

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร

ปริญญาานิพนธ์

ของ

ปิยราช ขอเหนี่ยวกลาง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

พฤษภาคม 2553

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์
ของ
ปิยราช ขอเหนี่ยวกลาง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

พฤษภาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

ปิยราช ขอเหนี่ยวกลาง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

พฤษภาคม 2553

ปิยราช ขอเหนี่ยวกลาง. (2553). *ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชน*

กรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท วท.ม. (วิทยาศาสตร์การกีฬา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: ผู้ช่วยศาสตราจารย์มยุรี ศุภวิบูลย์, อาจารย์ ดร.ถนอมศักดิ์ เสนาคำ.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ในด้านการจัดกิจกรรม ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และอุปกรณ์ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ความถี่ในการใช้บริการ และเหตุผลที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ทั้งชาย และหญิงที่เป็นสมาชิกของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง จำนวน 327 คน เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบว่าข้อมูลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำ การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของนิวแมนคูลส์ (New Man Keuls)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ในด้านการจัดกิจกรรม ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และอุปกรณ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

MEMBERS SATISFACTION ON SERVICE OF BANGKOK YOUTH CENTER

AN ABSTRACT

BY

PIYARAT KORNEAWKLANG

Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Master of Science degree in Sport Management
at Srinakharinwirot University

May 2010

Piyarat Korneawklang. (2010). *Members Satisfaction On Services of Bangkok Youth Center*.

Master Thesis, M.Sc. (Sports Science). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Asst. Prof. Dr. Mayuree Suphawibul, Dr. Thanormsak Senakham.

This study aimed to study members' satisfaction towards the youth center services namely, activities, general services, personnel, venues and facilities based on genders, ages, length of membership, frequency of the centers' usage and reasons of choosing the centers' services. The sample of the study comprised 327 males and females of above 18 years of age and they were all members of four Bangkok Youth Centers.

The data was collected by a rating scale questionnaire with the reliability of 0.95. Data analysis was done in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way anova. The New Man Keuls' LSD was repeated if the statistic significance was at .05

The results of the study were as follows:

1. The level of satisfaction of the centers' members towards the overall centers' services was at a high level.
2. There were differences of levels of satisfaction in terms of the members' genders at the statistic significance of .05.
3. There was no difference of level of satisfaction in terms of the members' ages.
4. There were differences of levels of satisfaction in terms of different lengths of membership at the statistic significance of .05.
5. There were differences of levels of satisfaction in terms of the frequency of the centers' usage at the statistic significance of .05.
6. There were differences of levels of satisfaction in terms of different reasons of choosing the centers' services.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร

ของ

ปิยราช ขอเหนี่ยวกลาง

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2553

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี ศุภวิบูลย์)

(อาจารย์ ดร.อุษากร พันธุ์วานิช)

..... กรรมการ

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ถนอมศักดิ์ เสนาคำ)

(รองศาสตราจารย์ ดร.รัชณี ขวัญบุญจัน)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี ศุภวิบูลย์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ถนอมศักดิ์ เสนาคำ)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์และกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์มยุรี ศุภวิบูลย์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญาานิพนธ์ อาจารย์ถนอมศักดิ์ เสนาคำ กรรมการควบคุมปริญญาานิพนธ์ อาจารย์อุษากร พันธุ์วานิช รองศาสตราจารย์ ดร.รัชนี้ ขวัญบุญจัน กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่ม และผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อคิด ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำวิจัย ด้วยความเอาใจใส่และความกรุณา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ทวีพงษ์ กลิ่นหอม และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิตกึ่งอาชีพ ซึ่งผู้วิจัยจะนำเอาความรู้ที่ได้รับไปทำประโยชน์ให้แก่ประเทศชาติต่อไป

ขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชน และสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัยครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณ นางสาว เรืองฉัตร พุ่มทองตรูและนางอรรรณ ชุมบางลี ที่ช่วยให้คำแนะนำในการติดต่อขอเก็บข้อมูลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเทอดพระคุณ คุณพ่อผดุง คุณแม่สมศรี ขอเหนี่ยวกลาง ตลอดจนญาติ พี่ น้อง เพื่อน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ช่วยให้กำลังใจและให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้อย่างดี จนทำให้ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยมีความรู้สึกซาบซึ้งในน้ำใจและความกรุณาของทุกท่านเป็นอย่างสูงยิ่ง

ปิยราช ขอเหนี่ยวกลาง

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมาย.....	2
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	2
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	2
	คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
	กรอบแนวคิดในการค้นคว้า.....	4
	สมมติฐานในการวิจัย.....	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
	ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
	ทฤษฎีและแนวความคิดทางด้านการบริการ.....	9
	ประวัติความเป็นมาศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร.....	11
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล.....	29
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	50
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	50

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ)	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
อภิปรายผล.....	54
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	58
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	64
ภาคผนวก ก.....	65
ภาคผนวก ข.....	70
ภาคผนวก ค.....	78
ภาคผนวก ง.....	80
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	85

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ความถี่และค่าร้อยละข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร.....	30
2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อศูนย์ เยาวชนกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดกิจกรรม.....	32
3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อศูนย์ เยาวชนกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการ.....	33
4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อศูนย์ เยาวชนกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร.....	34
5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อศูนย์ เยาวชนกรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่และอุปกรณ์.....	35
6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน.....	36
7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรเพศ.....	37
8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรอายุ.....	38
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรระยะเวลาการเป็นสมาชิก.....	39
10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรความถี่ในการใช้บริการ.....	40
11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรเหตุผลที่มาใช้บริการ.....	41
12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรเพศ.....	42
13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรอายุ.....	43
14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรระยะเวลาการเป็นสมาชิก.....	44

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรระยะเวลาการเป็นสมาชิก.....	45
16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรความถี่ในการใช้บริการ.....	46
17 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรความถี่ในการใช้บริการ.....	47
18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรเหตุผลที่มาใช้บริการ.....	48
19 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรเหตุผลที่มาใช้บริการ.....	49

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กรุงเทพมหานครจัดเป็นเมืองใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางของความเจริญในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ รวมทั้งความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี ดังนั้นประชาชนทั่วทั้งประเทศ จึงอพยพเข้ามาอยู่อาศัยกันอย่างหนาแน่น การอพยพเข้ามาของประชากรเป็นจำนวนมาก เช่นนี้ มีผลโดยตรงต่อการเจริญเติบโตทางกายภาพของกรุงเทพมหานคร เนื่องจากมีการพัฒนาพื้นที่ให้เป็นอาคาร การขยายตัวอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องของอุตสาหกรรม ทำให้ความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีมากมายหลายรูปแบบ ทั้งอาคารสูง ชุมชนแออัด การอยู่ร่วมกันอย่างหนาแน่นของประชาชน ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมายในสังคม ทั้งปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด ปัญหาการล่องละเมิดทางเพศ เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้มีผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม ถ้าไม่มีการจัดการแก้ปัญหาเหล่านี้ก็จะทำให้สังคมเสื่อมโทรมมากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงจะต้องมีการปลูกฝังให้ประชากรของชาติ ตระหนักถึงความสำคัญและรู้ถึงผลเสียของปัญหาต่างๆ เหล่านี้ เพื่อที่จะให้ประชากรรู้จักการป้องกัน และการหลีกเลี่ยงปัญหาอย่างถูกต้อง ซึ่งทั้งภาครัฐและเอกชนได้เห็นถึงความสำคัญ จึงได้มีการจัดกิจกรรม การรณรงค์ และการส่งเสริมในรูปแบบต่างๆ ขึ้น เพื่อที่จะพัฒนาให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ. ศ. 2550 มาตรา 80 กำหนดให้รัฐส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาระบบสุขภาพที่เน้นการสร้างเสริมสุขภาพอันนำไปสู่ภาวะที่ยั่งยืนของประชาชน รวมทั้งจัดและส่งเสริมให้ประชาชน ได้รับการบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสุขภาพและการจัดบริการสาธารณสุข โดยผู้มีหน้าที่ให้บริการดังกล่าว ซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ ย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทางกรุงเทพมหานครได้จัดตั้งศูนย์เยาวชนขึ้นในชุมชนต่างๆ ทั่วทั้งกรุงเทพมหานคร ศูนย์เยาวชนจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นสถานที่สำหรับเด็ก เยาวชนและประชาชนได้มาพักผ่อนหย่อนใจ ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ในขณะเดียวกันก็มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ พลศึกษา ด้านนาฏศิลป์ ด้านดนตรี ด้านคหกรรม ด้านศิลปะ ด้านห้องสมุด และด้านสังคมสงเคราะห์

ศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์กลางในการให้บริการด้านกิจกรรมนันทนาการต่างๆ มุ่งให้เด็ก เยาวชนและประชาชน ที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงได้ใช้เวลาว่างเข้ามาทำกิจกรรมร่วมกับศูนย์เยาวชนโดยสมัครเป็นสมาชิกของศูนย์ และใช้บริการได้ตามความถนัดและความสนใจ โดยทางศูนย์

เยาวชนของกรุงเทพมหานคร ต้องมีเจ้าหน้าที่และบุคลากรในการบริหารจัดการและดำเนินกิจกรรมของศูนย์เยาวชน ด้านการจัดกิจกรรม กำหนดเวลาให้บริการ ขณะเดียวกันต้องจัดเตรียมสถานที่ จัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและเหมาะสมกับ เพศ วัย และจุดประสงค์ที่สมาชิกมาใช้บริการ

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางการพิจารณาและปรับปรุงแก้ไขการบริการด้านต่างๆ ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ตามที่สมาชิกต้องการ และพัฒนาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ความมุ่งหมาย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ทราบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัยและเป็นข้อมูลในการพัฒนาศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สมาชิกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครที่มีอายุตั้งแต่ 18 ขึ้นไป ที่มาใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 แห่ง คือ ศูนย์เยาวชนเทเวศร์ ศูนย์เยาวชนวัดมหาธาตุศูนย์เยาวชนวัดโสมมณีส ศูนย์เยาวชนสวนอ้อย ประชากรจำนวน 2,133 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครที่มีอายุตั้งแต่ 18 ขึ้นไป ที่มาใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 327 คน
3. ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

สมาชิกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครที่มีอายุตั้งแต่ 18 ขึ้นไปที่มาทำกิจกรรมในศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็นดังนี้

เพศ

อายุ

ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก

ความถี่ในการใช้บริการ

เหตุผลที่มาใช้บริการ

2. ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกชอบในการจัดกิจกรรมของสมาชิกศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร ตามที่ได้คาดหวังไว้ ในด้านการจัดกิจกรรม ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และอุปกรณ์

2. **สมาชิกศูนย์เยาวชน** หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่มีบัตรเป็นสมาชิกของศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 แห่ง คือ ศูนย์เยาวชนเทเวศร์ ศูนย์เยาวชนวัดมหาธาตุ ศูนย์เยาวชนวัดโสมนัส และศูนย์เยาวชนสวนอ้อย เพื่อประกอบกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรม ที่ทางศูนย์เยาวชนจัดขึ้น

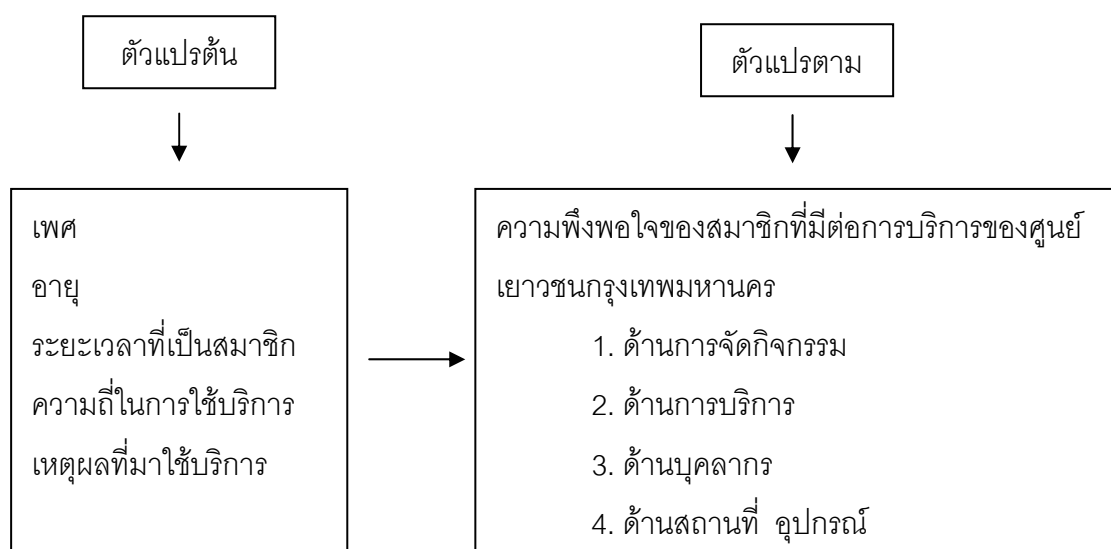
3. **ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร** หมายถึง สถานที่ที่สร้างเสริมประสบการณ์นันทนาการให้แก่เยาวชนและประชาชน หรือสถานที่ที่จัดให้เยาวชนท้องถิ่นได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ ใช้เวลาว่างหลังจากการศึกษาให้ได้ประโยชน์ เช่น ได้พักผ่อน ความรู้ สร้างความสามัคคี ออกกำลังกาย ทำงานศิลปะ และทำประโยชน์ร่วมกันซึ่งแต่ละศูนย์ก็จะมีกิจกรรมหลากหลาย ได้แก่ กีฬา ดนตรี นาฏศิลป์ ศิลปะ ห้องสมุด ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ 3 สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตพระนคร สำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย และ สำนักงานเขตดุสิต มีทั้งหมด 4 แห่ง คือ ศูนย์เยาวชนเทเวศร์ ศูนย์เยาวชนวัดมหาธาตุ ศูนย์เยาวชนวัดโสมนัส และศูนย์เยาวชนสวนอ้อย

4. **กิจกรรม** หมายถึง กิจกรรมนันทนาการต่างๆ ที่ทางศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จัดให้มีการบริการแก่สมาชิกตามวัน เวลาที่ทำการ เช่น แอโรบิก ลีลาศ เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย เป็นต้น

5. **การบริการ** หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะบริการที่ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จัดไว้บริการแก่สมาชิกที่มาใช้บริการ เช่น กิจกรรมนันทนาการต่างๆ อุปกรณ์ สถานที่จัดกิจกรรม และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำกิจกรรม เป็นต้น

กรอบความคิดในการค้นคว้า

จากขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าในเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า ไว้ดังนี้



สมมติฐานในการวิจัย

1. สมาชิกศูนย์เยาวชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. สมาชิกศูนย์เยาวชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
3. สมาชิกศูนย์เยาวชนที่มีระยะเวลาที่เป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
4. สมาชิกศูนย์เยาวชนที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
5. สมาชิกศูนย์เยาวชนมีเหตุผลที่มาใช้บริการศูนย์เยาวชนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้า และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีและแนวความคิดทางด้านการบริการ
3. ประวัติศาสตร์เยาวชนและการบริหารจัดการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 793) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทยได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

โวล์แมน (Wolman. 1973: 465) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพอใจคือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวังความต้องการจากแรงจูงใจ

เวอิริช และ คูนต์ซ์ (Wehrich; & Koontz. 1993: 465) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ซึ่งมีการจูงใจเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ คือความพึงพอใจ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538: 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

สุวัฒน์ ไบเจริญ (2540: 26) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาพความต้องการต่างๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 90-93) กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมากลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อการบริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร หลังจากที่มีการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร แล้วเกิดความรู้สึกที่ดีที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการที่คาดหวังไว้หรือไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการที่คาดหวังไว้

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543: 21) ได้กล่าวว่า ความสำคัญสามารถแบ่งออกเป็น

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้

ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและ ผู้ปฏิบัติงานบริการ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เกี่ยวกับการบริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่าง ในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่รูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของการบริการการนำเสนอที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวัง และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของ การบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการที่ให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จ

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการผู้รับบริการย่อมได้รับบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้การดำเนินที่ต้องพึงพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ เพราะการบริการในหลาย ๆ ด้านช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในแต่ละองค์กร เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

สวอร์บรูค (Swarbrooke, 1999: 238) ได้กล่าวว่า การสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวมีความสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ก่อให้เกิดนักท่องเที่ยวรายใหม่ ๆ จากการแนะนำปากต่อปากไปยังเพื่อนญาติของนักท่องเที่ยว
2. สร้างความพึงพอใจกับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเป็นครั้งแรก เพื่อให้หวนกลับมาเที่ยวอีกครั้ง อันเป็นการนำมาซึ่งรายได้ที่แน่นอน โดยไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายทางการตลาดเพิ่ม

3. ความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีต้นทุนที่สูง เสียเวลามาก และยังส่งผลเสียต่อชื่อเสียงขององค์กร อีกด้วยนอกจากนี้ยังรวมถึงต้นทุนโดยตรงที่จะเกิดขึ้นรูปของเงินชดเชยค่าใช้จ่ายในการแก้ปัญหาข้อบกพร่อง

จากความสำคัญของความพึงพอใจข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจสามารถแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการที่มีส่วนสัมพันธ์กัน ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการ และการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539: 38 - 40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้
3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการส่วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ได้รับการบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทนการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถุงหิ้วใส่ของกระดาษ จดหมาย ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น
5. กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพการจัดระบบการ บริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติในการรับ-โอนสานในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

2. ทฤษฎีและแนวความคิดทางด้านการบริการ

ความหมายของคำว่า “การบริการ” (Service) มีผู้ให้นิยามไว้ต่างกันมากมายดังนี้

สมชาย กิจยรรยง (2544: 15) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง เทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความ
แบบเนียบต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 141) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์
หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2541: 202-203) ได้กล่าวถึงการบริการว่า เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่
ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ “การบริการ
จึงแตกต่างจากสินค้า” อย่างมากโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการบริโภคหรือการใช้งานและเวลาของ
การใช้งาน

จากนิยามความหมายการบริการดังกล่าวพอจะสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำกิจกรรม
ที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการเพื่อสนองตอบความพึงพอใจและความต้องการแก่ลูกค้าตามที่
ลูกค้าคาดหวัง โดยใช้วิธีการต่างๆ เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความพอใจ

ทฤษฎีการบริการ

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Service เมื่อนำมาแยกตัวอักษรแต่ละตัวสามารถ
แยกองค์ประกอบในการบริการได้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2539: 55) ดังนี้

S = Satisfaction	หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
E = Expectation	หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการ
R = Readiness	หมายถึง ความพร้อมในการบริการ
V = Values	หมายถึง ความมีคุณค่าในการบริการ
I = Interest	หมายถึง ความสนใจต่อการบริการ
C = Courtesy	หมายถึง ความมีไมตรีจิตในการบริการ
E = Efficiency	หมายถึง ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539: 8) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการ
อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความ
พอใจจากผลของการกระทำนั้น

ความสำคัญของการบริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน (สมชาย กิจยรรยง. 2544: 15)

การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้าซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่างๆ คือ

- การต้อนรับและการเอาใจใส่
- การให้บริการทางโทรศัพท์
- การบริการขายหน้าร้าน
- การให้บริการในร้านค้า หรือสำนักงาน
- การบริการภายหลังการขาย
- การบริการสำหรับพนักงานช่าง
- ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 27-28) ได้เขียนถึงจุดสำคัญของการบริการดังนี้ คือ

1. ความตรงต่อเวลา (On time) ธุรกิจต้องให้ความสำคัญถึงเรื่องนี้ การให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบหรือตามสัญญา และการให้บริการที่ล่าช้าจะทำให้ผู้บริโภคมีทัศนคติความพึงพอใจที่เป็นลบได้

2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (Human touch) ความสำคัญที่ความผูกพันปลละความชอบของผู้ซื้อที่มีต่อผู้ขายเป็นหลัก การตัดสินใจเพื่อเลือกใช้บริการจากแหล่งให้บริการที่ใดที่หนึ่ง ความประทับใจในการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ

3. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อผู้บริโภคต้องการสินค้าใดผู้ขายจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นได้ทันทีโดยไม่ต้องให้ผู้บริโภคต้องรอคอยนาน เมื่อผู้บริโภคมีปัญหาต้องแก้ไขให้ทันที่ว่าการบริการที่ดีจะต้องรวดเร็วทันใจ

4. สร้างความประทับใจของการบริการด้วยคุณภาพ การบริการที่ดีจะต้องเน้นคุณภาพคุณภาพในทุกด้านไม่เพียงแค่สินค้าเท่านั้น ยังต้องคำนึงถึงคุณภาพของพนักงาน คุณภาพของสินค้าคุณภาพของสถานที่

5. การทำให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเองไม่ทำให้เขารู้สึกต่ำ ผู้บริโภคคือผู้นำมาซึ่งรายได้เหมือนกัน จึงควรใส่ใจเหมือนๆ กันเพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความภาคภูมิใจตัวเอง และภูมิใจที่ได้รับเข้ารับบริการบริการจากผู้ให้บริการ

6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แกไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สิ่งใดที่ผู้บริโภคนำมาพิจารณา มาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำมาพิจารณา
 7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้บริโภคสะดวกสบายขึ้น
 8. ต้องรับประกันสินค้า หรือบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจว่าจะได้ของดีกลับไปและคุ้มค่างบเงินที่ต้องจ่าย
 9. บริการที่ดี บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้บริโภค ต้องฝึกหัดตัวเองให้ไวต่อการสังเกต ให้รู้ว่าผู้บริโภคต้องการอะไร และตอบสนองอย่างทันทีทันใดเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ
 10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา โดยการนัดหมายสิ่งใดไว้ต้องสามารถทำได้จริงและมีความตรงต่อเวลาที่ได้กำหนดไว้
 11. ต้องมีเวลาให้กับผู้บริโภค ผู้บริโภคแต่ละคนย่อมมีเวลาที่ไม่ตรงกันโดยบางคนมีเวลาว่างในช่วงเวลาทำงาน หรือบางคนมีเวลาว่างในช่วงพักหรือช่วงหลังเลิกงาน ดังนั้นการให้บริการแก่ผู้บริโภค จึงควรมีการระลုံးมอช่วยในการให้บริการ
 12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีวิธีการทำงานต้องมีความว่องไวกระฉับกระเฉงและสังเกตเห็นคุณค่าความสำคัญในเวลาของผู้บริโภคเป็นหลัก
 13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับผู้บริโภค เพราะเวลาที่ผู้บริโภคต้องการข้อมูลผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในการทำงาน
 14. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพ มีมารยาทที่งดงาม และมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน
- จากทฤษฎีและแนวความคิดการบริการดังกล่าว ผู้วิจัยพอจะสรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้ที่รับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธา ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าผู้ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

3. ประวัติความเป็นมาศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร

งานด้านสวัสดิการสังคมของกรุงเทพมหานครเกิดขึ้นมาพร้อมกับพระราชบัญญัติจัดตั้งเทศบาลนครกรุงเทพ พ.ศ.2479 และพระราชบัญญัติจัดตั้งเทศบาลนครธนบุรี พ.ศ.2479 ซึ่งเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นแบบหนึ่ง ในการจัดตั้งเทศบาลนครเพื่อบริหารกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามหน้าที่นั้น ได้รวมเอางานด้านสวนสาธารณะไว้ด้วย โดยให้อยู่ในกองที่เรียกชื่อว่า กองถนน ต่อมางานของเทศบาลทั้ง 2 ได้มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นมาก และได้มีการตั้งหน่วยงานระดับกองขึ้นอีกหลายกอง โดยกองถนนเปลี่ยนเป็นกองรักษาความสะอาด และได้มีการจัดตั้งกองสาธารณสุขขึ้นอีกด้วย สำหรับงานด้านนันทนาการ ได้มีการจัดตั้งห้องสมุด สังกัดกองกลาง

พ.ศ. 2498 ได้มีการจัดตั้งแผนกส่งเสริมกีฬาอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา

พ.ศ. 2503 ได้เกิดงานด้านศูนย์เยาวชนขึ้นโดย นายชำนาญ ยุวบูรณ์ นายเทศมนตรีในสมัยนั้นพร้อมคณะ ซึ่งมีนายศิลป์ชัย ศิรินาม หัวหน้ากองการศึกษา ได้เดินทางไปเยือนประเทศต่างๆ ในยุโรป จากการศึกษาดูงานด้านสโมสรของเด็กหรือศูนย์เยาวชน จึงได้นำแนวความคิดมาจัดตั้งศูนย์เยาวชนทดลองจำนวน 2 ศูนย์ คือศูนย์เยาวชนอำเภอพระนคร และศูนย์เยาวชนลุมพินี และให้สังกัดอยู่ในแผนกสันตนาการ กองการศึกษา

พ.ศ. 2504 โอนแผนกห้องสมุดประชาชน สังกัดกองกลาง มาเป็นแผนกห้องสมุดประชาชน สังกัดกองการศึกษา

พ.ศ. 2506 กำเนิดวงดนตรีไทยของกรุงเทพมหานคร โดยความริเริ่มของนายชำนาญ ยุวบูรณ์ ที่ต้องการส่งเสริมและสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะนาฏศิลป์และดนตรีไทย ได้ปรึกษากับนายฉันทิพย์ กระแสสินธุ์ แล้วมอบหมายให้ครูสง่า ศศิวินิช ซึ่งขณะนั้นรับราชการอยู่ที่แผนกนิเทศ กองการศึกษา ให้เป็นผู้ดำเนินการก่อตั้งวงดนตรีไทยของเทศบาลนครกรุงเทพขึ้นเป็นครั้งแรกและครูสง่า ได้ชักชวนเพื่อนสนิทที่มีฝีมือเป็นเยี่ยมในทางดนตรีเข้ามาช่วยงานด้วยหลายท่าน อาทิเช่น ครูพริ้ง ดนตรีรส ครูบุญยงค์ เกตุคง รวมนักดนตรีและนักร้องรุ่นแรก 22 คน งานดนตรีนี้ให้ขึ้นอยู่กับแผนกสันตนาการ กองการศึกษา ส่วนวงดนตรีสากลนั้นได้จัดตั้งขึ้นสมัยนายชำนาญ ยุวบูรณ์ นายเทศมนตรีเช่นเดียวกัน โดยมีนายสุทิน เทศารักษ์ เป็นหัวหน้าวง มีอัตรากำลังนักดนตรี นักร้อง 10 คน สังกัดกรมโยธาเทศบาล ต่อมาได้เปลี่ยนมาขึ้นกับกองกลางซึ่งมีดนตรีไทยอยู่แล้ว และภายหลังวงดนตรีทั้ง 2 วง ได้เปลี่ยนมาขึ้นอยู่กับกองสันตนาการ สำนักสวัสดิการสังคม

พ.ศ. 2509 ได้มีการปรับปรุงกองการศึกษาเป็น ฝ่ายการศึกษาและสวัสดิการสังคม งานด้านสวัสดิการสังคมจึงได้แยกออกจากกองการศึกษามาเป็น กองสวัสดิการสังคม โดยมีแพทย์หญิงกระแสรวัชรปาน เป็นหัวหน้ากอง แบ่งงานออกเป็น 4 แผนก คือ แผนกธุรการ แผนกส่งเสริมกีฬา แผนกห้องสมุดประชาชน และแผนกสันตนาการ

พ.ศ. 2514 ได้มีประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 24 และ 25 ลงวันที่ 21 ธันวาคม 2514 ให้รวมจังหวัดพระนครและจังหวัดธนบุรีเข้าด้วยกัน เรียกว่านครหลวงกรุงเทพธนบุรีและรวมเทศบาลนครกรุงเทพกับเทศบาลธนบุรี เป็นเทศบาลเดียวกันเรียกว่า เทศบาลนครหลวง โดยมีหลักการและเหตุผลว่าในการจัดการท้องถิ่นของนครหลวงกรุงเทพธนบุรี สมควรจัดรูปแบบการปกครองพิเศษแตกต่างจากท้องถิ่นอื่น คือเทศบาลสำหรับนครหลวงโดยเฉพาะ เพื่อให้เทศบาลนครหลวงสามารถบริหารท้องถิ่นได้โดยมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายส่วนกลางยิ่งขึ้น ผลการรวมงานเทศบาลทั้ง 2 เข้าด้วยกันทำให้งานด้านศูนย์เยาวชน ห้องสมุด และสวนสาธารณะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

พ.ศ. 2515 โดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ให้รวมกิจการของ นครหลวงกรุงเทพธนบุรี องค์การบริหารนครหลวงกรุงเทพธนบุรี เทศบาลนครหลวงและสาขาภิบาลใน เขตนครหลวงเป็นกรุงเทพมหานคร ฝ่ายการศึกษาและสวัสดิการสังคมจึงได้ปรับปรุงเป็น ฝ่ายการศึกษา และบริการชุมชน แบ่งออกเป็น 4 กอง คือ กองการปฐมศึกษา กองการศึกษาพิเศษ กองวิชาการ กองบริการชุมชนและเยาวชน (กองสวัสดิการสังคมเดิม)

พ.ศ. 2517 โดยประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดระเบียบราชการกรุงเทพมหานคร ประกาศ ณ วันที่ 22 มีนาคม 2517 ได้จัดตั้งสำนักสวัสดิการสังคมขึ้นเป็นส่วนราชการหนึ่ง ของ กรุงเทพมหานคร ตั้งอยู่เลขที่ 2 ถนนเทศบาล สาย 1 เขตธนบุรี มีผู้อำนวยการสำนักสวัสดิการสังคม เป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนัก ไดโอนกองบริการชุมชนและเยาวชนจากสำนักการศึกษามา สังกัดสำนักสวัสดิการสังคมแล้วเปลี่ยนชื่อเสียใหม่เป็นกองสันตนาการ โอนกองสวนสาธารณะเข้ามา รวมและได้จัดตั้งกองขึ้นมาใหม่อีก 1 กอง คือกองสังคมสงเคราะห์ ให้สำนักสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ เกี่ยวกับงานด้านสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ สวัสดิการนันทนาการและงานสวนสาธารณะแบ่งราชการ ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการ ประกอบด้วย งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานการคลัง งานสถิติ และรายงาน
2. กองสันตนาการ ประกอบด้วย งานศูนย์เยาวชนและสนามเด็กเล่น งานส่งเสริมกีฬา งานดนตรีและบันเทิง งานห้องสมุดประชาชน
3. กองสวนสาธารณะ ประกอบด้วย งานสวนสาธารณะ งานปลูกดูแลบำรุงรักษาต้นไม้และ หญ้า งานส่งเสริมการปลูกแต่งต้นไม้และสวนไม้ประดับ งานเพาะชำ
4. กองสังคมสงเคราะห์ ประกอบด้วย งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน งานสงเคราะห์ครอบครัว งานพัฒนาและจัดระเบียบชุมชน งานสงเคราะห์อื่นๆ

พ.ศ. 2525 เป็นปีครบรอบกรุงรัตนโกสินทร์ 200 ปี รัฐบาลญี่ปุ่นให้งบประมาณในการก่อสร้าง ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) เพื่อเป็นของขวัญแก่ประชาชนชาวไทย พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯเสด็จเปิดศูนย์ฯ เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2525

พ.ศ. 2528 เปลี่ยนชื่อกองสันตนาการ เป็นกองนันทนาการ

พ.ศ. 2530 เป็นปีที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงมีพระชนมพรรษาครบ 60 พรรษา กรุงเทพมหานครได้จัดสร้างสวนสาธารณะ คือ สวนหลวง ร.9 และห้องสมุดวัตรัฐภาณูภิธาน น้อมเกล้าฯถวาย

พ.ศ. 2531 ได้จัดสร้างศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติ เป็นศูนย์เยาวชนขนาดใหญ่ เช่นเดียวกับ ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) เพื่อบริการผู้ให้บริการด้านฝั่งธนบุรีและจังหวัดใกล้เคียง ในปีเดียวกันนี้สำนักสวัสดิการสังคม ได้ย้ายมาอยู่ที่ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง ซึ่งเป็นที่ตั้งในปัจจุบัน

พ.ศ. 2535 ฝ่ายพัฒนาชุมชนในกองสังคมสงเคราะห์ ได้รับการปรับโครงสร้างแยกออกมาเป็น สำนักพัฒนาชุมชนและโอนงานส่งเสริมอาชีพไปอยู่สำนักพัฒนาชุมชนด้วย

พ.ศ. 2540 ได้มีการจัดตั้งโรงเรียนกีฬา ขึ้นในกองนันทนาการเพื่อเป็นโรงเรียนที่ค้นหาช้างเผือกเข้าสู่วงการกีฬา เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2540 ให้ใช้โรงเรียนวิสุทธิศเป็นสถานศึกษาและ ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) เป็นสถานที่ฝึกกีฬา

พ.ศ. 2541 ได้มีการปรับโครงสร้างอัตรากำลัง (พ.ศ. 2541- 2544) ผลของการปรับโครงสร้าง ทำให้มีกองใหม่อีก 1 กอง โดยฝ่ายส่งเสริมกีฬาแยกออกมาจากกองนันทนาการ จัดตั้งเป็นกองใหม่คือ กองการกีฬา แบ่งหน่วยงานได้ดังนี้

1. งานธุรการ
2. ฝ่ายส่งเสริมกีฬา
3. ฝ่ายวิชาการและพัฒนาเทคนิค
4. ศูนย์ฝึกกีฬาเยาวชน (โรงเรียนกีฬากทม)

แยกฝ่ายแผนงาน กองสังคมสงเคราะห์มาอยู่ที่สำนักงานเลขานุการ ยกงานส่งเสริมและพัฒนาบุคคล งานสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในกองสังคมสงเคราะห์ ขึ้นมาเป็นฝ่ายพัฒนาบุคคล และบรรเทาผู้ประสบภัยในกองสังคมสงเคราะห์ตามลำดับ สำหรับฝ่ายกองสวนสาธารณะแยกงานออกแบบอาคารและควบคุม ออกจากฝ่ายออกแบบนำไปไว้ที่สำนักโยธาและเปลี่ยนฝ่ายออกแบบเป็นฝ่ายออกแบบสวน (สำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร. 2542)

พ.ศ.2547 ตามมติ ก.ก. ครั้งที่ 12/2547 เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2547 และมติ ก.ก. ครั้งที่ 1/2548 เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2548 ได้รับอนุมัติให้แยกส่วนราชการเพื่อจัดตั้งใหม่เป็นกองการสังคม กองวัฒนธรรม และศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) ส่งผลให้กองนันทนาการมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการ และส่งเสริมกิจกรรมของศูนย์เยาวชน ส่งเสริมการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อเยาวชนและประชาชน ให้บริการห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้า หาความรู้ และหาความรู้ในยามว่าง จัดทำโครงการเกี่ยวกับห้องสมุด ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานและการจัดกิจกรรมของห้องสมุดประชาชน และศูนย์เยาวชนที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตลอดจนส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ ผู้ปฏิบัติงาน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งงานภายในส่วนราชการ ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป งานการประชุม การงบประมาณ การเงิน การบัญชีและพัสดุ การบริหารบุคคล การควบคุมดูแลสถานที่และยานพาหนะ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2. กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานห้องสมุดของประชาชน ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการค้นคว้าศึกษาหาความรู้ เผยแพร่ความรู้ต่างๆ จัดทำโครงการต่างๆ เกี่ยวกับห้องสมุด รวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับการเข้าใช้บริการของประชาชน ประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานห้องสมุดประชาชน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

3. กลุ่มงานพัฒนาศูนย์เยาวชน 1 มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการฝึกอบรม และส่งเสริมกิจกรรมของศูนย์เยาวชนที่อยู่ในความรับผิดชอบ ควบคุมดูแลและปรับปรุงเยาวชนและสนามเด็กเล่น ส่งเสริมการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อเยาวชนและประชาชน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยรับผิดชอบ ศูนย์เยาวชนวัดโสมนัส, ศูนย์เยาวชนเทเวศร์, ศูนย์เยาวชนสวนอ้อย, ศูนย์เยาวชนวัดมหาธาตุ, ศูนย์เยาวชนเดชะวณิช, ศูนย์เยาวชนวัดฉัตรแก้วจกมลณี, ศูนย์เยาวชนเดชะวณิช, ศูนย์เยาวชนวัดฉัตรแก้วจกมลณี, ศูนย์เยาวชนโรตารี-ธนบุรี, ศูนย์เยาวชนอัมพวา, ศูนย์เยาวชนเวฬุราชิน, ศูนย์เยาวชนบางแค(เรือสอง), ศูนย์เยาวชนชัยพฤกษ์มาลา, ศูนย์เยาวชนจอมทอง, ศูนย์เยาวชนบางขุนเทียน, ศูนย์เยาวชนสะพานพระราม 9, ศูนย์เยาวชนทุ่งครุ, ศูนย์เยาวชนสะพานพระราม 8 และศูนย์เยาวชนแยกกาย

4. กลุ่มงานพัฒนาศูนย์เยาวชน 2 มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการฝึกอบรม และส่งเสริมกิจกรรมของศูนย์เยาวชนที่อยู่ในความรับผิดชอบ ควบคุมดูแล และปรับปรุงศูนย์เยาวชน และสนามเด็กเล่น ส่งเสริมการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อเยาวชน และประชาชน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยรับผิดชอบเยาวชนปทุมวัน, ศูนย์เยาวชนบ่อไก่, ศูนย์เยาวชนวัดหัวลำโพง, ศูนย์เยาวชนลุมพินี, ศูนย์เยาวชนวัดธาตุทอง, ศูนย์เยาวชนบางนา, ศูนย์เยาวชนลาดกระบัง, ศูนย์เยาวชนวัดกอกไม้, ศูนย์เยาวชนมีนบุรี, ศูนย์เยาวชนคลองกุ่ม, ศูนย์เยาวชนบางเขน, ศูนย์เยาวชนคลองเตย, ศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ และศูนย์เยาวชนหลักสี่

ในปี พ.ศ.2549 ได้มีมติ ก.ก. ครั้งที่ 1/2549 เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2549 อนุมัติเป็นหลักการเพื่อใช้กับทุกหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้พิจารณาความจำเป็นในการเพิ่มอัตรากำลังให้กับบางส่วนราชการที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นจากการกระจายภารกิจจากส่วนกลาง (สำนัก) ให้สำนักงานเขตดำเนินการโดยฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ดูแลการดำเนินงานศูนย์เยาวชนห้องสมุด บ้านหนังสือ ศูนย์กีฬา ลานกีฬาและพิพิธภัณฑสถานท้องถิ่นกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้กองนันทนาการต้องโอนศูนย์เยาวชนห้องสมุดประชาชน และบ้านหนังสือให้กับสำนักงานเขตและได้โอนอัตรากำลังไปเมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2549 ตามคำสั่งกรุงเทพมหานครที่ 696/2549 ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2549

ปัจจุบันกองนันทนาการสำนักวัฒนธรรม กีฬาและท่องเที่ยว มีส่วนราชการดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป งานการประชุม การงบประมาณ การเงิน การบัญชีและพัสดุ การบริหารงานบุคคล การควบคุมดูแลสถานที่และยานพาหนะ พร้อมปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2. กลุ่มงานพัฒนาห้องสมุดประชาชน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของห้องสมุดประชาชน ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการค้นคว้าศึกษาหาความรู้ เผยแพร่ความรู้ต่างๆ จัดทำโครงการต่างๆ เกี่ยวกับห้องสมุด รวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับกาเข้าใช้บริการของประชาชน ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานห้องสมุดและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

3. กลุ่มงานพัฒนาศูนย์เยาวชน 1 มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการฝึกอบรม และส่งเสริมกิจกรรมของศูนย์เยาวชนที่อยู่ในรับผิดชอบ ควบคุมดูแล และปรับปรุงศูนย์เยาวชนสนามเด็กเล่น ส่งเสริมการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อเยาวชนและประชาชน พร้อมปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยรับผิดชอบศูนย์เยาวชนบางแค(เรื่องสอน), ศูนย์เยาวชนบางขุนเทียน และศูนย์เยาวชนสวนเกียกกาย

4. กลุ่มงานพัฒนาศูนย์เยาวชนศูนย์เยาวชน 2 มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการฝึกอบรม และส่งเสริมกิจกรรมของศูนย์เยาวชนที่รับผิดชอบ ควบคุมดูแล และปรับปรุงศูนย์เยาวชนและสนามเด็กเล่น ส่งเสริมจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อเยาวชน และประชาชน พร้อมปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยรับผิดชอบศูนย์เยาวชนลุมพินี และศูนย์เยาวชนหลักสี่

กองนันทนาการจากอดีตจวบจนปัจจุบันจะยังส่งเสริมการพัฒนาเด็ก และเยาวชนให้มีศักยภาพที่จะได้รับการพัฒนาได้เป็นอย่างดีทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและสติปัญญา พร้อมพัฒนาการให้บริการสำหรับประชาชนใช้กิจกรรมทางเลือกเป็นสื่อในการพัฒนาเด็ก เยาวชน และครอบครัวให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไปในอนาคต

โครงการส่งเสริมศักยภาพศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร

เพื่อให้กิจกรรมทางเลือกที่มีอยู่ในศูนย์เยาวชนในการสร้างสรรค์เด็กเยาวชน และครอบครัวให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีเป็น ผู้ที่มีศักยภาพสูงสุดในการสร้างสรรค์สังคมที่อบอุ่นเอื้ออาทร โดยการพัฒนาเด็กเยาวชนให้มีความสมบูรณ์ ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจความเป็นผู้นำที่เชื่อมั่นในตนเองและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการใช้เหตุผลและผล และเป็นผู้ใฝ่รู้ตลอดเวลา กิจกรรมประจำวัน ได้แก่ การจัดบริการเพื่อการเรียนการสอน การฝึกซ้อม ด้านกีฬา นันทนาการ ดนตรี นาฏศิลป์ ศิลปะ คหกรรม ห้องสมุด การให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ และการแนะแนวการศึกษาขั้นพื้นฐาน การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นประจำทุกวัน และเวลาที่ศูนย์เยาวชนเปิดให้บริการ รวมทั้งกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาเด็กเยาวชน และครอบครัว ได้แก่การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ ส่งเสริมความรู้ทักษะ และประสบการณ์ต่อเนื่อง การจัดประกวดแข่งขันสภานิติ การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ประกอบด้วย

1. กิจกรรมฝึกสอนกีฬา

เช่น ฟุตบอล, เทเบิลเทนนิส, ว่ายน้ำ, แบดมินตัน, บาสเกตบอล ฯลฯ

2. กิจกรรมฝึกสอนดนตรี นาฏศิลป์

เช่น การรำแม่บท การรำไทย รำวงมาตรฐาน ดนตรีไทย เช่น ขลุ่ย, ซิม, ฆ้องร้องเพลงไทยสากล ฯลฯ

3. กิจกรรมฝึกสอนศิลปะ

เช่น การวาดภาพ การทำสี การปั้นที่เสื่อ ฯลฯ

4. กิจกรรมพัฒนาบุคลิกภาพ

เช่น ภาวะผู้นำ, การกล้าแสดงออก, การพูดในที่สาธารณะ ฯลฯ

5. กิจกรรมแอโรบิคเพื่อสุขภาพ

เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้ออกกำลังกายให้มีสุขภาพพลานามัยที่ดี ปราศจากโรคภัยและใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ โดยบุคลากรที่มีความรู้มาเป็นวิทยากรฝึกสอนสาธิตแอโรบิคเพื่อสุขภาพในวันอาทิตย์ถึงวันเสาร์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ในศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร

6. กิจกรรมลีลาศเพื่อสุขภาพ

เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาทักษะทางการลีลาศให้แก่ประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนใช้ลีลาศเป็นสื่อในการออกกำลังกายคลายเครียด มีโอกาสพบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และถ่ายทอดประสบการณ์ซึ่งกันและกัน กิจกรรมประกอบด้วย การแสดงดนตรีสากล (วงใหญ่) จัดการเต้นลีลาศจังหวะต่าง ๆ ได้แก่ คิวบันรุมบ้า, ซ่าซ่าซ่า, แซมบ้า, ไจฟ์, บิกิน, กัวราซ่า, วอลซ์, แทงโก้ ฯลฯ

7. การประกวดกิจกรรมและแข่งขันกีฬาของสมาชิกศูนย์เยาวชน

เพื่อเพิ่มและพัฒนาศักยภาพของเยาวชนกรุงเทพมหานคร ให้รักสามัคคี รู้จักทำงานเป็นทีม และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองได้

8. กิจกรรมลานชีวิตใหม่ในวันหยุด

เพื่อเป็นทางเลือกใหม่ของการใช้ชีวิตในวันหยุดของคนกรุงเทพมหานคร หรือผู้ที่สนใจมาพักผ่อนออกกำลังกาย หรือใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ โดยกิจกรรมประกอบด้วย การแสดงดนตรี กีฬา ออกกำลังกายศิลปะประดิษฐ์วาดภาพระบายสี และลานพักผ่อนสำหรับเด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป

การบริหารจัดการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร

หมายถึงสถานที่สร้างเสริมประสบการณ์นันทนาการ ให้แก่เยาวชนหรือ สถาบันที่จัดให้เยาวชน ท้องถิ่นได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ ใช้เวลาว่างหลังจากการศึกษาให้ได้ประโยชน์ เช่น ได้พักผ่อน ความรู้ สร้างความสามัคคี ออกกำลังกาย ทำงานศิลปะ และทำประโยชน์ร่วมกันซึ่งแต่ละศูนย์ก็จะมีกิจกรรม หลากหลาย ได้แก่ กีฬา ดนตรี นาฏศิลป์ ศิลปะห้องสมุด และกิจกรรมพิเศษอื่นๆ เช่น การทัศนศึกษา การแข่งขันกีฬาระหว่างศูนย์ และการอยู่ค่ายพักแรม เป็นต้น

ศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานคร อยู่ในความดูแลของกองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1. ศูนย์เยาวชนลุมพินี
2. ศูนย์เยาวชนหลักสี่
3. ศูนย์เยาวชนเกียกกาย
4. ศูนย์เยาวชนบางแค
5. ศูนย์เยาวชนบางขุนเทียน
6. ศูนย์เยาวชนบางกะปิ
7. ศูนย์เยาวชนสะพานสูง
8. ศูนย์เยาวชนหนองจอก
9. ศูนย์เยาวชนจตุจักร
10. ศูนย์เยาวชนทวีวัฒนา

ศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานคร อยู่ในความดูแลของสำนักงานเขต มีดังนี้

1. ศูนย์เยาวชนสวนอ้อย
2. ศูนย์เยาวชนเทเวศร์
3. ศูนย์เยาวชนวัดมหาธาตุ
4. ศูนย์เยาวชนเวฬุราชินี
5. ศูนย์เยาวชนวัดหัวลำโพง
6. ศูนย์เยาวชนวัดธาตุทอง
7. ศูนย์เยาวชนปทุมวัน
8. ศูนย์เยาวชนโรตารีธนบุรี
9. ศูนย์เยาวชนอัมพวา
10. ศูนย์เยาวชนวัดดอกไม้
11. ศูนย์เยาวชนบ่อนไก่

12. ศูนย์เยาวชนเทศบาลนคร
13. ศูนย์เยาวชนวัดโสมนัส
14. ศูนย์เยาวชนบางเขน
15. ศูนย์เยาวชนวัดจักรวรรดิกรุงรัตนโกสินทร์
16. ศูนย์เยาวชนบางนา
17. ศูนย์เยาวชนวัด
18. ศูนย์เยาวชนวัดม่วง
19. ศูนย์เยาวชนห้วยพฤษภมาลา
20. ศูนย์เยาวชนทุ่งครุ
21. ศูนย์เยาวชนธนบุรี
22. ศูนย์เยาวชนลาดกระบัง
23. ศูนย์เยาวชนคลองกุ่ม
24. ศูนย์เยาวชนมีนบุรี

ศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร นอกจากจะเป็นศูนย์กลางของกิจกรรมนันทนาการต่างๆ มุ่งให้เด็กเยาวชนและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงได้ใช้เวลาว่างเข้ามาทำกิจกรรมร่วมกับศูนย์เยาวชน โดยสมัครเป็นสมาชิกของศูนย์ และใช้บริการได้ตามความถนัดและความสนใจกิจกรรมที่มีในศูนย์ เยาวชนประกอบด้วย กิจกรรมพลศึกษา นาฏศิลป์ ดนตรี คหกรรม ศิลปะ ห้องสมุด และสังคมสงเคราะห์ (ศูนย์เยาวชน กทม. 2551)

1. ด้านพลศึกษา ได้จัดให้มีบริการอบรมกีฬาและนันทนาการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ กระบี่-กระบอง กรีฑาถาวร กรีฑาฤดูหนาว ว่ายน้ำ เชนโต้ เซปักตะกร้อ เทควันโด เทนนิส เทเบิลเทนนิส ไทยยูทท์ บาสเกตบอล แบดมินตัน บันจี้สลัด เปตอง ฟุตบอล เปาะกาย มวยไทย มวยสากล ยูโด โยคะ ยิมนาสติก ลีลาศ วอลเลย์บอล วิ่งเพื่อสุขภาพ ว่ายน้ำ สควอช ไอ้กีโด เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย แอโรบิก
2. ด้านนาฏศิลป์ ฝึกทักษะนาฏศิลป์ไทย นาฏศิลป์สากล และนำออกแสดงความสามารถในโอกาสต่างๆ
3. ด้านดนตรี ฝึกทักษะดนตรีไทย ดนตรีสากล ดนตรีคลาสสิก กีตาร์คลาสสิก ซอฝรั่ง เมโลเดียน โยธาพิท
4. ด้านคหกรรม การประกอบอาหารคาว - หวาน แกะสลักผลไม้ ผ้าบาติก ผ้ามัดย้อม
5. ด้านศิลปะ การวาดภาพ การระบายสี ปั้น แกะสลัก
6. ด้านห้องสมุด จัดให้มีมุมอ่านหนังสือ ซึ่งมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารชั้นนำ หนังสือทางวิชาการ หนังสือความรู้รอบตัว และนวนิยาย

7. ด้านสังคมสงเคราะห์การให้คำปรึกษาแนะนำการเรียนพิเศษกิจกรรมค่ายพักแรมกลุ่มสัมพันธ์
เครือข่ายผู้นำเยาวชนกรุงเทพมหานคร ทศนศึกษา

การจัดกิจกรรมของศูนย์เยาวชน ถือเป็นรูปแบบแหล่งเรียนรู้ในชุมชนแบบหนึ่ง สามารถทำให้เกิด
กระบวนการเรียนรู้ได้ทันที แนวคิดที่จัดแหล่งเรียนรู้ชุมชน นั้น (สุมน, 2544:10) ได้เสนอแนวคิด ดังนี้

1. การเรียนรู้เกิดขึ้นได้กับทุกคนในทุกสถานที่ ทุกเวลา
2. แหล่งเรียนรู้ของชุมชน มีมากมายทั้งเป็นองค์การจัดตั้ง สถาบันในชุมชน วิถีชีวิต การทำมาหากิน
ประเพณี พิธีกรรมและสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ
3. การเรียนรู้ที่ดีเกิดขึ้นจากการที่ทุกฝ่ายสร้างเครือข่ายของการเชื่อมโยงประสบการณ์ เกิดสังคม
การเรียนรู้ และสังคมคุณธรรม
4. การเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ในชุมชน และธรรมชาติ เป็นกระบวนการที่มีความสุข สร้างสรรค์
ความคิดและสังคมคุณธรรม

ศูนย์เยาวชน ในฐานะแหล่งเรียนรู้ชุมชน สามารถจัดกิจกรรมได้ตามแนวคิดข้างต้น สมาชิกที่ใช้
บริการ เกิดการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ตามความสมัครใจของสมาชิก เพราะแหล่งเรียนรู้ชุมชน/ศูนย์เยาวชน
มีเป้าหมายในการจัดกิจกรรมเด็ก เยาวชน และประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1. เป็นศูนย์กลางเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจของเด็กเยาวชนและประชาชนทั่วไป
2. ส่งเสริมกีฬาสำหรับเด็ก เยาวชน และประชาชนให้มีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์ทั้งร่างกาย
และจิตใจ
3. ให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ การศึกษานอกโรงเรียน การฝึกอบรม การฝึกอบรมให้สอดคล้อง
กับสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น
4. เสริมสร้างพฤติกรรมของเยาวชนในส่วนที่เกี่ยวข้องระเบียบ วินัย ขนบธรรมเนียม ประเพณี
และเอกลักษณ์ของชาติ
5. เผยแพร่กิจกรรมของศูนย์และร่วมกิจกรรมกับหน่วยงาน ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ในอันที่
จะ ส่งเสริมกิจกรรมของศูนย์ฯ ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น
6. ให้บริการเกี่ยวกับการแนะแนวฝึกสอนวิชาความรู้ต่างๆอันเป็นประโยชน์แก่ตนเองและชุมชน
ศูนย์เยาวชนเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเป็นแหล่งเรียนรู้ของคนเป็นอย่างดีซึ่งบุคคลสามารถ
แสวงหาความรู้อย่างเต็มที่ ไม่จำกัดรูปแบบตายตัว ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและชุมชนแต่ละแห่ง การ
บุกเบิกพรมแดนความรู้เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมออกสู่โลกกว้าง ซึ่งกิจกรรมแหล่งเรียนรู้ชุมชนโดยตรง
นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงผ่านคนจากโรงเรียนนำไปสู่การมีส่วนร่วมการฝึกทักษะความรู้และประสบการณ์
ที่หลากหลาย

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ธนภัทร น้อยศิริ (2547) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬาเฉลิมพระเกียรติด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.93 40.25 และ 41.25 ตามลำดับ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการและการให้บริการ ที่สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนค่าบำรุงที่เก็บสมาชิก มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 49.45 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี และบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ คิดเป็นร้อยละ 59.89 และ 56.59 ตามลำดับ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริเวณศูนย์ฝึกกีฬา มีความสวยงาม มีความร่มรื่น สถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการ มีความสะดวกสบาย และมีสถานที่พักผ่อนหลังจากออกกำลังกายคิดเป็นร้อยละ 67.30 66.20 และ 63.18 ตามลำดับ

ธานี ตะกรุดทอง. (2546) ศึกษาถึงความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายต่อการจัดกิจกรรมทางการตลาด แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากสมาชิกศูนย์ออกกำลังกายจำนวน 450 คน และได้รับกลับ 287 คน คิดเป็นร้อยละ 86 คน ข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW (Statistical Package for the Sciences for Windows) เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์ตามลักษณะของข้อมูลสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจในด้านสินค้าและบริการอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจในด้านราคาค่าสมาชิกอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง
3. ความพึงพอใจในด้านสถานที่ที่อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง
4. ความพึงพอใจในการส่งเสริมการขายอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง
5. ความพึงพอใจในด้านกิจกรรมต่าง ๆ อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลางทุกด้าน แต่ในด้านกิจกรรมต่าง ๆ นั้น จะน้อยที่สุด เนื่องจากความชอบในการออกกำลังกายของสมาชิกมีความต่างกันมากจึงทำให้ยากที่จะจัดกิจกรรมด้านนี้ให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

อิทธิเทพ แอมยูนุช (2550) ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการภายในสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เกียกกาย ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการภายในสวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เกียกกาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านการดำเนินงาน ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุพรรณ ศรีสมพงษ์ (2548) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรบริษัท ซี.พี. เซเวนอีเวฟเว่น (มหาชน) ที่มีต่อการบริการกิจกรรมนันทนาการ ผลการศึกษาพบว่า

1. บุคลากรมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจด้านการบริการกิจกรรมนันทนาการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมนันทนาการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

5. บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สุรีพร โจรนศิริ (2547) ศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการบริหารการจัดการออกกำลังกายกำลังภายในศูนย์ออกกำลังกาย ฟิตเน็ต เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) ผลการศึกษาพบว่า

1. ด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเพศชาย เพศหญิง อายุ 25-35 ปี อายุ 36 ปีขึ้นไป และสมาชิกทั้งหมด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.00 40.27 40.31 41.45 และ 54.50 ตามลำดับ ยกเว้นข้อ ผู้ฝึกสอนแต่งกายเหมาะสมตามชนิดกีฬา ผู้ฝึกสอนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ ผู้ฝึกสอนมีบุคลิกภาพที่ดีทั้งในเวลาและนอกเวลาสอนกิจกรรม ผู้ฝึกสอนใช้วาจาสุภาพต่อสมาชิกผู้ใช้บริการ และผู้ฝึกสอนมีความสามารถดำเนินการฝึกได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการจัดการ กลุ่มตัวอย่างเพศชาย เพศหญิง อายุ 25-35 ปี อายุ 36 ปีขึ้นไป และสมาชิกทั้งหมด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.47 45.80 45.70 44.93 และ 46.13 ตามลำดับ ยกเว้นข้อ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม และการบริการของเจ้าหน้าที่ที่รับสมัครสมาชิกเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3. ด้านการบริการ กลุ่มตัวอย่างเพศชาย เพศหญิง อายุ 25-35 ปี อายุ 36 ปีขึ้นไป และสมาชิกทั้งหมด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.55 47 46.03 48.41 และ 46.78 ตามลำดับ ยกเว้นข้อ การให้บริการของพนักงาน มีความขยันขันแข็งและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

4. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างเพศชาย เพศหญิง อายุ 25-35 ปี อายุ 36 ปีขึ้นไป และสมาชิกทั้งหมด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.83 41.37 42.42 41.10 และ 41.60 ตามลำดับ ยกเว้นข้อที่สำหรับพักผ่อนภายในศูนย์ออกกำลังกายมีปริมาณเพียงพอ อุปกรณ์ภายในห้องออกกำลังกายและเครื่องมือที่ช่วยเสริมการออกกำลังกายมีความสะอาดเรียบร้อย และเครื่องเสียงที่ใช้ในกิจกรรมต่างๆ อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

งานวิจัยต่างประเทศ

ฮิลเดอร์แบรน (Hilderbran. 1996: 56) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการออกกำลังกายของนักศึกษาระดับวิทยาลัยโดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ เพื่อสำรวจองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษาระดับวิทยาลัย ผู้เข้าร่วมกิจกรรมคือ นักศึกษาระดับวิทยาลัยจำนวน 460 คน ตัวแปรตาม คือ จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมพลศึกษา ตัวแปรอิสระคือ ระดับของศักยภาพแห่งตนสำหรับการร่วมกิจกรรมปกติ การคาดหวังเกี่ยวกับผลของการเข้าร่วมกิจกรรมปกติ สภาพการควบคุมตนเองเพื่อการเข้าร่วมกิจกรรม แรงขับของกิจกรรมและผลของการเข้าร่วมกิจกรรม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อแสดงความแตกต่างในเรื่องลักษณะของแรงจูงใจระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมน้อยที่สุด และผู้เข้าร่วมกิจกรรมในระดับ ปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจและการเข้าร่วมกิจกรรมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรศักยภาพแห่งตนและแรงขับสนับสนุนรูปแบบซึ่งมีศักยภาพแห่งตนเป็นตัวสนับสนุนที่เข้มแข็งมากที่สุด องค์ประกอบที่จำแนกผู้เข้าร่วมกิจกรรมน้อยที่สุดจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมระดับปานกลาง คือ ศักยภาพแห่งตนและแรงขับในเรื่องสุขภาพการได้พบบุคคลใหม่ๆ และความตื่นเต้น ตลอดจนสุขภาพที่อยู่ในสภาพดีแตกต่างกันระหว่างกลุ่มนี้

ยามากูชิ และโอกูระ (Yamaguchi; & Ogura. 1988) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกับศูนย์สุขภาพ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่า แม้ว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายจะเพิ่มมากขึ้น แต่ความตั้งใจที่จะเข้าร่วมกับโปรแกรมกีฬายังมีน้อย วัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ ก็เพื่อตรวจสอบปัจจัยในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกายตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ปัจจัยต่างๆ มีดังนี้

1. ความพึงพอใจ ในอุปกรณ์อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่
3. ความพึงพอใจในกิจกรรมการออกกำลังกาย

ข้อมูลเหล่านี้ได้มาจากสมาชิก 186 คน ของศูนย์ออกกำลังกายเอกชน (5 สาขา) ในโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม ทดสอบสมมติฐานเพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครคือ ความพึงพอใจในกิจกรรมการออกกำลังกาย ประมาณ 23 เปอร์เซ็นต์ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์ออกกำลังกายส่วนใหญ่พิจารณาจากการจัดการที่ดีของศูนย์ออกกำลังกาย

โฮล์บรูค (Holbrook. 1993: 339) ได้ทำการศึกษาปัญหาและความต้องการเร่งด่วน และกำหนดแผนเพื่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการส่งเสริมสุขภาพทางการพลศึกษา นันทนาการ และโปรแกรมการแข่งขันกีฬา โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง 94 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มประกอบด้วย ผู้บริหารสถาบัน ผู้อำนวยการสำนักธุรกิจ และสถาปนิก ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการวางแผนของสถาบัน จะต้องศึกษาในรายละเอียด เพื่อกำหนดแบ่งสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้อง จัดงบประมาณเพื่อซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวก จัดตั้งศูนย์บริการเพื่อประโยชน์ของการบำรุงรักษาที่ได้ประสิทธิภาพ ควรร่วมกันดำเนินการแต่งตั้งการวางแผน และการวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางในอนาคต เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อประสิทธิผลการวางแผนและการดำเนินการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ทั้งชายและหญิงที่เป็นสมาชิกของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มี 4 แห่ง คือ ศูนย์เยาวชนเทเวศร์ ศูนย์เยาวชนวัดมหาธาตุ ศูนย์เยาวชนวัดโสมนัส และศูนย์เยาวชนสวนอ้อย มีประชากรจำนวน 2,133 คน เพศชาย 1,176 คน เพศหญิง 957 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ทั้งชายและหญิงที่เป็นสมาชิกของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มี 4 แห่ง คือ ศูนย์เยาวชนเทเวศร์ ศูนย์เยาวชนวัดมหาธาตุ ศูนย์เยาวชนวัดโสมนัส และศูนย์เยาวชนสวนอ้อย จำนวน 327 คน โดยมีขั้นตอนในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. เลือกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 แห่ง
2. นำจำนวนประชากรทั้งหมดมาคำนวณโดยการเปิดตารางประมาณขนาดของ

Krejcie และ Morgan ได้ จำนวน 327 คน เพศชาย 180 คน เพศหญิง 147 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Type) ซึ่งแบ่งระดับการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ

พึงพอใจในระดับมากที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน
พึงพอใจในระดับมาก	ให้คะแนน	4 คะแนน
พึงพอใจในระดับปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
พึงพอใจในระดับน้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน
พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยจะดำเนินการสร้างแบบสอบถามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Type)
3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างโดยใช้ข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีสร้างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้
 1. ด้านการจัดกิจกรรม
 2. ด้านการบริการ
 3. ด้านบุคลากร
 4. ด้านสถานที่และอุปกรณ์
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสร็จแล้ว ไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจทานแก้ไขความถูกต้องและพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 5 ท่าน
5. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบแก้ไขแล้วไปปรับปรุง และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง
6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปจัดพิมพ์ เพื่อนำไปทดลองใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรจำนวน 30 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95
7. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพ และหาค่าความเชื่อมั่นแล้วนำไปทำการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทำการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขอรับหนังสือจากบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของสมาชิกของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร
2. การส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มประชากร ผู้วิจัยจะดำเนินการดังนี้
 - 2.1 ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์เยาวชนเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการรับ-ส่งแบบสอบถาม
 - 2.2 ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มเป้าหมายตอบและขอรับคืนด้วยตนเอง
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้อง แล้วนำแบบสอบถามไปดำเนินวิเคราะห์ทางสถิติ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับรวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. นำข้อมูลตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ตามตัวแปร เพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ความถี่ในการใช้บริการ อาชีพ เหตุผลที่มาใช้บริการ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

การแปลความหมายของคะแนน เพื่อจัดระดับความพึงพอใจ โดยพิจารณาจาก ค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (Likert Type)

ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
4.50-5.00	ระดับ	มากที่สุด
3.50-4.49	ระดับ	มาก
2.50-3.49	ระดับ	ปานกลาง
1.50-2.49	ระดับ	น้อย
1.00-1.49	ระดับ	น้อยที่สุด

3. นำข้อมูลตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายด้านและรายข้อ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างโดยการทดสอบค่า ที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานสำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และทดสอบหาค่าความแปรปรวนทางเดียว สำหรับกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป คือ อาชีพ อายุ ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ความถี่ในการใช้บริการ และเหตุผลที่มาใช้บริการ ถ้าพบว่าข้อมูลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ต้องทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่อีกครั้ง โดยใช้วิธีของนิวแมนคูลส์ (New Man Keuls) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

5. นำแบบสอบถามมาสรุป และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ได้ใช้สัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
T	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
P	แทน	ความน่าจะเป็น (Probability)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปร 4 ด้าน คือ ด้านการจัดกิจกรรม ด้านการบริการ ด้านบุคลากรและด้านสถานที่และอุปกรณ์

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปร เพศ อายุ ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ความถี่ในการใช้บริการ และเหตุผลที่มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ดังปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ความถี่ในการใช้บริการ และเหตุผลที่มาใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	n (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	180	55.00
หญิง	147	45.00
รวม	327	100.00
2. อายุ		
18 – 25 ปี	94	28.70
26 - 33 ปี	63	19.30
34 – 41 ปี	56	17.10
มากกว่า 41 ปีขึ้นไป	114	34.90
รวม	327	100.00
3. ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก		
1 - 2 ปี	200	61.20
3 - 5 ปี	74	22.60
มากกว่า 5 ปี	53	16.20
รวม	327	100.00
4. ความถี่ในการใช้บริการ		
1-2 ครั้ง/สัปดาห์	83	25.40
3-4 ครั้ง/สัปดาห์	155	47.40
5-7 ครั้ง/สัปดาห์	89	27.20
รวม	327	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	n (คน)	ร้อยละ
5. เหตุผลที่มาใช้บริการ		
ศูนย์เยาวชนมีกิจกรรมน่าสนใจ	55	16.80
ต้องการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์	163	49.80
ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมด้านกีฬาและนันทนาการ	95	29.10
อื่นๆ	14	4.30
รวม	327	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่า ผู้ใช้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 327 คน ดังนี้

เพศ เป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

อายุ มีอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.90 คิดเป็นร้อยละ 28.70 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 18 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.70 และ 26 - 33 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.30 และกลุ่มที่น้อยที่สุดคือ มีอายุ 34 – 41 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.10

ระยะเวลาที่เป็นสมาชิกส่วนใหญ่ 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.20 รองลงมาคือ 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.60 และมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.20

ความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมาคือ 5-7 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 27.20 และ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 25.40

เหตุผลที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่ ต้องการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมาคือ ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมด้านกีฬาและนันทนาการ คิดเป็นร้อยละ 29.10 และ ศูนย์เยาวชนมีกิจกรรมน่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 16.80 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปร 4 ด้าน คือ ด้านการจัดกิจกรรม ด้านการบริการ ด้านบุคลากรและด้านสถานที่และอุปกรณ์ โดยวิเคราะห์ หาค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังปรากฏผลในตาราง 2 – 11

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดกิจกรรม ผู้ให้บริการ (n = 327)

ด้านการจัดกิจกรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. กิจกรรมที่จัดมีความน่าสนใจ	3.85	0.93	มาก
2. กิจกรรมที่จัดเหมาะสมกับสมาชิก	3.83	0.91	มาก
3. กิจกรรมที่จัดมีความสม่ำเสมอและมีความต่อเนื่อง	3.80	0.96	มาก
4. การเข้าร่วมกิจกรรมมีความปลอดภัย	3.94	0.88	มาก
รวม	3.85	0.81	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่า ผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อ ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการ ผู้ให้บริการ (n = 327)

ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสนใจและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาใช้บริการ	3.70	1.00	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่เหมาะสม	3.52	0.99	มาก
3. มีการเผยแพร่เอกสารที่ให้ความรู้อย่างเพียงพอ	3.28	0.98	ปานกลาง
4. ระยะเวลาเปิด – ปิด การให้บริการมีความเหมาะสม	3.82	0.91	มาก
5. มีการจัดน้ำดื่มไว้บริการ	3.13	1.25	ปานกลาง
6. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์เยาวชนมีความสะดวก	3.72	0.96	มาก
7. ความเหมาะสมของอัตราค่าสมาชิก	4.31	0.78	มาก
รวม	3.63	0.70	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 3 มีการเผยแพร่เอกสารที่ให้ความรู้อย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.98) และข้อที่ 5. มีการจัดน้ำดื่มไว้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$, S.D. = 1.25) นอกจากนั้น ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อ ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ (n = 327)

ด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ ในการทำกิจกรรมที่ถูกต้อง และเหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ	3.77	1.06	มาก
2. มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกิจกรรมเพียงพอ	3.55	1.01	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความสุภาพเรียบร้อยและมี อธิษาศัยดี	3.87	0.86	มาก
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการช่วยอำนวยความสะดวกและให้ การแนะนำ	3.64	1.03	มาก
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดีและแต่งกาย เหมาะสม	3.83	0.97	มาก
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจต่อสมาชิกและเต็ม ใจให้บริการ	3.72	1.05	มาก
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความตรงต่อเวลา	3.69	0.91	มาก
8. เจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมมีความเป็นผู้นำ	3.66	0.95	มาก
9. มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย	3.46	1.03	ปานกลาง
รวม	3.68	0.81	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 9 มีเจ้าหน้าที่ ดูแลความปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 1.03) นอกจากนั้น ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อ ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่และอุปกรณ์ ผู้ให้บริการ (n = 327)

ด้านสถานที่และอุปกรณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกในการเดินทางมายังศูนย์เยาวชน	4.10	0.89	มาก
2. สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสมกับจำนวนสมาชิก	3.61	0.91	มาก
3. อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนสมาชิก	3.44	1.07	ปานกลาง
4. อุปกรณ์มีความทันสมัย	3.45	1.01	ปานกลาง
5. ห้องน้ำ ห้องสุขา สะอาดและเพียงพอ	3.37	1.08	ปานกลาง
6. สถานที่จัดกิจกรรมมีไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอและเหมาะสม	3.79	0.84	มาก
7. ความปลอดภัยของสถานที่จัดกิจกรรม	3.80	0.83	มาก
รวม	3.69	0.98	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจด้านสถานที่และอุปกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 3 อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนสมาชิก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 1.07) ข้อที่ 4 อุปกรณ์มีความทันสมัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 1.01) และ ข้อที่ 5 ห้องน้ำ ห้องสุขา สะอาดและเพียงพอมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 1.08) นอกจากนั้น ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้าน (n = 327)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการจัดกิจกรรม	3.85	0.81	มาก
2. ด้านการบริการ	3.63	0.70	มาก
3. ด้านบุคลากร	3.68	0.81	มาก
4. ด้านสถานที่และอุปกรณ์	3.65	0.70	มาก
รวม	3.70	0.67	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรเพศ (n = 327)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ชาย (180)			หญิง (147)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการจัดกิจกรรม	3.76	0.86	มาก	3.96	0.73	มาก
2. ด้านการบริการ	3.58	0.72	มาก	3.70	0.66	มาก
3. ด้านบุคลากร	3.61	0.86	มาก	3.77	0.73	มาก
4. ด้านสถานที่และอุปกรณ์	3.60	0.76	มาก	3.71	0.61	มาก
รวม	3.64	0.72	มาก	3.78	0.59	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า ผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรเพศ ดังนี้ เพศชาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.72) เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.59)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรอายุ (n = 327)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	18 – 25 ปี			26 – 33 ปี			34 – 41 ปี			มากกว่า 41 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการจัดกิจกรรม	3.82	0.83	มาก	3.81	0.86	มาก	3.93	0.77	มาก	3.87	0.78	มาก
2. ด้านการบริการ	3.85	0.81	มาก	3.59	0.70	มาก	3.57	0.74	มาก	3.74	0.54	มาก
3. ด้านบุคลากร	3.68	0.75	มาก	3.63	0.70	มาก	3.62	0.83	มาก	3.76	0.61	มาก
4. ด้านสถานที่และอุปกรณ์	3.73	0.72	มาก	3.53	0.71	มาก	3.65	0.56	มาก	3.69	0.74	มาก
รวม	3.69	0.71	มาก	3.64	0.71	มาก	3.77	0.52	มาก	3.74	0.67	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรอายุ ดังนี้ อายุ 18 – 25 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.71) อายุ 26 – 33 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.71) อายุ 34 – 41 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.52) อายุ มากกว่า 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.67)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรระยะเวลาการเป็นสมาชิก (n = 327)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	1 – 2 ปี			3 - 5 ปี			มากกว่า 5 ปี		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการจัดกิจกรรม	3.90	0.79	มาก	3.59	0.89	มาก	4.06	0.66	มาก
2. ด้านการบริการ	3.68	0.65	มาก	3.42	0.82	ปานกลาง	3.74	0.63	มาก
3. ด้านบุคลากร	3.76	0.77	มาก	3.43	0.91	ปานกลาง	3.74	0.77	มาก
4. ด้านสถานที่และอุปกรณ์	3.78	0.64	มาก	3.38	0.71	ปานกลาง	3.56	0.78	มาก
รวม	3.78	0.64	มาก	3.45	0.74	ปานกลาง	3.77	0.59	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรระยะเวลาการเป็นสมาชิก ดังนี้

1 – 2 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.64)

3 – 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.74)

มากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.59)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรความถี่ในการใช้บริการ(n= 327)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	1-2 ครั้ง/สัปดาห์			3-4 ครั้ง/สัปดาห์			5-7 ครั้ง/สัปดาห์		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการจัดกิจกรรม	4.09	0.71	มาก	3.89	0.71	มาก	3.57	0.97	มาก
2. ด้านการบริการ	4.00	0.61	มาก	3.56	0.63	มาก	3.43	0.76	ปานกลาง
3. ด้านบุคลากร	4.06	0.67	มาก	3.60	0.77	มาก	3.47	0.89	ปานกลาง
4. ด้านสถานที่และอุปกรณ์	3.96	0.62	มาก	3.63	0.65	มาก	3.41	0.74	ปานกลาง
รวม	4.03	0.57	มาก	3.67	0.58	มาก	3.47	0.77	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรความถี่ในการใช้บริการ ดังนี้

1-2 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.57)

3-4 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.58)

5-7 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.77)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรเหตุผลที่มาใช้บริการ (n = 327)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ศูนย์เยาวชนมีกิจกรรม น่าสนใจ			ต้องการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์			ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมด้าน กีฬาและนันทนาการ			อื่นๆ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	1. ด้านการจัดกิจกรรม	4.06	0.63	มาก	3.89	0.82	มาก	3.67	0.88	มาก	3.83	0.62
2. ด้านการบริการ	3.85	0.60	มาก	3.69	0.70	มาก	3.47	0.70	ปานกลาง	3.21	0.57	ปานกลาง
3. ด้านบุคลากร	3.96	0.63	มาก	3.68	0.84	มาก	3.57	0.86	มาก	3.30	0.39	ปานกลาง
4. ด้านสถานที่และอุปกรณ์	3.70	0.60	มาก	3.73	0.77	มาก	3.52	0.64	มาก	3.51	0.37	มาก
รวม	3.89	0.50	มาก	3.75	0.69	มาก	3.56	0.71	มาก	3.47	0.43	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรเหตุผลที่มาใช้บริการ ดังนี้

ศูนย์เยาวชนมีกิจกรรมน่าสนใจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.50)

ต้องการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.69)

ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมด้านกีฬาและนันทนาการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.71)

อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.43)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปร เพศ อายุ ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ความถี่ในการใช้บริการ และเหตุผลที่มาใช้บริการ ดังปรากฏผลในตาราง 12 - 19

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรเพศ (n = 327)

ตัวแปร	n	\bar{X}	S.D.	t	p
เพศ					
ชาย	180	3.64	0.72	-1.98*	0.04
หญิง	147	3.78	0.59		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามตัวแปรอายุ (n = 327)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.082	0.027	0.061	0.98
ภายในกลุ่ม	323	146.326	0.453		
รวม	326	146.409			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร
ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามตัวแปรระยะเวลาการเป็นสมาชิก (n = 327)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระยะเวลาการเป็นสมาชิก					
ระหว่างกลุ่ม	2	5.95	2.97	6.87*	0.00
ภายในกลุ่ม	324	140.45	0.43		
รวม	326	146.40			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร
ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชน
กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

จึงนำไปทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ดังปรากฏในตาราง 15

ตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อ ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก		1-2 ปี	3-5 ปี	มากกว่า 5 ปี
	\bar{X}	3.78	3.45	3.77
1-2 ปี	3.78	-	0.323*	0.010
3-5 ปี	3.45		-	-0.318*
มากกว่า 5 ปี	3.77			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้ใช้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1-2 ปี/ 3-5 ปี / มากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1-2 ปีมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 3-5 ปี และผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 3-5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมากกว่า 5 ปี ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามตัวแปรความถี่ในการใช้บริการ (n = 327)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความถี่ในการใช้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	13.72	6.86	16.75*	0.00
ภายในกลุ่ม	324	132.68	0.41		
รวม	326	146.40			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร
ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชน
กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

จึงนำไปทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ดังปรากฏในตาราง 17

ตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อ ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	ความถี่ในการใช้บริการ			
	\bar{X}	1-2 ครั้ง/สัปดาห์	3-4 ครั้ง/สัปดาห์	5-7 ครั้ง/สัปดาห์
	\bar{X}	4.03	3.67	3.47
1-2 ครั้ง/สัปดาห์	4.03	-	0.356*	0.557*
3-4 ครั้ง/สัปดาห์	3.67		-	0.200*
5-7 ครั้ง/สัปดาห์	3.47			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้ใช้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์/ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์/ 5-7 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ และยิ่งมากกว่าผู้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 5-7 ครั้ง/สัปดาห์ อีกด้วย

ผู้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริการที่มีผู้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 5-7 ครั้ง/สัปดาห์

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามตัวแปรเหตุผลที่มาใช้บริการ (n = 327)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
เหตุผลที่มาใช้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	5.12	1.70	3.90	0.01*
ภายในกลุ่ม	323	141.28	0.43		
รวม	326	146.40			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร
ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลที่มาใช้บริการ ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร
แตกต่างกัน

จึงนำไปทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ดังปรากฏในตาราง 19

ตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อ ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรเหตุผลที่มาใช้บริการ

เหตุผลที่มาใช้บริการ	ศูนย์เยาวชน		ต้องการใช้เวลา	ต้องการเข้าร่วม	อื่นๆ
	มีกิจกรรม น่าสนใจ	ว่างให้เกิด ประโยชน์	กิจกรรมด้าน กีฬาและ นันทนาการ		
	\bar{X}	3.89	3.75	3.56	3.47
ศูนย์เยาวชนมีกิจกรรม น่าสนใจ	3.89	-	0.143	0.335*	0.426*
ต้องการใช้เวลาว่างให้เกิด ประโยชน์	3.75		-	0.191*	0.283
ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมด้าน กีฬาและนันทนาการ	3.56			-	0.091
อื่นๆ	3.47				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่า ผู้ใช้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครที่มีเหตุผลที่มาใช้บริการ เพราะศูนย์เยาวชนมีกิจกรรมน่าสนใจ/ ต้องการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์/ ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมด้านกีฬาและนันทนาการ/อื่นๆ มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้บริการที่มีเหตุผลที่มาใช้บริการ เพราะศูนย์เยาวชนมีกิจกรรมน่าสนใจ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริการที่มีเหตุผลที่มาใช้บริการ เพราะต้องการเข้าร่วมกิจกรรมด้านกีฬาและนันทนาการและยังมากกว่าผู้บริการที่มีเหตุผลที่มาใช้บริการ เพราะอื่นๆ อีกด้วย ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลที่มาใช้บริการ เพราะต้องการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริการที่มีเหตุผลที่มาใช้บริการ เพราะต้องการเข้าร่วมกิจกรรมด้านกีฬาและนันทนาการ

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัยดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ทั้งชายและหญิงที่เป็นสมาชิกของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง มีประชากรจำนวน 2,133 คน เพศชาย 1,176 คน เพศหญิง 957 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ทั้งชายและหญิง ที่เป็นสมาชิกของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง จำนวน 327 คน โดยมีขั้นตอนในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. เลือกศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 แห่ง
2. นำจำนวนประชากรทั้งหมดมาคำนวณโดยการเปิดตารางประมาณขนาดของ Krejcie และ Morgan ได้ จำนวน 327 คน เพศชาย 180 คน เพศหญิง 147 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ความถี่ในการใช้บริการ และเหตุผลที่ใช้บริการ เป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครโดยจำแนก 4 ด้าน คือ ด้านการจัดกิจกรรม ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่และอุปกรณ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Type) ซึ่งแบ่งระดับการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ

พึงพอใจในระดับมากที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน
พึงพอใจในระดับมาก	ให้คะแนน	4 คะแนน
พึงพอใจในระดับปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
พึงพอใจในระดับน้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน
พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการเขตพระนคร ผู้อำนวยการเขตดุสิต และผู้อำนวยการเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของสมาชิกของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร
2. การส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มประชากร ผู้วิจัยจะดำเนินการดังนี้
 - 2.1 นำแบบสอบถามและหนังสือแนะนำตัวประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์เยาวชนเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการรับ – ส่งแบบสอบถาม
 - 2.2 ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มเป้าหมายตอบและขอรับคืนด้วยตนเอง
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้อง ซึ่งได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 327 ฉบับ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับรวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. นำข้อมูลตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ตามตัวแปร เพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ความถี่ในการใช้บริการ อาชีพ เหตุผลที่มาใช้บริการ ของผู้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

การแปลความหมายของคะแนน เพื่อจัดระดับความพึงพอใจ โดยพิจารณาจาก ค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538)

ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
4.50-5.00	ระดับ	มากที่สุด
3.50-4.49	ระดับ	มาก
2.50-3.49	ระดับ	ปานกลาง
1.50-2.49	ระดับ	น้อย
1.00-1.49	ระดับ	น้อยที่สุด

3. นำข้อมูลตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายด้านและรายข้อ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างโดยการทดสอบค่า ที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานสำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และทดสอบหาค่า เอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป คือ อาชีพ อายุ ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก ความถี่ในการใช้บริการ และเหตุผลที่มาใช้บริการ ถ้าพบว่าข้อมูลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ต้องทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่อีกครั้ง โดยใช้วิธีของนิวแมนคูลส์ (New Man Keuls) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

5. นำแบบสอบถามมาสรุป และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อค่าบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร สรุปผลดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

จากการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 327 คน เพศชาย 180 คน คิดเป็นร้อยละ 55 เพศหญิง 147 คน คิดเป็นร้อยละ 45 อายุของสมาชิกส่วนใหญ่อายุ มีอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.90 คิดเป็นร้อยละ 28.70 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 18 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.70 และ 26 - 33 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.30 และกลุ่มที่น้อยที่สุดคือ มีอายุ 34 – 41 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.10

ระยะเวลาที่เป็นสมาชิกส่วนใหญ่ คือ 1-2 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 61.20 รองลงมาคือ 3-5 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 และน้อยที่สุดคือ มากกว่า 5 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 ความถี่ในการใช้บริการต่อสัปดาห์ ส่วนใหญ่ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมาคือ 5-7 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 และน้อยที่สุดคือ

1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 เหตุผลที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่ ต้องการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมาคือ ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมด้านกีฬาและนันทนาการ คิดเป็นร้อยละ 29.10 และ ศูนย์เยาวชนมีกิจกรรมน่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 16.80 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

2. จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ นอกจากนั้น ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.1 ด้านการจัดกิจกรรม ผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านการบริการ ผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 3 มีการเผยแพร่เอกสารที่ให้ความรู้อย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่ 5 มีการจัดน้ำดื่มไว้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนั้น ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 9 มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนั้น ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านสถานที่และอุปกรณ์ ผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจด้านสถานที่และอุปกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 3 อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนสมาชิก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่ 4 อุปกรณ์มีความทันสมัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และ ข้อที่ 5 ห้องน้ำ ห้องสุขา สะอาดและเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนั้น ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ในด้านการจัดกิจกรรม ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่และอุปกรณ์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก ความถี่ในการใช้บริการ เหตุผลที่มาใช้บริการ ปรากฏผลดังนี้

3.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

3.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

3.3 ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

3.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

3.5 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดกิจกรรม ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่และอุปกรณ์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านการจัดกิจกรรม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ได้มีการจัดกิจกรรมที่มีความน่าสนใจและหลากหลาย เหมาะสมกับสมาชิกทุกเพศทุกวัย มีมาตรฐานความปลอดภัย (ภาคผนวก ง) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีระพงษ์ บุญศิริ (2542: 104-5) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการจัดระบบบริหารงานนันทนาการที่ดี คือการจัดบริหารกิจกรรมนันทนาการอย่างมีประสิทธิภาพ จัดระเบียบองค์กรให้มีความน่าสนใจและทำงานอย่างมีระบบ โดยการจัดโปรแกรมกิจกรรมที่น่าสนใจแก่สมาชิกทุกเพศทุกวัย

1.2 ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อมีการเผยแพร่เอกสารที่ให้ความรู้อย่างเพียงพอ และ มีการจัดน้ำดื่มไว้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการเอกสารที่ให้ความรู้ในแต่ละกิจกรรมเพื่อที่จะนำไปศึกษาและฝึกหัดด้วยตนเอง ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าเป็นหน่วยงานราชการจึงทำให้งบประมาณไม่เพียงพอในการจัดทำเอกสาร ส่วนการจัดน้ำดื่มไว้บริการ อาจเนื่องมาจากศูนย์เยาวชนมีการจัดกิจกรรมตลอดทั้งวัน จำนวนสมาชิกในแต่ละกลุ่มกิจกรรมมีจำนวนมาก น้ำดื่มที่บริการอาจไม่เพียงพอ (เรื่องฉัตร พุ่มทองตรุ. 2553: สัมภาษณ์) ดังนั้นศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร จึงควรที่จะจัดทำเอกสารเผยแพร่ที่ให้ความรู้และการบริการน้ำดื่มให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของสมาชิกที่มาใช้บริการเพื่อที่สมาชิกจะได้รับพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 90-93) กล่าวถึง ความพึงพอใจ

ของลูกค้า เป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า (Kotler. 2003: 61) ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมากลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก สอดคล้องกับ คอตเลอร์ (วารุณี ต้นติวงศ์วานิช; และคณะ. 2546: 7; อ้างอิงจาก kotler. 2003) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ขึ้นอยู่กับประโยชน์หรือคุณค่าที่รับรู้ได้จากการใช้ผลิตภัณฑ์ เมื่อเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งหากประโยชน์ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวัง ผู้ซื้อจะรู้สึกไม่พอใจในผลิตภัณฑ์นั้น ในทางตรงข้ามกันหากประโยชน์ที่ได้รับสอดคล้องหรือเกินกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวัง ผู้ซื้อจะรู้สึกพอใจหรือประทับใจ

1.3 ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อ มีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลความปลอดภัย เนื่องจากศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีเจ้าหน้าที่ดูแลไม่ครบทุกกิจกรรม จึงไม่สามารถให้คำแนะนำและดูแลได้อย่างทั่วถึง (เรื่องฉัตร พุ่มทองตรู. 2553: สัมภาษณ์) ส่วนในข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากศูนย์เยาวชนมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ คอยให้คำแนะนำในการทำกิจกรรมที่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี เอาใจต่อสมาชิกและตั้งใจทำงานเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ กมล สุวรรณศรี (ม.ป.ป.: 158 – 163) และคณิต เทียววิชัย (2534: 133) ผู้นำนันทนาการเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการจัดโครงการหรือการจัดนันทนาการ จะต้องพิจารณาถึงผู้นำที่มีอยู่ทั้งในด้านจำนวน ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน และมีการประชุมพบปะกันเสมอ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพราะผู้นำที่มีความรู้ความสามารถ มีบุคลิกภาพที่ดี มีความกระฉับกระเฉง เฉลียวฉลาด มีท่าทางสง่าผ่าเผย ยิ้มแย้มเป็นมิตร มีมารยาท สุภาพเรียบร้อยทั้งกายวาจาใจ รู้จักวางตัวได้เหมาะสม มีคุณธรรม ผู้นำจะเป็นตัวจักรสำคัญที่จะช่วยสร้างบรรยากาศให้สมาชิกสนุกสนาน เพลิดเพลินกับกิจกรรม สมาชิกมีความพึงพอใจถือเป็นความสำเร็จของการจัดกิจกรรมนันทนาการให้บรรลุเป้าหมาย

1.4 ด้านสถานที่และอุปกรณ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อ อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนสมาชิก อุปกรณ์มีความทันสมัย และ ห้องน้ำ ห้องสุขา สะอาดและเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่าผู้ที่มาใช้บริการศูนย์ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีจำนวนมากทำให้ อุปกรณ์ และห้องน้ำไม่เพียงพอรองรับของสมาชิกที่มาใช้บริการ อีกทั้งในข้อจำกัดของระบบราชการทำให้งบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์อาจไม่เพียงพอ และไม่มี ความทันสมัยเท่าที่ควร และในข้ออื่น ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มาก ทั้งนี้เป็นเพราะศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครมีสถานที่

ตั้งอยู่ใกล้กับชุมชนทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการมาใช้บริการ ขณะเดียวกันสถานที่จัดกิจกรรมมีแต่ละประเภทมีการแยกสถานที่ วันและเวลาอย่างชัดเจน เหมาะสำหรับสมาชิกที่จะเลือกเข้ามาใช้บริการ สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541: 334-337) กล่าวว่า สถานที่ที่จะต้องสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร
ในด้านการจัดกิจกรรม ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่และอุปกรณ์ จำแนกตามตัวแปรที่กำหนดไว้ ปรากฏผลได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีการจัดกิจกรรมที่เพศหญิงสนใจ และสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างเหมาะสมและหลากหลาย ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เน้นความสนุก ผ่อนคลาย และมีสถานที่เหมาะสมในการจัดแต่ละกิจกรรม แต่เพศชายพึงพอใจเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง ความแข็งแรง ซึ่งจำกัดด้วยจำนวนอุปกรณ์และสถานที่ในการทำกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับ สุภัทฎญา ดอกพุดผ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง มีทัศนคติของผู้ที่นิยมออกกำลังกายในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีผลต่อการใช้บริการสถานบริหารร่างกาย (Fitness Center) พบว่าผู้ที่นิยมออกกำลังกาย มีทัศนคติต่อการใช้บริการสถานบริหารร่างกายโดยรวมอยู่ในระดับดี ผู้ที่นิยมออกกำลังกายที่มีเพศ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้บริการสถานบริหารร่างกายแตกต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ซึ่งอธิบายได้ว่าศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายเหมาะสมกับอายุในแต่ละวัย มีช่วงวันเวลาในการทำกิจกรรมที่สมาชิกสามารถเลือก กิจกรรมได้ตามความสนใจและเหมาะสมของวัยตนเอง จึงส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สุธี จัดละ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและ พัฒนาองค์ความรู้ พบว่า ประเภทและลักษณะของกิจกรรมนันทนาการที่ให้บริการนั้นมีความหลากหลาย จึงทำให้สามารถประกอบกิจกรรมได้ทุกช่วงอายุ กิจกรรมนั้นก่อให้เกิดความสนุกสนานร่วมกัน และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมไม่แตกต่างกัน

2.3 ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีความพึงพอใจต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้บริการที่มีระยะเวลา กลุ่มอื่น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกนาน อาจรู้สึกถึงการให้บริการของ ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงเท่าที่ควร สถานที่และอุปกรณ์ชำรุดและไม่ทันสมัย จึงขาดความสนใจและทำทหายในการเข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบเดิม และมีความต้องการที่จะให้มีการ บริการในด้านต่างๆ ที่ดีขึ้น ส่วนสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยลงมาอาจเพิ่งมาใช้บริการ จึงไม่รู้รู้สึกถึงความแตกต่างในการให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับ ปัญหา คู่ข้าวคู่น้ำ (2551) ได้ศึกษาสภาพและความต้องการกิจกรรมนันทนาการของบุคลากรของบริษัทโกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า บุคลากรที่มีอายุงานมากส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานและมีระยะเวลานาน ซึ่งทำให้ความสนใจ ความต้องการความสนุกสนาน และความทำทหาย ในการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการในรูปแบบหรือลักษณะเดิมลดน้อยลง

2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มาใช้บริการที่มีความถี่ 5-7 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ที่มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ยังมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการด้านต่างๆ จากศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานครที่ดีมากขึ้น เพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้ที่มาใช้บริการ ได้มากยิ่งขึ้น ดังที่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539: 38-40) กล่าวว่า ความ พึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลใน แต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลหนึ่งอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองที่ถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิม ต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะจะเป็นความรู้สึกตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง กับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากการ บริการต่างๆ

2.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลที่มารับบริการ ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลที่มารับบริการ เพราะศูนย์เยาวชนมีกิจกรรมน่าสนใจ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีเหตุผลอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร มีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย เหมาะสมกับวัย ทำให้ผู้ที่มารับบริการสามารถเลือกกิจกรรมที่เหมาะสมกับตนเอง และเกิดความพึงพอใจกับกิจกรรมที่ได้ปฏิบัติ รวมทั้งสามารถปฏิบัติกิจกรรมได้หลายกิจกรรม ในช่วงเวลาที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ จรินทร์ ธานีรัตน์ (2519: 14) กล่าวถึง นันทนาการไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่ทำในเวลาว่าง โดยใช้ความสมัครใจเป็นหลัก ไม่มีการบังคับ และได้รับความพึงพอใจและความเพลิดเพลินจากกิจกรรมนั้นเป็นหลักสำคัญ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านการจัดกิจกรรม จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งก็แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจกับกิจกรรมที่ได้รับจากการมาใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ซึ่งก็แสดงให้เห็นว่าศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครมีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับความต้องการของสมาชิก ขณะเดียวกันศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ก็ควรที่จะพัฒนากิจกรรมให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น

2. ด้านการบริการ จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งก็แสดงว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับจากการมาใช้บริการศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ซึ่งก็แสดงให้เห็นว่าศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครมีความเอาใจใส่ต่อผู้ที่มารับบริการ แต่ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ก็ควรที่จะปรับปรุงและพัฒนาด้านการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

2.1 ควรมีการจัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้ในแต่ละกิจกรรมให้เพียงพอ สมาชิกสามารถศึกษาเอกสารและฝึกปฏิบัติด้วยตนเองได้ และควรจัดทำให้ต่อเนื่อง

2.2 เพิ่มน้ำดื่มให้เพียงพอกับจำนวนสมาชิกที่มารับบริการ เพิ่มจุดให้บริการน้ำดื่มให้ทั่วถึง และดูแลรักษาความสะอาด มั่นตรวจสอบอุปกรณ์น้ำดื่มให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

3. ด้านบุคลากร จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร แต่ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยให้ดูแลสมาชิกที่มารับบริการได้อย่างทั่วถึง เพื่อความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินของสมาชิก ขณะเดียวกันควรมีการจัดการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ให้เข้าถึงบทบาทที่หน่วยงานคาดหวังการปฏิบัติงาน ตามบทบาทการหน้าที่ เพราะถ้าพนักงานไม่สามารถปฏิบัติได้ตามบทบาทและหน้าที่ได้ ก็อาจจะมีผลกระทบต่อกรบริการและความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการได้

4. ด้านสถานที่และอุปกรณ์ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงว่าผู้ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจกับสถานที่และอุปกรณ์ แต่ยังมีความต้องการที่จะได้รับการบริการด้านสถานที่และอุปกรณ์ ที่เพิ่มมากขึ้น ดังนี้

4.1 ควรที่จะมีการจัดอุปกรณ์ให้เพียงพอับความต้องการของสมาชิกที่มาใช้บริการ

4.2 ควรที่จะมีการพัฒนาปรับปรุงอุปกรณ์ให้ทันสมัยและมีความปลอดภัย เหมาะสมกับกิจกรรมแต่ละประเภท

4.3 ห้องน้ำ ห้องสุขา ควรที่จะมีการพัฒนาปรับปรุงให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น สามารถรองรับกับจำนวนผู้ที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และดูแลเรื่องความสะอาดด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ซึ่งอยู่ในความดูแลของกองนันทนาการ กับศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ซึ่งอยู่ในความดูแลของสำนักงานเขต

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการบริการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ในแต่ละกลุ่มเขต ที่ทางกรุงเทพมหานครแบ่งตามสภาพพื้นที่ เศรษฐกิจ สังคม วิธีการดำรงชีวิตของประชาชน จำนวน 6 กลุ่มเขต

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมล สุวรรณศรี. (ม.ป.ป). *นันทนาการ. (เอกสารประกอบการสอน)*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยสวนดุสิต.

ถ่ายเอกสาร.

กรุงเทพมหานคร. (2542). *รายงานผลงานครบรอบ 25 ปี สำนักสวัสดิการสังคม*. กรุงเทพฯ:

สำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร.

----- . (2551). *ศูนย์เยาวชน*. สืบค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2551, จาก <http://www.bma.go.th>

จรินทร์ ธานีรัตน์. (2519). *นันทนาการชุมชน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). *จิตวิทยาการบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----- . (2543). *จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด*

(มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาคนิพนธ์ บธ.ม.

(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร. ถ่ายเอกสาร.

ธนภัทร น้อยศิริ. (2547). *ความพึงพอใจในการบริการกิจกรรมนันทนาการของสมาชิกศูนย์ฝึกกีฬา*

เฉลิมพระเกียรติ. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ธานี ตะกรุดทอง. (2546). *ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการจัดกิจกรรมการตลาดของศูนย์ออกกำลังกาย*.

วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการทางการกีฬา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ถ่ายเอกสาร.

บัญชา ชูข้าวคู่น้ำ. (2551). *สภาพและความต้องการกิจกรรมนันทนาการของบุคลากรของบริษัท*

โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ:

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พีระพงษ์ บุญศิริ. (2542). *นันทนาการและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2539). *จิตวิทยาการบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: สาขาวิชา

คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.

เรื่องฉัตร พุ่มทองตรู. (2553, 11 พฤษภาคม). สัมภาษณ์โดย ปิยราช ขอเหนี่ยวกลาง, ที่ศูนย์เยาวชน

เทเวศร์.

- วารุณี ตันตวิวงศ์วานิช; และคณะ. (2546). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *การบริการลูกค้า*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). *ค่าเฉลี่ยการแปลความหมาย: เรื่องง่ายๆ ที่บางทีก็พลาดได้*. ในสารข่าว การวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). *กลยุทธ์การตลาดและการบริหารธุรกิจ/การบริการตลาด*. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์อินบิสซิเนส เวิร์ด.
- (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ดวงกลมสมัย.
- (2543). *รู้เพื่อเรื่องศัพท์การบริหารธุรกิจ/การบริหารรัฐกิจ*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- สมชาย กิจยรรยง. (2544). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: ธีระปอุมการพิมพ์.
- สุกัญญา ดอกพุ่ม. (2546). *ทัศนคติของผู้ที่นิยมออกกำลังกายในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการใช้บริการสถานบริหารร่างกาย(Fitness center)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธรรศน์ สมพงษ์. (2548). *ความพึงพอใจของบุคลากร บริษัท ซี.พี เซเวนอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ณ ศูนย์ฝึกอบรมธาราพาร์ค*. ปรินิพนธ์ วท.ม (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุทธิ จัฒละ. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนาองค์ความรู้*. ปรินิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุร็พร ไรจนศิริ. (2547). *ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อการบริหารการจัดการการออกกำลังกายใน ศูนย์ออกกำลังกาย ฟิตเนต เฟิร์สท์ (ประเทศไทย)*. ปรินิพนธ์ วท.ม. (พลศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อิทธิเทพ แอมบุญช. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการภายใน สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ เกียกกาย*. ปรินิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- Hildenbran, K.M. (1996). Relationship between Motivation factors and Exercise Participation of College Students. *Dissertation Abstracts International*. 26(10): 1080 – A.
- Holbrook, James Edward. (1993, February). Current Problems and Trends in Facility Planning for Health, Physical Education, Recreation and Athletics at Colleges And Universities. *Dissertation Abstracts International*. 53: 2735- A.
- Swarbrooke, John. (1999). *Consumer Behavior in Tourism*. Oxford : Butterworth –Heinemann.
- Wehrich Heinz; & Harold Koontz. (1993). *Management : a global perspective*. Tenth Edition. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Wolman, Benjamin B. (1973). *Dictionary of Behavioral science*. Van Norstrand: Reinhold.
- Yamaguchi, Y.; & K. Ogura. (1998, May). A Study of Adherence to a fitness Club : A User's perspective. *Abstracts New Horizons of Human Movement*. 7: 128.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายปิยราช ขอเหนียวกลาง
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 23 ตุลาคม 2522
สถานที่เกิด	ตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา
ที่อยู่	195 หมู่ 1 ตำบลช่อระกา อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ครู รับผิดชอบอันดับ คศ. 1
สถานที่ทำงาน	โรงเรียนพหลโยธิน(พวงเจริญอุปลัมภ์) สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	ประถมศึกษาปีที่ 6 จาก โรงเรียนชุมชนบ้านช่อระกา จังหวัดนครราชสีมา
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาปีที่ 3 จาก โรงเรียนฤทธิยะวรรณาลัย กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2541	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเนนสง่าวิทยา จังหวัดชัยภูมิ
พ.ศ. 2545	ครุศาสตรบัณฑิต วิชาเอกพลศึกษา จาก สถาบันราชภัฏนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
พ.ศ. 2553	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา (การจัดการทางการกีฬา) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร