางอารมณ์ให้หมดหรือลดน้อยลงกลับเป็นคนใหม่ที่มีพลังมีความสดชื่นที่เต็มไปด้วยพลังพร้อมจะทำงานหรือเผชิญโชคต่อไป

พีระพงศ์ บุญศิริ (2542, หน้า 29) ได้สรุปความหมายของนันทนาการไว้ดั้งนี้

คำว่า “นันท” หมายถึงความร่าเริงสนุสนาน เมื่อสนธิกับคำว่า “อาการ” เป็น นันท+อาการ เป็นนันทนาการ หมายถึง ลักษณะอาการแห่งความสนุกสนานหรือการทำให้สนุกสนามร่าเริง ระทึกใจ

สมบัติ การญจกิจ (2542, หน้า 17-18) กล่าวว่า นันทนาการหมายถึง การทำให้สดชื่นหรือการสร้างพลังขึ้นมาใหม่เป็นความหมายเริ่มแรกที่ได้มีการอธิบายว่า การที่บุคคลได้รับประทานอาหารเข้าไปแล้ว เปลี่ยนเป็นพลังงานโดยแรงขับภายในจะทำให้เขาต้องใช้พลังงานในรูปแบบของการเคลื่อนไหวหรือทำกิจกรรมต่างๆ แล้วก่อให้เกิดการเหนื่อยเมื่อยล้า ดังนั้น บุคคลต้องนันทนาการเพื่อสร้างพลังขึ้นมาใหม่หรือสร้างความสดชื่นขึ้นมาอีกครั้ง หรือการที่บุคคลมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการเพื่อสร้างความสดชื่นและพลังงานขึ้นมาใหม่ในรูปแบบของการเล่น การแสดงออกในด้านกีฬา ดนตรี ศิลป งานอดิเรก หรือไปท่องป่า เป็นต้น

ความหมายที่ 2 มีนักการศึกาและนักสังคมศาสตร์ อธิบายไว้ว่า นันทนาการ หมายถึง กิจกรรม (Activities) ซึ่งมีรูปแบบเป็นกิจกรรมที่หลากหลาย การที่บุคคลหรือชุมชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมตามความสนใจของตนแล้วก่อให้เกิดผลการพัฒนาอารมณ์สุข สนุกสนานและสุขสงบ กิจกรรมในที่นี้หมายถึง กิจกรรมประเภทเกม กีฬา ศิลป ดนตรี การแสดงละคร การเดินทางท่องเที่ยว การอยู่ค่ายพักแรม งานอาสาสมัคร งานอดิเรก กีฬาท้าทาย เป็นต้น

ความหมายที่ 3 นันทนาการ หมายถึง กระบวนการ (Process) กล่าวคือ นันทนาการเป็นกระบวนการในการพัฒนาประสบการณ์ หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลหรือสังคมโดยอาศัยกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ เป็นสื่อในช่วงเวลาว่างเวลาอิสระ โดยที่บุคคลเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ หรือมีแรงจูงใจ แล้วส่งผลให้เกิดการพัฒนาอารมณ์สุขสนุกสนาน และสงบสุข

ความหมายที่ 4 นันทนาการ หมายถึง สวัสดิการสังคม (Social Welfare) นันทนาการคือสถาบันทางสังคม ซึ่งรัฐบาลและฝ่ายบริหารท้องถิ่น จะต้องมีหน้าที่จัดการให้บริการแก่ชุมชน เพื่อสร้างบรรยากาศของเมืองและของประเทศให้น่าอยู่มีความอบอุ่นใจ เช่น จัดอุทยานแห่งชาติ วนอุทยานแห่งชาติ สวนสาธารณะ เป็นต้น

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า นันทนาการ หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่ทำให้เกิดความสุข ความสนุกสนาน เพลิดเพลิน เพื่อสร้างความสัมพันธ์กันในหมู่คณะ เป็นการทำกิจกรรมร่วมกันของบุคคลหรือชุมชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมตามความสนใจและสมัครใจ เสริมสร้างพลังในการดำเนินชีวิต

สมบัติ กาญจนกิจ (2542, หน้า 102) ได้สรุปความหมายของนันทนาการไว้ดังนี้

1. นันทนาการ หมายถึง การทำให้สดชื่น เสริมสร้างพลังงานขึ้นมาใหม่หลังจากการใช้พลังงานแล้วก่อให้เกิดความเหนื่อยเมื่อยล้าทางร่างกายทางสมองและจิตใจ กิจกรรมนันทนาการที่บุคคลเข้าร่วมในเวลาว่างจะช่วยขจัดหรือผ่อนคลายความเหนื่อยเมื่อยล้า ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจในความหมายนี้นันทนาการจึงเป็นการตอบสนองความต้องการทางกายและจิตใจของบุคคลและสังคม

2. นันทนาการ หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลเข้าร่วมในช่วงเวลาว่างโดยไม่มีการบังคับหรือเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ และผลก่อให้เกิดการพัฒนาอารมณ์สุข รวมทั้งความสุขสนุกสนานหรือความสุขสงบและกิจกรรมนั้นต้องเป็นกิจกรรมที่สังคมยอมรับด้วย

3. นันทนาการ หมายถึง กระบวนการหรือประสบการณ์ที่บุคคลได้รับโดยอาศัยกิจกรรมนันทนาการในช่วงเวลาว่างเป็นสื่อ ก่อให้เกิดการพัฒนาหรือการเจริญงอกงามทางกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาของบุคคล

4. นันทนาการเป็นสถาบันทางสังคม หรือแหล่งศูนย์กลางทางสังคม เพื่อให้บุคคลเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการแล้วก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านอารมณ์และพัฒนาเจริญงอกงามทางร่างกาย จิตใจ และสังคม

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า นันทนาการ (Recreation) หมายถึง กิจกรรมที่คนเราใช้เวลาว่างจากภารกิจงานประจำโดยเข้าร่วมด้วยความสมัครใจและพึงพอใจต่างกันไปตามประสบการณ์ของตนเองโดยทำให้ลดความตึงเครียด ทำให้เกิดความสนุกสนาน ร่าเริง ทำให้เกิดการพัฒนาหรือความเจริญงอกงามทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ตลอดจนเพิ่มทักษะให้เกิดความชำนาญมากขึ้น ทำให้รู้สึกสดชื่นกลับคืนสู่ภาวะปกติ และกิจกรรมเหล่านี้จะต้องไม่ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม และกฎหมายบ้านเมือง

จุดมุ่งหมายของกิจกรรมนันทนาการ

สมบัติ กาญจนกิจ (2542, หน้า 105) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของกิจกรรมนันทนาการไว้ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาอารมณ์สุข

กิจกรรมนันทนาการเป็นกระบวนการเสริมสร้าง และพัฒนาอารมณ์สุขของบุคคลและชุมชน โดยอาศัยกิจกรรมต่างๆ เป็นสื่อกลางในช่วงเวลาว่างหรือเวลาอิสระ การเข้าร่วมกิจกรรมต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ และกิจกรรมนั้นจะต้องเป็นกิจกรรมที่สังคมยอมรับ สามารถก่อให้เกิดความสุข สนุกสนาน เพลิดเพลิน และความสุขสงบ

2. เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ใหม่

กิจกรรมนันทนาการหลาย ๆ อย่าง ช่วงสร้างประสบการณ์ใหม่ให้แก่ผู้ร่วมกิจกรรม ทั้งนี้เพราะความหลากหลายกิจกรรม เช่น การท่องเที่ยว ทัศนศึกษา การเสริมสร้างประสบการณ์ใหม่ในสถานที่และทรัพยากรท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นทางด้านโบราณวัตถุ ทัศนียภาพ โบราณสถาน ศิลปหัตถกรรม วัฒนธรรมประเพณีหรือสิ่งของหายากก็ตาม การเล่นเกมหรือกีฬาพื้นเมือง กีฬาสากล ดนตรี วรรณกรรม การอ่าน พูด เขียน ตลอดจนกิจกรรมนอกเมืองกลางแจ้งนันทนาการสังคมซึ่งมีความแตกต่างของกิจกรรมมากมาย ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และพื้นฐานเดิมของบุคคลหรือชุมชน

3. เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์

กระบวนการทางนันทนาการก่อให้เกิดการพัฒนาทางอารมณ์สุข ดังนั้น ทัศนียภาพความซาบซึ้ง ความประทับใจ ความภาคภูมิใจ มุมหนึ่งหรือเสี้ยวหนึ่งแห่งความประทับใจ มุมสงบสุขใจ อารมณ์สุขสนุกสนานเพลิดเพลิน ซึ่งอารมณ์สุขสงบ จะเป็นประสบการณ์ หรือคุณภาพชีวิตของบุคคลหรือชุมชนที่จะพึ่งพาได้ กิจกรรมหลายอย่างต้องมีการเตรียมตัว เตรียมความพร้อม เช่น การเข้าร่วมกิจกรรม การเสี่ยงท้าทายความสามารถของผู้เข้าร่วมจะต้องมีการฝึกซ้อมเสริมสร้างความมั่นใจ ทักษะที่สร้างเสริมประสบการณ์หรือกิจกรรมบางอย่างที่เคยเข้าร่วมมาแล้วแต่ผู้เข้าร่วมอยากสร้างความประทับใจหรือความทรงจำเดิม ก็จะเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ทั้งสิ้น

4. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม

กิจกรรมนันทนาการ จะให้คุณค่าและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคคลและชุมชนฝึกให้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนด้วยความสนใจและสมัครใจ กิจกรรมอาสาสมัครจะส่งเสริมการมีส่วนร่วมอาสาพัฒนา ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับชุมชนอื่น ๆ ก่อให้เกิดกิจกรรมมนุษยสัมพันธ์และกลุ่มสัมพันธ์ ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม รู้จักสิทธิและหน้าที่ ตลอดจนความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่นในฐานะองค์กรของสังคม เช่นเดียวกับกิจกรรมกีฬาและการอยู่ค่ายพักแรม เป็นต้น

5. เพื่อส่งเสริมการแสดงออกแห่งตน

กิจกรรมนันทนาการหลายประเภท เช่น ศิลปหัตถกรรม กีฬาประเภทต่างๆ ดนตรี ละครการละเล่นพื้นบ้าน เป็นการส่งเสริมให้บุคคลได้แสดงออกทางด้านความรู้สึกนึกคิด สร้างสรรค์การระบายอารมณ์ การเลียนแบบสถานการณ์ หรือพฤติกรรมต่างๆ ทำให้สามารถเรียนรู้และรู้จักตนเองมากขึ้น สร้างความมั่นใจ ความเข้าใจและการควบคุมตัวเอง การรู้จักเลือกกิจกรรม หรือพฤติกรรมในการแสดงออกซึ่งเป็นการส่งเสริมสุขภาพ และบุคลิกภาพให้แก่ตนเอง

6. เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต

กิจกรรมนันทนาการจะช่วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลและสังคมเพราะกิจกรรมนันทนาการเป็นการช่วยพัฒนาอารมณ์ ความสุข ความสามารถของบุคคล สุขภาพและสมรรถภาพทางกายและจิตใจ ความสมดุลทางกาย จิต และความสมดุลในการแบ่งเวลาทำงานนันทนาการเป็นการลดความเครียด ความวิตกกังวล ส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับกลุ่มสังคม ส่งเสริมการแสดงออก เพิ่มพูนประสบการณ์ สิ่งเหล่านี้จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคมทุกระดับวัยและเพศ นอกจากนี้ยังช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มประชากรทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นชุมชนยากจน แออัด มั่งมี ประชากรพิเศษ คนพิการ หรือพวกด้อยโอกาสก็ตาม

7. เพื่อส่งเสริมความเป็นมนุษยชาติ

กิจกรรมนันทนาการจะช่วยส่งเสริมพฤติกรรม และพัฒนาความเจริญงอกงามของบุคคลทั้งทางกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจของคนทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย ตามความสนใจและความต้องการของบุคคล กิจกรรมนันทนาการจะช่วยสร้างความเข้าใจระหว่างความสัมพันธ์ของมนุษย์กับธรรมชาติ อีกทั้งยังช่วยสืบทอดศิลปวัฒนธรรมของชนชาติให้คงอยู่ต่อไป ให้คุณค่าทางสังคม การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข เช่น การจัดกิจกรรมนันทนาการนานาชาติ คือ มหกรรมกีฬาโอลิมปิค ซึ่งศิลปวัฒนธรรมเหล่านี้ จะช่วยส่งเสริมความเข้าใจอันดีและมิตรภาพของมวลมนุษยชาติ ทั้งๆ ที่มีรูปแบบของสังคมและการปกครองที่แตกต่างกันก็ตาม

8. เพื่อส่งเสริมความเป็นพลเมืองดี

กิจกรรมนันทนาการเป็นการให้การศึกษาแก่เยาวชนในด้านการช่วยเหลือตนเอง รู้จักสิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ระเบียบวินัย การปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มและสังคมได้เป็นอย่างดี เป็นการพัฒนาบทบาทของการเป็นพลเมืองดี ดังเช่น กิจกรรมเหล่านี้ คือ กีฬา ค่ายพักแรม อาสาพัฒนา กลุ่มสัมพันธ์ ศิลปะ ดนตรี หัตถกรรม และการแสดงต่างๆ กิจกรรมเหล่านี้ จะช่วยส่งเสริมคุณค่าและลักษณะนิสัยของการเป็นพลเมืองดี ไม่เห็นแก่ตัว ช่วยเหลือสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ ส่งผลให้สังคมอบอุ่น และเพิ่มพูนคุณภาพชีวิต

ประโยชน์และคุณค่าของการนันทนาการ

สุรเชษฎ์ และศิริลักษณ์ (2535, หน้า 714-716) ได้กล่าวถึงประโยชน์และคุณค่าของการนันทนาการไว้ 6 ด้าน คือ

1. ด้านสุขภาพร่างกาย เป็นกิจกรรมที่ช่วยกระตุ้นระบบอวัยวะต่างๆ ของร่างกายและกล้ามเนื้อของผู้ประกอบกิจกรรมให้มีสภาพที่ดีขึ้น เพิ่มความแข็งแรงแก่ร่างกาย ผ่อนคลายความ

ตึงเครียด ทำให้ร่างกายสามารถประกอบกิจการงานได้อย่างต่อเนื่อง เช่น การวิ่ง การขี่จักรยาน เป็นต้น

2. ด้านจิตใจ การที่ต้องอยู่ในสภาวะเร่งรีบอยู่กับสภาพแวดล้อมที่แออัด ปัญหามลพิษ เมื่อได้สัมผัสธรรมชาติย่อมทำให้เกิดความผ่อนคลาย และมีความสุข สามารถยกระดับจิตใจ ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจอันดีแก่สมาชิกในครอบครัวและสังคม

3. ด้านเศรษฐกิจ กิจกรรมนันทนาการรูปแบบต่างๆ ก่อให้เกิดการจ้างงาน การกระจายรายได้ไปสู่สังคม เช่น ธุรกิจผลิตอุปกรณ์พักแรม ธุรกิจบริการ ซึ่งนับว่านันทนาการมีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม

4. ด้านสังคม นันทนาการเป็นการส่งเสริมให้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเด็กและเยาวชน ไม่ให้ปฏิบัติในสิ่งที่ผิดหรือเป็นภัยต่อสังคม ดังนั้นการนันทนาการจึงก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี เกิดมิตรภาพ รู้จักการเสียสละ และทำให้มีระเบียบวินัย เคารพในสิทธิของผู้อื่น

5. ด้านวัฒนธรรม กิจกรรมนันทนาการก่อให้เกิดการเรียนรู้ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในสมบัติของชาติที่มีอยู่รู้ซึ้งถึงคุณค่าสิ่งแวดล้อมว่าเป็นสิ่งที่สวยงาม ต้องสงวนไว้เพื่อความรื่นรมย์ และทำให้เกิดการเพิ่มพูนคุณภาพชีวิต

6. ด้านการศึกษา พื้นที่นันทนาการทุกแห่งเปรียบเทียบเสมือนห้องปฏิบัติการธรรมชาติ ทุกคนที่เข้าไปใช้บริการ ณ แหล่งนันทนาการสามารถศึกษาค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่เป็นธรรมชาติด้วยตนเอง

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2528, หน้า 51-55) กล่าวถึงประโยชน์ของนันทนาการ โดยสรุปดังนี้คือ

1. ช่วยทำให้คนรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
2. ช่วยให้กรรมกรได้พักผ่อน
3. ช่วยในทางสุขภาพจิต (Mental health)
4. ช่วยป้องกันอาชญากรรมและความประพฤติพาลเกเรของเด็ก (Crime and delinquency prevention)
5. ช่วยบำรุงขวัญ ความแข็งแรง และความอดทนของทหาร
6. ส่งเสริมให้เกิดความสุข ความพอใจ
7. ช่วยให้ความปลอดภัยแก่สังคม
8. ช่วยเสริมความรัก ความอบอุ่นและความเข้าใจอันดี
9. ส่งเสริมความเป็นพลเมืองดี (Good citizenship)

10. ส่งเสริมให้มีการสงวนทรัพยากรธรรมชาติของประเทศ

บรรจง คณะวรรณ (2531, หน้า 33-34) กล่าวถึงคุณประโยชน์ของกิจกรรมนันทนาการ คือ

1. ทำให้มีความสุขและความเพลิดเพลินสบายใจ
2. สร้างความพึงพอใจ
3. ทำให้ชีวิตพัฒนาไปอย่างมีดุลย์
4. ช่วยทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์อย่างมากมายขึ้นในสังคม
5. ช่วยส่งเสริมให้มีการแข่งขันกันสูงขึ้น ซึ่งทำให้ชีวิตมีค่าและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
6. เป็นการช่วยสร้างลักษณะนิสัยที่ดี เช่น ไม่เห็นแก่ตัว เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มานะ พยายาม

จรวยพร ธรณินทร์ (2533, หน้า 370) ได้สนันสนุนว่า การกีฬาและนันทนาการสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตได้ในด้านสุขภาพ บุคลิกภาพและลักษณะนิสัย และช่วยพัฒนาเยาวชนและเด็กได้ ดังนี้ คือ

1. สามารถแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ
2. มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
3. มีค่านิยมที่ดี
4. มีเหตุผลเชิงจริยธรรม
5. มีความเข้าใจในพฤติกรรมของมนุษย์
6. มีสุขภาพและสมรรถภาพดี
7. มีความคาดหวังในอนาคต

นอกจากนี้ ประเวศ วะสี (2529) ได้สรุปสังคมที่มีคุณภาพมีความสุข บุคคลควร

1. มีงานทำ มีรายได้
2. มีความปลอดภัย
3. มีศีลธรรมและจริยธรรม
4. มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายดี

ความสำคัญของนันทนาการ

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความเจริญของเมือง ประชากรเพิ่มมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงของสภาพครอบครัว การครองชีพ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ปัญหาแรงงาน เวลาว่างที่เพิ่มมากขึ้นตลอดจนวิทยาการและบริการสมัยใหม่ จึงทำให้

นันทนาการมีความสำคัญดังนี้คือ (คณิต เขียววิชัย, 2529, หน้า 23-24, สมบัติ กาญจนกิจ, 2533, หน้า 38-39)

1. ประชากรในสังคม ใช้กิจกรรมเป็นสื่อที่สำคัญในการพัฒนามนุษย์ให้มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม ดังนั้น นันทนาการจึงมีความสำคัญต่อประชากรในสังคมดังกล่าว

2. ครอบครัว จัดได้ว่าเป็นสังคมหน่วยย่อยที่เล็กที่สุด ซึ่งในปัจจุบันนี้สัมพันธภาพของสมาชิกภายในครอบครัวไม่ค่อยแน่นแฟ้นเหมือนเมื่อสมัยก่อนๆ เพราะว่าความจำเป็นในการทำมาหากินและสภาพแวดล้อมที่ต้องมีการแข่งขันทั้งเวลาและคนอื่นๆ ทำให้สมาชิกในครอบครัวไม่ค่อยมีโอกาสได้พบปะกันมากนัก ดังนั้น กิจกรรมนันทนาการจะเป็นสื่อที่สำคัญที่จะช่วยสร้างบรรยากาศให้อบอุ่นภายในครอบครัว นอกจากนี้ กิจกรรมนันทนาการยังช่วยลดปัญหาการใช้เวลาว่างให้กับสมาชิกในครอบครัวอีกด้วย เป็นผลทำให้ภาระของผู้นำครอบครัวลดน้อยลงไปด้วย

3. ชุมชน นันทนาการจะช่วยพัฒนาชุมชนให้มีความสมบูรณ์ในหลายๆ ด้าน เช่น ช่วยสร้างคนให้เป็นสมาชิกที่ดีมีเหตุผล ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม มีความขยันขันแข็งช่วยลดปัญหาอาชญากรรม ช่วยให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดี

4. ประเทศชาติ นันทนาการมีความสำคัญต่อประเทศชาติเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะว่ากิจกรรมนันทนาการนั้นจะช่วยลดปัญหาเรื่องความประพฤติของประชากรอย่างมากจนกล่าวได้ว่ากิจกรรมนันทนาการจะช่วยสร้างความสงบสุขภายในได้เป็นอย่างดี เพราะเมื่อคนในชาติได้เล่นได้ออกกำลังกายกีฬาให้เขามีสุขภาพดี ไม่ค่อยเจ็บป่วยทำให้รัฐไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และเมื่อคนมีสุขภาพดีได้มีโอกาสผ่อนคลายความตึงเครียดก็จะส่งผลให้เขามีสุขภาพจิตดี ไม่โกรธหรืออาฆาตแค้นก็ย่อมทำให้การทะเลาะวิวาทไม่เกิดขึ้นในสังคม

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2528 : หน้า 59-64) กล่าวถึงความสำคัญของนันทนาการดังนี้

1. ความสำคัญของบุคคล โดย

1.1 บุคคลแต่ละคนมีสิทธิที่จะใช้เวลาว่างของคนในการเข้าร่วมในกิจกรรมนันทนาการเพื่อประโยชน์แก่ตนเอง

1.2 บุคคลแต่ละคนมีความรับผิดชอบตามกฎหมายในอันที่จะสนับสนุนนันทนาการโดยการเสียภาษีให้แก่รัฐบาล

1.3 บุคคลแต่ละคนย่อมมีความรับผิดชอบในทางจิตใจหรือทางศีลธรรมในอันที่จะช่วยเหลือสนับสนุนโดยผ่านทางองค์การอาสาสมัครทั้งหลาย

1.4 บุคคลแต่ละคนย่อมมีความรับผิดชอบที่จะอุทิศเวลาว่างของตนเองเพื่อบริการต่อชุมชน

2. ความสำคัญสำหรับครอบครัว โดยมูลฐานของกระสวนหรือแบบของกิจกรรมนันทนาการที่ดีย่อมเกิดตั้งแต่เด็ก ดังนั้น บ้านซึ่งมีบิดามารดาเป็นผู้นำนันทนาการคนแรกของเด็ก กิจกรรมต่างๆ ที่บิดามารดาทำเป็นการฝึกให้เด็กมีนิสัยหรือทัศนคติที่ดีในการใช้เวลาไปในทางที่เกิดประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดปัญหาเยาวชน ถ้าบุคคลของครอบครัวมีสุขภาพดี มีความมั่นคง ประเทศชาติก็เป็นปึกแผ่นมั่นคงตามไปด้วย

3. ความสำคัญสำหรับกลุ่มหรือคณะ โดยกิจกรรมนันทนาการเป็นเครื่องมือเป็นสื่อให้บุคคลได้พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน อันจะทำให้ประโยชน์ให้แก่สังคม

4. ความสำคัญสำหรับชุมชน ชุมชนที่ดีควรจัดให้มีสถานที่บริการทางนันทนาการเพื่อประชาชนนั้นๆ ได้พักผ่อนหย่อนใจ ผ่อนคลายความเครียด ทำให้เขาเพลิดเพลินมีความสุขความพอใจในชีวิต พร้อมที่จะดิ้นรนเพื่อเผชิญกับปัญหาชีวิตประจำวันต่อไปอีก

5. ความสำคัญสำหรับประเทศชาติ ชาติจะมั่นคงและพัฒนาไปได้ ไม่ว่าจะทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม ย่อมเป็นผลสืบเนื่องมาจากประชาชนพลเมืองมีสุขภาพพลานามัยดี มีสมรรถภาพทางกายและทางใจที่ดี นั่นคือคนต้องรู้จักใช้เวลาพักผ่อนในทางกิจกรรมนันทนาการ

6. ความสำคัญสำหรับนานาประเทศ นันทนาการมีบทบาทสำคัญในอันที่จะส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชาติ โดยการเข้าร่วมในกิจกรรมนันทนาการ วัฒนธรรม วรรณกรรมพื้นเมือง แลกเปลี่ยนความคิด ส่งผลให้ลดความขัดแย้งในปัญหาระหว่างประเทศ ดังเช่นปัจจุบันได้มีสมาคมนันทนาการแห่งโลก (World Recreation and Leisure Association: WRLA) ได้ดำเนินการเพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าว

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า นันทนาการมีความสำคัญต่อมนุษย์ในฐานะที่เป็นองค์ประกอบหน่วยที่เล็กที่สุดของสังคม ในอันที่จะพัฒนาให้มนุษย์มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ซึ่งจะส่งผลให้มนุษย์สามารถนำพาสถาบันครอบครัว ชุมชน และประเทศชาติ ไปสู่สังคมที่มีความสงบสุข

แหล่งนันทนาการและประเภทนันทนาการ

สุวดี ศรีเบญจพลางกูร (2539, หน้า 50) ให้ความหมายของแหล่งนันทนาการ ว่า แหล่งนันทนาการ หมายถึง บริเวณพื้นที่ที่มีสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ เช่น ต้นไม้ สัตว์ ป่าไม้ เป็นต้น และพื้นที่นั้นสามารถเอื้ออำนวยให้บุคคลประกอบกิจกรรมนันทนาการประเภทต่างๆ ได้ตามความสนใจและถนัด แหล่งนันทนาการในความหมายนี้ได้แก่ อุทยานแห่งชาติ ป่าสงวน ชายทะเล เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บังอร วิจิตรกุลสวัสดิ์ (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสการเข้าใช้ประโยชน์ด้านนันทนาการของสวนสาธารณะ กรณีศึกษา สวนตำหนักน้ำและสวนสุขภาพ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยเพียง 2 ประการ คือ รายได้ และระยะทางจากบ้านถึงสวนสาธารณะ มีความสัมพันธ์กับโอกาสขของการตัดสินใจที่จะเข้าไปใช้พื้นที่สวนสาธารณะในลักษณะทิศทางตรงกันข้าม คือเมื่อค่าของปัจจัยทั้ง 2 ประการเพิ่มขึ้น จะทำให้โอกาสของการตัดสินใจที่จะเข้าไปใช้พื้นที่ลดน้อยลง

ส่วนการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านกายภาพ และสภาพแวดล้อมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการเกือบทุกอย่างมีความเหมาะสมแล้ว ด้านที่ควรปรับปรุงเพียงเล็กน้อย คือ วิว ทิวทัศน์ ทัศนียภาพที่สวยงาม ความปลอดภัยจากอาชญากรรม อุปกรณ์กีฬา ฯลฯ ภายในสวน และด้านที่ควรมีการพัฒนาปรับปรุงมากที่สุด คือ การอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่ป่าชายเลนให้คงอยู่ต่อไป จากการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านระยะทางจากบ้านถึงสวนสาธารณะมีผลมากที่สุดต่อโอกาสการเข้าใช้พื้นที่สวนสาธารณะ ดังนั้นเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการด้านนันทนาการของประชาชน จึงควรมีการสร้างสวนสาธารณะขนาดเล็กให้กระจายอยู่ทั่วไปในชุมชนเมืองชลบุรี

อัมภาพันธ์ เนื่องสุวรรณ (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความต้องการด้านนันทนาการของประชาชนที่มีต่อสวนสาธารณะในเขตรอบนอกของกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มาใช้สวนสาธารณะส่วนใหญ่เป็นชาย ช่วงอายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาตั้งแต่ประถมศึกษาจนถึงสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่ไม่มีรายได้ โดยให้ความสำคัญกับความพอเพียงของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พื้นที่ออกกำลังกาย และพื้นที่พักผ่อนมากกว่าความเป็นระเบียบ ความสะอาด และความปลอดภัย และข้อเสนอแนะในการวิจัย คือ 1) ควรมีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสวน 2) มีการจัดการพื้นที่โดยการแบ่งพื้นที่ที่เป็น active zone และ passive zone ออกจากกัน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการรบกวนซึ่งกันและกัน 3) พื้นที่ออกกำลังกายหรือพื้นที่สำหรับเล่นกีฬายังไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงควรจัดให้มีพื้นที่เพื่อใช้สำหรับรอหรือชมกีฬาไว้ในบริเวณใกล้เคียงอาจทำเป็นพื้นที่กึ่งพักผ่อนหรือมีการจัดเป็นพื้นที่เล่นกีฬาแบบไม่เต็มรูปแบบ เพื่อลดปัญหาการรุกล้ำพื้นที่สำหรับพักผ่อน 4) การคัดเลือกตำแหน่งที่ตั้งของสวนสาธารณะควรอยู่ใกล้แหล่งที่อยู่อาศัยเพื่อให้เข้ามาใช้ได้สะดวก มีการใช้ประโยชน์ของที่ดินเพื่อการนันทนาการแบบต่างๆ และควรมีการวิเคราะห์แนวโน้มที่อาจจะเกิดผลกระทบขึ้นกับพื้นที่บริเวณใกล้กับพื้นที่สร้างสวนสาธารณะ 5) การออกแบบและวางผังบริเวณควรมีการศึกษาจำนวน ลักษณะของประชาชน และแนวโน้มของอัตราการเจริญเติบโตของชุมชน โดย

อาศัยความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ 6) หลังสร้างสวนสาธารณะควรมีการประเมินผลงานเพื่อหาข้อบกพร่องหรือปัญหาที่เกิดขึ้นและทำการปรับปรุงแก้ไข

ไพศาล หวังพานิช (2511, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมนอกชั้นเรียนกับผลการเรียนของนิสิตชั้นปีที่ 3 ของวิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร ปีการศึกษา 2510 ผลการวิจัยพบว่า กิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนของนิสิตชาย คือกิจกรรมทางศาสนา กีฬา ชุมนุมวิชาการ การอ่านหนังสือพิมพ์และวารสารคดี ธุรกิจบันเทิง ส่วนนิสิตหญิงเห็นว่ากิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนคือ การเล่นกีฬา เช่น เทนนิส วอลเล่ย์บอล กิจกรรมของชุมนุมคหกรรม การอ่านหนังสือและวารสารต่างๆ การดูโทรทัศน์ การมีคนรักเป็นนิสิตในวิทยาลัย การสนใจข่าวธุรกิจบันเทิงและข่าวการเมือง

ชาญเชวง เนตรสุวรรณ (2528, บทคัดย่อ) ได้เสนองานวิจัยการสำรวจความคิดของผู้ใช้บริการนันทนาการธุรกิจการค้าประเภทสวนสนุกในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 320 คน ซึ่งพอสรุปการศึกษาได้ดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นสวนสนุกในกรุงเทพมหานคร คือ แดนเนรมิต และสวนสยาม ไม่รวมถึงสวนสนุกในศูนย์การค้า

2. สวนสนุกแดนเนรมิตที่ประชาชนนิยมเล่นกันมากที่สุด ได้แก่ เครื่องเล่นรถไฟเหาะล่องแก่ง รถมหาสนุก รถไฟตีลังกา

3. สวนสนุกสวนสยามมีกิจกรรมที่นิยมเล่นกันมากที่สุด ได้แก่ สวนน้ำสไลเดอร์ ทะเลน้ำจืด และกิจกรรมส่งเสริมอารมณ์ดี

4. สวนสนุกทั้งสองแห่งเพิ่มความนิยมมากขึ้นจากปี 2525 ซึ่งคนเข้าใช้บริการประมาณปีละ 5 แสนคน ปี 2528 เป้าหมายเพิ่มขึ้นเป็นปีละไม่น้อยกว่า 1 ล้านคน และเป็นกิจกรรมที่เพิ่มความนิยมตามลำดับ ซึ่งเป็นการทดแทนการขาดแคลนสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของชุมชนกรุงเทพมหานคร

1. วันเวลาที่ผู้คนนิยม ได้แก่ ช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ 76 % และวันเทศกาลพิเศษ 13 %

2. งานเทศกาลพิเศษที่จัด ได้แก่ การแสดงดนตรีในและต่างประเทศ การจัดกิจกรรมค่ายพักแรม การจัดโปรแกรมวิ่ง – เดินเพื่อสุขภาพ การแสดงวัฒนธรรม และศิลปหัตถกรรมของไทย กีฬากลางแจ้ง กีฬาในร่ม นิทรรศการ สัตว์เลี้ยงประเภทต่างๆ งานพฤกษศาสตร์ การแสดงแฟชั่น งานแสดงรถยนต์ งานแสดงโบราณสถานวัตถุ สัปดาห์ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

เจริญ กระบวนรัตน์ และคนอื่น ๆ (2525, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการรับบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ของข้าราชการและนิสิตในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สรุปว่า

1. ข้าราชการและนิสิตต้องการได้รับบริการทางด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ข้าราชการและนิสิตต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมเพียงพอ และต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญแต่ละด้านมาคอยให้บริการ ให้คำแนะนำในการออกกำลังกายมากที่สุด ความต้องการรองลงมาได้แก่ ความต้องการบริการด้านความรู้ เกี่ยวกับเทคนิค วิธีการออกกำลังกายและกติกาการแข่งขันมาก และการประชาสัมพันธ์

3. ข้าราชการต้องการได้รับบริการในกิจกรรมประเภทบริหารทรวดทรง การบริหารว่ายน้ำ เทนนิส แบดมินตัน ส่วนนิสิตต้องการกิจกรรมประเภทว่ายน้ำ ฟุตบอลและเทนนิส

4. ในวันธรรมดาข้าราชการและนิสิตต้องการออกกำลังกายในช่วงเวลา 16.30 - 18.30 น. ส่วนในวัดหยุดราชการ ข้าราชการต้องการ เวลา 08.00 – 10.00 น.นิสิตต้องการ เวลา16.30 - 18.30 น.

5. สถานที่ออกกำลังกายและอุปกรณ์ไม่พอเพียงกับความต้องการ

สุพรรณ จิตต์ภักดี (2533, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาการจัดและดำเนินการโปรแกรมพลศึกษาในโรงเรียนราษฎร์ ระดับมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 8” โดยใช้แบบสอบถามถามครูพลศึกษาที่สอนในโรงเรียนราษฎร์ระดับมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 8 จำนวน 91 คน ผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนราษฎร์ได้จัดโปรแกรมพลศึกษา มีด้านการสอนพลศึกษาในโรงเรียน ด้านการจัดการแข่งขันกีฬาภายใน ด้านการแข่งขันกีฬาภายนอก ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ส่วนกิจกรรมพิเศษสำหรับไม่ปกติมีจัดน้อยมาก

1. ปัญหาด้านการสอนพลศึกษา ได้แก่ โรงเรียนไม่สามารถจัดกิจกรรมได้ตามหลักสูตร จำนวนนักเรียนแต่ละกลุ่มมีมากเกินไป ขาดหนังสือและตำราเรียนที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน

2. ปัญหาเกี่ยวกับการแข่งขันกีฬาภายในโรงเรียน และการจัดการแข่งขันกีฬาระหว่างโรงเรียนยังขาดงบประมาณ ขาดความร่วมมือจากคณะครูภายในโรงเรียน ผู้บริหารไม่สนับสนุน

3. ปัญหาเกี่ยวกับครูพลศึกษา คือ มีจำนวนน้อยไม่ได้สัดส่วนกับจำนวนนักเรียนมีชั่วโมงสอนมาก และยังต้องสอนวิชาสามัญด้วย มีงานประจำนอกเหนือจากชั่วโมงสอน

4. ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่เพียงพอ และไม่เหมาะสม

5. ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรอื่น ๆ ศึกษานิเทศน์ก็ไม่ค่อยไปให้คำแนะนำช่วยเหลือครูอื่นๆ และผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญเท่าที่ควร คิดว่าวิชาพลศึกษา คือ กิจกรรมกีฬาเพื่อการแข่งขันมากกว่าเป็นวิชาการ

กิติพงษ์ ขัติยะ (2537, หน้า 117-119) ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาความต้องการจัดบริการด้านออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2537 สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้” โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 15-19 ปี เรียนอยู่คณะผลิตกรรมการเกษตรพักอยู่หอพักของสถาบัน ออกกำลังกายสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ระหว่างที่เรียน สาเหตุที่ขาดการออกกำลังกาย คือ มีปัญหาเรื่องเรียน กฎระเบียบประเพณีของสถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ โดยเฉพาะเรื่องการแต่งกายไปออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาเข้มงวดมากเกินไป อุปกรณ์ไม่พอและยืมใช้สอยลำบาก และสถานที่ออกกำลังกายมีไม่เพียงพอ มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมมากเกินไป

2. นักศึกษามีความต้องการการจัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ กีฬาว่ายน้ำ กีฬาแบดมินตัน กีฬาบาสเก็ตบอล กีฬาฟุตบอล กีฬาเทนนิส กีฬาวอลเล่ย์บอล กีฬาเทเบิลเทนนิส กรีฑา วิ่ง เดินภายในสถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้ กายบริหารประกอบดนตรี กีฬาเซปัคตะกร้อ และการเต้นแอโรบิก

3. ความต้องการในการจัดบริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีคาวมต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ให้มีเครื่องทำความเย็นสำหรับน้ำดื่มตามสถานที่ออกกำลังกายอย่างเพียงพอ ให้มีสระว่ายน้ำ บริการให้ยืมอุปกรณ์กีฬาอย่างเพียงพอให้มีสถานที่เล่นกีฬากลางแจ้งที่มีไฟฟ้าสำหรับออกกำลังกายเวลากลางคืน ให้มีที่นั่งพักผ่อนในสถานที่ออกกำลังกายอย่างเพียงพอ ให้มีสถานที่ออกกำลังกายอย่างเพียงพอ ให้มีสวนสุขภาพและเครื่องเล่น ให้มีสถานที่ออกกำลังกายในร่ม ให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอและปลอดภัย ให้มีห้องปฐมพยาบาลเมื่อเกิดการบาดเจ็บในการออกกำลังกาย ให้มีตู้เก็บของสำหรับผู้ที่มาออกกำลังกาย ให้มีบริการจำหน่ายอุปกรณ์กีฬาและชุดกีฬาในราคาพิเศษถูกกว่าท้องตลาดตามลำดับ

4. ความต้องการจัดบริการด้านวันและเวลา และระยะเวลาในการออกกำลังกาย นักศึกษามีความต้องการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายในช่วงเวลาเย็น และระดับมากได้แก่ ให้จัดบริการด้านการออกกำลังกายในวันเสาร์และอาทิตย์โดยใช้ระยะเวลาครั้งละ 1-2 ชั่วโมง

5. ความต้องการด้านวิธีการจัดกิจกรรมการออกกำลังกาย นักศึกษามีความต้องการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ ให้มีการฝึกสอนกิจกรรมการออกกำลังกายที่นักศึกษาสนใจเป็นประจำทุกภาคเรียน ให้มีการแข่งขันกีฬาแต่ละชนิดที่นักศึกษาสนใจ ให้มีการจัดการแข่งขันกีฬาพื้นเมืองระหว่างนักศึกษา ให้มีการจัดวิ่ง-เดิน เพื่อสุขภาพภายในสถาบัน ให้มีการจัดการแข่งขันวิ่งทางไกล

ภายนอกสถาบันให้มีการจัดประกวดการเต้นรำพื้นเมืองและการเต้นแอโรบิกอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตามลำดับ

พินิต วัยวุฒิ (2540, หน้า 37-40) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการในการออกกำลังกายของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ในจังหวัดอุตรดิตถ์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 453 คน ได้แบบสอบถามคืนครบ 100 เปอร์เซ็นต์ ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในจังหวัดอุตรดิตถ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการออกกำลังกายโดยใช้กีฬาเป็นสื่อเพื่อเสริมสร้างคุณค่าทางนันทนาการและพักผ่อนหย่อนใจต้องการออกกำลังกายเป็นหมู่คณะต้องให้มีการออกกำลังกายทุกวันและสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในตอนเย็น ต้องการจัดอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับหมู่คณะที่สนใจควรจัดให้มีบุคลากรที่มีวุฒิทางพลศึกษามาเป็นผู้นำและแนะนำการออกกำลังกาย ที่ถูกต้อง อุปสรรคหรือปัญหาที่สำคัญที่ทำให้นักเรียนไม่สามารถออกกำลังกาย คือ ไม่มีเวลาในการออกกำลังกาย อุปกรณ์ที่ใช้ในการออกกำลังกายไม่มีตามความต้องการ ไม่มีวิทยากรหรือผู้นำที่มีความรู้แนะนำการออกกำลังกายที่ถูกต้อง สภาพดินฟ้าอากาศไม่อำนวย ทำให้สามารถออกกำลังกายได้และมีเวลาออกกำลังกายไม่แน่นอน ไม่สม่ำเสมอ หรือสถานที่ที่จะออกกำลังกายอยู่ไกลเกินไป มีความต้องการประเภทของการออกกำลังกายคือ กีฬาวอลเล่ย์บอลมากออกกำลังกายโดยใช้การเล่นเกม เล่นบาสเก็ตบอล และฟุตบอล เป็นสื่อในการออกกำลังกาย

ประสิทธิ์ ดวงมา (2541, หน้า 58-62) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “สภาพและการบริการโครงการพลศึกษาในโรงเรียนเทศบาลเขตการศึกษา 7” กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริการโรงเรียนและครูสอนพลศึกษา 15 เทศบาล จำนวน 53 โรงเรียน รวม 164 คน เป็นผู้บริหาร 86 คน และครูพลศึกษา 78 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง และผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารโรงเรียนและครูสอนพลศึกษามีความคิดเห็นต่อปัญหาการจัดและบริหารโครงการพลศึกษาในโรงเรียนเทศบาล เขตการศึกษา 7 อยู่ในระดับน้อย ทั้ง 3 โครงการ คือ โครงการพลศึกษาในชั้นเรียน โครงการกีฬาภายในโรงเรียน และโครงการแข่งขันกีฬาระหว่างโรงเรียนผู้บริหารและครูพลศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้ง 3 โครงการ คือ โครงการสอนพลศึกษาในชั้นเรียน โครงการแข่งขันกีฬาภายในโรงเรียน และโครงการกีฬาระหว่างโรงเรียน

บัญญัติ สุ่มยศ (2543, หน้า 80-84) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “สภาพและความต้องการในการออกกำลังกายของนักเรียนระดับมัธยมตอนปลาย ในจังหวัดลำปาง” กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดลำปาง จำนวน 911 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS/PC^{+} ผลการวิจัยพบว่าสภาพและความต้องการในการออกกำลังกายพอแยกสรุปเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านสถานที่อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สภาพที่เป็นอยู่ประจำและเป็นปัญหาปัจจุบันเกี่ยวกับการออกกำลังกาย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ สถานที่ออกกำลังกาย อากาศถ่ายเทได้ดี ส่วนความต้องการในด้านสถานที่อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ ประเภทของอุปกรณ์ให้เลือกใช้ตามความต้องการอย่างเพียงพอ

2. ด้านประเภทของการออกกำลังกายพบว่าสภาพที่เป็นอยู่ประจำและเป็นปัญหาปัจจุบันเกี่ยวกับการออกกำลังกายและข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ การออกกำลังกายโดยกีฬาวอลเล่ย์บอล ส่วนความต้องการในด้านประเภทของการออกกำลังกาย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ การออกกำลังกายโดยกีฬาบาสเก็ตบอล

3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพที่เป็นอยู่ประจำและเป็นปัญหาปัจจุบันเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ บุคลากรที่ให้คำแนะนำในการออกกำลังกายมีบุคลิกภาพ สุขภาพดี ส่วนความต้องการด้านบุคลกร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือบุคลากรควบคุมความปลอดภัย

4. ด้านช่วงเวลาของการออกกำลังกาย ตามวันที่ต้องการออกกำลังกายพบว่า สภาพที่เป็นอยู่ประจำและเป็นปัญหาปัจจุบันเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือการออกกำลังกายวันอาทิตย์ ส่วนความต้องการวันและช่วงเวลาที่ต้องการออกกำลังกาย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ วันเสาร์ ช่วงเวลาตั้งแต่ 17.00-18.00 น.

5. ด้านการจัดการแข่งขันสภาพที่เป็นอยู่ประจำและเป็นปัญหาปัจจุบันเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือการแข่งขันกีฬาภายในโรงเรียน ส่วนความต้องการในด้านการจัดการแข่งขันที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือให้มีการจัดการแข่งขันภายในโรงเรียน

6. เมื่อเปรียบเทียบสภาพและความต้องการในการออกกำลังกายของนักเรียนตามขนาดของโรงเรียนในด้านต่าง ๆ พบว่าความต้องการในการออกกำลังกาย ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย แตกต่างกัน ระหว่างโรงเรียนขนาดเล็กกับโรงเรียนขนาดกลางและระหว่างโรงเรียนขนาดกลางกับโรงเรียนขนาดใหญ่ กับความต้องการในการออกกำลังกายด้านประเภทของการออกกำลังกายมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ระหว่างโรงเรียนขนาดเล็กและโรงเรียนขนาดกลาง นอกจากนั้นความต้องการในการออกกำลังกายของนักเรียนตามขนาดของโรงเรียนไม่แตกต่างกัน

จารึก แทนบุญ และคณะ. (2540, บทคัดย่อ) ได้ทำการค้นคว้า เรื่อง สภาพการจัดการศึกษาของคณะสงฆ์ในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนสามัญศึกษา จังหวัดแพร่ ผลการศึกษาพบว่า สภาพการจัดการศึกษาโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการ

ปฏิบัติงานการสอนของครูอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์การเรียนการสอน และด้านการใช้หลักสูตรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักเรียนที่อายุต่างกัน พบว่า นักเรียนที่อายุต่ำกว่า 13 กับนักเรียนที่มีอายุตั้งแต่ 13 ปี ขึ้นไป หรือมีพรรษาการบรรพชาหรืออุปสมบทต่ำกว่า 3 พรรษา หรือกำลังเรียนระดับต่างกัน คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นกับระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการศึกษา ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

ชาตรี แก้วมา (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการบริหารอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร พบว่า 1) ฝ่ายบริหารโดยส่วนรวม ฝ่ายบริหารในโรงเรียนขนาดกลาง และฝ่ายบริหารในโรงเรียนขนาดเล็กมีปัญหาการบริหารอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมล้อมโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง แต่ฝ่ายบริหารโรงเรียนขนาดใหญ่มีปัญหาโดยภาพรวมและ 9 ด้าน อยู่ในระดับมากและมีปัญหาเฉพาะด้าน การบริหารบริเวณโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง 2) ฝ่ายบริหารในโรงเรียนขนาดแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 8 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่มีปัญหาอีก 2 ด้านที่เหลือแตกต่างกันโดยฝ่ายบริหารโรงเรียนขนาดใหญ่มีปัญหาด้านการบริหารอาคารโรงฝึกงาน และด้านการบริหารอาคารหอประชุมมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก และผู้บริหารในโรงเรียนขนาดใหญ่มีปัญหาด้านการบริหารอาคารสถานที่หอประชุมมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดกลาง

นิภา ประชีพฉาย (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ย 3.78 มีระดับเป็นที่น่าพึงพอใจร้อยละ 72.2 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ด้านสิ่งแวดล้อมอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.18 มีระดับเป็นที่น่าพึงพอใจร้อยละ 80 และจากการศึกษาพบว่าประชากรผู้มาใช้บริการสนามกีฬา มีความพึงพอใจในบริการสนามกีฬาค่อนข้างสูงในทุกๆด้าน แต่บางด้าน เช่น ด้านการบริหารจัดการสนามกีฬาในรายข้อ การจัดบอร์ด ประชาสัมพันธ์ระเบียบ ความรู้ที่เกี่ยวกับการใช้บริการสนามกีฬา ยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ควรต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ตัวแปรด้าน เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชาตรี แก้วมา (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการบริหารอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร พบว่า 1) ฝ่ายบริหารโดยส่วนรวม ฝ่ายบริหารในโรงเรียนขนาดกลาง และฝ่ายบริหารในโรงเรียนขนาดเล็กมีปัญหาการ

บริหารอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมล้อมโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง แต่ฝ่ายบริหารโรงเรียนขนาดใหญ่มีปัญหาโดยภาพรวมและ 9 ด้าน อยู่ในระดับมากและมีปัญหาเฉพาะด้าน การบริหารบริเวณโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง 2) ฝ่ายบริหารในโรงเรียนขนาดแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 8 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่มีปัญหาอีก 2 ด้านที่เหลือแตกต่างกันโดยฝ่ายบริหารโรงเรียนขนาดใหญ่มีปัญหาด้านการบริหารอาคารโรงฝึกงาน และด้านการบริหารอาคารหอประชุมมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก และผู้บริหารในโรงเรียนขนาดใหญ่มีปัญหาด้านการบริหารอาคารสถานที่หอประชุมมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดกลาง

นพดล เกิ้งบุรี (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสนามกีฬา: กรณีศึกษาสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) การให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ 2) การให้บริการด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับพอใช้ และ 3) การให้บริการด้านการบริการผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้

สุขสนั่น อินทะไชย์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการให้บริการประชาชนด้านการออกกำลังกายในสนามกีฬาจังหวัดขอนแก่น พบว่า ความคิดเห็น การให้บริการประชาชนด้านการออกกำลังกายในสนามกีฬาจังหวัดขอนแก่น มีดังนี้ 1) ด้านสถานที่ มีการให้บริการที่เหมาะสม ได้แก่ สนามมีการปรับปรุงให้พร้อมที่จะใช้งาน (ร้อยละ 66.94) รองลงมา คือ บริเวณที่ออกกำลังกายมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ และตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม (ร้อยละ 58.27,56.82 และ 54.96) ตามลำดับ 2) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีการให้บริการที่เหมาะสม ได้แก่ มีตู้เก็บอุปกรณ์และชั้นวางของผู้ออกกำลังกายที่ปลอดภัยคิดเป็น (ร้อยละ 74.59) รองลงมาคือ มีบริการให้ยืมอุปกรณ์กีฬาอย่างเป็นระบบ มีห้องน้ำใช้อย่างเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาด (ร้อยละ73.97,67.77 และ 57.85) ตามลำดับ 3) ด้านบุคลากรผู้ใช้บริการ มีการให้บริการที่เหมาะสม ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ดีคิดเป็น (ร้อยละ 90.49) รองลงมา คือ มีประสบการณ์ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงกับประเภทกีฬานั้นๆ และให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ร้อยละ 86.16,84.20 และ 84.09) ตามลำดับ

จริภรณ์ ศิริประเสริฐ (2526, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการและการจัดการบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยมีความต้องการบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ต้องการสถานที่ออกกำลังกาย ตั้งอยู่

ในทำเลที่เหมาะสม อยู่ใกล้ไปมาสะดวก มีสถานที่ออกกำลังกายที่มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน อุปกรณ์พลศึกษามีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน สถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งตัว และทำความสะอาดร่างกายอาจพอเพียง ถูกสุขลักษณะ อุปกรณ์พลศึกษาที่เพียงพอตามสัดส่วนกับจำนวน ผู้มาใช้บริการ และสถานที่ออกกำลังกายที่เพียงพอตามสัดส่วนผู้มาใช้บริการ 2)ได้แก่ ความต้องการกิจกรรมประเภทว่ายน้ำ แบดมินตัน การบริหาร เทนนิส 3) ด้านการทดสอบสมรรถภาพร่างกาย ได้แก่ ความต้องการอุปกรณ์ที่ใช้ในการทดสอบมีเพียงพอและได้มาตรฐาน เช่น เครื่องวัดความจุปอด ม้าก้าวขึ้นลง เบาะกันสะเทือน ที่วัดแรงบีบมือ เครื่องตรวจวัดหัวใจ เครื่องตรวจความดัน เครื่องตรวจไขมัน เป็นต้น สถานที่สำหรับการฝึกกิจกรรมสร้างสมรรถภาพและแผนภาพอธิบายวิธีทดสอบสมรรถภาพทางกาย 4) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ ความต้องการที่มีมนุษย์สัมพันธ์ดี มีบุคลิกภาพที่ดี มีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ รู้หลักวิธีสอนที่ถูกต้อง เหมาะสม มีความรู้ความเข้าใจวิธีจัดการและดำเนินการด้านพลศึกษา และสามารถเลือกกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม 5) ด้านวิชาการ ได้แก่ ต้องการความรู้เกี่ยวกับเทคนิค และทักษะการออกกำลังกายหนังสือเอกสารหรือคู่มือเกี่ยวกับการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เพื่อสมาชิกได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอโดยทั่วถึงกัน มีภาพยนตร์หรือโทรทัศน์และสิ่งต่างๆ ที่ใช้ในการออกกำลังกายอย่างมีประสิทธิภาพ

นพวรรณ อนุโยธา (2541, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการการใช้บริการการออกกำลังกายและผักผ่อนของผู้มาใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดเลย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความต้องการการใช้บริการออกกำลังกายและพักผ่อนของผู้มาใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 285 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบวัดความต้องการ การใช้บริการการออกกำลังกาย และพักผ่อนของผู้มาใช้บริการสวนสุขภาพ พบว่า 1) ความต้องการการใช้บริการการออกกำลังกายและพักผ่อนของผู้มาใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดเลย ดังนี้ ด้านผู้ให้คำแนะนำการออกกำลังกาย ระดับมากที่สุด ด้านสถานที่อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมาก ด้านสุขภาพ ระดับมาก ด้านการจัดการ ระดับมาก ด้านนันทนาการ ระดับมาก และด้านสังคม ระดับมาก 2) ความต้องการการออกกำลังกาย และพักผ่อนของผู้มาใช้บริการสวนสุขภาพของผู้ที่มีการออมเงินน้อยกับผู้ที่มีการออมเงินมาก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัยทางสถิติ ที่ระดับ .05 3) ความต้องการออกกำลังกายและพักผ่อนของผู้มาใช้บริการสวนสุขภาพของผู้ที่เป็นข้าราชการกับผู้ที่ไม่เป็นข้าราชการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 4) ความต้องการของผู้มาใช้บริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขาภาพ นันทนาการสังคมกับการจัดการ สถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้คำแนะนำการออกกำลังกาย มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .05