

ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้สูงอายุภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน

Service Satisfaction of of Senior Citizens at Bangkhuntien Sports Center's

นายอุดม จอกรบ

Mr.Udom Jokrob

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้สูงอายุภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน จำแนกตาม เพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน โดยใช้วิจัยเชิงปริมาณ 138 คน และเชิงคุณภาพ 15 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 60-69 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นผู้ว่างงาน มีสถานภาพสมรส ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาคือ ลักษณะทางกายภาพ ค่าธรรมเนียม กระบวนการ ในการให้บริการ การจัดกิจกรรมกีฬา สิ่งอำนวยความสะดวก และการส่งเสริมการให้บริการตามลำดับ เปรียบเทียบความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าความพึงพอใจมีความแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรจัดงบประมาณจากทางภาครัฐบาลในการสนับสนุนศูนย์กีฬา หรือจัดหาสถานที่เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้ผู้สูงอายุได้มีกิจกรรมการออกกำลังกายมากขึ้น

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การใช้บริการ ผู้สูงอายุ

ABSTRACT

The study of Service Satisfaction of Senior Citizens at Bangkhuntien Sports Center's aimed to study satisfaction of Senior Citizens who used the facility in Bangkhuntien Sports Center. Survey data were collected from Senior Citizens who have been using the facility in the sports center. By using (quantitative 138) and (qualitative 15) Research tools. The results showed that various personal backgrounds which were age, educational level, career and status of Senior Citizens affected satisfaction on services. The factors on services providing by the sports center which were personnel, physical environment, and service procedure were related to the quality of provided service at moderate level of significant at .05. In addition, those 7 factors on services provided by the sports center earned high affecting level of satisfaction allocated from service personnel, physical environment, fee, service procedure, sports events, facility, and customer service respectively. Policy suggestions budget should be provided by the government to support sports centers or provide facilities to encourage Senior Citizens to have more physical activities.

Keyword : satisfaction, Senior Citizens

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีจำนวนประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทยได้เพิ่มขึ้นสูงขึ้น สืบเนื่องจากการใส่ใจดูแลสุขภาพของสังคมไทยในปัจจุบัน ประกอบกับความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การแพทย์ และระบบสาธารณสุขของประเทศไทย ส่งผลให้ประชากรมีอายุที่ยืนยาวขึ้น และในปัจจุบันเมื่อโลกของเรากำลังประสบกับสถานการณ์ของไวรัสโควิด-19 ระบาดอย่างมาก กลุ่มผู้สูงอายุมีความเสี่ยงสูงอย่างมากต่อการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่มีข้อมูลแสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะมีอาการข้างเคียงมาก เมื่อติดเชื้อไวรัส เมื่อเทียบกับกลุ่มประชากรอื่น ซึ่งอาจนำไปสู่อาการป่วยที่มากขึ้นและเป็นอันตรายถึงชีวิต และการที่ผู้สูงอายุไม่มีกิจกรรมใดเลยในช่วงที่ไวรัสโควิด-19 ระบาด จะยิ่งทำให้ร่างกายและสุขภาพของผู้สูงอายุเสื่อมถอยลง ผู้สูงอายุจึงควรพยายามเคลื่อนไหว ร่างกายอย่างสม่ำเสมอและที่สำคัญควรออกกำลังกายเพื่อสร้างความแข็งแรงและภูมิคุ้มกันโรค ไม่ให้ร่างกายอ่อนแอทำให้เสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคต่าง ๆ ได้ง่าย ศูนย์กีฬาบางขุนเทียน อยู่ในสังกัดกลุ่มงานส่งเสริมกีฬา กองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ตั้งอยู่ในเขตชุมชนหมู่บ้านการเคหะธนบุรี โครงการ 3 ดำเนินการจัดกิจกรรมทางด้านกีฬาให้บริการแก่เด็กเยาวชน รวมถึงประชาชนทุกเพศทุกวัยที่สามารถมาใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยในปัจจุบันมีผู้สูงอายุเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้มีกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียนที่ยั่งยืนต่อไปในอนาคต และเมื่อสถานการณ์ไวรัสโควิด-19 ระบาดนั้นได้คลี่คลายลง เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การปรับปรุงการทำงานและการดำเนินการในด้านการพัฒนาการให้บริการและการจัดการกิจกรรม กีฬาและการออกกำลังกายของประชาชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุและกระบวนการบริหารงานภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียนต่อไป อีกทั้งยังเป็น (Pilot Project) ในการทดลองใช้แนวปฏิบัติ เพื่อต้องการพิสูจน์ผลสัมฤทธิ์ ความเป็นไปได้ก่อนนำไปขยายผลการดำเนินการในวงกว้างหรือระดับองค์กรต่อไป

คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้สูงอายุภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียนแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
2. ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้สูงอายุภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียนในแต่ละด้านอยู่ในระดับใด
3. ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียนมีความต้องการในการให้บริการใดเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้สูงอายุภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้สูงอายุภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพ

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียนที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้สูงอายุภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน แตกต่างกันไป

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละด้านมีความสัมพันธ์แตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้สูงอายุภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการหาคำตอบ โดยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 หัวข้อ คือ 1. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ความหมายของผู้สูงอายุ นิยามที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ บทบาทของผู้สูงอายุ และแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545 - 2564) 2. นโยบายของกรุงเทพมหานครที่มีต่อผู้สูงอายุ 3. ประโยชน์ของการออกกำลังกายในผู้สูงอายุ 4. ข้อมูลทั่วไปของศูนย์กีฬาบางขุนเทียน 5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7. กรอบแนวคิดงานวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

| |
|---------------------------------------|
| ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ |
| 1. เพศ |
| 2. อายุ |
| 3. ระดับการศึกษา |
| 4. อาชีพ |
| 5. สถานภาพ |

| |
|--|
| ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด 7Ps |
| 1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) |
| 2. ด้านราคา (Price) |
| 3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) |
| 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) |
| 5. ด้านบุคคล (People) |
| 6. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) |
| 7. ด้านกระบวนการ (Process) |

ตัวแปรตาม

(dependent Variables)

| |
|--|
| ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้สูงอายุภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |
| 2. ด้านกระบวนการในการให้บริการ |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |
| 4. ด้านการจัดกิจกรรมกีฬาสำหรับผู้สูงอายุ |
| 5. ด้านค่าธรรมเนียมในการให้บริการ |
| 6. ด้านการส่งเสริมการให้บริการ |
| 7. ด้านลักษณะทางกายภาพ |

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาคความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้สูงอายุภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างโดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียนและนำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน จำนวน 200 คน และกลุ่มตัวอย่าง (Samples) ในการศึกษาคครั้งนี้ จำนวน 138 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพหรือแบบผสมผสาน (Mixed Method) เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเครื่องมือออกเป็น 2 ส่วน

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เนื้อหา จากเอกสารทางวิชาการตำรา วารสาร บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพขององค์กร

1.2 ดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม โดยสร้างแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อสอบถามระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้สูงอายุภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

เนื่องจากประชากรทั้งหมด 200 คน มาใช้บริการไม่พร้อมกันทั้งหมด ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงลึก โดยแบ่งดังนี้

2.1 ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี เนื้อหา จากเอกสารทางวิชาการตำรา วารสาร บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการทำวิจัยเชิงคุณภาพ

2.2 ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่ใช้บริการในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน รวมทั้งสิ้น 15 คน สัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-Face) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม โดยมีจำนวนเท่ากับจำนวนของประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ จำนวน 200 ชุด

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน จำนวน 200 ชุด ซึ่งระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล อยู่ในช่วงเดือน มิถุนายน ถึง เดือน กรกฎาคม 2563

3. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา 138 ชุด ตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

4. สรุปผลการวิเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามการวิจัยเชิงคุณภาพ 15 ชุด

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่ใช้บริการในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน รวมทั้งสิ้น 15 คน สัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-Face) โดยใช้ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ซึ่งระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเดือน มิถุนายน ถึง เดือน กรกฎาคม 2563

3. สรุปผลการวิเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป จึงได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละฉบับที่ได้รับกลับคืนมาและดำเนินการนำแบบสอบถามที่ถูกต้องและสมบูรณ์ทั้งหมดมาลงรหัสที่สร้างขึ้น ตามที่กำหนดในตารางแจกแจงความถี่

2. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยทำการกรอกข้อมูลตามรหัสลงในโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อประมวลผลค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้

3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการกรอกข้อมูลที่ลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุที่ใช้บริการภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน จำนวน 15 คน จึงได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง มาศึกษาและวิเคราะห์ตามกระบวนการของงานวิจัยเชิงคุณภาพ

2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร ใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสารเนื้อหา (Content Analysis)

นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา

3. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Interview) ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction)

โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียงและจำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้นนำมาตีความหมายเชื่อมโยง ความสัมพันธ์และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จะใช้การพรรณนาข้อมูล (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อหาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยใช้สถิติวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยใช้ตารางและการพรรณนา (Descriptive statistics)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient (r))

ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายใน 2 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ ปัจจัยด้านการจัดกิจกรรมกีฬา ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยด้านการส่งเสริมการให้บริการตามลำดับ โดยเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียนตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุมีความแตกต่างกัน เมื่อปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพแตกต่างกัน สำหรับผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียนแตกต่างกัน

ในด้านปัจจัยการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ คือ การให้บริการ ค่าธรรมเนียม ช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมการให้บริการ บุคลากร ภายนอก ภายนอก ภายนอก โดยด้านการให้บริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ส่วนด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเด็นที่ 2 ความต้องการในการใช้บริการภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน ดังนี้

(1) ปัจจัยด้านการจัดกิจกรรมกีฬา (2) ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน (3) ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการให้บริการ (5) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภายในศูนย์กีฬาบางขุนเทียน (6) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (7) ปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ จากการศึกษาวิจัย พบว่าปัจจัยทุกด้านมีผลต่อความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ภาครัฐบาลควรมีการจัดสรรงบประมาณ ในการสนับสนุนศูนย์กีฬาฯ หรือจัดหาสถานที่เพื่อส่งเสริมการออกกำลังกายให้กับผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรมีการกระตุ้นให้ผู้สูงอายุได้หันมาออกกำลังกายมากขึ้นเพราะกีฬาและการออกกำลังกาย เป็นยาวิเศษ เมื่อผู้สูงอายุได้ออกกำลังกายเป็นประจำสม่ำเสมอแล้วจะทำให้มีสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ ส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ เป็นไปอย่างมีความสุข ทำให้ทั้งสุขภาพกายและจิตแข็งแรง ไม่เป็นภาระกับครอบครัวและสังคม ทั้งยังสามารถลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ซึ่งส่งผลโดยตรงด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการจากศูนย์กีฬาบางขุนเทียนเท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะการวิจัยต่อไปให้ขยายการสำรวจทั่วทั้งองค์กรของศูนย์กีฬาบางขุนเทียน ที่มีอยู่ทั่วประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุมทั่วประเทศ

2. การวิจัยในครั้งต่อไปอาจศึกษากลุ่มตัวอย่างวิจัยจากผู้ให้บริการกลุ่มอื่น ๆ เช่น นักเรียนนักศึกษา หรือบุคคลทั่วไปหลังเลิกงาน

บรรณานุกรม

- กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, (2562). *รายงานสถิติผู้สูงอายุในประเทศไทย ปี 2562*. กรุงเทพฯ: กรมกิจการผู้สูงอายุ.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2557). *สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็กเยาวชน ผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ*. รายงานประจำปีงบประมาณ 2556.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. 2547. *พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546*. กรุงเทพฯ : เจ เอส การพิมพ์.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2549). *มาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2547). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- กรมประชาสัมพันธ์. (2529). *รายงานประจำปี 2529*. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.
- ขวัญพงศ์ พันธุ์เจริญวรกุล. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านอาหารที่ใช้โปรแกรมสั่งอาหารอัตโนมัติในกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติสำนักนายกรัฐมนตรี. 2545. *แผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545-2564)*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ. (2553). *แผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ: เทพเพ็ญวานิชย์
- คณะกรรมการการวิสามัญสวัสดิการผู้สูงอายุและการพัฒนาสังคม วุฒิสภา.(2534). *ปัญหาผู้สูงอายุและแนวทางแก้ไข พ.ศ.2534*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ป.
- จารุณี ศรีทองมูม. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออกกำลังกายของประชาชนที่มีออกกำลังกายที่สวนลุมพินี กรุงเทพมหานคร*. ปรินญานินพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฉัฐพร โยเหลา. (พฤษภาคม-มิถุนายน 2560). *วารสารอุตสาหกรรมสาร เรื่อง สังคมผู้สูงอายุและโอกาสทางธุรกิจในประเทศไทย*. สืบค้น 5 มิถุนายน 2563
- <https://issuu.com/industryprmoi/docs/03>

ดลนภา สร้างไธสง . (2549). *ปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรคในการออกกำลังกายของผู้สูงอายุ*.

การศึกษาเชิงคุณภาพแบบสนทนากลุ่มผลการวิจัย วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครปฐม.

นภาพร บุษบงและอมรินทร์ เทวตา (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้าบริการ
ภายในคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ :*
สาขามนุษยศาสตร์ สังคมวิทยาและการศึกษา

นิตา ชูโต.(2525). *คนชราไทย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นางสาวชนัญญา ปัญญาพล. (2558). การเตรียมความพร้อม เข้าสู่วัยผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาสำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

นางสาวชมพูนุท พรหมภักดี. *การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ของประเทศไทย (Aging society in Thailand).*
ปีที่ 3 ฉบับที่ 16 สิงหาคม 2556. สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.บทความวิชาการ

นางสาวจิราภรณ์ การะเกตุ (2561). */รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุ พ.ศ.2556. /สืบค้นเมื่อวันที่ 2
มิถุนายน 2563, /จากเว็บไซต์ <https://il.mahidol.ac.th/th>*

ยุวดี กฤษวัฒนาภรณ์. (2537). *การสนับสนุนทางสังคมของครอบครัวที่มีต่อผู้สูงอายุในเคหะชุมชน
ทุ่งสองห้อง . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ : นานมีบุคส์
พับลิเคชั่นส์.

ธีระวัฒน์ จันทิก และอาภาภรณ์ เกิดดวง (2560). *แรงจูงใจในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุที่ใช้
สถานที่ออกกำลังกายแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรกรณีศึกษาศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ
สำนักพัฒนาธรรมกีฬา และการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร.การประชุมวิชาการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 9 “ราชมงคลสร้างสรรค์กับนวัตกรรมที่ยั่งยืนสู่
ประเทศไทย 4.0”.*

สมบูรณ์ ศาลยาชีวิน. (2546). *จิตวิทยาเพื่อการศึกษาผู้ใหญ่*. เชียงใหม่ : ลานนาการพิมพ์

สุรกุล เจนอบรม. (2541). *วิถีทัศน์ผู้สูงอายุและการศึกษานอกระบบสำหรับผู้สูงอายุไทย*.

กรุงเทพฯ: ภาควิชาการศึกษานอกโรงเรียน คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. *แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์
การพัฒนาผู้สูงอายุอย่างบูรณาการ [ออนไลน์]*. แหล่งที่มา: <http://www.nesdb.go.th/> (15
สิงหาคม 2556)

สิทธิ์ ชีรสรณ์. (2552). *เทคนิคการเขียนงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อุทัยวรรณ ทองสุข. (2560). *การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์
กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ*.
วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

อภิวัฒน์ วีระเดโช. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของศูนย์
เยาวชน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ
นันทนาการ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อนันต์ อนันตกุล. (2560). *สังคมสูงวัย...ความท้าทาย ประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักธรรมศาสตร์
และการเมือง ราชบัณฑิตยสภา.

Kotler, Philip. (1997). *Marketing* Armstrong, G. & Kotler, P. (2009). *Marketing, an introduction
(9th ed.)*. New Jersey : Pearson Prentice Hall.

management : analysis, planning, implementation and control. (9th ed). New Jersey : A simon &
Schuster Company.

THbusinessinfo, 2558. (Online). <http://thbusinessinfo.blogspot.com/2015/02/6w-1h-model.html>

WHO. (1995). *The Debelopment of the World Health Organization Quality of Life Assesment
Instrument*. Geneva: WHO.

WHO. (1996). WHOQOL-BREF Introduction administration scoring and generic version of the
asseament. field traik version Geneva.

Zeithaml, V. A., and Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing: Customer Focus Across the Firm*.
(2nd ed). Boston, Massachusetts : McGraw-Hill.

Yamane. (1967). *Taro Statistic : An Introductory Analysis*. New York: Harper & row.