

การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

อุทัยวรรณ ทองสุข และเทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ

ศูนย์กีฬาในสถานศึกษา เป็นสถานที่ที่ส่งเสริมการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย ของนิสิต บุคลากร ของมหาวิทยาลัย รวมถึงประชาชนในชุมชนโดยรอบของมหาวิทยาลัย ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นศูนย์กีฬาที่มีรูปแบบทันสมัยและสามารถเข้าถึงได้สะดวก

วัตถุประสงค์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มาใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุในช่วง 18-29 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี และสถานภาพของผู้มาใช้บริการเป็นนิสิตจำนวนมากที่สุด

ผลการทดสอบพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก และด้านบุคคลที่ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านผลิตภัณฑ์หลัก มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกายภาพ และด้านบุคคลที่ให้บริการ ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านผลิตภัณฑ์หลัก ด้านกายภาพ และด้านบุคคลที่ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา/ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย/ความพึงพอใจ/ผู้มาใช้บริการ

ASSESSING THE INFLUENCE OF SPORTS FACILITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT CHULALONGKORN UNIVERSITY SPORTS CENTER

Utaiwan Tongsook and Tepraprit Gulthawatvichai

Faculty of Sports Science, Chulalongkorn University

Abstract

Sports Center in University is a place to support students and university employees as well as local people who live in surrounding areas in order to play sports and do exercise. Chulalongkorn University Sports Center is authorized and under the control of Chulalongkorn University. Furthermore, it has a modern contemporary design and easy to access.

Purpose The purpose of this study aimed to study sport facilities influencing on customer satisfaction at Chulalongkorn University Sports Center.

Methods The samples included 400 customers who used sport facility at Chulalongkorn University Sports Center. Questionnaires were used as research instrument. The data were analyzed using descriptive statistics including frequency, mean, and standard deviation. Research hypothesis was tested by using

multiple regression analysis.

Results The results showed that most respondents were male, aged between 18 and 29 years old, single, and granted bachelor's degree. Most of the customers were students.

The results showed that physical aspect, main products, and service personnel had significantly influenced on customer satisfaction ($P = 0.05$), with main products gaining the highest satisfaction, followed by physical aspect, and service personnel, respectively.

Conclusion Sports facilities at Chulalongkorn University Sports Center in terms of physical aspect, main products, and service personnel had influenced on customer satisfaction.

Key Words: Sports Facilities/Chulalongkorn University Sports Center/Customer Satisfaction/Customers

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีการส่งเสริมด้านการกีฬาและการออกกำลังกายมากยิ่งขึ้น จะเห็นได้จากการถ่ายทอดการแข่งขันกีฬาในโทรทัศน์ มีการยกย่องเชิดชูเกียรตินักกีฬาที่ทำชื่อเสียงให้กับประเทศ ซึ่งแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2560-2564) ได้มุ่งหวังให้การกีฬาเป็นส่วนสำคัญของวิถีชีวิต และส่งเสริมให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีน้ำใจนักกีฬา และคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งด้านสุขภาพร่างกาย และจิตใจ ประกอบกับมโนทัศน์ความรู้ด้านการกีฬา อันจะเป็นพื้นฐานในการพัฒนากีฬาไทยสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล นำมาซึ่งความภาคภูมิใจ และสร้างความสามัคคีแก่คนในชาติ สามารถสร้างอาชีพและรายได้ผ่านการบริหารจัดการที่มีธรรมาภิบาลเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมกีฬา เพื่อเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่เศรษฐกิจของประเทศ จึงหวังว่าแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับนี้ จะถูกนำไปใช้โดยทุกภาคส่วน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการขับเคลื่อนการพัฒนาการกีฬาของประเทศในระยะเวลา 5 ปี (The Ministry of Tourism and Sports of the Kingdom of Thailand, 2017: Online) ทั้งนี้ มติคณะรัฐมนตรี (ครม.) ยังได้กำหนดให้มีกิจกรรมการออกกำลังกายทุกวันพุธที่ทำเนียบรัฐบาลและส่วนราชการต่างๆ ในช่วงเวลา 15:00 น. ถึง 16:30 น. เป็นช่วงเวลาการออกกำลังกายของข้าราชการ ซึ่งเป็นผลมาจากการประชุมนานาชาติว่าด้วยการส่งเสริมกิจกรรมทางกายและสุขภาพ ครั้งที่ 6 หรือ ISPAH 2016 Congress จัดขึ้นที่ประเทศไทย เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2559 โดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เป็นเจ้าภาพร่วมกับสมาพันธ์นานาชาติด้านการส่งเสริมกิจกรรมทางกาย โดยมีกระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานครเป็นเจ้าภาพร่วม และองค์การอนามัยโลกเป็นผู้สนับสนุนหลัก การประชุมครั้งนี้มุ่งเน้นให้มีกิจกรรมทางกายเพิ่มขึ้นและดำเนินไป

อย่างยั่งยืน เพื่อลดปัญหากลุ่มโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (Non-Communicable diseases (NCDs)) ซึ่งเป็นกลุ่มโรคที่ไม่ได้มีสาเหตุมาจากการติดเชื้อ ไม่ได้เกิดจากเชื้อโรค ไม่สามารถติดต่อได้ผ่านการสัมผัส คลุกคลี หรือ ติดต่อกันผ่านตัวนำโรค (พาหะ) หรือสารคัดหลั่งต่างๆ หากแต่เกิดจากปัจจัยต่างๆ ภายในร่างกาย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผลจากวิถีการใช้ชีวิต ที่มีพฤติกรรมเสี่ยงอย่าง การดื่มเหล้า การสูบบุหรี่ ขาดการออกกำลังกาย รับประทานอาหารหวานมันเค็มจัด และมีความเครียด โดยโรคที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ โรคเบาหวาน (Diabetes Mellitus) โรคหลอดเลือดสมองและหัวใจ (Cardio-vascular & Cerebrovascular Diseases) โรคถุงลมโป่งพอง (Emphysema) โรคมะเร็ง (Cancer) โรคความดันโลหิตสูง (Hypertension) โรคอ้วนลงพุง (Obesity) เป็นต้น (Department of Disease Control of Public Health, 2016)

สถานศึกษา สมาคมกีฬา ชมรมกีฬา สโมสรกีฬารวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกระดับ เป็นผู้รับนโยบายจากคณะกรรมการนโยบายการกีฬาแห่งชาติ และคณะรัฐมนตรีไปสู่การปฏิบัติ สถานศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการการออกกำลังกายสำหรับนิสิต บุคลากร และประชาชนที่อยู่ใกล้เคียงสถานศึกษา ดังแผนพัฒนากีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2560-2564) ได้กล่าวไว้ว่าส่วนราชการต่างๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มีภารกิจเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการออกกำลังกายและการกีฬา โดยมีการส่งเสริมให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการใช้สถานกีฬาเพื่อสาธารณชน เพื่อเพิ่มโอกาสการใช้ประโยชน์ในการออกกำลังกายและเล่นกีฬา ทั้งก่อนและหลังเวลาทำงาน เพิ่มการเข้าถึงสถานที่ออกกำลังกายและเล่นกีฬาของประชาชนในพื้นที่ และพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการสถานที่และอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานทางการกีฬาให้กับสถานศึกษาทุกระดับ

ระบบการเรียนการสอนด้านการกีฬาให้มีความทันสมัยในระดับอุดมศึกษา โดยการศึกษาและวิเคราะห์บทเรียนจากกรณีศึกษาที่ดี และปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาทางการกีฬาในระดับอุดมศึกษาให้ทันสมัยสอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากล จัดตั้งมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ และสนับสนุนให้เปิดหลักสูตรการเรียนการสอนในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการกีฬาของประเทศ ส่งเสริมการศึกษาทางด้านกีฬาโดยใช้สื่อสาธารณะในการประชาสัมพันธ์เพื่อดึงดูดให้นักเรียนมีความสนใจและเพิ่มปริมาณบุคลากรการกีฬาที่มีคุณภาพในประเทศ (The Ministry of Tourism and Sports of the Kingdom of Thailand, 2017 : Online) ดังนั้นการมีสถานที่ในการออกกำลังกายที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่ดี เพียงพอ ย่อมส่งผลให้นิสิต และบุคลากร ประชาชนทั่วไปหันมาออกกำลังกายมากขึ้น

ศูนย์กีฬาในสถานศึกษา เป็นสถานที่ที่ส่งเสริมการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย ของนิสิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมถึงประชาชนในชุมชนโดยรอบของมหาวิทยาลัย ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นศูนย์กีฬาที่มีรูปแบบทันสมัย มีความสวยงามของอาคารสถานที่และภูมิทัศน์โดยรอบ สามารถเข้าถึงได้สะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาครบครัน ซึ่งประกอบด้วย อาคารเฉลิมราชสุตาทิพาสถาน (Sport complex) สนามกีฬาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สนามเทนนิส สนามกีฬาในร่ม 1 สนามกีฬาในร่ม 2 สระว่ายน้ำ 25 เมตร ฟิตเนสกลางแจ้ง สนามจันทน์ ยิงยง สนามจินดารักษ์ นอกจากนี้ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจะเป็นสถานที่ออกกำลังกายแล้ว ยังเป็นสถานที่จัดกิจกรรมต่างๆ เช่น กีฬาเพรชชี กีฬาบุคลากร และกีฬาสีของหน่วยงานภายนอกที่มาใช้สถานที่ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยดังปรัชญาของ

ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คือ คณาจารย์ นิสิต บุคลากร มีสุขภาพแข็งแรง และบริการสังคม (Chulalongkorn University Sports Center, 2016 : online)

จากการศึกษาเอกสาร ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาในสถานที่ออกกำลังกาย ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ (1) ด้านกายภาพ (Physical Facility) คือ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ นอกเหนือจากสนามกีฬาอุปกรณ์ออกกำลังกาย เช่น ห้องอาบน้ำ ตู้ล็อกเกอร์ ร้านอาหาร ที่นั่งพักผ่อน เป็นต้น (2) ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product) คือ อุปกรณ์ในการออกกำลังกาย และเล่นกีฬา เช่น อุปกรณ์ฟิตเนส ไม้เทนนิส เป็นต้น รวมไปถึงสนามกีฬาและสถานที่ในการออกกำลังกายทั้งหมด เช่น สนามเทนนิส ห้องออกกำลังกาย เป็นต้น และ (3) ด้านบุคคลผู้ให้บริการ (Services Personnel) คือ เจ้าหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกด้านต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่ประจำสนาม นักวิทยาศาสตร์การกีฬา เป็นต้น

เมื่อปัจจัยทั้ง 3 ด้านข้างต้นมีความพร้อมและเพียงพอกับความต้องการ จะส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และเป็นการดึงดูดผู้มาใช้บริการให้มาใช้บริการ มาออกกำลังกายเพื่อสุขภาพมากขึ้น สอดคล้องตามนโยบายของภาครัฐ โดยที่ผ่านมามีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่มากนักส่วนใหญ่ได้ทำการศึกษาในภาพรวมของสถานที่ออกกำลังกายหลายๆ แห่งรวมกัน อีกทั้งในประเทศไทยยังมีส่วนน้อยที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่ศึกษาเพียงแค่ระดับความพึงพอใจหรือแนวทางการพัฒนาต่างๆ เช่น งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่

กรุงเทพมหานคร (Sangamporn and Taweeporn-pathomgul, 2015) งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยของรัฐ (Palanupat and Upalanala, 2015) งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกผู้ให้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทย (Boontum, Charoensupmanee and Piriyaoporn, 2014) งานวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Rengsomboonsuk and Gulthawatvichai, 2013)

จากที่กล่าวมาทั้งหมดผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงอำนาจความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยว่ามีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และเหตุผลที่ทำการวิจัยเฉพาะศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เนื่องจากศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬารวมทั้ง 3 ด้าน มีข้อมูลเพียงพอที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้ทางศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาในแต่ละด้านให้เหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และเกิดความพึงพอใจสูงสุดกับผู้มาใช้บริการ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้มาใช้บริการทั้งที่เป็นสมาชิกและประชาชนทั่วไป เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ มีการบอกต่อกับคนรู้จักให้มาใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายการให้บริการต่างๆ ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และอาจทำให้เกิดโครงการด้านการกีฬาเพิ่มขึ้นอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงอำนาจความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

สมมติฐานของการวิจัย

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Survey research) และได้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนกลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยรับรองเมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2561

กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการสนามกีฬาต่างๆ ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อเล่นกีฬา หรือออกกำลังกาย รวมทั้งใช้บริการอุปกรณ์ออกกำลังกาย หรืออุปกรณ์กีฬาต่างๆ เช่น อุปกรณ์ฟิตเนส ไม่นเทนนิส เป็นต้น

จากข้อมูลสถิติรายงานการมาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยปี 2559 เฉพาะพื้นที่ๆ ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาคารเฉลิมราชสุทธากีฬาสถาน ประกอบด้วย สระว่ายน้ำ 50 เมตร (Outdoor) (ชั้น M) สนามแบดมินตัน (Indoor) (ชั้น 1) ศูนย์ออกกำลังกาย (Fitness Center) และห้องแอโรบิคแดนซ์ (ชั้น 2) สนามเทนนิส สนามกีฬาในร่ม 1 สนามกีฬาในร่ม 2 และสระว่ายน้ำ 25 เมตร มีจำนวนผู้มาใช้บริการ 462,652 คน (ข้อมูลจากศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โรวา (Taro Yamane, 1970 Cited in Kaemkate, 2008) ดังนั้นจึงมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ 400 คน

เกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการเก็บตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นผู้ที่มีความเต็มใจและยินดีให้ข้อมูล โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย อาคารเฉลิมราชสุตาทิพาสถาน (Sport Complex) สนามเทนนิส สนามกีฬาในร่ม 1 สนามกีฬาในร่ม 2 หรือสระว่ายน้ำ 25 เมตร โดยผู้ตอบแบบสอบถามต้องเคยใช้บริการอย่างน้อย 1 สนาม

2. มีอายุ 18 ปีขึ้นไป

3. ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. ไม่เป็นผู้มาใช้บริการในการจัดกิจกรรมพิเศษที่ทางศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้เข้าสถานที่ และกิจกรรมภายในที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดขึ้น

5. ไม่เป็นผู้มาใช้บริการเพื่อการเรียนการสอนที่มีการวัดผลและการให้สัญลักษณ์ประเมินผลการเรียน

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้ มีรูปแบบในการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดกับผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยพร้อมกันทุกสนามทั้ง 5 สนาม โดยแบ่งช่วงเวลาการแจกแบบสอบถามออกเป็นวันจันทร์-ศุกร์ เป็น 2 ช่วงเวลาคือ ช่วงเช้าแจกแบบสอบถามจำนวน 20 ชุด และช่วงเย็นแจกแบบสอบถามจำนวน 20 ชุด รวมเป็นจำนวน 40 ชุด/วัน เนื่องจากวันจันทร์-ศุกร์เป็นวันทำงานจึงมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และช่วงวันเสาร์และวันอาทิตย์แจกแบบสอบถามจำนวน 10 ชุด/วัน โดยแบ่งเป็นช่วงเช้าจำนวน 5 ชุด

ช่วงบ่ายจำนวน 5 ชุด จนกระทั่งครบจำนวนที่ระบุไว้ในแต่ละสนาม ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลด้วยตนเอง จากนั้นรอรับแบบสอบถามกลับทันทีที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยขั้นนี้ใช้การประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้สถิติพื้นฐานได้แก่

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics analysis) เป็นการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics analysis) ใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยใช้สถิติสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้มาใช้บริการของศูนย์กีฬาฯ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	238	59.5
หญิง	162	40.5
รวม	400	100.00
2. อายุ		
18-29 ปี	276	69.00
30-39 ปี	60	15.00
40-49 ปี	39	9.80
50-59 ปี	16	4.00
60 ปีขึ้นไป	9	2.30
รวม	400	100.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	345	86.30
แต่งงาน	52	13.00
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	3	0.80
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษาตอนตอนปลาย/เทียบเท่า	52	13.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	10	2.50
ปริญญาตรี	240	60.00
ปริญญาโท	80	20.00
ปริญญาเอก	18	4.50
รวม	400	100.00

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้มาใช้บริการของศูนย์กีฬาฯ	
	จำนวน	ร้อยละ
5. สถานภาพของผู้มาใช้บริการ		
นิสิตจุฬาฯ	241	60.30
ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน/ ธุรกิจส่วนตัว (บุคคลภายนอก)	76	19.00
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ-จุฬาฯ)	38	9.50
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย (สายปฏิบัติการ-จุฬาฯ)	45	11.30
รวม	400	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	207	51.80
15,000-20,000 บาท	48	12.00
20,001-25,000 บาท	41	10.30
25,001-30,000 บาท	26	6.50
30,001-35,000 บาท	12	3.00
35,001- 40,000 บาท	14	3.50
40,001 บาทขึ้นไป	52	13.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 238 คน คิดเป็น ร้อยละ 59.50 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 โดยมีอายุในช่วง 18-29 ปี มากที่สุด จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ลำดับถัดมา คือ ช่วงอายุ 40-49 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ลำดับ ถัดมา คือ ช่วงอายุ 50-59 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.00 ลำดับถัดมา คือ ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 มีสถานภาพโสด จำนวน 345 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.30

รองลงมา คือ แต่งงาน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ลำดับถัดมา คือ หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 มีการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 240 คน คิดเป็น ร้อยละ 60.00 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ลำดับถัดมา คือ มัธยมศึกษา ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ลำดับถัดมา คือ ปริญญาเอก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ลำดับถัดมา คือ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 สถานภาพของผู้มาใช้บริการเป็นนิสิตจำนวนมากที่สุด คือ 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 รองลงมา คือ

ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท เอกชน/ธุรกิจส่วนตัว (บุคคลภายนอก) จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ลำดับถัดมา คือ ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย (สายปฏิบัติการ-จุฬาฯ) จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 ลำดับถัดมา คือ ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ-จุฬาฯ) จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และในด้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 รองลงมาคือ รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน

52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ลำดับถัดมาคือ รายได้ 15,000-20,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ลำดับถัดมาคือ รายได้ 20,001-25,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 ลำดับถัดมา คือ รายได้ 25,001-30,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ลำดับถัดมาคือ รายได้ 35,001-40,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ที่เหลือคือรายได้ 30,001-35,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา (n = 400)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านกายภาพ	3.53	0.63	มาก
ด้านผลิตภัณฑ์หลัก	3.65	0.59	มาก
ด้านบุคคลที่ให้บริการ	3.70	0.90	มาก
รวม	3.63	0.59	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม ผลการวิจัยพบว่า มีความคิดเห็นโดยรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$, S.D.

= 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านบุคคลที่ให้บริการ ($\bar{x} = 3.70$, S.D. = 0.90) ด้านผลิตภัณฑ์หลัก ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.59) และ ด้านกายภาพ ($\bar{x} = 3.53$, S.D. = 0.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา (n = 400)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทำให้ท่านรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3.85	0.72	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทำให้ท่านจะมาใช้บริการซ้ำที่ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3.91	0.75	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านรู้สึกดีและจะแนะนำเพื่อนมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3.86	0.76	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านตัดสินใจแล้วว่ามาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3.90	0.75	มาก
5. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านรู้สึกดีที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3.87	0.76	มาก
รวม	3.88	0.67	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงผลค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทำให้ท่านจะมาใช้บริการซ้ำ

ที่ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.75) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านตัดสินใจแล้วว่ามาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.75) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านรู้สึกดีที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.76) สิ่งอำนวยความสะดวก

ทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านรู้สึกดีและจะแนะนำเพื่อนมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.76) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทำให้ท่านรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	Beta	t	p
ด้านกายภาพ	0.136	3.129	0.002*
ด้านผลิตภัณฑ์หลัก	0.692	14.046	0.000*
ด้านบุคคลที่ให้บริการ	0.085	2.947	0.003*

$R^2 = 0.600$, F-Value = 197.893, n = 400, *p ≤ 0.05

จากตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยใช้สถิติสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ (R^2) ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.600 และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก และด้านบุคคลที่ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านผลิตภัณฑ์หลักมีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกายภาพ และด้านบุคคลที่ให้บริการตามลำดับ

สรุปได้ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีผลต่อ

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

ด้านกายภาพ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไว้ให้บริการอย่างครบถ้วน ได้แก่ ห้องอาบน้ำ ห้องนั่ง ล็อคเกอร์ ตู้น้ำดื่ม มีร้านอาหาร ร้านขายน้ำดื่มที่สะอาด และถูกสุขอนามัยและบริการอื่นๆ ที่ครบครัน มีภูมิทัศน์ที่เหมาะสมและมีการตกแต่งสถานที่สร้างบรรยากาศที่ดีในการเล่นกีฬาและออกกำลังกาย มีการจัดป้าย และแผนผังต่างๆ ของสนามกีฬาที่ชัดเจนเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้มาใช้บริการ

เพิ่มสะดวกต่อการเข้าใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งนี้มีการจัดสถานที่นั่งพัก สำหรับพักผ่อนและผ่อนคลาย ระหว่างเล่นกีฬา และออกกำลังกายภายในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการมารับบริการมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Greenwell, Fink and Pastore (2002) ที่ได้ศึกษา เรื่อง Assessing the Influence of the Physical Sports Facility on Customer Satisfaction within the Context of the Service Experience โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เข้าชมกีฬาฮอกกี้น้ำแข็ง ผลการวิจัยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาด้านกายภาพ คือ ความสะดวกสบายของที่นั่งภายในสนาม การบอกแผนผังในสนามที่ชัดเจน มีอิทธิพลทำให้ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจในการเข้าชมการแข่งขันมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อีรพัฒน์ อนันตภากรณ์ และจุฑา ดิงศักทีย (Anantapakorn and Tingsabhat, 2006) ได้ศึกษา เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าใช้บริการสถานออกกำลังกายลิตเดอเรฟิตเนสคลับแอนด์สปา โดยผลการวิจัยพบว่าผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกายลิตเดอเรฟิตเนสคลับแอนด์สปา สาขาปิ่นเกล้ามีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีห้องน้ำสะอาดเพียงพอ มีล็อกเกอร์เก็บของที่ปลอดภัย และเพียงพอ มีที่จอดรถที่สะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภควัฒน์ เชิดพุทธ และเทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย (Sertbudra and Gulthawatvichai, 2009) ที่ได้ศึกษา เรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬาสหประชาชาติ ศูนย์รังสิต พบว่าสมาชิกผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านบริการกิจกรรมกีฬาและออกกำลังกาย ทำให้ได้รับทราบข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์กิจกรรมกีฬาและออกกำลังกายอย่างทั่วถึง มีจัดป้ายนิเทศเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายมีให้เห็นชัดเจน สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ พิษณุ ครุฑคำ และสาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย. (Khrutkham and Gulthawatvichai, 2017) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามฟุตบอลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าชมภายในสนามฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 คือ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน มีความสะดวกสบายของที่นั่งที่ตั้งของสนามและเข้าถึงสนามการแข่งขันที่สะดวก

ด้านผลิตภัณฑ์หลัก ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีประเภทการออกกำลังกายตามความนิยมสมัยใหม่ เช่น โยคะ การเดินซุมบ้า มีการรักษาความเป็นมาตรฐานของสนามกีฬาอยู่เสมอ เช่น เส้นสนามชัดเจนเสมอ มีการรักษาความเป็นมาตรฐานของเครื่องมืออุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกายอยู่เสมอ เช่น เส้นสนามชัดเจนเสมอ มีเครื่องมืออุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกายครบถ้วนตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ เช่น อุปกรณ์ฟิตเนส อุปกรณ์กีฬาต่างๆ ที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ เป็นต้น สนามกีฬาต่างๆ มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ มีสนามกีฬาครบถ้วนตามประเภทกีฬาครบถ้วนตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ มีการระบายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สนามกีฬาอย่างละเอียด และมีการระบายละเอียดเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกายแต่ละชนิด รวมถึงการใช้สนามกีฬาอย่างละเอียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาวดี บุญธรรม ธงชัย เจริญทรัพย์มณี และเทเวศร์ ปิริยะพจนท์ (Boontum, Charoensupmanee and Piriyaoporn, 2014) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิก

ผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย อยู่ในระดับมาก

ด้านบุคคลที่ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ บุคลากรมีการแต่งกายด้วยชุดหรือเครื่องแบบที่เหมาะสมกับการทำงาน และให้บริการในศูนย์กีฬา จำนวนบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อความต้องการ สามารถให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจบริการ (Service mind) และมีบุคลิกที่ดี สุภาพเรียบร้อย สามารถสร้างความสบายใจ กระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการมีกำลังใจในการออกกำลังกาย บุคลากร/เจ้าหน้าที่มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำการเล่นกีฬา และการออกกำลังกายให้แก่ผู้มาใช้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Greenwell, Fink and Pastore (2002) ที่ได้ศึกษา เรื่อง Assessing the Influence of the Physical Sports Facility on Customer Satisfaction within the Context of the Service Experience โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เข้าชมกีฬาฮอกกี้น้ำแข็ง ผลการวิจัยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาด้านบุคคลผู้ให้บริการ มีอิทธิพลทำให้ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจในการเข้าชมการแข่งขันมากขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของชนธร วีรวัฒน์อมร และเทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย (Teerawattana-a-morn and Gulthawatvichai, 2012) ที่ศึกษาเรื่อง ความต้องการส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการทางการกีฬา และการออกกำลังกายในสนามกีฬาแห่งชาติ พบว่า

ผู้ใช้บริการทางการกีฬาและการออกกำลังกายในสนามกีฬาแห่งชาติ มีความต้องการส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรในข้อเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่ในระดับมาก

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 โดยมีอายุในช่วง 18-29 ปี มากที่สุด จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 มีสถานภาพโสด จำนวน 345 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.30 มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 สถานภาพของผู้มาใช้บริการเป็นนิสิต จำนวนมากที่สุด คือ 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 และในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80

สรุปผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความคิดเห็นโดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก และด้านบุคคลที่ให้บริการ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทำให้ท่านจะมาใช้บริการซ้ำที่ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของ

ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านตัดสินใจแล้วที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านรู้สึกดีที่มากับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านรู้สึกดีและจะแนะนำเพื่อนมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทำให้ท่านรู้สึกพอใจที่มากับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก และด้านบุคคลที่ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก และด้านบุคคลที่ให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้การบริการดียิ่งขึ้น มีการกลับมาใช้ซ้ำมากยิ่งขึ้นจึงขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่รัดกุมในการเข้า-ออก และภายในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น ควรมีจุดบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก

และบริการต่างๆ ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อผู้มาใช้บริการใหม่หรือผู้มาใช้บริการเดิมทราบข้อมูลมากยิ่งขึ้น และควรมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอเพื่อเพิ่มจำนวนผู้มาใช้บริการใหม่ได้และอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยควรมีจำนวนเครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกายเพียงพอต่อความต้องการแก่ผู้มาใช้บริการ และควรมีสนาทีกีฬาให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ และควรขยายเวลาเปิด-ปิดให้มากกว่านี้ เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ

3. ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจึงควรสร้างความรักในใจบริการให้กับพนักงานทุกคน เพื่อให้เกิดความประทับใจต่อผู้มาใช้บริการ เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ และแนะนำเพื่อนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Anantapakorn, T. and Tingsabhat. (2006). *A study of member's satisfaction in using Leader Fitness Club and Spa*. Master's thesis, Chulalongkorn University: Bangkok.
- Boontum, P. Charoensupmanee, T. and Piriyaopon, T. (2014). Satisfaction of members in using the indoor sports gymnasium of sport authority of Thailand. *Academic Journal Institute of Physical Education*. 6(3).97-105.
- Chulalongkorn University Sports Center. [Online]. (2016).
- Department of Disease Prevention of Public Health. (2016). *Annual Report 2016*. 21 century printing.

- Greenwell, T. C., Fink, J. S., & Pastore, D. L. (2002). (2002). Assessing the influence of the physical sports facility on customer satisfaction within the context of the service experience. *Sport Management Review*, 5(2), 129-148
- Kaemkate, W. (2008). *Research methodology in behavioral sciences*. 2nd Ed. Bangkok : Chulalongkorn University Printing House.
- Khrukham, P. and Gulthawatvichai, S. (2017). *The factors of sport stadium facilities affecting on spectator satisfaction in Thailand premier league 2017*. Master's thesis, Chulalongkorn University: Bangkok.
- Palanupat, N. and Upalanala, R. (2015). Satisfaction of Users of the Fitness Center in the Government Universities in Bangkok and Perimeter. *Journal of Sport Management Association of Thailand*. 4(3), 43-54
- Rengsomboonsuk, S and Gulthawatvichai, T. (2013). Guidelines for the developing management of Chulalongkorn University Sports Center. *Journal of Sports Science and Health*. 14(3), 63-77.
- Sangamporn, L and Taweepornpathomgul, S. (2014). *Satisfactions of service participants toward Bangkok Metropolis new Dimension Youth Centers*. Master's thesis, Chulalongkorn University: Bangkok.
- Sertbudra, P. and Gulthawatvichai, T. (2009). *State and management problems of Thammasat University Rangsit Sport Center*. Master's thesis, Chulalongkorn University: Bangkok.
- Teerawattana-a-morn and Gulthawatvichai, T. (2012). Marketing mix need of Sport and exercise service users in the National Stadium. *Journal of Sports Science and Health*. 13(3), 52-65.
- The Ministry of Tourism and Sports of the Kingdom of Thailand. (2017). *THE SPORTS DEVELOPMENT PLAN 6 (2017-2021)*. The Ministry of Tourism and Sports of the Kingdom of Thailand
- Website:<http://www.cusc.chula.ac.th/wordpress/history-and-purpose/>. [1 May 2016]