

ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตร  
หลานของผู้ปกครอง



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ไม่สังกัดภาควิชา/เทียบเท่า  
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2562  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

PHYSICAL EVIDENCE FACTORS AFFECTING SATISFACTION OF CHOOSING TENNIS  
ACADEMY BY PARENTS FOR THEIR CHILDREN



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Science in Sports Science

Common Course

Faculty of Sports Science

Chulalongkorn University

Academic Year 2019

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง
โดย	นายวิษณุ ลาชมภู
สาขาวิชา	วิทยาศาสตร์การกีฬา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย

---

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณะบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธา พงษ์พิบูลย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ทศพร ยิ้มรัมย์)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย  
(ดร.จุฬา ติงศรัทีย)

วิทยุฯ ลาขมภู : ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง. ( PHYSICAL EVIDENCE FACTORS AFFECTING SATISFACTION OF CHOOSING TENNIS ACADEMY BY PARENTS FOR THEIR CHILDREN) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ.เทพประสิทธิ์ กุศลวิชิตชัย

วัตถุประสงค์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง ซึ่งสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส เป็นสถานที่ส่งเสริมการออกกำลังกายซึ่งต้องอาศัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านลักษณะทางกายภาพมาเป็นเครื่องชี้วัดถึงคุณภาพของสถานที่ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

วิธีดำเนินการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติในการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยลักษณะทางกายภาพส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครองในระดับมากที่สุด และปัจจัยลักษณะทางกายภาพด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส และด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า ปัจจัยลักษณะทางกายภาพของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส และด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬา

ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2562

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6078319939 : MAJOR SPORTS SCIENCE

KEYWORD: Physical Evidence/Environment/Location/Image/Tennis  
Academy/Satisfaction/Parent

Vitchaya Lachompoo : PHYSICAL EVIDENCE FACTORS AFFECTING  
SATISFACTION OF CHOOSING TENNIS ACADEMY BY PARENTS FOR THEIR  
CHILDREN. Advisor: Assoc. Prof. TEPPRASIT GULTHAWATVICHAI

**Purpose** The purpose of this study was to study the physical evidence characteristics of tennis learning facilities that affect the parent's satisfaction. Tennis study facilities is a place to promote physical activity, which requires marketing mix in terms of physical evidence characteristics as a measure of the quality of the place to make the service users satisfied.

**Methods** The sample consisted of 400 parents who used the tennis sport facilities. The instrument used in this research was a questionnaire and data were analyzed using basic statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation. The statistical methods for testing hypotheses are used statistical values multiple regression.

The results of the study showed that physical evidence factor had the highest level of satisfaction in choosing tennis academy for their children of parent. The location, environment, and image also affected the satisfaction of the customers significantly at the level of 0.05. **Conclusion** Physical evidence a significant characteristics of tennis learning facilities such as location, environment, and image have impaction the satisfaction of the users respectively.

Field of Study: Sports Science

Student's Signature .....

Academic Year: 2019

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ไปได้ด้วยความกรุณาและได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กลุสร์วิชชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาชี้แนวทาง ให้ คำแนะนำตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และให้คำปรึกษาการวิจัยจนสำเร็จ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็น อย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย บุญรอด ประธานกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร. ทศพร ยิ้มลมัย กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร. จุฬา ดิงศรัทีย กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัยในการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ที่ได้กรุณาให้ความรู้ ให้คำแนะนำแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ด้วยความเมตตาและเอาใจใส่เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. สาริษฐ์ กลุสร์วิชชัย ที่ได้กรุณาชี้แนวทาง ให้ คำแนะนำตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และให้คำปรึกษาการวิจัยจนสำเร็จ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ได้สละเวลาเป็น ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือการวิจัย ให้คำแนะนำในการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บุคลากรทุกๆท่านที่คอยช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการทำ วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการเก็บ ข้อมูล ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบ แบบสอบถาม

และผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัว เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ที่คอยเป็นกำลังใจ ผลักดันให้การวิจัยครั้ง นี้ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่าน ทั้งที่กล่าวมา และมีได้กล่าวมาในที่นี้ จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

วิษณุ ลาชมภู

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	1
สารบัญรูปภาพ.....	1
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
คำจำกัดความของการวิจัย.....	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
1.ประวัติกีฬาเทนนิส.....	6
2.การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.....	7
3.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพ.....	8
3.1 ทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส.....	9
3.2 สภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส.....	9
3.3 ภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส.....	9
4.ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	9
5.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	11
6.ลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ.....	14

7.รูปแบบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส .....	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	16
งานวิจัยในประเทศ.....	16
งานวิจัยต่างประเทศ.....	19
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	24
ประชากร.....	24
กลุ่มตัวอย่าง .....	24
การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	25
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	26
เกณฑ์เทียบระดับความพึงพอใจ .....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	28
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	31
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	32
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ..	32
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส .....	34
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง.....	35
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ .....	43
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	44
สรุปผลการวิจัย.....	45
อภิปรายผลการวิจัย .....	46
ข้อเสนอแนะ .....	49



บรรณานุกรม.....	50
ภาคผนวก ก รายงานผู้ทรงคุณวุฒิ.....	55
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
ภาคผนวก ค เอกสารการแจ้งผ่านการรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน.....	65
ภาคผนวก ง ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ เลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน .....	71
ภาคผนวก จ รายชื่อสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานครตามลักษณะในเชิงธุรกิจ .....	74
ภาคผนวก ฉ รายชื่อสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานคร .....	76
ประวัติผู้เขียน.....	81



## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	ข้อความคำถามจากงานวิจัยที่นำมาปรับใช้ในแบบสอบถาม .....	21
ตารางที่ 1	ข้อความคำถามจากงานวิจัยที่นำมาปรับใช้ในแบบสอบถาม (ต่อ).....	22
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ .....	32
ตารางที่ 3	แสดงจำนวนค่าและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ .....	32
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนค่าและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ .....	33
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนค่าและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	33
ตารางที่ 6	แสดงจำนวนค่าและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความสัมพันธ์กับผู้เรียน.....	34
ตารางที่ 7	แสดงจำนวนค่าและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านวัน / สัปดาห์.....	34
ตารางที่ 8	แสดงจำนวนค่าและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรูปแบบสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ใช้บริการ.....	35
ตารางที่ 9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง โดยภาพรวม .....	36
ตารางที่ 10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง โดยด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส.....	37
ตารางที่ 11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง โดยด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่ .....	38

<b>ตารางที่ 12</b> แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง โดยด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส.....	39
<b>ตารางที่ 13</b> แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง .....	40
<b>ตารางที่ 14</b> ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระปัจจัยลักษณะทางกายภาพ อย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อตัวแปรตามที่สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regressions .....	41
<b>ตารางที่ 15</b> ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง .....	42
<b>ตารางที่ 16</b> ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านข้อมูล ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	43



## สารบัญรูปร่าง

หน้า

ภาพที่ 1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ .....	13
--	----



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การกีฬาและการออกกำลังกายเป็นกิจกรรมที่สำคัญของคนในชาติและจำเป็นอย่างยิ่งต่อคนทุกเพศทุกวัย (มนัส ยอดคำ, 2548) จากคุณค่าและความสำคัญข้างต้นนี้ ทำให้ทราบได้ว่า การกีฬาและการออกกำลังกาย เป็นกิจกรรมที่ควรค่าแก่การสนับสนุนของทุก ๆ ฝ่าย และควรค่าแก่การเข้าร่วมของบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวัยเด็กหรือเยาวชน (ตรีรัตน์ ถนอมศิลป์, 2548) อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมไทย คือ การที่เยาวชนมีวิถีการดำเนินชีวิตที่ขาดการออกกำลังกายมากขึ้นและการใช้เวลาอยู่กับคอมพิวเตอร์มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพตามมา ทำให้หลายฝ่ายเริ่มตระหนักในประเด็นนี้กันมากขึ้นประกอบกับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี และสื่อต่าง ๆ ที่มีการเผยแพร่ออกอากาศ ไม่ว่าจะเป็นข่าวสารหรือการแข่งขันกีฬาต่าง ๆ ส่งผลให้คนไทยเกิดการตื่นตัว เกิดความสนใจกีฬากันมากขึ้น สังคมไทยในปัจจุบันจึงมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นเนื่องจากคนไทยให้ความสำคัญและใส่ใจกับกีฬาและการออกกำลังกายมากขึ้น ทำให้ธุรกิจเกี่ยวกับการกีฬาในปัจจุบันได้รับความสนใจอย่างมากและมีแนวโน้มที่จะขยายตัวมากขึ้น (สุธนะ ดิงศภทิพย์, 2559) โดยเฉพาะผู้ประกอบการควรตระหนักในบทบาทของตนว่า ควรเน้นคุณภาพของเยาวชนเองให้มีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมสุขภาพ การศึกษา และการฝึกอบรม เพื่อให้เยาวชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (ลิวรรณ อุณนาภิรักษ์, 2554)

ปัจจุบันมีธุรกิจบริการเกี่ยวกับกีฬาและการออกกำลังกายเกิดขึ้นมากมาย เช่น สโมสรเทนนิส ศูนย์เทควันโด โรงเรียนสอนว่ายน้ำ ยูโด รวมทั้งฟิตเนส เป็นต้น (ฆราววัฒน์ สืบไกรสร, 2550) โดยกีฬาที่กำลังได้รับความนิยมอย่างสูงและผู้ประกอบการให้ความสนใจเพื่อแก้ปัญหาการขาดการออกกำลังกายของบุตรหลาน นั่นคือ กีฬาเทนนิส และด้วยความที่กีฬาเทนนิสได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ประกอบกับมีการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับกีฬาเทนนิสผ่านสื่อต่าง ๆ มีการจัดการแข่งขันในระดับต่าง ๆ ขึ้น มีร้านจำหน่ายอุปกรณ์กีฬาเทนนิสมากขึ้น นอกจากนี้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้มีการสนับสนุนกีฬาชนิดนี้เพิ่มขึ้น ตลอดจนการมีสโมสรเทนนิสเกิดขึ้นใหม่มากมาย รวมทั้งมีการจัดตั้งสปอร์ตคลับและสถาบันเกี่ยวกับการฝึกกีฬาเทนนิสขึ้นทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด (พงษ์ศักดิ์ บุญธรรม, 2549) จะเห็นได้จากลอนเทนนิสสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ หรือ LTAT รวมถึงสถาบันสอนกีฬาเทนนิสตามแห่งต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ได้สร้างและพัฒนานักกีฬาเทนนิสของไทยให้ไปถึงระดับโลกหรือแข่งขันในระดับอาชีพได้หลายต่อหลายคน ตัวอย่างเช่น ภราดร ศรีชาพันธุ์, แทมมารีน ธนสุกาญจน์, ดนัย อุดมโชค และระดับเยาวชน เช่น นพวรรณ เลิศชีวกานต์ (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2531) ทำให้ผู้ประกอบการมีความต้องการที่จะ

สนับสนุนให้บุตรหลานของตนเล่นกีฬาเทนนิสกันมากขึ้น ไม่ว่าจะเพื่อการออกกำลังกายหรือเพื่อความ เป็นเลิศในการแข่งขันก็ตาม ทำให้ธุรกิจกีฬาเทนนิสมีความสำคัญและได้รับความสนใจจากผู้บริโภค มากขึ้น (สุธนะ ดิงศภักดิ์, 2556) ประกอบกับธุรกิจกีฬาเทนนิสจากอดีตจนถึงปัจจุบันมีการพัฒนาขึ้น มากและมีการเปลี่ยนแปลงหลายประการ รวมถึงการปรับปรุงพัฒนาในด้านกายภาพภายในองค์กร เพื่อให้ความทันสมัยและเท่าทันกับสังคมในปัจจุบัน เช่น การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น ภายในองค์กร การเปิดโครงการสอนเทนนิสและสร้างสนามเทนนิสเพิ่มขึ้นให้ครอบคลุมไปสู่ชุมชน ท้องถิ่น เพื่อให้รองรับต่อจำนวนผู้มาใช้บริการได้อย่างเต็มที่ (Culley & Pascoe, 2009)

ธุรกิจกีฬาให้ความสำคัญกับตัวสินค้า ภาพลักษณ์ และการบริการภายในองค์กรเป็นอย่างมาก เพื่อตอบสนองผู้มาใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (Schwarz, Hunter, & LaFleur, 2012) ซึ่งธุรกิจสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสจัดเป็นธุรกิจบริการอย่างหนึ่งที่จำเป็นต้องอาศัยส่วนประสมทาง การตลาด หรือ 7P's มาช่วยในการดำเนินการ เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและ ตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยในการ พัฒนาธุรกิจสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสซึ่งส่งผลโดยตรงต่อตัวของผู้มาใช้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552)

โดยส่วนใหญ่แล้ว ผู้ปกครองมักเป็นผู้ตัดสินใจเลือกให้บุตรหลานของตนเองเข้าเรียนสถานที่ เรียนกีฬาตามแห่งต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากส่วนประสมทางการตลาดที่สำคัญ นั่นคือ ปัจจัยลักษณะทาง กายภาพ หรือ Physical Evidence นอกจากนี้ ปัจจัยลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ยังเป็นปัจจัยที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็นหรือรับรู้ และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการได้ โดย สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ประเภทแรก คือ ลักษณะทางกายภาพในด้านสภาพแวดล้อม ประเภท ที่สอง คือ ลักษณะทางกายภาพในด้านทำเลที่ตั้ง และประเภทสุดท้าย คือ ลักษณะทางกายภาพใน ด้านภาพลักษณ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลให้เกิดการเลือกใช้บริการเพื่อให้ทราบถึงความพึง พอใจของผู้บริโภค (Zeithaml, 2000)

อีกทั้งยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกสถานที่เรียนต่าง ๆ ได้แก่ การเลือกที่เรียนเพื่อ การศึกษาประเภททวดวิชา (ธีรภัทร ศุภมิตรเสถียร, 2559) ความต้องการส่วนประสมทางการตลาด ต่อธุรกิจกีฬาว่ายน้ำสำหรับเด็กเล็ก (ศคณางค์ ประไพทรัพย์, 2558) ซึ่งพบว่า ส่วนประสมทาง การตลาดที่สำคัญที่สุดคือ ปัจจัยลักษณะทางกายภาพ แต่ยังไม่มีการศึกษาถึงความพึงพอใจในส่วน ของปัจจัยลักษณะทางกายภาพของสถานที่เรียน รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยลักษณะทาง กายภาพ ได้แก่ การศึกษาลักษณะทางกายภาพของห้องเรียนที่มีผลต่อสายตาของนักเรียน (ปัทมพร กิตติก้อง, 2560) ปัจจัยในการใช้บริการและบริโภคเครื่องดื่ม ร้านสตาร์บัคส์ (เอื้องฟ้า กายธัญลักษณ์, 2559) ซึ่งพบว่า ปัจจัยลักษณะทางกายภาพมีความสำคัญอย่างมาก แต่ยังไม่มีการศึกษาถึงความพึง พอใจต่อสถานที่ที่ให้บริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่มีต่อความพึงพอใจในการเลือกของผู้บริโภค การศึกษาในครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาถึง “ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง” เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการจัดการธุรกิจกีฬาเชิงบริการ และการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสต่อไป

### สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยลักษณะทางกายภาพของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครอง

### ขอบเขตการวิจัย

1. ศึกษาถึงปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส และด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

2. ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ปกครองของเยาวชน ที่มาใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานคร

### คำจำกัดความของการวิจัย

**ปัจจัยลักษณะทางกายภาพ** หมายถึง สิ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อม ทำเลที่ตั้ง และภาพลักษณ์ ซึ่งผู้มาใช้บริการจะรับรู้ได้จากการมาใช้บริการของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ก่อให้เกิดความเชื่อถือ ความไว้วางใจ และความประทับใจให้แก่ผู้บริโภคนอกเหนือจากตัวบริการเอง เนื่องจากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคมองเห็นและสัมผัสได้เอง ทำให้เกิดการตัดสินใจตัดสินใจที่เห็นประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส และด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

**ด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส** หมายถึง ที่อยู่ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเชิงธุรกิจ ที่มีความสะอาด สะดวก ปลอดภัย สามารถประกอบกิจกรรมทางธุรกิจได้สะดวกที่สุด โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ทุกด้านที่จะได้รับ และเป็นที่มีผู้มาใช้บริการอยู่ในขณะนั้น

**ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส** หมายถึง สิ่งที่อยู่โดยรอบบริเวณสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ ตลอดจนบรรยากาศภายในสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

**ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส** หมายถึง ลักษณะที่ควรจะเป็นของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสทั้งในเรื่องขององค์กรและบุคคลภายในองค์กร ที่ปรากฏแก่สายตาหรือความรู้สึกนึกคิดของสาธารณชนและนำมาซึ่งความพึงพอใจในการใช้บริการ

**สถานที่เรียนกีฬาเทนนิส** หมายถึง ผู้ให้บริการสนามเทนนิสต่าง ๆ ที่มีการให้บริการกิจกรรมการเรียนการสอนและดำเนินการฝึกเทนนิสแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบทั้งสถาบันฝึกกีฬาเทนนิส สนามเทนนิสของรัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ สนามเทนนิสของเอกชน/สมาคม และสโมสรกีฬา

**ความพึงพอใจ** หมายถึง สภาวะที่ร่างกายและจิตใจเกิดความสงบ รับรู้ได้ถึงความสะดวกสบาย และรู้สึกว่าการได้รับประสบการณ์ที่ดีในการเข้าใช้บริการ

**ผู้ประกอบการของเยาวชนที่มาใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส** หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ดูแล รวมถึงตัดสินใจให้เยาวชนมาใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสตามแห่งต่าง ๆ

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงความสำคัญของปัจจัยลักษณะทางกายภาพของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคในการเลือกมาใช้บริการ
2. สามารถนำความรู้ที่ได้เกี่ยวกับปัจจัยลักษณะทางกายภาพไปพัฒนาหรือเป็นต้นแบบให้กับธุรกิจสถานที่เรียนกีฬาในอนาคต



## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง การศึกษานี้ได้ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงทฤษฎี แนวคิดและผลการวิจัยที่มีรายละเอียดของเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จากเอกสาร บทความ ตำราวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

เอกสาร วารสาร ตำราที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติกีฬาเทนนิส
2. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพ
  - 3.1 ทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส
  - 3.2 สภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส
  - 3.3 ภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส
4. ทฤษฎีความพึงพอใจ
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
  - 5.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ
6. ลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
7. รูปแบบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยต่างประเทศ

## 1. ประวัติกีฬาเทนนิส

มีหลักฐานพบว่า ประมาณศตวรรษที่ 13 ประเทศฝรั่งเศสเป็นต้นกำเนิดของกีฬาเทนนิส เป็นกีฬาของชนชั้นสูงที่เล่นในร่มโดยใช้ฝ่ามือตีลูกบอลทรงกลม หลังจากนั้นได้มีการปรับเปลี่ยนเป็นใช้แร็คเก็ตแทนฝ่ามือ ช่วงต่อมาในตอนต้นศตวรรษที่ 17 มีการสร้างสนามเทนนิสขึ้นอีกหลายแห่ง เนื่องจากได้รับความนิยมมาก จนกระทั่งตอนปลายศตวรรษที่ 16 กีฬาเทนนิสถูกเผยแพร่เข้าไปในประเทศอังกฤษ ซึ่งนับเป็นประเทศที่มีส่วนในการพัฒนากีฬาชนิดนี้ โดยกีฬาเทนนิสมีอุปกรณ์การเล่นต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย เสา ตาข่าย ลูกบอล ไม้แร็คเก็ตและกติกาการเล่น กระทั่งต่อมา กีฬาเทนนิสเป็นกีฬาที่ได้รับความนิยมทั่วทั้งประเทศอังกฤษ จากนั้นมีสโมสรสำคัญในการดูแลมาตรฐานของเกมกีฬาต่าง ๆ เข้ามามีบทบาทในการควบคุมมาตรฐานของกีฬาชนิดนี้ และได้ตั้งกติกาลอนเทนนิสขึ้นมาใหม่ซึ่งแตกต่างไปจากเดิม ทำให้คนหันมาเล่นเทนนิสกันมากขึ้น ต่อมาก็กีฬาเทนนิสถูกบรรจุในการแข่งขันโอลิมปิกตั้งแต่ครั้งแรกที่กรุงเอเธนส์ในปี 1896 จนถึงการแข่งขันโอลิมปิกที่กรุงปารีสในปี 1924 หลังจากนั้นก็ได้ถูกยกเลิกไปและได้ถูกบรรจุในกีฬาโอลิมปิกในปี 1988 ที่กรุงโซล ประเทศเกาหลี ต่อมาในปี 1946-1967 สิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ 2 จนกระทั่งในปี 1968-1996 เป็นยุคที่เรียกว่า Open Era ซึ่งมีรายการแข่งขันที่สำคัญหลายรายการและมีการชิงเงินรางวัล และเปิดให้ทั้งนักกีฬาสมัครเล่นและนักกีฬาอาชีพเข้าร่วมแข่งขันจนกีฬาเทนนิสกลายเป็นธุรกิจกีฬาที่ทำเงินได้อย่างมหาดศาล มีการก่อตั้ง WCT (World Championship Tennis) และ ATP (Association of Tennis Pros) ในปี 1967 และ 1972 ตามลำดับ ส่งผลให้กีฬาชนิดนี้ได้รับความนิยมจากทุกเพศทุกวัยจนทำให้เกิดสถาบันสอนกีฬาเทนนิสขึ้น (อภาววรรณ สังข์ศิริ, 2553)

### ประวัติกีฬาเทนนิสและปัจจัยในการพัฒนางานกีฬาเทนนิสในประเทศไทย

สันนิษฐานว่ากีฬาเทนนิสเริ่มเล่นในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว แต่ในขณะนั้นคนไทยยังไม่สนใจการเล่นเทนนิสมากนัก จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2460 ประชาชนให้ความสนใจกันมากขึ้น จึงมีการตั้งสโมสรเทนนิสขึ้นอย่างเป็นทางการแห่งแรกที่พระราชอุทยานสราญรมย์ มีสมาชิกครั้งแรกเพียง 10 คน ต่อมาเปลี่ยนสถานที่ไปเล่นที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ แต่ก็ล้มเลิกไปในที่สุด ในระหว่างนั้นก็มีอีกสโมสรหนึ่งที่มีการเล่นเทนนิสคือ บางกอกยูไนเต็ดคลับ แต่เป็นสนามซีเมนต์เพียงสนามเดียว และมีเอกชนตั้งสโมสรเทนนิสขึ้นหลายแห่ง เช่น บริษัทบอร์เนียว บริษัทบอมเบย์เบอร์มา ที่บ้านมิสเตอร์คอลลิน ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศ และยังมีการเล่นกีฬาเทนนิสที่บ้านมิสเตอร์ลอฟตัส ซึ่งอยู่ใกล้โรงเรียนนายเรือ ธนบุรี บ้านหมอแม็คฟาแลนด์ ที่โรงพยาบาลศิริราช และบ้านมิสเตอร์บัสโฟร์ หลังกองทัพเรือ สำหรับในหมู่คนไทยเช่นที่กระทรวงเกษตร สโมสรโรงเรียนนายเรือ แสดงให้เห็นว่า ได้มีการจัดตั้งสถานบริการกีฬาเทนนิสขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2469 กรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ ได้ทรงจัดตั้งลอนเทนนิสสมาคมแห่งประเทศไทยขึ้น โดยได้รับความร่วมมือจากสโมสรเทนนิส 12 สโมสรทั่วประเทศ ลงมติเอกฉันท์ให้ตั้ง “ลอนเทนนิสสมาคมแห่ง

ประเทศไทย” และได้ทรงดำรงตำแหน่งนายกของลอนเทนนิสสมาคมเป็นคนแรก จากนั้นทางลอนเทนนิสสมาคมแห่งประเทศไทย ก็ได้ทำการจัดการแข่งขันขึ้นนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2500 เป็นต้นมา และในปี 2520 องค์การส่งเสริมกีฬาแห่งประเทศไทย (การกีฬาแห่งประเทศไทย ในปัจจุบัน) ได้จัดสร้างสนามเทนนิส จำนวน 6 คอร์ท ขึ้นในบริเวณองค์การส่งเสริมกีฬาแห่งประเทศไทย หัวหมาก เพื่อเอื้อประโยชน์ทั้งในการออกกำลังกายและฝึกสอนให้กับเยาวชนรุ่นใหม่ ให้มีความรู้ความสามารถในกีฬาเทนนิส และได้มอบให้ลอนเทนนิสสมาคมแห่งประเทศไทยฯ เป็นผู้ครอบครอง และใช้สนามเทนนิสให้เป็นประโยชน์ในการดำเนินกิจการของสมาคม และได้สร้างอาคารที่ทำการให้แก่สมาคมที่สนามเทนนิสแห่งนี้ด้วย จนปัจจุบัน ลอนเทนนิสสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ หรือ LTAT เป็นองค์กรที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนารัฐกิจกีฬาเทนนิสของไทยให้ประสบความสำเร็จ และเป็นต้นแบบให้กับธุรกิจที่เรียนกีฬาเทนนิสหลายต่อหลายแห่ง (อาภาวรรณ สังข์ศิริ, 2553)

## 2.การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

### พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior)

พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นกระบวนการของบุคคลในฐานะผู้ซื้อหรือผู้รับบริการที่มีการค้นหา การคิด การซื้อ การใช้ การประเมินผลในสินค้าและบริการ เพื่อการตัดสินใจและตอบสนองความต้องการให้กับตนเองอย่างแท้จริง (Schiffman & Kanuk, 2007; Solomon, 2002; ธงชัย สันติวงศ์, 2546; ศุภกรณ์ เสรีรัตน์, 2544)

การผลิตสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการค้นคว้า หรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อและการบริโภค ทั้งที่เป็นบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร เพื่อให้ทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการซื้อ การบริโภค การเลือกบริการ ตลอดจนแนวคิดหรือประสบการณ์ที่จะทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจ (ปณิศา ลัญชานนท์, 2548) รวมทั้งเป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ด้วยการศึกษาค้นคว้าถึงพฤติกรรมการเลือกซื้อ การตัดสินใจซื้อ และการใช้สินค้าและบริการของผู้บริโภค เพื่อที่จะให้นักการตลาดทราบถึงความพึงพอใจและความต้องการของผู้บริโภค (กมลรัตน์ สัตยาพิมล, 2552)

สำหรับธุรกิจบริการที่จะประสบผลสำเร็จได้นั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (ผู้บริโภค) ในระดับที่ลึกซึ้งกว่าทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือการทำ ความเข้าใจทั้งในมุมมองของผู้ให้บริการและผู้รับบริการควบคู่กัน จึงต้องอาศัยวิธีการทางการตลาดหลากหลายด้าน ดังนั้นธุรกิจประเภทนี้จึงต้องการกลยุทธ์ 7P's เข้ามาเพื่อให้ธุรกิจบริการนั้น ๆ เกิดความประทับใจแก่ผู้บริโภค ดังนี้

#### 1. รูปแบบและคุณสมบัติของตัวผลิตภัณฑ์ (Product)

2. ตำแหน่งราคาที่เหมาะสม (Price)
3. สถานที่ในการวางจำหน่าย (Place)
4. การส่งเสริมการขายต่าง ๆ (Promotion)
5. การสร้างความเชื่อมั่นผ่านตัวบุคคล (People)
6. การสร้างระบบเพื่อให้ผู้บริโภคใช้บริการได้สะดวก (Process)
7. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

### 3.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพ

ลักษณะทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาด โดยเป็นปัจจัยที่ช่วยประเมินสินค้าหรือบริการก่อนที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อ นักการตลาดจึงมีการพัฒนาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพเพื่อชี้แนะและสร้างความสนใจให้กับผู้บริโภคก่อนเข้าใช้บริการ ซึ่งปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพนับเป็นส่วนสำคัญของธุรกิจการบริการเกือบทุกประเภท (Lovelock & Wright, 2002)

ลักษณะทางกายภาพเป็นการแสดงให้เห็นถึงบริเวณโดยรอบขององค์กรเพื่อนำเสนอให้กับผู้บริโภคเห็นเป็นรูปธรรม โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TOM) ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer – Value Proposition) ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ผู้บริโภคควรได้รับ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สามารถจับต้องได้ และเป็นส่วนช่วยในการตัดสินใจว่าประสิทธิภาพของการบริการดี หรือไม่อย่างไร สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นส่วนประสมที่สำคัญในระบบการให้บริการ เพราะเป็นส่วนประกอบของกระบวนการให้บริการอย่างเต็มที่ที่สามารถมองเห็น และสัมผัสได้ แม้ว่าการบริการจะดีเลิศอย่างไร สิ่งแวดล้อมที่รายรอบไม่สมบูรณ์ คุณค่าของการให้บริการย่อมด้อยลงได้ การเพิ่มคุณค่าของสินค้าหรือบริการ และการสร้างความแตกต่าง จึงเป็นสิ่งที่มีความเป็นอัตลักษณ์ที่องค์กรต่าง ๆ พยายามสร้างขึ้นมา (สิปปศิณี บาเรย์, 2555) โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจทางด้านการบริการที่ควรจะต้องสร้างคุณภาพในภาพรวม ซึ่งก็คือในส่วนของสภาพทางกายภาพที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ ลักษณะทางกายภาพที่ลูกค้าให้ความสนใจ และความแปลกใหม่ของสภาพทางกายภาพที่แตกต่างไปจากผู้ให้บริการรายอื่น เช่นเดียวกับกับคำกล่าวที่ว่า ลักษณะกายภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถสัมผัสจับต้องได้ในขณะที่ยังใช้สินค้าหรือบริการอยู่ นอกจากนี้อาจหมายถึงความถึง สัญลักษณ์ที่ลูกค้าเข้าใจความหมายในการรับข้อมูลจากการสื่อสารทางการตลาดที่ถูกเผยแพร่ออกไปในสาธารณะ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550)

ลักษณะทางกายภาพ ว่าด้วยเรื่องการแสดงความเป็นมืออาชีพของการให้บริการ ภายในองค์กรมีหน้าที่สะท้อนถึงคุณภาพของสถานที่ให้บริการ ให้ผู้รับบริการได้เห็นและรับรู้ว่าการใช้บริการกับองค์กรที่มีความเป็นมืออาชีพและมีคุณภาพในการให้บริการ โดยลักษณะทางกายภาพแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ (Zeithaml, 2000)

### 3.1 ทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

เป็นรูปแบบในการจัดวางทรัพยากรให้มีความเหมาะสมกับสถานที่ มีผลโดยตรงต่อการมาใช้บริการของผู้บริโภคโดยเป็นเรื่องของความเหมาะสมกับความต้องการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการ สามารถประกอบกิจกรรมทางธุรกิจได้สะดวกที่สุด โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ทุกด้านที่จะได้รับ

### 3.2 สภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

สิ่งต่าง ๆ รอบตัว เกี่ยวข้องกับอุณหภูมิ สี กลิ่น และเสียง องค์ประกอบเหล่านี้ช่วยให้ผู้มาใช้บริการรับรู้ถึงบริการได้อย่างดี โดยอาจจัดรูปแบบขององค์ประกอบแตกต่างกันไปตามประเภทของธุรกิจนั้น ๆ เป็นการดึงดูดและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการได้อย่างชัดเจน

### 3.3 ภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

เป็นสิ่งที่เกิดจากธุรกิจหรือองค์กรนั้น ๆ มีหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค ยกตัวอย่างเช่น เมื่อมีผู้ที่สนใจมาเยี่ยมชมบริเวณโดยรอบขององค์กร และพบกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่มีความพร้อม สามารถให้บริการและสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน ราบรื่น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและเกิดความต้องการที่จะเข้าใช้บริการได้ เป็นสิ่งสำคัญในธุรกิจบริการ

กล่าวโดยสรุป คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ทำเลที่ตั้งของพื้นที่ และภาพลักษณ์ขององค์กรเกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพของสถานประกอบการประเภทธุรกิจกีฬาและอยู่ในการควบคุมภายในของกิจการ เป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สร้างความสนใจให้แก่ผู้มาใช้บริการและมีความสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้บริโภค

## 4. ทฤษฎีความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและทางลบ ซึ่งหมายความว่าเกิดได้ทั้งความสุขและความทุกข์ แต่โดยทั่วไปแล้ว ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ซึ่งความสัมพันธ์นี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ (Shelly, 1995)

ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตใจ (Mental Process) ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความรู้สึก ความตั้งใจซึ่งทำให้เกิดจิตสำนึก (Consciousness) เนื่องจากจิตสำนึกของผู้บริโภคจะเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กล่าวคือ ผู้บริโภคจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นเสียก่อน จากนั้นก็จะเกิด

ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในสิ่งนั้นเพราะความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเกิดจากการรับสัมผัส (Sensation) โดยที่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นความรู้สึก ไม่ใช่กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ทั้งสิ้นแต่เป็นต้นเหตุไปสู่การกระทำ

ความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญในธุรกิจการให้บริการ ซึ่งเกิดจากความประทับใจแรกในการเข้าใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านรูปลักษณ์ของสถานที่ สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ที่มีความพร้อม ตลอดจนความสะอาด ความรวดเร็ว และผลประโยชน์ด้านอื่น ๆ ต่อผู้มาใช้บริการ เพื่อสร้างคุณค่าและความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ (Kotler, 2002; Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009)

ธุรกิจก็หาควรคำนึงถึงหลักการบริการที่ดีและมีคุณภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับผู้บริโภค อันมีส่วนประกอบดังต่อไปนี้ (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005)

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งมีความสม่ำเสมอ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้

2. สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะความรู้ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้และพร้อมให้การบริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเต็มที่

3. ความมีอัธยาศัย ผู้ให้บริการต้องมีความสุขภาพ มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มาใช้บริการ รวมทั้งรักษากิริยามารยาทและมีวาจาที่เหมาะสม

4. การเข้าถึงบริการ ผู้มาใช้บริการต้องเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นต้องมีความทั่วถึงและบริการด้วยความเสมอภาค

5. ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจผู้มาใช้บริการอย่างแท้จริง

6. การสื่อสาร ผู้ให้บริการควรให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการอย่างทั่วถึง และสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจได้ง่าย

7. ความปลอดภัย เป็นความมั่นใจในชีวิตและทรัพย์สินว่าจะปราศจากความเสียหายหรืออันตรายใด ๆ

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวนี้เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล สิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จคือ การเสนอบริการที่มีผลประโยชน์สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยให้บริการที่แตกต่างต่างจากคู่แข่งและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งมีปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อกำหนดมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538)

การวัดระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสามารถทำได้ 2 วิธี ดังนี้ (สรชัย พิศาลบุตร, 2551)

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นโดยตรง ทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยวัดระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการ ทั้งนี้อาจใช้เกณฑ์วัดคุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการ ผู้ประเมินผลการให้บริการ และมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

สรุปความพึงพอใจ คือ การทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี พอใจ ประทับใจ หรือได้ในสิ่งที่ผู้มาใช้บริการตั้งใจไว้ หรือมากกว่าที่คิดไว้ โดยการจะทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้องสัมพันธ์กันทุกฝ่าย มีเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัย บุคลากรมีความรู้ความสามารถและมีใจรักในการบริการ รวมถึงความเหมาะสมด้านภาพลักษณ์หรือสถานที่ขององค์กร ส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและมั่นใจในบริการที่มี สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันจะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องของความพึงพอใจได้ บุคคลส่วนใหญ่เข้าใจว่าความพึงพอใจกับการจงใจเป็นสิ่งเดียวกัน ซึ่งในความเป็นจริงแล้วมีความแตกต่างที่เห็นได้ชัดคือ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่มีต่อการให้บริการภายในองค์กร เป็นเป้าหมายขององค์กร แต่การจงใจนั้นมีจุดหมายซึ่งเกิดจากตัวบุคคลเอง (กัลธิมา เหลืองอร่าม, 2545)

## 5.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### ความหมายของการบริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ (ไพรพนา ศรีเสน, 2544) หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (พงษ์เทพ สันติพันธ์, 2546) การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้ (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535)

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability)
2. การตอบสนอง (responsive)
3. ความสามารถ (Competency)
4. การเข้าถึงบริการ (Access)
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy)

6. การสื่อสาร (Communication)
7. ความเชื่อถือ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงที่น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) เป็นความปลอดภัยทางกายภาพ
9. ความเข้าใจ (Understanding)
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการทางกายภาพของลูกค้า ซึ่งสามารถสรุปลักษณะที่สำคัญของงานบริการได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ
2. ไม่แบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา
3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

จากคำกล่าวของ Parasuraman et al. (2005) การวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล เพื่อติดต่อสื่อสาร

#### องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

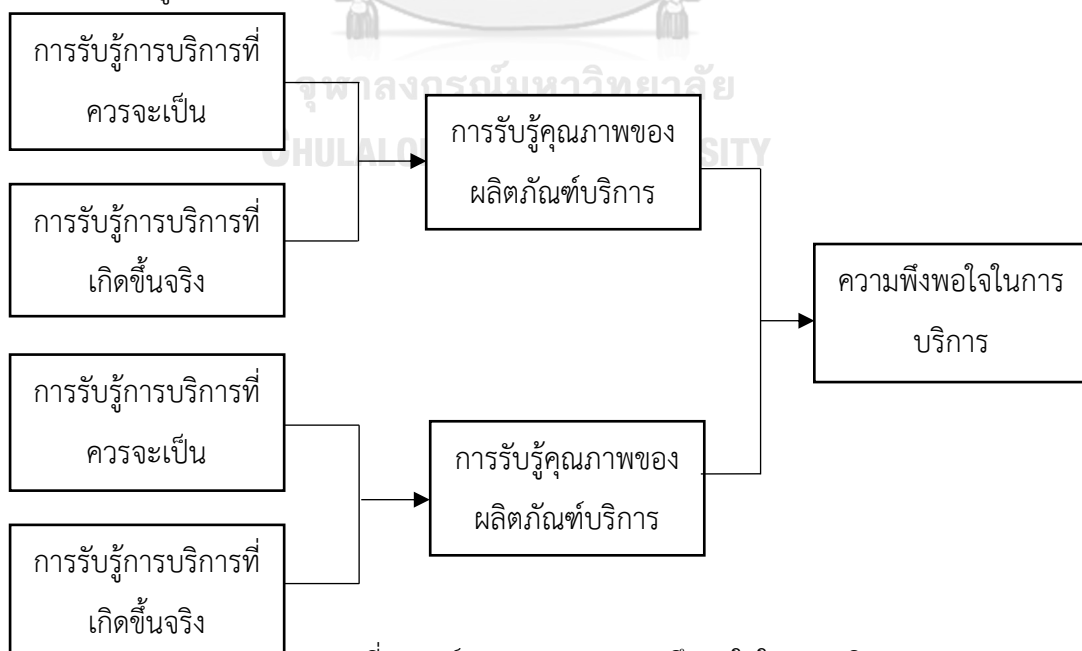


ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้ให้บริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้ให้บริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ ดังนี้ (ไพโรพนา ศรีเสน, 2544)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ

กล่าวโดยสรุปคือ การรับรู้ถึงการนำเสนอบริการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ว่าสินค้าหรือบริการประเภทนั้น ๆ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการตามที่ควรจะเป็น ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ สามารถเขียนเป็นแผนภาพได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

(นิตา ชูโต, 2545)

จากแผนภาพข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการโดยเฉพาะในธุรกิจกีฬา ผู้ให้บริการจะต้องนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีและทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของบริการ ผู้ใช้บริการจึงจะเกิดความพึงพอใจ การสร้างความพึงพอใจในการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการศึกษา

## 6. ลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์หลักของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพคือการเตรียมความพร้อมของสถานที่ภายในองค์กรเพื่อรองรับผู้มาใช้บริการในการทำกิจกรรมร่วมกัน ผู้ให้บริการในสถานบริการทางการกีฬาจึงจำเป็นต้องมีการลงทุนผลิตทรัพยากรที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ ตลอดจนการมีหน้าที่ในการรวบรวม จัดทำ วิเคราะห์ ประเมิน และเผยแพร่ข้อมูลทางการตลาดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้

ผู้ให้บริการในสถานบริการทางการกีฬาต้องเข้าใจถึงปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งปัจจัยภายใน ได้แก่ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการต้องรับรู้ถึงทัศนคติของผู้มาใช้บริการ รับรู้ถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการ เพื่อสร้างสิ่งจูงใจให้กับผู้มาใช้บริการ สำหรับปัจจัยภายนอกนั้นเกิดจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมรวมถึงวัฒนธรรมการมีปฏิสัมพันธ์กันในสังคม ผู้ให้บริการต้องเข้าใจแนวคิดทางการตลาดซึ่งเป็นปรัชญาที่มุ่งเน้นเพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจบริบทของธุรกิจกีฬาแม้พวกเขาเหล่านั้นจะไม่ได้เป็นนักกีฬาหรือเล่นกีฬามาก่อนก็ตาม และทำให้ผู้บริโภคเชื่อว่าธุรกิจกีฬานั้น ๆ จะสามารถสร้างความประทับใจและตอบสนองผู้บริโภคให้เกิดความพึงพอใจได้มากที่สุด (E. C. Schwarz, Hall, & Shibli, 2015) ซึ่งการที่จะบริหารการตลาดของธุรกิจกีฬาให้ประสบความสำเร็จนั้น ต้องพิจารณาถึงส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในมุมมองของลูกค้าเช่นกัน ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541)

1.คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ (Customer Value) ลูกค้าจะเลือกใช้บริการอะไรหรือกับใคร สิ่งที่พิจารณาเป็นหลักคือ คุณค่าหรือประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับเมื่อเทียบกับเงินที่จ่าย ดังนั้นธุรกิจกีฬาจะต้องเสนอแต่สิ่งที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างแท้จริง

2.ต้นทุน (Cost to Customer) ต้นทุนหรือเงินของลูกค้ายินดีที่จะจ่ายสำหรับบริการนั้น ต้องคุ้มค่ากับบริการที่จะได้ เมื่อลูกค้ายินดีจ่ายในราคาสูง แสดงว่ามีความคาดหวังในตัวบริการที่จะได้รับสูง ดังนั้นธุรกิจกีฬาจะต้องกำหนดราคาของลูกค้ายินดีที่จะจ่ายให้ได้ เพื่อนำราคาไปใช้ในการลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทำให้สามารถนำเสนอบริการในราคาที่ลูกค้ายอมรับได้

3.ความสะดวก (Convenience) ธุรกิจกีฬานั้น ต้องสร้างความสะดวกให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถามข้อมูล หรือการไปใช้บริการ

4.การติดต่อสื่อสาร (Communication) ลูกค้าต้องได้รับข่าวสารอันเป็นประโยชน์จากธุรกิจ ในขณะที่เดียวกันลูกค้าก็ต้องให้ข้อมูล ความเห็น หรือข้อร้องเรียนเช่นกัน โดยธุรกิจกีฬาต้องจัดหาสื่อที่เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมาย เพื่อการให้ข้อมูลและรับข้อมูลจากลูกค้า

5.การดูแลเอาใจใส่ (Caring) ไม่ว่าจะจะเป็นบริการที่จำเป็นหรือบริการที่ฟุ่มเฟือย ลูกค้าต้องการการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็ครั้งแรกหรือครั้งใดของการใช้บริการก็ตาม หรือไม่ว่าจะเป็นพนักงานผู้ใดที่ให้บริการก็ตาม

6.ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (Completion) ลูกค้ามุ่งหวังให้ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างสมบูรณ์แบบไม่ว่าจะเป็นบริการรูปแบบใดหรือมีความยากลำบากในการบริการเพียงใดก็ตาม ซึ่งลูกค้ามีหน้าที่รับรู้อย่างเดียวกับบริการที่มีให้ นั้นต้องตอบสนองความต้องการได้อย่างครบถ้วน

7.ความสบาย (Comfort) ลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็อาคาร เคา์เตอร์บริการ ห้องน้ำ ทางเดิน บ้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จะต้องสร้างความสบายตาและสบายใจให้ลูกค้า

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ธุรกิจกีฬาจะต้องมีกระบวนการในทางปฏิบัติที่ดีเพื่อให้เกิดความพึงพอใจตามความต้องการของลูกค้า โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพเป็นสำคัญ รวมถึงการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า หรือการสร้างความรู้สึกสบายให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ อันจะนำไปสู่การใช้บริการขั้นถัดไป

## 7.รูปแบบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

สถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่นอกเหนือจากหลักสูตรภายในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ หากพิจารณาตามลักษณะในเชิงธุรกิจแล้วนั้น จำแนกได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ (สุธาสิณี ศิริกาเยะ, 2554)

1.สถาบันสอนกีฬาเทนนิส (Tennis Academy) เป็นสถานที่ให้บริการกีฬาเทนนิสอย่างเต็มรูปแบบ มีการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบและแบ่งเป็นหลายระดับ ผู้ฝึกสอนเป็นบุคลากรประจำสถาบัน อาจมีการให้ค่าตอบแทนแก่ผู้ฝึกสอนเป็นเงินเดือน บางครั้งผู้ใช้บริการมักมีปัญหาในเรื่องของการเลือกผู้ฝึกสอนเนื่องจากความสามารถของผู้ฝึกสอนที่แตกต่างกัน จำนวน 9 แห่ง ประกอบด้วย เดอะ พิบตี เทนนิส คลับ, 71 International Tennis Academy, Advantage Tennis Training Center, สถาบันเทนนิสปิรามิต, กระแสเทนนิสแคมป์, Star Tennis Academy, Le Smash Tennis Club and Academy, Troops Tennis Academy และ Spin & Slice Tennis School and Academy

2.สถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ดำเนินการโดยภาคเอกชน สมาคมต่าง ๆ มีลักษณะโดยผู้ฝึกสอนเข้าสนามเองแล้วดำเนินการสอนเองโดยไม่จำกัดจำนวนชั่วโมง ซึ่งสามารถกำหนดวัน เวลาเรียนได้ตามความต้องการ จำนวน 11 แห่ง ประกอบด้วย สนามเทนนิสสันติสุข, สนามเทนนิสลาดพร้าว 33, สนามเทนนิสสโมสรอยู่เจริญ, สนามเทนนิสราชตฤณมัย, สนามเทนนิสบางนา รุ่งแสง, สนามเทนนิสกีฬารัตน์, สนามเทนนิสสายทิพย์, สนามเทนนิสศิริสุข, สนามเทนนิสปัญญาบุตร, สนามเทนนิสศกพลพรรณ และสนามเทนนิสสมานมิตร

3.สถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ดำเนินการโดยภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการศึกษา ลักษณะการสอนจะเป็นแบบแบ่งเวลาหรือมีการระบุช่วงเวลาสำหรับการเรียนการสอน เนื่องจากต้องให้ความสำคัญกับการบริการแก่ผู้ที่เป็นสมาชิกก่อน หรืออาจเป็นการสอนเทนนิสในรูปแบบของโครงการเพื่อประชาชนซึ่งมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ และมีผู้ฝึกสอนประจำของทางสนามจึงทำให้ผู้ฝึกสอนภายนอกไม่สามารถใช้สนามเทนนิสเป็นการส่วนตัวได้ จำนวน 8 แห่ง ประกอบด้วย สนามเทนนิสจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สนามเทนนิสการกีฬาแห่งประเทศไทย, สนามเทนนิสสโมสรทหารอากาศ พุ่งสีกัน, สนามเทนนิสศูนย์กีฬาสโมสรทหารบก เทเวศร์, สนามเทนนิสสำนักกีฬามหาวิทยาลัยรามคำแหง, สนามเทนนิสศูนย์กีฬารามอินทรา, สนามเทนนิสศูนย์กีฬาวิบูลย์วัฒนา และสนามเทนนิสศูนย์เยาวชนไทย-ญี่ปุ่น

4.สโมสรกีฬา (Sport Club) ซึ่งในประเภทนี้ ผู้มาใช้บริการจะต้องเป็นสมาชิกเท่านั้น บุคคลภายนอกจะไม่สามารถเข้ามาใช้บริการได้ ในเรื่องของค่าใช้จ่ายรวมทั้งโปรแกรมการสอนจะถูกกำหนดโดยทางสโมสร ผู้ฝึกสอนจะเป็นผู้ฝึกสอนกีฬาเทนนิสโดยเฉพาะและอยู่ประจำสโมสรนั้น ๆ จำนวน 6 แห่ง ประกอบด้วย สนามเทนนิสศุภาลัย ปาร์ค สปอร์ตคลับ, สนามเทนนิสราชกรีฑาสโมสร, สนามเทนนิสปิยะมัย สปอร์ตคลับ, สนามเทนนิสสโมสรเร็กซ์, สนามเทนนิสสโมสรราชพฤกษ์ และสนามเทนนิสสโมสรอังกฤษ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

อาภาวรรณ สังข์ศิริ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกที่เรียนกีฬาเทนนิส เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครอง มีกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มคือ ผู้ปกครองจำนวน 400 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านกีฬาเทนนิส และด้านการจัดการการกีฬาจำนวน 6 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกที่เรียนกีฬาเทนนิสที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดและนำไปสู่ความพึงพอใจในการเลือกที่เรียนกีฬาเทนนิสของผู้ปกครอง ได้แก่ ปัจจัยลักษณะทางกายภาพ

กาญจนา ทวีนนท์ (2561) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักรยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักรยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเทศไทย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวแบบพำนักรยะยาวชาวต่างชาติ จำนวน 308 คน และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงสุดคือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญ .05 และระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ ร้อยละ 48.8

นงลักษณ์ พรหมติงการ (2561) ได้ศึกษาพฤติกรรมของการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการคุณภาพบริการ คุณค่าที่รับรู้ และความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย เพื่อศึกษาการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ คุณภาพบริการคุณค่าที่รับรู้ และความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยศึกษาในลักษณะพหุกลุ่ม ประชากรเป้าหมายลูกค้าธุรกิจบริการ 2 ประเภท คือสถานบริบาล และโรงพยาบาลเอกชน ผลการศึกษาพบว่า อิทธิพลเชิงสาเหตุของการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพบริการ คุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและคุณค่าที่รับรู้ และความพึงพอใจ คุณค่าที่รับรู้ มีอิทธิพลทางตรงต่อการกลับมาซื้อซ้ำ แต่เมื่อศึกษาแยกประเภทพบว่า สถานบริบาลคุณภาพบริการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ส่วนในโรงพยาบาลเอกชนการสื่อสารการตลาดไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการ

เบญจมาภรณ์ นาคามดี (2561) ได้ศึกษาผลการเรียนความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษาพยาบาลต่อการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อประเมินผลการเรียน ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และหาความสัมพันธ์ระหว่างผลการเรียน ความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 3 ที่มีต่อวิธีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ในรายวิชาดังกล่าว โดยสอบถามความคิดเห็น และความพึงพอใจของนักศึกษาพยาบาลทุกคน พบว่า นักศึกษามีผลการเรียนเกรดบี ร้อยละ 42.60 นักศึกษาชอบวิธีการจัดการเรียนการสอนแบบใหม่มาก ร้อยละ 81.00 พึงพอใจต่อวิธีการจัดการเรียนการสอนแบบใหม่มาก ร้อยละ 81.00 โดยพอใจด้านการจัดการเรียนการสอนมากที่สุด ร้อยละ 87.50 และพอใจด้านการเตรียมตัวก่อนเรียนน้อยที่สุด ร้อยละ 70.40 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็น และความพึงพอใจของนักศึกษาพยาบาล พบว่า นักศึกษาชอบวิธีการจัดการเรียนการสอนแบบใหม่ และมีความพึงพอใจต่อวิธีการจัดการเรียนการสอนแบบใหม่ ( $r = 0.80, pvalue < 0.001$ ) จึงสรุปได้ว่าวิธีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็น

สำคัญในรายวิชาการพยาบาลมารดาทารก และการผดุงครรภ์ 1 มีความเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับการเรียนการสอนของนักศึกษาพยาบาลในยุคปัจจุบัน ผลจากการวิจัยนี้สามารถนำไปประกอบการพิจารณาเป็นแนวทางให้ผู้สอนได้พัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในวิชาอื่นต่อไป

พรमितร กุลกาลยีนยง (2561) ได้ศึกษาพฤติกรรมการบริโภคอาหารไทย และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหารไทยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผู้บริโภคกลุ่ม Gen-X และ Gen-Y ในประเด็นของ 1) พฤติกรรมการบริโภคอาหารไทย 2) ระดับความคิดเห็นและความแตกต่างที่มีต่อคุณภาพอาหาร คุณภาพบริการ บรรยากาศร้าน ราคา และความพึงพอใจ และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารไทย เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น Gen-X จำนวน 200 คน และเป็น Gen-Y จำนวน 200 คน ที่ไปรับประทานอาหารไทยในร้านที่กำหนดไว้ 15 แห่งที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งที่เป็น Gen-X และ Gen-Y ส่วนใหญ่ไปรับประทานอาหารไทยนอกบ้าน 1-3 ครั้งต่อเดือน รับประทานอาหารในมือเย็นที่ร้านในห้างใกล้บ้าน มีงบประมาณในการรับประทานอาหารเฉลี่ยต่อคนระหว่าง 301-600 บาท และแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจ คือเพื่อน ญาติ และคนรู้จัก ส่วนพฤติกรรมการรับประทานอาหารที่แตกต่างกันระหว่าง Gen-X และ Gen-Y คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็น Gen-X ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อสังสรรค์กับครอบครัว และไปรับประทานอาหารในวันเสาร์ ในขณะที่ กลุ่ม Gen-Y ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อสังสรรค์กับเพื่อน ๆ และไปรับประทานอาหารในวันอาทิตย์ กลุ่มตัวอย่างทั้งที่เป็น Gen-X และ Gen-Y มีความคิดเห็นต่อคุณภาพอาหาร คุณภาพบริการ และบรรยากาศร้านในระดับดี มีความคิดเห็นต่อราคาในระดับที่เหมาะสม และมีความพึงพอใจในการรับประทานอาหารในระดับมาก ตัวแปรราคาและคุณภาพบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในกลุ่มตัวอย่างทั้งที่เป็น Gen-X และ Gen-Y ส่วนตัวแปรด้านพฤติกรรมการบริโภคมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริโภคกลุ่ม Gen-X เท่านั้น

ระพีพร ศุภมจิตร (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อศูนย์วิจัยการศึกษาเพื่อเด็กที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อศูนย์วิจัยการศึกษาเพื่อเด็กที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ปกครองของนักเรียนที่อยู่ในศูนย์วิจัยการศึกษาเพื่อเด็กที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ปีการศึกษา 2558 รวมทั้งสิ้น 181 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดคือผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามและส่งคืนผู้วิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 3 ฉบับได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อศูนย์วิจัยการศึกษาเพื่อเด็กที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัย

เกษตรศาสตร์ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละผลการวิจัยพบว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่โครงการฯ มีการพัฒนาอาจารย์อย่างต่อเนื่องมากที่สุด ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจที่นักเรียนชั้นเตรียมประถมเรียนในห้องเรียนโครงการฯ ตามหลักสูตรที่ปรับให้เหมาะสมกับนักเรียนและนักเรียนที่ไม่สามารถเรียนตามหลักสูตรปกติได้ โครงการฯ จัดทำแผนการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP) ให้ โดยปรับเนื้อหาและวิธีการประเมินผลให้เหมาะสมตามศักยภาพของนักเรียนมากที่สุด ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

วารางคณา เรียนสุทธิ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงอาหาร รวมถึงการศึกษาถึงสาเหตุที่นิสิตไม่เข้าใช้บริการโรงอาหาร ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตของมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 343 คน ได้มาโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.971 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง อยู่ในระดับปานกลาง นิสิตที่มีชั้นปีและคณะที่ศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนิสิตชั้นปีที่ 1 และนิสิตชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 และนิสิตคณะวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจต่ำที่สุดแต่นิสิตที่มีเพศและคณะที่ศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับสาเหตุที่นิสิตไม่เข้าใช้บริการโรงอาหาร คือ ไม่มี ความหลากหลายของอาหาร เครื่องดื่ม ไม่พึงพอใจในรสชาติของอาหาร เครื่องดื่ม ไม่พึงพอใจในความสะอาดของอาหารเครื่องดื่ม และเห็นว่าจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ไม่เพียงพอ

CHULALONGKORN UNIVERSITY

#### งานวิจัยต่างประเทศ

Yanni Afthinos (2005) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าในสถานบริการร่างกายประเทศกรีซ โดยมีวัตถุประสงค์คือการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าในสถานบริการร่างกาย ในสถานบริการร่างกายแบบเอกชน 6 แห่ง ในกรุงเอเธนส์ ประเทศกรีซ ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการในสถานบริการร่างกาย ซึ่งมีลักษณะเฉพาะของการบริการแบบไม่อาจจับต้องได้ (Intangible) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Attitude) ความเป็นไปได้ (Abilities) ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทางด้านราคาและโปรแกรมการออกกำลังกายของแต่ละสถานบริการร่างกายที่ได้ออกแบบไว้ให้ และพบความ แตกต่างระหว่างเพศกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในสถานบริการร่างกาย

Aguado (2015) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการเลือกศึกษาต่อในหลักสูตรปริญญาบัณฑิต ภาค วิชาการเดินเรือ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ปกครองและนักศึกษาภาควิชาการเดินเรือชั้นปีที่หนึ่ง มหาวิทยาลัย Lyceum of the Philippines University-Batangas (LPU-B) พบว่า การเลือกศึกษาต่อในหลักสูตรปริญญาบัณฑิต เป็นความพึงพอใจส่วนบุคคลของนักศึกษาที่จะศึกษาต่อในภาค วิชาการเดินเรือ โดยมีการสนับสนุนจากผู้ปกครองที่ต้องการจะให้บุตรหลานได้ศึกษาต่อใน สถานศึกษาที่มีคุณภาพและมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของ ผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษาให้แก่บุตรหลาน และยังพบว่าอีกปัจจัยหนึ่งในการเลือกสถานศึกษา ให้แก่บุตรหลานคือความเชื่อของผู้ปกครองที่ว่า ผู้ที่จบการศึกษาจากภาควิชาการเดินเรือจะได้รับ โอกาสในการไปทำงานต่อในต่างประเทศ ซึ่งเป็นลักษณะงานและหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบสูง ทำให้ ได้รับโอกาสและผลตอบแทนในการทำงานที่มากกว่าผู้ที่เรียนในสาขาวิชาอื่น จึงทำให้เกิดความพึง พอใจของผู้ปกครองและนักศึกษาในการเลือกเรียนภาควิชาการเดินเรือของมหาวิทยาลัย Lyceum of the Philippines University-Batangas (LPU-B) เป็นอย่างมาก

Muchohi (2015) ได้ทำการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพใน ธุรกิจกีฬาเทนนิสในเขตไนโรบี พบว่า กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดที่นำมาใช้ในองค์กรกีฬาเทนนิส เพิ่มความสามารถในการแข่งขันอย่างมาก เช่น กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ สถานที่ ราคา กระบวนการ ผู้คน และการส่งเสริมการขายคือตัวแปรอิสระที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร นอกจากนี้ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพเป็นตัวแปรสำคัญที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ขององค์กรเช่นกัน โดยทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างจำนวนของผลิตภัณฑ์และส่วนแบ่ง การตลาด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเข้าร่วมของผู้บริโภค

จากการศึกษางานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่กล่าวมาข้างต้นนี้ พบว่า ปัจจัยลักษณะทาง กายภาพเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ ดังรายละเอียดใน ตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 1 ข้อคำถามจากงานวิจัยที่นำมาปรับใช้ในแบบสอบถาม

ผู้วิจัย	ปัจจัยลักษณะทางกายภาพ			ความพึงพอใจ
	คำถามด้านทำเลที่ตั้ง	คำถามด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบ	คำถามด้านภาพลักษณ์	คำถามด้านความพึงพอใจ
อภาภรณ์ สัจจ์ศิริ (2553)	1.สนามเทนนิสและบริเวณใกล้เคียงมีการรักษาความสะอาด	1.มีสถานที่นั่งพักสำหรับผู้ปกครอง	1.มีการตกแต่งสถานที่เพื่อสร้างบรรยากาศในการเล่นเทนนิส เช่น ติดรูปภาพนักเทนนิสชื่อดัง 2.ผู้ฝึกสอนแต่งกายด้วยชุดหรือเครื่องแบบที่เหมาะสม	
นภาพร สุนาสวน (2559)				1.ท่านพึงพอใจต่อสินค้าที่ท่านได้รับ 2.ท่านพึงพอใจต่อบริการที่ท่านได้รับ 3.ท่านพึงพอใจต่อความสะอาดสวยงามที่ท่านได้รับ
กาญจนา ทวีพันธ์ (2561)				1.คุณภาพของสินค้า/บริการที่ท่านได้รับ 2.คุณค่าของสินค้า/บริการที่ท่านได้รับ

ตารางที่ 2 ข้อคำถามจากงานวิจัยที่นำมาปรับใช้ในแบบสอบถาม (ต่อ)

ผู้วิจัย	ปัจจัยลักษณะทางกายภาพ			ความพึงพอใจ
	คำถามด้านทำเลที่ตั้ง	คำถามด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบ	คำถามด้านภาพลักษณ์	คำถามด้านความพึงพอใจ
พรมิตร กุลกาล ยีนยง (2561)			1.ท่านชอบบรรยากาศภายในร้านอาหารไทย	1.ท่านพึงพอใจในการรับประทานอาหารไทยที่ร้านอาหารไทย
ระพีพร ศุภมทิธร (2561)				1.ท่านพึงพอใจที่โครงการฯ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 2.ท่านพึงพอใจในภาพรวม 3.ท่านพึงพอใจต่อกิจกรรมสอนเสริมทางวิชาการ
วราภรณ์ เรียง สุทธิ (2561)				1.ท่านพึงพอใจในภาพรวมต่อระบบการบริหารจัดการของสหกรณ์
Muchohi (2015)	1.สนามเทนนิสมีความสะอาด	1.มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน 2.สนามเทนนิสมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย	1.สนามเทนนิสมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด	

จากตารางที่กล่าวมาข้างต้นนี้ แสดงให้เห็นว่า ข้อคำถามด้านทำเลที่ตั้ง ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบ ด้านภาพลักษณ์ และด้านความพึงพอใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

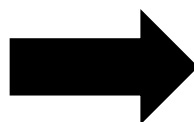
ลักษณะทางกายภาพของ  
สถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

- 1.ด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส
- 2.ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบ  
ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส
- 3.ด้านภาพลักษณ์สถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

(Zeithaml & Bitner, 2000)

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจในการเลือก  
สถานที่เรียนกีฬาเทนนิส  
(สรชัย พิศาลบุตร, 2551)  
(Shelly, 1995)



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ประชากร

ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ปกครองของเยาวชนที่ถูกต้องตามกฎหมาย ที่มาใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 34 แห่ง ที่จัดอยู่ในรูปแบบสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่พิจารณาตามลักษณะในเชิงธุรกิจจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจากขนาดผู้ปกครองนักเรียนตามสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จากการคำนวณโดยใช้สูตรการประมาณค่าสัดส่วนประชากรในการสุ่มตัวอย่าง กรณีที่ประชากรมากและไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน สัดส่วนของประชากรที่ทำการสุ่มคือ 50% หรือ 0.5 โดยมีค่าความเชื่อมั่น 95% และคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548)

$$\text{สูตร } n = \frac{[Z^2 pq]}{E^2}$$

โดย n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z แทน ค่าสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด (กำหนดค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% = 1.96)

p แทน สัดส่วนของผู้ปกครองที่ใช้บริการที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานคร (กำหนด p = 0.5)

q แทน 1 - p

E แทน ค่าคลาดเคลื่อนการประมาณสัดส่วนประชากร (กำหนด E = 0.05)

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{[(1.96)^2 (0.5)(1-0.5)]}{0.05^2}$$

$$n = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

การเก็บข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้จะมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย และเนื่องจากไม่มีกรอบประชากรที่เหมาะสม การสุ่มตัวอย่างจึงใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดโควตา (Quota Sampling) จากจำนวนสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 94 แห่ง (ภาคผนวก ข) นั้น มีสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสจำนวน 34 แห่ง ที่จัดอยู่ในรูปแบบสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่พิจารณาตามลักษณะในเชิงธุรกิจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ สถาบันสอนกีฬาเทนนิส สถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ดำเนินการโดยภาคเอกชน สมาคมต่าง ๆ สถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ดำเนินการโดยภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการศึกษา และสโมสรกีฬา (อาภาวรรณ สังข์ศิริ, 2553) จากนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดจำนวนชุดแบบสอบถามโดยทำการเฉลี่ยจำนวนชุดแบบสอบถามแต่ละ 11-12 ชุด

ในการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ปกครองของเยาวชนที่เข้าใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานคร ณ สถานที่เรียนกีฬาเทนนิสแห่งต่าง ๆ ตามรูปแบบการให้บริการของที่เรียนกีฬาเทนนิสทั้ง 34 แห่ง (สุธาสินี ศิริกายะ, 2554)

### การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้มีวิธีการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางและข้อมูลเบื้องต้นในการสร้างแบบสอบถาม
2. ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อสร้างแบบสอบถามให้มีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้เนื้อหาครอบคลุมถึงปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกที่เรียนกีฬาเทนนิสของผู้ปกครอง
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านที่มีคุณสมบัติคือ เป็นอาจารย์ผู้สอนเกี่ยวกับการบริหารการจัดการภายในมหาวิทยาลัยจำนวน 2 ท่าน และภายนอกมหาวิทยาลัยจำนวน 3 ท่าน
4. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และประเมินคำถามแต่ละข้อโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index Objective-Item Congruence: IOC) จัดระดับโดยผู้ทรงคุณวุฒิจะเป็นผู้ตัดสินเครื่องมือเป็นรายข้อ คือ สอดคล้อง (+1) ไม่แน่ใจ (0) และไม่สอดคล้อง (-1) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) โดยการพิจารณาค่าความสอดคล้องจะต้องมีระดับค่าคะแนนตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จากนั้นนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ก่อนทดลองใช้ ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.97

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) โดยทดลองใช้แบบสอบถามกับผู้ปกครองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ไม่ซ้ำกับที่เก็บข้อมูล เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถามด้วยการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยกำหนดค่าความเที่ยงตั้งแต่ระดับ 0.70 ขึ้นไป (ประคอง กรรณสูต, 2542) ซึ่งได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.872

6. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงด้านภาษาให้เกิดความกระชับ ชัดเจน ตลอดจนรูปแบบการจัดพิมพ์แบบสอบถามที่เหมาะสม จากนั้นจึงนำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. แบบสอบถาม (Questionnaire)

เป็นแบบสอบถามที่การศึกษานี้สร้างขึ้น ซึ่งได้จากการศึกษาแนวคิด เอกสาร ข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเนื้อหาบางส่วนนำมาจากแบบสอบถาม (นภาพร สุนาสวน, 2559; อภาวรรณ สังข์ศิริ, 2553) ประกอบกับการกำหนดข้อคำถามขึ้นเอง แบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ

อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสของผู้ตอบแบบสอบถาม

ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้เรียน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อสัปดาห์ รูปแบบสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ใช้บริการ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเติมข้อความ

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ต่อความพึง

พอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire)

### เกณฑ์เทียบระดับความพึงพอใจ

ข้อมูลจากแบบสอบถามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 4 ระดับ นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และร้อยละ รวมคะแนนที่ได้นำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยเป็นรายข้อ นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยที่

คะแนนยิ่งสูง จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจที่มาก ส่งผลต่อสมมติฐานการวิจัย ซึ่งกำหนดความหมายของคะแนนไว้ ดังนี้ (ศิรินาถ สิงหาแก้ว, 2536)

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
4	ระดับมากที่สุด
3	ระดับมาก
2	ระดับน้อย
1	ระดับน้อยที่สุด

ในการกำหนดระดับคะแนนนี้ ไม่ได้กำหนดช่วงกลางให้เลือกตอบ เนื่องจากต้องการทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในทิศทางที่ชัดเจน หากกำหนดช่วงกลางขึ้น อาจทำให้ไม่ทราบถึงความพึงพอใจที่แท้จริง ดังที่ ศิรินาถ สิงหาแก้ว (2536) วิจัยพบว่า “ในกรณีที่คำตอบมีช่วงกลางให้เลือก ผู้ประเมินมักจะประเมินที่ช่วงตรงกลาง เพราะเป็นความรู้สึกทางจิตใจที่จะไม่ทำความกระทบกระเทือนให้กับสิ่งที่ประเมิน หรือในกรณีที่ไม่มีความมั่นใจในสิ่งที่ประเมิน ด้วยเหตุนี้คำตอบที่มีช่วงตรงกลางอาจทำให้ไม่ได้ผลการประเมินที่แท้จริง”

จากการแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 4 ระดับ สามารถนำมาวิเคราะห์เกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็นด้วยการกำหนดอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ยุพธ ใภยวรรณ, 2545)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Class Interval)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

เมื่อได้ค่าเฉลี่ย (Mean) แล้ว จึงนำมาเทียบเกณฑ์ระดับความคิดเห็นที่กำหนดไว้

คะแนนเฉลี่ยจะนำมาแปลความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.26 - 4.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.25 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.76 - 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.75 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

### แบบสอบถาม

1. วางแผนการเก็บข้อมูล พร้อมกำหนดวันและเวลาเดินทางสำหรับการเก็บข้อมูล โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 2 เดือน และทำการเก็บข้อมูลสถานที่ละ 3 ชั่วโมง อย่างต่ำสถานที่ละ 11 ชุดและไม่เกิน 12 ชุด

2. เก็บข้อมูลโดยการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยทำการเก็บข้อมูลบริเวณสถานที่

เรียนกีฬาเทนนิสตามแห่งต่าง ๆ ตามรูปแบบของการให้บริการทั้ง 4 ประเภท ได้แก่ สถาบันสอนกีฬาเทนนิส สถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ดำเนินการโดยภาคเอกชน สมาคมต่าง ๆ สถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ดำเนินการโดยภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการศึกษา และสโมสรกีฬา โดยทำหนังสือขอเข้าทำการเก็บข้อมูลกับสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสตามแห่งต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ จากนั้นส่งแบบสอบถามให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ปกครองของเยาวชนที่มาใช้บริการ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านและตอบแบบสอบถามด้วยตนเองโดยให้เวลาผู้ตอบแบบสอบถามในการตอบแบบสอบถามประมาณ 5-10 นาที จากนั้น ผู้วิจัยจะเก็บแบบสอบถามหลังจากผู้ปกครองได้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว

3. การเก็บข้อมูลเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ทำการลงรหัสข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ผล

## การวิเคราะห์ข้อมูล

### ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดแล้ว จึงนำไปตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ดังต่อไปนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง



1.2 ตอนที่ 2 เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้เรียน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อสัปดาห์ รูปแบบสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ใช้บริการ นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

1.3 ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open End) ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยการนำข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนอธิบาย มาจัดประเด็น และนำประเด็นที่คล้ายคลึงกันมาจัดเป็นกลุ่มเดียวกัน เพื่อนำมากำหนดเป็นค่าความถี่ (Frequency) ให้กับข้อความหรือรายการนั้น ๆ และทำการสรุปเป็นค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

## 2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

การศึกษาปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง โดยประมาณค่าจากวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ประกอบด้วย 2 ตัวแปรหลักด้วยกันคือ ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยลักษณะทางกายภาพทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ ด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส และด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

ในการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง ทำโดยการดูค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significant Level) ซึ่งได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหากค่า  $\beta$  มีผลเป็นบวก แสดงถึงความมีนัยสำคัญและเป็นการสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทำให้สมมติฐานมีดังนี้

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสสามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมของผู้ปกครองที่มาใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548)

จะได้สมการซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง  $Y$  และ  $X_1, X_2, \dots, X_k$  ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

เมื่อ  $X_1$  = ด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

$X_2$  = ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

$X_3$  = ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

$Y$  = ความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสของผู้ปกครอง

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อน

$\beta_i$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ  $X_i$  แต่ละตัว โดยที่ค่า  $\beta_i$  จะแสดงอัตราการเปลี่ยนแปลงของค่า  $X_i$  ต่อ  $Y$  ดังนี้คือ ถ้าค่า  $X_i$  เปลี่ยนไป 1 หน่วย จะทำให้ค่า  $Y$  เปลี่ยนไป  $\beta_i$  หน่วย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง” โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษาถึงปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยงานวิจัยชิ้นนี้ได้นำข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด มาบันทึกข้อมูลและทำการวิเคราะห์หาค่าจำนวนร้อยละ และทดสอบปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง โดยประมาณค่าจากวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแยกผลการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ส่วน และนำเสนอตารางประกอบความเรียง ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 4.1.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ  
ปรากฏผลดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	197	49.25
หญิง	203	50.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดได้แก่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.75 ที่เหลือได้แก่ เพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 49.25 ตามลำดับ

#### 4.1.2 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ  
ปรากฏผลดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวนค่าและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
31 ปี - 35 ปี	21	5.25
36 ปี - 40 ปี	74	18.50
41 ปี- 45 ปี	135	33.75
46 ปี- 50 ปี	117	29.25
มากกว่า 50 ปี	53	13.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ อายุ 41 ปี- 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.75 รองลงมา ได้แก่ 46 ปี- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.25 และน้อยที่สุด อายุ 31 ปี - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.25 ตามลำดับ

#### 4.1.3 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ ปรากฏผลดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 5** แสดงจำนวนค่าและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	76	19.00
เจ้าของกิจการ/ผู้ประกอบการ	54	13.50
รับจ้างทั่วไป	21	5.25
ข้าราชการ/พนักงานราชการ	129	32.25
พนักงานบริษัทเอกชน	110	27.50
อื่น ๆ	10	2.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และลำดับสุดท้ายคือ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.50

#### 4.1.4 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนปรากฏผลดังตารางที่ 5

**ตารางที่ 6** แสดงจำนวนค่าและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20,000 บาท	45	11.25
20,000-25,000 บาท	145	36.25
25,001-30,000 บาท	135	33.75
มากกว่า 30,000 บาท	75	18.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาคือ 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.75 และลำดับสุดท้ายคือ น้อยกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.25

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีจำนวน 4 ข้อดังนี้

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามความสัมพันธ์กับผู้เรียนปรากฏผลดังตารางที่ 6

**ตารางที่ 7** แสดงจำนวนค่าและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความสัมพันธ์กับผู้เรียน

ความสัมพันธ์กับผู้เรียน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ปกครอง (บิดา มารดา)	377	94.25
ผู้อุปการะเลี้ยงดู (มิใช่บิดา มารดา โดยกำเนิด)	22	5.50
อื่น ๆ	1	0.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความสัมพันธ์กับผู้เรียน ผู้ปกครอง (บิดา มารดา) คิดเป็นร้อยละ 94.25 รองลงมาคือ ผู้อุปการะเลี้ยงดู (มิใช่บิดา มารดา โดยกำเนิด) คิดเป็นร้อยละ 5.50 และลำดับสุดท้ายคือ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.25

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนวันท่านมาใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส/ สัปดาห์ ปรากฏผลดังตารางที่ 7

**ตารางที่ 8** แสดงจำนวนค่าและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านวัน / สัปดาห์

วัน / สัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
1 วัน	5	1.25
2-3 วัน	252	63.00
4-5 วัน	141	35.25
6-7 วัน	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมาใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส 2-3 วัน / สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมาคือ 4-5 วัน/ สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 35.25 และลำดับสุดท้ายคือ 6-7 วัน/ สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 0.50

4.2.3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ใช้บริการปรากฏผลดังตารางที่ 8  
**ตารางที่ 9** แสดงจำนวนค่าและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน  
 รูปแบบสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ใช้บริการ

รูปแบบสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สถาบันสอนกีฬาเทนนิส	100	25.00
สถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ดำเนินการโดยภาคเอกชน สมาคมต่าง ๆ	100	25.00
สถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ดำเนินการโดยภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการศึกษา	100	25.00
สโมสรกีฬา	100	25.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่ารูปแบบสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามมี  
 จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.00

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึง  
 พอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ  
 ในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง แบ่งเป็นรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่  
 ด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียน  
 กีฬาเทนนิส และด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ดังนี้

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครองโดยภาพรวม ปรากฏดังตารางที่ 9

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง โดยภาพรวม

ปัจจัยลักษณะทางกายภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส	3.60	0.37	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส	3.51	0.40	มากที่สุด
ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส	3.63	0.42	มากที่สุด
รวม	3.58	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง ด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส และด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60, 3.51 และ 3.63 ตามลำดับ



**ตารางที่ 11** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง โดยด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

ด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความคิดเห็นต่อสถานที่ที่ท่านมาใช้บริการ	3.67	0.48	มากที่สุด
2. ท่านมีความคิดเห็นต่อความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	3.53	0.56	มากที่สุด
3. ท่านมีความคิดเห็นต่อความสะอาดโดยรอบของสถานที่	3.49	0.58	มากที่สุด
4. ท่านมีความคิดเห็นต่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	3.69	0.50	มากที่สุด
รวม	<b>3.60</b>	<b>0.37</b>	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง ด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.60 และ S.D.=0.37 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความคิดเห็นต่อความปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีความคิดเห็นต่อสถานที่ที่ท่านมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และลำดับ สดท้ายคือ ท่านมีความคิดเห็นต่อความสะอาดโดยรอบของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

**ตารางที่ 12** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง โดยด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่

ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความคิดเห็นที่บริเวณโดยรอบไม่มีมลพิษทางอากาศและมลพิษทางเสียง	3.55	0.53	มากที่สุด
2. ท่านมีความคิดเห็นกับการที่มีสถานที่นั่งพักสำหรับผู้ปกครองอย่างเพียงพอ	3.51	0.54	มากที่สุด
3. ท่านมีความคิดเห็นกับการที่มีพื้นที่เพียงพอต่อการจอดยานพาหนะทุกชนิด	3.48	0.58	มากที่สุด
4. ท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยลักษณะต่าง ๆ ภายในสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส สามารถจดจำและเข้าใจได้ง่าย	3.48	0.66	มากที่สุด
รวม	<b>3.51</b>	<b>0.40</b>	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.51 และ S.D.=0.40 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความคิดเห็นที่บริเวณโดยรอบไม่มีมลพิษทางอากาศและมลพิษทางเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีความคิดเห็นกับการที่มีสถานที่นั่งพักสำหรับผู้ปกครองอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และลำดับ สุดท้ายคือท่านมีความคิดเห็นกับการที่มีพื้นที่เพียงพอต่อการจอดยานพาหนะทุกชนิด และท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยลักษณะต่าง ๆ ภายในสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส สามารถจดจำและเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

**ตารางที่ 13** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง โดยด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความคิดเห็นกับการที่มีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เข้ากับบรรยากาศในการเล่นเทนนิส เช่น ติดรูปภาพนักกีฬาเทนนิสชื่อดัง	3.53	0.65	มากที่สุด
2. ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณสอนแต่งกายเหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน	3.79	0.43	มากที่สุด
3. ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณให้บริการมีความใส่ใจลูกค้า ตลอดการเข้าใช้บริการ	3.59	0.55	มากที่สุด
รวม	<b>3.63</b>	<b>0.42</b>	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.63 และ S.D.=0.42 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณสอนแต่งกายเหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณให้บริการมีความใส่ใจลูกค้า ตลอดการเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และลำดับสุดท้ายคือ ท่านมีความคิดเห็นกับการที่มีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เข้ากับบรรยากาศในการเล่นเทนนิส เช่น ติดรูปภาพนักกีฬาเทนนิสชื่อดัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง

ความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสแห่งนั้น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านพึงพอใจที่ได้รับประสบการณ์ที่ดีในการเข้าใช้บริการ	3.63	0.50	มากที่สุด
2. ท่านพึงพอใจต่อบริการที่ท่านได้รับ	3.56	0.52	มากที่สุด
3. ท่านพึงพอใจต่อความสะดวกสบายที่ท่านได้รับ	3.56	0.54	มากที่สุด
รวม	3.58	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง ค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.58 และ S.D.=0.39 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านพึงพอใจที่ได้รับประสบการณ์ที่ดีในการเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.63 รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจต่อบริการที่ท่านได้รับ และท่านพึงพอใจต่อความสะดวกสบายที่ท่านได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระปัจจัยลักษณะทางกายภาพ อย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อตัวแปรตามที่สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regressions

Model		df	Sum of squares	Mean of square	F-Ratio	P-value
1	Regression	3	30.853	10.284	124.133	0.000***
	Residual	396	32.809	0.083		
	รวม	399	63.662			

$P^* < .05$  (F = 124.133  $p^{***} = 0.000$ )

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระปัจจัยลักษณะทางกายภาพอย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครองที่สามารถนำมาสร้างเป็นสมการ Multiple regression พบว่า มีค่า F เท่ากับ 124.133 และค่า P เท่ากับ 0.00

**ตารางที่ 16** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง

ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง	Beta	t	P-value
ด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส	0.19	3.86	0.00***
ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส	0.25	5.21	0.00***
ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส	0.33	6.46	0.00***

$R=0.69$   $R^2=0.48$  Adjust  $R^2=0.48$  Std. Error=0.28  $F=124.133$   $P^{***}=0.00$

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p < .05$ )

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง ทั้ง 3 ด้าน พบว่า Adjust  $R^2$  เท่ากับ 0.48 หรือ 48% หมายความว่า ด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส และด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง อธิบายได้ว่า เมื่อด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง เพิ่มขึ้น 0.19 หน่วย โดยตัวแปรอื่น ๆ คงที่ ถ้าด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง เพิ่มขึ้น 0.25 หน่วย และถ้าด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง เพิ่มขึ้น 0.33 หน่วย

## ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง ซึ่งเป็นคำถามชนิดปลายเปิด (Open-ended) ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาจัดเป็นประเด็นที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งจับกลุ่มได้ด้วยกันได้ 3 ด้าน ดังนี้

**ตารางที่ 17** ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านข้อมูล ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวนของผู้ตอบ ข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
ควรจัดการแข่งขันภายในเพื่อเพิ่มประสบการณ์ให้ผู้เรียน	4	7.40
ควรเพิ่มผู้สอน เนื่องจากมีเด็กเรียนเยอะ	6	11.11
ควรทำที่จอดรถเพิ่ม	20	37.04
เพิ่มการดูแลทั้งในเรื่องของความปลอดภัยและความสะอาด	9	16.67
เพิ่มจุดทิ้งขยะบริเวณสนามให้มากขึ้น		
อยากให้แนะนำการยืดกล้ามเนื้อทั้งก่อนเล่นและหลังเล่นกับผู้เรียน	7	12.96
ปรับปรุงสัญลักษณ์บอกทางภายในสถานที่	5	9.26
ที่นั่งพักผ่อนเกินไป ควรทำเพิ่มให้ครอบคลุมทั่วบริเวณของสถานที่	3	5.56
<b>รวม</b>	<b>54</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั้งสิ้น 54 ครั้ง ซึ่งแบ่งเป็น 7 ด้าน และ 3 ด้านที่ผู้ปกครองให้ความสนใจเป็นพิเศษ คือ ได้แก่ ด้านควรทำที่จอดรถเพิ่ม 20 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.04 ด้านเพิ่มการดูแลทั้งในเรื่องของความปลอดภัยและความสะอาด เพิ่มจุดทิ้งขยะบริเวณสนามให้มากขึ้น 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.11 และด้านอยากให้แนะนำการยืดกล้ามเนื้อทั้งก่อนเล่นและหลังเล่นกับผู้เรียน 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.96 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาศึกษาถึงปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสแห่งนั้น จำนวน 14 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดระยอง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) จำนวน 1 ข้อ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และประเมินค่าถามแต่ละข้อโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index Objective-Item Congruence: IOC) ได้ค่าระดับคะแนนที่ 0.97 ในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) และในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) ปรากฏค่าอำนาจจำแนกวิเคราะห์โดยหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.824-0.946 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่มีค่าเท่ากับ 0.856 สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม รวมจำนวนที่รวบรวมได้ทั้งสิ้น 400 ราย จากนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยข้อคำถามที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน



มาตรฐาน (Standard Deviation ; S.D.) การเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครอง โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) นอกจากข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ปกครอง ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดใช้การวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

### สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยขอนำเสนอเป็นภาพรวม และข้อสรุปผลการวิจัยที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ตามลำดับดังนี้

**ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์** ผลการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ปกครอง พบว่า ประชากรในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.75 มีอายุในช่วงอายุ 41 ปี- 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.75 มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 32.25 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.25 มีความสัมพันธ์เป็นผู้ปกครอง (บิดา มารดา) คิดเป็นร้อยละ 94.25 มาใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส 2-3 วัน / สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 63.00

**ความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง** โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านได้แก่ ด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส และด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60, 3.51 และ 3.63 ตามลำดับ

**ระดับความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง**

**ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส** ค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.63 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านพึงพอใจที่ผู้สอนแต่งกายเหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจที่ผู้ให้บริการมีความใส่ใจลูกค้า ตลอดการเข้าใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และลำดับสุดท้ายคือ ท่านพึงพอใจที่มีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เข้ากับบรรยากาศในการเล่นเทนนิส เช่น ติดรูปภาพนักกีฬาเทนนิสชื่อดัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

**ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส** มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.51 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่บริเวณโดยรอบไม่มีมลพิษทางอากาศ และมลพิษทางเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจที่มีสถานที่นั่งพักสำหรับผู้ปกครองอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และลำดับสุดท้ายคือ ท่านพึง

พอใจที่มีพื้นที่เพียงพอต่อการจอดยานพาหนะทุกชนิด และท่านพึงพอใจที่ป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ภายในสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส สามารถจดจำและเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

**ด้านทำเลที่ตั้งสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส** มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.60 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจต่อสถานที่ที่ท่านมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และลำดับสุดท้ายคือ ท่านพึงพอใจต่อความสะดวกโดยรอบของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

5.1.4 การทดสอบสมมติฐานของลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง พบว่า ปัจจัยลักษณะทางกายภาพส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสอย่างมีนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ .05 ซึ่งค่า P ที่ได้เท่ากับ .00 ค่า  $R^2$  เท่ากับ .48 โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังต่อไปนี้

**ด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส** ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่า  $\beta$  เท่ากับ .19 หน่วย อธิบายได้ว่า เมื่อด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง เพิ่มขึ้น 0.19 หน่วย

**ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส** ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่า  $\beta$  เท่ากับ .25 หน่วย อธิบายได้ว่า เมื่อด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง เพิ่มขึ้น 0.25 หน่วย

**ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส** ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่า  $\beta$  เท่ากับ .33 หน่วย อธิบายได้ว่า เมื่อด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทำให้ความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง เพิ่มขึ้น 0.33 หน่วย

### อภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากการวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยจะได้นำมาอภิปรายเพื่อสรุปเป็นข้อยุติให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยมีการนำเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนหรือขัดแย้งได้ 4 ข้อ ดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่า เมื่อวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในกลุ่มตัวอย่างแล้ว ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.75 มีอายุในช่วงอายุ 41 ปี- 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.75 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 32.25 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-25,000 บาท

คิดเป็นร้อยละ 36.25 มีความสัมพันธ์เป็นผู้ปกครอง (บิดา มารดา) คิดเป็นร้อยละ 94.25 มาใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส 2-3 วัน / สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 63.00

ความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยลักษณะทางกายภาพส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสอย่างมีนัยสำคัญที่ต่ำกว่าระดับ .05 และส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส 48% ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงปัจจัยลักษณะทางกายภาพโดยรวมส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาวรรณ สังข์ศิริ (2553) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสของผู้ปกครอง ได้แก่ ปัจจัยลักษณะทางกายภาพ

**ด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส** จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้ง โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณารายข้อพบว่าผู้ปกครองเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานมีความพึงพอใจมากคือ ด้านสถานที่ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยในการใช้บริการ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เนื่องจากสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในแต่ละสถานศึกษานั้น จะจัดอยู่ตรงจุดศูนย์กลางของแต่ละสถานศึกษา เป็นจุดศูนย์กลางระหว่างตึกต่าง ๆ ใกล้เคียงกับโรงอาหารซึ่งมีที่นั่งจัดเตรียมไว้ให้อยู่แล้ว ซึ่งเป็นทางผ่านสำหรับการเดินเปลี่ยนตึกไปเรียน ทำให้ผู้ปกครองเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานนั้นรู้สึกปลอดภัยซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คอตเลอร์ (Kotler, 2000) ว่า สถานที่ให้บริการการเข้าถึงบริการ ปลอดภัยในด้านการใช้บริการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการ ให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ฉะนั้นสถานที่บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ และสอดคล้องกับ แนวคิดของ ฉัตยาพร เสมอใจ (2547) ว่าด้านสถานที่ให้บริการในส่วนแรกคือ ทำเลที่ตั้ง (Location) การเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจสำคัญมากโดยเฉพาะธุรกิจบริการ เพราะทำเล ที่ตั้งเป็นตัวกำหนดกลุ่มลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการ ดังนั้นสถานที่ให้บริการต้องสามารถครอบคลุม พื้นที่ในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด และคำนึงถึงทำเลที่ตั้งของคู่แข่งด้วย อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณารายข้อย่อยอื่น ๆ กล่าวคือ ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ และความสะอาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ สรรควร สัตยมงคล (2551) ซึ่งพบว่าผู้บริโภคเห็นด้วยในระดับมากในเดินทางมาได้สะดวกในบริเวณรอบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และสอดคล้อง กับงานวิจัยของ อรุณพร อธิมาตรไมตรี (2556) ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในเรื่องความสะอาด ที่รอบรับนักท่องเที่ยวและสาธารณูปโภค เช่น ห้องน้ำสะอาด พื้นที่บริเวณสะอาด สำหรับผู้มาใช้บริการในตลาดน้ำคลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

**ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส** จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้ง โดยรวม อยู่ใน

ระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ปกครองเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ บริเวณโดยรอบไม่มีมลพิษทางอากาศและมลพิษทางเสียง รองลงมาเป็นสถานที่นั่งพักสำหรับผู้ปกครองอย่างเพียงพอ พื้นที่เพียงพอต่อการจอดยานพาหนะทุกชนิด และด้านสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส สามารถจดจำและเข้าใจได้ง่าย ตามลำดับ ซึ่งการที่ความพึงพอใจของผู้ปกครองอยู่ระดับมากในด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมในการให้บริการ จะสอดคล้อง กับงานวิจัยของ อพันธ์ พูลพุทธา (2553) ซึ่งพบว่านิสิตและบุคลากรมีความพึงพอใจมากในบริเวณที่นั่งรับประทานอาหารของตลาดน้อย มหาวิทยาลัยสารคามเนื่องจากยังมีจำนวนเพียงพอรองรับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ในการให้บริการตลาดนัดนอกจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ให้ผู้เลือกใช้ซื้อสินค้าและบริการแล้ว ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการออกแบบจัดผังจัดสถานที่จะมีส่วนช่วยให้ผู้ปกครองนั้นเกิดความสะดวกสบายในการสังเกต และจดจำ และนำไปสู่ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชาदानธำรงกุล (2006) พุดถึงปัจจัยที่ส่งผลถึงคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible) ว่ารูปลักษณ์ทางกายภาพที่ ประจักษ์กับสายตาของผู้รับบริการ เป็นสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจ และประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า ซึ่งได้แก่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ การตกแต่ง เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ถังขยะ ป้ายบอกทาง ฯลฯ และสอดคล้องกับแนวคิด ของ อังคณา ประทีปชัย (2549) ว่าการจัดสรรปรับปรุงสถานที่ให้สวยงาม สะดวกสบาย มีการพัฒนา สภาพแวดล้อมและสถานที่อย่างดี มีผลให้ผู้เลือกใช้บริการมีความพึงพอใจและทัศนคติที่ดี

**ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส** จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานมี ความพึงพอใจในทำเลที่ตั้ง โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ปกครองเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผู้สอนแต่งกายเหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน รองลงมา ผู้ให้บริการมีความใส่ใจลูกค้า ตลอดจนการเข้าใช้บริการ เนื่องจากผู้ปกครองจะคำนึงถึง ครูที่จะสอนนักเรียนมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย แต่งกายเหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน มากที่สุด ผู้ปกครองจึงให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มาก โดยทางสถาบันมีกฎและข้อกำหนดในเรื่องการแต่งกายของครูผู้สอน เพื่อให้ผู้ปกครองเกิดความไว้วางใจและมั่นใจในการเลือกใช้บริการของสถาบัน และหากลูกค้ามีความประทับใจในภาพลักษณ์สถาบันในทิศทางที่ดีก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการที่ดีด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ แสงเดือน วณิชดำรงศักดิ์ (2555) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาพลักษณ์กับการรับรู้คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง และสอดคล้อง กับผลงานวิจัยของ ธันยากร สดางค์พุฒิ (2550) พบว่า ผลการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลในด้านต่าง ๆ ในกลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไปในทิศทางบวก

### ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่าผู้ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งผู้ประกอบการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้เหมาะกับพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสได้ในแต่ละด้าน ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้ที่ทำธุรกิจสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานครควรคำนึงถึงการเพิ่มพื้นที่จอดรถบริเวณสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส เพื่อให้เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ
2. ผู้ที่ทำธุรกิจสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานครควรคำนึงถึงความปลอดภัยและความสะอาดบริเวณสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้มากขึ้น
3. ผู้ที่ทำธุรกิจสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานครควรคำนึงถึงการเสริมสร้างสมรรถภาพทางกายให้กับผู้เรียน ที่นอกเหนือจากการฝึกทักษะกีฬาเทนนิส

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาปัจจัยทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ในครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดผลที่ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจะขอเสนอแนะให้มีการวิจัย ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น แรงจูงใจของผู้ปกครองต่อการเรียนกีฬาเทนนิส
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะทางกายภาพของสถานที่เรียนกีฬา หรือการให้บริการ การเรียนการสอนกีฬาชนิดอื่น ๆ
3. ควรศึกษากลุ่มผู้เรียนที่ต้องการสถานบริการการเรียนกีฬาเทนนิสที่คาดหวังเป็นนักกีฬาแข่งขันเพื่อความเป็นเลิศและนำมาเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้เรียนที่เรียนเพื่อสุขภาพหรือเพื่อประโยชน์คุณค่าทางนันทนาการ
4. ควรศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยลักษณะทางกายภาพโดยเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างให้มีลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มผู้เรียนที่มีความคาดหวังเป็นนักกีฬาโดยตรง หรือสถานที่เรียนที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงเพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง ได้แก่ สโมสรเทนนิสที่เป็นสมาชิกของลอนเทนนิสสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ และมีวัตถุประสงค์การสอนเพื่อฝึกให้เป็นนักกีฬาเทนนิสโดยตรง

## บรรณานุกรม

- Aguado, C. L. (2015). Factors Affecting the Choice of School and Students' Level of Interest towards the Maritime Program. *Asian Social Science*, 11(21), 231.
- Culley, P., & Pascoe, J. (2009). *Sports facilities and technologies*: Routledge.
- Kotler, P. (Cartographer). (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium)*
- Kotler, P. (2002). *Marketing management (Millenium edition)*: Pearson Custom.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. (2002). *Principle of Service Marketing and Managements*. Prentice Hall.
- Muchohi, J. N. (2015). *Marketing Mix Strategies Adopted by Tennis Affiliated Organizations to Enhance Competitiveness*. Kenya: A Study of Nairobi Country.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213-233.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. (2007). *Customer Behavior (The 9th Edition)*. New Jersey: Pearson Education.
- Schwarz, Hunter, J. D., & LaFleur, A. (2012). Advanced theory practice in sport marketing. Routledge. 307-331.
- Schwarz, E. C., Hall, S. A., & Shibli, S. (2015). *Sport facility operations management: A global perspective*: Routledge.
- Shelly, D. F. (1995). *Tackling family member compensation* (Vol. 215): American Printer.
- Solomon, M. R. (2002). *Consumer Behavior: Financial Times*. Prentice Hall.
- Yanni Afthinos. (2005). *Customers, expectation of service in Greek fitness centers* (Vol. 15).
- Zeithaml, V. A. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. *Journal of the academy of marketing science*, 28(1), 67-85.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. Boston: McGraw Hill.

- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. Boston: McGraw Hill.
- เบญจมาภรณ์ นาคามดี. (2561). ผลการเรียนรู้ ความคิดเห็น และความพึงพอใจของนักศึกษาพยาบาล ต่อการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 6 (1), 9-16.
- เอื้องฟ้า ภายัญญลักษณ์. (2559). ปัจจัยในการใช้บริการและบริโภคเครื่องดื่ม ร้านสตาร์บัคส์ (Starbucks). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แสงเดือน วนิชดำรงศักดิ์. (2555). การรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพบริการ: กรณีศึกษา ธนาคารเกียรตินาคิน สาขากรุงเทพมหานครและปริมณฑล. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. .
- กมลรัตน์ สัตยาพิมล. (2552). พฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตแพลทินัมในห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร.
- กัลธิมา เหลืองอร่าม. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ณ จุดรับฝาก-ถอนของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา ทวีนนท์. (2561). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย. 7(2), 151-167.
- การกีฬาแห่งประเทศไทย. (2531). ประมวลพระราชดำรัสและพระบรมราโชวาทที่เกี่ยวกับการกีฬา พ.ศ. 2502-2531. กรุงเทพมหานคร: พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน.
- คัคณางค์ ประไพทรัพย์. (2558). ความต้องการส่วนประสมทางการตลาดต่อธุรกิจว่ายน้ำสำหรับเด็กเล็ก ในกรุงเทพมหานคร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- ชมราวต์มนั สืบไกรสร. (2550). ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดด้านการบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในการเลือกใช้บริการศูนย์ฝึกกีฬามหาวิทยาลัยและการเดินทางจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ปรินญา มหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการและตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ส.เอเชียเพรส: .
- ตรีรัตน์ ถนอมศิลป์. (2548). ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการจัดการแข่งขันกีฬานักเรียน กรุงเทพมหานครปีการศึกษา 2547.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพมหานคร: ประชุม

ช่าง.

- ชั้นยากร สดางค์พุดิ. (2550). ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลหนองบัวระเหวตามการรับรู้ของ ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการและประชาชน และช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมต่อการสร้าง การรับรู้ภาพลักษณ์. ธีรภัทร ศุภมิตรเสถียร. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกอาคารเรียนเพื่อการศึกษาประเภททวด วิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา: กรณีศึกษา อาคารวรรณสรณ์ พญาไท และ อาคารสยาม กิตติ์ สยามสแควร์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ พรหมดีการ. (2561). พฤติกรรมของการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ คุณภาพบริการคุณ ค่าที่รับรู้ และความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าธุรกิจบริการผู้สูงอายุใน ประเทศไทย. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 12 (1), 17-28.
- นภาพร สุนาสวน. (2559). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและ ร้านแฟมิลีมาร์ทในจังหวัดนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- นิตา ชูโต. (2545). "การจัดการภายในองค์กร". Retrieved from นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปณิศา ลัญชานนท์. (2548). หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- ประคอง กรรณสูต. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ปัทมพร กิตติก้อง. (2560). การศึกษาระดับความเข้มแสงสว่างในห้องเรียน และลักษณะทางกายภาพ ของห้องที่มีผลต่อความรู้สึกเมื่อยล้าทางสายตาของนักเรียน กรณีศึกษา: โรงเรียนประถมศึกษา แห่งหนึ่งจังหวัดขอนแก่น. สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 ขอนแก่น.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
- พงษ์ศักดิ์ บุญธรรม. (2549). สภาพและความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่อการฝึกเทนนิส ของสถาบันปรีมิตเทนนิส ปี พ.ศ. 2549.
- พรมิตร กุลกาลยั้ง. (2561). พฤติกรรมการบริโภคอาหารไทยและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหารไทยในเขตกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเปรียบเทียบผู้บริโภคกลุ่ม Gen-X และ Gen-Y. วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม, 1 (11), 66-75.
- มนัส ยอดคำ. (2548). สุขภาพกับการออกกำลังกาย (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินติ้งเฮาส์.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ระพีพร ศุภมธิธร. (2561). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อศูนย์วิจัยการศึกษาเพื่อเด็กที่ต้องการ ความช่วยเหลือพิเศษ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนา



- การศึกษา. วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์, 32 (1), 91-100.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานประกันสังคม.
- ลิวรรณ อุณาภิรักษ์. (2554). ผลของโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพต่อพฤติกรรมการทำกิจกรรมทางกายของเด็กวัยเรียนชั้นประถมศึกษาที่มีภาวะน้ำหนักเกิน. วารสารพยาบาลศาสตร์ปีที่ 29.
- วรางคณา เรียนสุทธิ. (2561). ความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการโรงอาหาร มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง. *Journal of Yala Rajabhat University*, 13(2), 263-274.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2006). Customization กับ การ ตลาด แบบ โคน ใจ ลูก ค้า.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิรินาถ สิงหาแก้ว. (2536). การเปรียบเทียบค่าสถิติของมาตรฐานค่าที่มีจำนวนช่วงต่างกัน. ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร: วิสิทธิ์พัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่ (ปรับปรุงใหม่ล่าสุด). กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงใหม่ปี 2552. กรุงเทพมหานคร: DK TODAY (ดวงกลมสมัย).
- ศุภกรณ์ เสรีรัตน์. (2544). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: เออาร์ บีซิเนส เพรส.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บุ๊คส์.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2551). การวิจัยตลาด. กรุงเทพมหานคร: วิทย์พัฒน์.
- สรรคพร สดัยมงคล. (2551). การจัดการตลาดนัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตามทัศนะของผู้จัดจำหน่าย และผู้บริโภค. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
- ลีปปศิณี บาเรย์. (2555). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต,
- สุธนะ ดิงศภัทัย. (2556). เทรนด์แฟชั่นสูง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุธนะ ดิงศภัทัย. (2559). ทักษะนักกีฬาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี 2551 - 2559. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุธาสินี ศิริกายะ (2554, 5 มกราคม). [ผู้ฝึกสอนเทนนิสสอนเทนนิสสมาคมแห่งประเทศไทย].
- อพนันตรี พูลพุทธา. (2553). ความพึงพอใจต่อตลาดนัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรุณพร อธิมาตรไมตรี. (2556). เปรียบเทียบความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแห อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. การประชุมมหาดใหญ่วิชาการ "การวิจัยเพื่อพัฒนา

สังคมไทย", สงขลา.

อังคณา ประทีปชัย. (2549). ทศนคติ ความพึงพอใจโดยรวม และแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อธุรกิจบริหารจัดการอาคารชุดของบริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ พาร์ทเนอร์ จำกัด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,  
อภาววรรณ สังข์ศิริ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกที่เรียนกีฬาเทนนิส. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,





ภาคผนวก ก  
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. อาจารย์ ดร.สาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านธุรกิจการจัดการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. อาจารย์ ดร.กวีพงษ์ เลิศวัชรา อาจารย์ประจำแขนงวิชาการจัดการการ  
กีฬา  
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย ฉัตรบุญกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารและ  
จัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า  
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
4. อาจารย์ ดร.จุฬา ดิงศภัทัย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการการกีฬา /  
ภายนอกมหาวิทยาลัย
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พราหม อินพรม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชา  
ศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และ  
มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล



### แบบสอบถาม

## เรื่อง “ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง”

**คำชี้แจง** แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในฐานะที่ท่านเป็นบุคคลสำคัญของการศึกษาค้นคว้านี้ จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความเห็นที่แท้จริงของท่าน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในครั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อใด ๆ ทั้งสิ้นต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาของท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

แบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส  
ในด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ของที่เรียนกีฬาเทนนิส

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับที่เรียนกีฬาเทนนิส มี  
ลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**คำชี้แจง** ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

- |                         |   |  |
|-------------------------|---|--|
| 1. เพศ                  | <input type="checkbox"/> ชาย                        | <input type="checkbox"/> หญิง                    |
| 2. อายุ                 | <input type="checkbox"/> 31-35 ปี                   | <input type="checkbox"/> 46-50 ปี                |
|                         | <input type="checkbox"/> 36-40 ปี                   | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปี           |
|                         | <input type="checkbox"/> 41-45 ปี                   |  |
| 3. อาชีพ                | <input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ         | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานราชการ |
|                         | <input type="checkbox"/> เจ้าของกิจการ/ผู้ประกอบการ | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน      |
|                         | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป              | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ .....   |
| 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 20,000 บาท        | <input type="checkbox"/> 25,001-30,000 บาท       |
|                         | <input type="checkbox"/> 20,000-25,000 บาท          | <input type="checkbox"/> มากกว่า 30,000 บาท      |

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

คำชี้แจง เติมข้อความลงช่องว่าง (...) และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ให้ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

5. ความสัมพันธ์กับผู้เรียน  ผู้ปกครอง (บิดา มารดา)  
 ผู้ประกอบการเลี้ยงดู (มิใช่บิดา มารดา โดยกำเนิด)  
 อื่น ๆ

โปรดระบุ .....

6. ท่านมาใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ..... วัน / สัปดาห์

7. รูปแบบสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ใช้บริการ

สถาบันสอนกีฬาเทนนิส



**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

คำชี้แจง เติมข้อความลงช่องว่าง (...) และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ให้ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

5. ความสัมพันธ์กับผู้เรียน  ผู้ปกครอง (บิดา มารดา)  
 ผู้ประกอบการเลี้ยงดู (มิใช่บิดา มารดา โดยกำเนิด)  
 อื่น ๆ  
 โปรดระบุ .....

6. ท่านมาใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ..... วัน / สัปดาห์

7. รูปแบบสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ใช้บริการ

- สถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ดำเนินการโดยภาคเอกชน สมาคมต่าง ๆ





**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

คำชี้แจง เติมข้อความลงช่องว่าง (...) และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ให้ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

5. ความสัมพันธ์กับผู้เรียน  ผู้ปกครอง (บิดา มารดา)  
 ผู้ดูแลการเล่นดู (มิใช่บิดา มารดา โดยกำเนิด)  
 อื่น ๆ  
 โปรดระบุ .....

6. ท่านมาใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ..... วัน / สัปดาห์

7. รูปแบบสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ใช้บริการ

- สถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ดำเนินการโดยภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และ  
สถาบันการศึกษา

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

คำชี้แจง เติมข้อความลงช่องว่าง (...) และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ให้ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

5. ความสัมพันธ์กับผู้เรียน  ผู้ปกครอง (บิดา มารดา)  
 ผู้ประกอบการเลี้ยงดู (มิใช่บิดา มารดา โดยกำเนิด)  
 อื่น ๆ  
 โปรดระบุ .....

6. ท่านมาใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส ..... วัน / สัปดาห์

7. รูปแบบสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ใช้บริการ

สโมสรกีฬา



ส่วนที่ 3 ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านมีความคิดเห็นมากที่สุดเพียงช่องเดียว

หมายเหตุ 4 = ระดับมากที่สุด 3 = ระดับมาก 2 = ระดับน้อย 1 = ระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตร-หลานของผู้ปกครอง	ระดับความคิดเห็น			
		4	3	2	1
1.	<b>ด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส</b>				
1.1	ท่านมีความคิดเห็นต่อสถานที่ที่ท่านมาใช้บริการ				
1.2	ท่านมีความคิดเห็นต่อความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ				
1.3	ท่านมีความคิดเห็นต่อความสะอาดโดยรอบของสถานที่				
1.4	ท่านมีความคิดเห็นต่อความปลอดภัยในการใช้บริการ				
2.	<b>ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส</b>				
2.1	ท่านมีความคิดเห็นที่บริเวณโดยรอบไม่มีมลพิษทางอากาศและมลพิษทางเสียง				
2.2	ท่านมีความคิดเห็นกับการที่มีสถานที่นั่งพักสำหรับผู้ปกครองอย่างเพียงพอ				
2.3	ท่านมีความคิดเห็นกับการที่มีพื้นที่เพียงพอต่อการจอดยานพาหนะทุกชนิด				
2.4	ท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นที่ร่มเงาและเข้าใจได้ง่าย				
3.	<b>ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส</b>				
3.1	ท่านมีความคิดเห็นกับการที่มีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เข้ากับบรรยากาศในการเล่นเทนนิส เช่น ติดรูปภาพนักกีฬาเทนนิสชื่อดัง				
3.2	ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณสอนแต่งกายเหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน				
3.3	ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณให้บริการมีความใส่ใจลูกค้า ตลอดการเข้าใช้บริการ				

ส่วนที่ 3 ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส  
(ต่อ)

ข้อ	ความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสแห่งนั้น	ระดับความพึงพอใจ			
		4	3	2	1
1.	ท่านพึงพอใจที่ได้รับประสบการณ์ที่ดีในการเข้าใช้บริการ				
2.	ท่านพึงพอใจต่อบริการที่ท่านได้รับ				
3.	ท่านพึงพอใจต่อความสะดวกสบายที่ท่านได้รับ				

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูง



ภาคผนวก ค  
เอกสารการแจ้งผ่านการรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
เลขที่หนังสือรับ 01600
วันที่ 21 มิ.ย. 62 เวลา 19.13 น.

### บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 โทร.0-2218-3202, 3409  
ที่ จว 337/2562 (อ) วันที่ 21 มิถุนายน 2562  
เรื่อง แจ้งผลผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแจ้งผ่านการรับรองผลการพิจารณา

ตามที่นิสิต/บุคลากรในสังกัดของท่านได้เสนอโครงการวิจัยเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นั้น ในการนี้ กรรมการผู้ทบทวนหลักได้เห็นสมควรให้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยได้ ดังนี้

โครงการวิจัยที่ 107.1/62 เรื่อง ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง (PHYSICAL EVIDENCE FACTORS AFFECTING SATISFACTION OF CHOOSING TENNIS ACADEMY BY PARENTS FOR THEIR CHILDREN) ของ นาย วิชัญ ลาชมณี นิสิตระดับมหาบัณฑิต

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

*ดร. นันทรี ชัยชนะวงศาโรจน์*

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรี ชัยชนะวงศาโรจน์)

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน  
กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

*ดร. อำนวยศักดิ์ (ดร. อ. น้อม นกหว)*

- โปรด
- ขออนุมัติดำเนินการต่อไป
  - พิจารณา
  - ลงนาม
  - ลงชื่อ

*Q*  
24 มิ.ย. 2562

บศน.คณบดี

บศน.คณบดี บชจ.น้อม

อ.ศ.ป.ร.ก.ช. บศน.คณบดี บชจ.น้อม

*N.Neh*

26/6/62

ด้านบริหาร

*Neh*  
26/6/62



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330  
โทรศัพท์/โทรสาร: 0-2218-3202, 0-2218-3409 E-mail: eccu@chula.ac.th

COA No. 160/2562

### ใบรับรองโครงการวิจัย

โครงการวิจัยที่ 107.1/62 : ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่  
เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง

ผู้วิจัยหลัก : นายวิษุฒะ ลาขมภู

หน่วยงาน : คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ได้พิจารณา โดยใช้หลัก ของ Belmont Report 1979, Declaration of Helsinki 2013, Council for  
International Organizations of Medical Sciences (CIOM) 2016, มาตรฐานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย  
ในคน (มคจค.) 2556, นโยบายแห่งชาติและแนวทางปฏิบัติการวิจัยในมนุษย์ 2558 อนุมัติให้ดำเนินการศึกษาวิจัย  
เรื่องดังกล่าวได้

ลงนาม.....  
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ปรีดา ทศนประดิษฐ์)  
ประธาน

ลงนาม.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นนทรี ชัยชนะวงศาโรจน์)  
กรรมการและเลขานุการ

วันที่รับรอง : 18 มิถุนายน 2562

วันหมดอายุ : 17 มิถุนายน 2563

เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

- 1) โครงการวิจัย
- 2) ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
- 3) ผู้วิจัย
- 4) แบบสอบถาม



เลขที่โครงการวิจัย..... 107.1/62  
วันที่รับรอง..... 18 มิ.ย. 2562  
วันหมดอายุ..... 17 มิ.ย. 2563

เงื่อนไข

1. ข้าพเจ้ารับทราบว่าเป็นการผิดจริยธรรม หากดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยฯ
2. หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 เดือน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย
3. ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
4. ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) เฉพาะที่ประทับตราคณะกรรมการเท่านั้น
5. หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถานที่เก็บข้อมูลที่ขออนุมัติจากคณะกรรมการ ต้องรายงานคณะกรรมการภายใน 5 วันทำการ
6. หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะกรรมการพิจารณารับรองก่อนดำเนินการ
7. โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 02-14) และบทคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ให้ส่งบทคัดย่อผลการวิจัย ภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น

### ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

ชื่อโครงการวิจัย	ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง
ชื่อผู้วิจัย	นายวิษณุ ลาชมภู
ตำแหน่ง	นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สถานที่ติดต่อผู้วิจัย	171/341 ถนนพหลโยธิน แขวงคลองถนน เขตสายไหม กรุงเทพฯ 10220
โทรศัพท์มือถือ	087-463-8299 E-mail : LNWPUNKZA@HOTMAIL.COM

1. ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมในการวิจัยก่อนที่ท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการวิจัย มีความจำเป็นที่ท่านควรทำความเข้าใจว่างานวิจัยนี้ทำเพราะเหตุใด และเกี่ยวข้องกับอะไร กรุณาใช้เวลาในการอ่านข้อมูลต่อไปอย่างละเอียดรอบคอบ และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อมูลที่ไม่ชัดเจนได้ตลอดเวลา

2. งานวิจัยชิ้นนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง

3. วัตถุประสงค์ในงานวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพกับความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง

4. รายละเอียดของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย มีดังนี้

4.1 ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย คือ ผู้ปกครองของเยาวชนที่ถูกต้องตามกฎหมาย ที่มาใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 34 แห่ง ที่จัดอยู่ในรูปแบบสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่พิจารณาตามลักษณะในเชิงธุรกิจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ สถาบันสอนกีฬาเทนนิส สถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ดำเนินการโดยภาคเอกชน สมาคมต่าง ๆ สถานที่เรียนกีฬาเทนนิสที่ดำเนินการโดยภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการศึกษา และสโมสรกีฬา จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยมีรายชื่อสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 34 แห่ง ที่พิจารณาตามลักษณะในเชิงธุรกิจ ดังต่อไปนี้

1. เดอะ พิบตี เทนนิส คลับ
2. 71 International Tennis Academy
3. Advantage Tennis Training Center
4. สถาบันเทนนิสปิรามิด
5. กระแสเทนนิสแคมป์
6. Star Tennis Academy
7. Le Smash Tennis Club and Academy
8. Troops Tennis Academy
9. Spin & Slice Tennis School and Academy
10. สนามเทนนิสสันติสุข
11. สนามเทนนิสลาดพร้าว 33
12. สนามเทนนิสสโมสรอยู่เจริญ
13. สนามเทนนิสราชตฤณมัย



เลขที่โครงการวิจัย..... 107-1/62  
 วันที่รับรอง..... 18 มิ.ย. 2562  
 วันหมดอายุ..... 17 มิ.ย. 2563



14. สนามเทนนิสบางนา รุ่งแสง
15. สนามเทนนิสกีร์ทรัพย์
16. สนามเทนนิสสายทิพย์
17. สนามเทนนิสศิริสุข
18. สนามเทนนิสปัญญาบุตร
19. สนามเทนนิสศกมลพรรณ
20. สนามเทนนิสสมานมิตร
21. สนามเทนนิสจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
22. สนามเทนนิสการกีฬาแห่งประเทศไทย
23. สนามเทนนิสสโมสรทหารอากาศ พุ่งสีกัน
24. สนามเทนนิสศูนย์กีฬาสโมสรทหารบก เทเวศร์
25. สนามเทนนิสสำนักกีฬามหาวิทยาลัยรามคำแหง
26. สนามเทนนิสศูนย์กีฬารามอินทรา
27. สนามเทนนิสศูนย์กีฬาวิจิตรเบญจทัศ
28. สนามเทนนิสศูนย์เยาวชนไทย-ญี่ปุ่น
29. สนามเทนนิสศุภาลัย ปาร์ค สปอร์ตคลับ
30. สนามเทนนิสราชกรีฑาสโมสร
31. สนามเทนนิสปิยมรย์ สปอร์ตคลับ
32. สนามเทนนิสสโมสรเร็กเก็ต
33. สนามเทนนิสสโมสรราชพฤกษ์
34. สนามเทนนิสสโมสรอังกฤษ

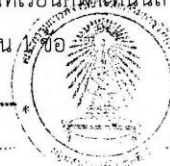
4.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ทำหนังสือขอเข้าทำการเก็บข้อมูลกับสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสตามแห่งต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ จากนั้นผู้วิจัยจะทำการส่งแบบสอบถามให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ปกครองของเยาวชนที่มาใช้บริการ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านและตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยจะเก็บแบบสอบถามหลังจากผู้ปกครองได้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว

5. กระบวนการวิจัยที่จะทำต่อกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยในครั้งนี้ หากท่านยินดีเข้าร่วมงานวิจัย จะขอให้ท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับบุตรหลานของผู้ปกครอง โดยจะใช้เวลาประมาณ 5 – 10 นาที แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยลักษณะเป็นแบบเลือกคำตอบ (Check list) จำนวน 4 ข้อ

- ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส โดยลักษณะเป็นแบบเลือกคำตอบ (Check list) จำนวน 2 ข้อ และเติมข้อความจำนวน 1 ข้อ

เลขที่โครงการวิจัย..... 107.1/62  
 วันที่รับรอง..... 18 มี.ย. 2562  
 วันหมดอายุ..... 17 มี.ย. 2563



- ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส จำนวน 4 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส จำนวน 4 ข้อ ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส จำนวน 3 ข้อ และความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสแห่งนั้น จำนวน 3 ข้อ

- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด

รวมทั้งสิ้น 22 ข้อ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามเสร็จ ผู้วิจัยจะทำการทำลายทิ้งเมื่อเสร็จสิ้นงานวิจัย

6. ในการเข้าร่วมงานวิจัยนี้ จะไม่มีอันตรายหรือความเสี่ยงต่อท่าน แต่อาจจะรบกวนเวลาของท่าน

7. ผู้ที่ยินยอมเข้าร่วมการวิจัยจะไม่ได้รับประโยชน์โดยตรงในการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ แต่ผลจากงานวิจัยจะมีประโยชน์กับธุรกิจสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานคร โดยข้อมูลอาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจกีฬาเทนนิส เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคในการเลือกมาใช้บริการ รวมถึงผลการวิจัยอาจนำไปพัฒนาหรือเป็นต้นแบบให้กับธุรกิจสถานที่เรียนกีฬาในอนาคต

8. การเข้าร่วมในการวิจัยของท่านเป็นไปโดยสมัครใจ ไม่มีค่าชดเชยการเสียเวลาและไม่มีของที่ระลึก ท่านสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการวิจัยได้ทุกขณะ โดยไม่ต้องให้เหตุผลและไม่สูญเสียประโยชน์ที่พึงได้รับ และไม่มีผลกระทบใดๆ ทั้งสิ้น

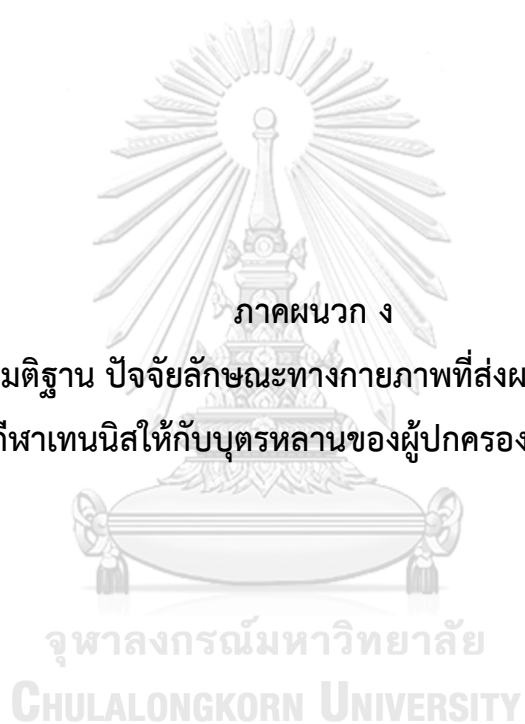
9. หากผู้เข้าร่วมการวิจัยมีข้อสงสัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมโดยติดต่อกับผู้วิจัยได้ตลอดเวลา

10. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้เข้าร่วมการวิจัยจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ หากมีการเสนอผลการวิจัย จะนำเสนอเป็นภาพรวม ข้อมูลที่ระบุถึงตัวตนของผู้เข้าร่วมวิจัยจะไม่ปรากฏในรายงาน

11. หากผู้เข้าร่วมวิจัยไม่ได้รับการปฏิบัติตามข้อมูลดังกล่าว สามารถร้องเรียนได้ที่ คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2218-3202 E-mail: eccu@chula.ac.th



เลขที่โครงการวิจัย ..... 107-1/62  
วันที่รับรอง ..... 18 ธ.ค. 2562  
วันหมดอายุ ..... 17 ธ.ค. 2563



ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับ  
บุตรหลานของผู้ปกครอง

ด้านทำเลที่ตั้งของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส	Beta	t	P-value
ท่านมีความคิดเห็นต่อสถานที่ที่ท่านมาใช้บริการ	0.18	4.02	0.00***
ท่านมีความคิดเห็นต่อความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	0.05	1.25	0.21***
ท่านมีความคิดเห็นต่อความสะอาดโดยรอบของสถานที่	0.33	7.35	0.00***
ท่านมีความคิดเห็นต่อความปลอดภัยในการใช้บริการ	0.26	5.71	0.00***

R=0.61 R<sup>2</sup>=0.38 Adjust R<sup>2</sup>=0.37 Std. Error=0.32 F=59.316 P\*\*\*=0.00

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p < .05)

ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับ  
บุตรหลานของผู้ปกครอง

ด้านสภาพแวดล้อมและบริเวณโดยรอบของสถานที่เรียนกีฬา เทนนิส	Beta	t	P-value
ท่านมีความคิดเห็นที่บริเวณโดยรอบไม่มีมลพิษทางอากาศและ มลพิษทางเสียง	0.24	5.13	0.00***
ท่านมีความคิดเห็นกับการที่มีสถานที่นั่งพักสำหรับผู้ปกครอง อย่างเพียงพอ	0.16	3.78	0.00***
ท่านมีความคิดเห็นกับการที่มีพื้นที่เพียงพอต่อการจอด ยานพาหนะทุกชนิด	0.11	2.53	0.01***
ท่านมีความคิดเห็นที่ว่าป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ภายในสถานที่เรียน กีฬาเทนนิสสามารถจดจำและเข้าใจได้ง่าย	0.33	7.14	0.00***

R=0.61 R<sup>2</sup>=0.37 Adjust R<sup>2</sup>=0.37 Std. Error=0.32 F=58.466 P\*\*\*=0.00

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p < .05)

ปัจจัยลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสให้กับ  
บุตรหลานของผู้ปกครอง

ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่เรียนกีฬาเทนนิส	Beta	t	P-value
ท่านมีความคิดเห็นกับการที่มีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เข้ากับ บรรยากาศในการเล่นเทนนิส เช่น ติดรูปภาพนักกีฬาเทนนิสชื่อ ตั้ง	0.36	8.16	0.00***
ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณสอนแต่งกายเหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน	0.16	3.58	0.00***
ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณให้บริการมีความใส่ใจลูกค้า ตลอดการ เข้าใช้บริการ	0.29	6.44	0.00***

R=0.64 R<sup>2</sup>=0.41 Adjust R<sup>2</sup>=0.40 Std. Error=0.31 F=90.038 P\*\*\*=0.00

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p < .05)



รายชื่อสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานครที่พิจารณาตามลักษณะในเชิงธุรกิจ	
รายชื่อ	
1. เดอะ ฟิฟตี้ เทนนิส คลับ	18. สนามเทนนิสปัญญบุตร
2. 71 International Tennis Academy	19. สนามเทนนิสศกลพรรณ
3. Advantage Tennis Training Center	20. สนามเทนนิสสมานมิตร
4. สถาบันเทนนิสปรามิต	21. สนามเทนนิสจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
5. กระแสเทนนิสแคมป์	22. สนามเทนนิสการกีฬาแห่งประเทศไทย
6. Star Tennis Academy	23. สนามเทนนิสสโมสรทหารอากาศ ฟุ้งสีกัน
7. Le Smash Tennis Club and Academy	24. สนามเทนนิสศูนย์กีฬาสโมสรทหารบก เทเวศร์
8. Troops Tennis Academy	25. สนามเทนนิสสำนักกีฬามหาวิทยาลัยรามคำแหง
9. Spin & Slice Tennis School and Academy	26. สนามเทนนิสศูนย์กีฬารามอินทรา
10. สนามเทนนิสสันติสุข	27. สนามเทนนิสศูนย์กีฬาวิชิตเบญจทัศ
11. สนามเทนนิสลาดพร้าว 33	28. สนามเทนนิสศูนย์เยาวชนไทย-ญี่ปุ่น
12. สนามเทนนิสสโมสรอยู่เจริญ	29. สนามเทนนิสศุภาลัย ปาร์ค สปอร์ตคลับ
13. สนามเทนนิสราชตฤณมัย	30. สนามเทนนิสราชกรีฑาสโมสร
14. สนามเทนนิสบางนา รุ่งแสง	31. สนามเทนนิสปิยมรย์ สปอร์ตคลับ
15. สนามเทนนิสกีรทรัพย์	32. สนามเทนนิสสโมสรเร็กเก็ต
16. สนามเทนนิสสายทิพย์	33. สนามเทนนิสสโมสรราชพฤกษ์
17. สนามเทนนิสศิริสุข	34. สนามเทนนิสสโมสรอังกฤษ





## รายชื่อสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับที่	ชื่อสนาม
1	เดอะ ฟิบตี้ เทนนิส คลับ
2	Frank Cuesta Tennis Academy (เดอะ ฟิบตี้ เทนนิส คลับ)
3	สนามเทนนิสศูนย์กีฬาและสโมสร โรงพยาบาลรามาริบัติ
4	สนามเทนนิสศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา สโมสรพลศึกษา บ้านกล้วย
5	สนามเทนนิสสันติสุข
6	สนามเทนนิสอิสรภาพสปอร์ต
7	สนามเทนนิสศูนย์กีฬาปัญญา
8	สนามเทนนิสป. ธานีเวสต์
9	สนามเทนนิส โรงแรมโซฟิเทล เซ็นทรัล แกรนด์ กรุงเทพ
10	สนามเทนนิสศุภาลัย ปาร์ค สปอร์ตคลับ
11	สนามเทนนิสศูนย์กีฬาวิชิตเบญจทัศ
12	สนามเทนนิสบรรเจิดลักษณ์ กรมพัฒนาที่ดิน จตุจักร กทม.
13	สนามเทนนิสลาดพร้าว 33
14	สนามเทนนิสรังษิภา ม.ภาณุรังษี
15	สนามเทนนิสสโมสรอยู่เจริญ
16	สนามเทนนิสสำนักการกีฬา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
17	สนามเทนนิสสโมสรทหารอากาศ ทุ่งสีกัน
18	สนามเทนนิสสโมสรท่าอากาศยาน
19	สนามเทนนิสศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา (การเคหะ)
20	สนามเทนนิสราชตฤณมัย
21	สนามเทนนิสศูนย์กีฬาสโมสรทหารบก เทเวศร์
22	สนามเทนนิสดาวคะนอง
23	สนามเทนนิสร.ร.เสสสะเวชวิทยา
24	สนามเทนนิสศิวาลัยเพลส

## รายชื่อสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อสนาม
25	สนามเทนนิสการกีฬาแห่งประเทศไทย
26	สนามเทนนิสสโมสร สโมสรอาชีพ สपोर्टคลับ
27	สนามเทนนิสสวนแสนสุข (รวมค่าแห่ง 13)
28	สนามเทนนิสสำนักกีฬามหาวิทยาลัยรามคำแหง
29	สนามเทนนิสโฮม เฟลส
30	สนามเทนนิสศูนย์กีฬา ร.11 รอ.
31	สนามเทนนิสศูนย์กีฬารามอินทรา
32	สนามเทนนิสสโมสร สากลเคหะกิจ รามอินทรา 67
33	สนามเทนนิสกองการกีฬากรมสวัสดิการทหารเรือ
34	สนามเทนนิสบางนา รุ่งแสง
35	สนามเทนนิสอุดมสุข
36	สนามเทนนิสพรัตน์ สपोर्टคลับ
37	สนามเทนนิสโรงแรมฮอติเดย์ อินน์ สีลม
38	สนามเทนนิสโรงแรมรอยัลออกคิดเซอร่าตัน
39	สนามเทนนิสโรงแรมแข่งกรีลา
40	สนามเทนนิสสโมสรอังกฤษ
41	สนามเทนนิสกีร์ทรัพย์
42	สนามเทนนิส เค สตาร์ส
43	สนามเทนนิสจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
44	สนามเทนนิสศูนย์กีฬาอ่อนนุช
45	สนามเทนนิสศูนย์กีฬาสวนหลวง ร.9
46	สนามเทนนิสสโมสรกีฬากองทัพบก
47	สนามเทนนิสปิยมรมย์ สपोर्टคลับ
48	สนามเทนนิสสายทิพย์
49	สนามเทนนิสหมู่บ้านนิศาชล
50	Star Tennis Academy (สโมสรสปอร์ต แอนด์ สปา)
51	สนามเทนนิสศิริสุข

## รายชื่อสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อสนาม
52	สนามเทนนิสกรมทางหลวง
53	สนามเทนนิสธนบุรีสปอร์ตคลับ แอนด์ แมนชั่น
54	สนามเทนนิสออลฟอลท์
55	สนามเทนนิสศูนย์กีฬาเคหะชุมชนร่มเกล้า
56	สนามเทนนิสปัญญบุตร
57	สนามเทนนิสออล สตาร์
58	สนามเทนนิส k.s. สปอร์ตคลับ
59	สนามเทนนิสศกพลพรรค
60	สนามเทนนิสสโมสรเร็กเก็ต ซอยกลาง
61	71 International Tennis Academy
62	สนามเทนนิสสมานมิตร
63	สนามเทนนิสสโมสรหมู่บ้านปัญญา
64	สนามเทนนิสเมธารมย์ สปอร์ตคลับ
65	สนามเทนนิสเมธารมย์ สปอร์ตคลับ 2
66	สนามเทนนิสบมจ.สัมมากร
67	สนามเทนนิสโรยัล ปาร์ค วิลล์
68	สนามเทนนิสสโมสรราชพฤกษ์
69	สนามเทนนิสสโมสรตำรวจ
70	สนามเทนนิสโรงแรมรามาการ์เด็น
71	สนามเทนนิสชำนาญพิเศษชาติสปอร์ตเซ็นเตอร์
72	สนามเทนนิสสมาคมนักเรียนเก่าอังกฤษในพระบรมราชูปถัมภ์
73	สนามเทนนิสกรมพลศึกษา
74	สนามเทนนิส The Olympic Club
75	สนามเทนนิสสโมสรวิศวกรรมกรไฟฟ้า (ร.ร.วิศวกรรมรถไฟ)
76	สนามเทนนิสสมาคมชาวฮอยสัวส์ตี
77	สนามเทนนิสอารีกอล์ฟ
78	สนามเทนนิสเซ็นทรัล สาธร

## รายชื่อสถานที่เรียนกีฬาเทนนิสในเขตกรุงเทพมหานคร

ลำดับที่	ชื่อสนาม
79	สนามเทนนิสภพ.
80	สนามเทนนิส KVC
81	สนามเทนนิสชมรมเทนนิสท่าดินแดง ทหารอากาศ ดอนเมือง
82	สนามเทนนิสสโมสรสีลม
83	สนามเทนนิสสากลสปอร์ตคลับ
84	สนามเทนนิสเพชรรัตน์
85	Le Smash Tennis Club and Academy
86	สนามเทนนิสราชกรีฑาสโมสร
87	สถาบันเทนนิสปิรามิด (Pyramid Tennis Academy)
88	กระแสนเทนนิสแคมป์
89	สนามเทนนิสศูนย์เยาวชนไทย-ญี่ปุ่น (ดินแดง)
90	Sun Tennis Court
91	APF Academies
92	สนามเทนนิสสมาคมชวาวลน้อย
93	Troops Tennis Academy
94	Spin & Slice Tennis School and Academy

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ที่มา	<p>นิตยสารเทนนิส. <i>GAME SET MATCH</i> ฉบับที่ 310 เดือน มกราคม-มิถุนายน 2561. กรุงเทพฯ: ร้านนายอินทร์, 2561. DBD DataWhereHouse. แหล่งค้นหาข้อมูลนิติบุคคล และ ประเภทธุรกิจในประเทศไทย [ออนไลน์]. กรมพัฒนาธุรกิจ การค้า กระทรวงพาณิชย์, 2561 แหล่งที่มา <a href="http://datawarehouse.dbd.go.th/searchJuristicInfo">http://datawarehouse.dbd.go.th/searchJuristicInfo</a> [2561, พฤศจิกายน 17]</p>
-------	--

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายวิษณะ ลาชมภู
วัน เดือน ปี เกิด	20 สิงหาคม 2537
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนสารวิทยา จังหวัด กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2555 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2559
ที่อยู่ปัจจุบัน	171/341 ถนนพหลโยธิน แขวงคลองถนน เขตสายไหม กรุงเทพฯ 10220



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY