

ศึกษาการรับรู้ด้านคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

อภิญญา ศรีมหาพรหม* นภพร ทัศนัยนา**

วันตอบรับ 30 พฤษภาคม 2563

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยประยุกต์หลักการของ SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น Priority Needs Index

ผลการวิจัย พบว่า เมื่อเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นที่ต้องการปรับปรุงเรียงจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก (PNI=0.247) ด้านการส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา (PNI=0.189) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานออกกำลังกาย อุปกรณ์และพื้นที่อำนวยความสะดวก (PNI=0.123) ด้านราคาและกิจกรรมที่ได้รับ (PNI=0.107) ด้านความเชื่อถือ, ความไว้วางใจในการจัดระบบการจัดการสถานออกกำลังกาย (PNI=0.103) ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (PNI=0.100) และด้านความมีอัธยาศัยไมตรีและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม (PNI=0.069) ตามลำดับ

คำสำคัญ ความต้องการจำเป็น, คุณภาพบริการ, สถานกีฬาและสุขภาพ

*คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตมหาสารคาม

**รองศาสตราจารย์ ดร.สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา

ติดต่อ: อภิญญา ศรีมหาพรหม, nickysmile@hotmail.com

The Study on Service Quality of Sports and Health Center, Suranaree University of Technology

Apinya Srimahaprom* Nopporn Tasnaina**

Received Date 30 May 2020

Abstract

The aims of the research were to survey the service quality of Sports and Health Center, Suranaree University of Technology. The samples were 348 customers of the center. Instrument of the research applying the principles of SERVQUAL (Parasuraman) et al., 1988). Data were analyzed in percentage, mean standard deviation and Modified Priority Need Index. The research result revealed that: The research result revealed that: The customers needed improvement the quality from the most to the least were as 1) providing more facilities and equipment (PNI=0.247); 2) the promotion of activities (PNI=0.189); 3) the physical environment of fitness equipment (PNI=0.123); 4) the adjusting the membership and activity fee (PNI=0.107); 5) the reliability on the management process (PNI=0.103); 6) the respects on the ability and service of staffs (PNI=0.100); 7) the empathy and service mind of staffs (PNI=0.069).

Keywords Priority needs, service quality, Sports and Health Center

*Faculty of Liberal Arts, Thailand National Sports University Mahasarakham Campus.

**Assoc.Prof., Ph.D., Program in Exercise and Sport Science, Faculty of Sport Science, Burapha University

Contact: Apinya Srimahaprom, nickysmile@hotmail.com

บทนำ

ในปัจจุบัน ประชากรส่วนใหญ่ดำรงชีวิตอยู่ด้วยความเร่งรีบ มีการแข่งขันอย่างสูง ในภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การออกกำลังกายนั้น จึงถูกจำกัดทั้งในเรื่องของรูปแบบการออกกำลังกาย ระยะเวลา รวมถึงความถี่ในการออกกำลังกาย เพราะมีเครื่องช่วยอำนวยความสะดวก และเครื่องทุ่นแรง เวลาส่วนใหญ่ใช้ไปในการเดินทางไปทำงาน การทำงานส่วนมากจะเป็นการนั่งทำงานแบบเนือยนิ่ง (Sedentary) ส่งผลให้บุคคลไม่ได้ออกกำลังกายได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ออกกำลังกายที่สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต (ภาวินี ชุ่มใจ, 2561) ท่ามกลางสภาพสังคมที่มีความเป็นเมืองมากขึ้น การรักษาสุขภาพและการออกกำลังกายกำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก หนึ่งในรูปแบบการออกกำลังกายที่กำลังได้รับความนิยมคือการออกกำลังกายในศูนย์ออกกำลังกาย (Health Club) หรือ ฟิตเนส (Fitness) โดยกระแสความนิยมการออกกำลังกายยังได้สร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับธุรกิจต่อเนื่องอีกมากมาย (กวีพล พันธุ์เพ็ง, 2558)

สถานที่ออกกำลังกาย ศูนย์ออกกำลังกาย ทั้งที่เป็นศูนย์สุขภาพการออกกำลังกาย (Health and Fitness) หรือ ฟิตเนส (Fitness) เป็นสถานที่ ที่รวบรวมการทำกิจกรรมการออกกำลังกายไว้บริการผู้ที่มาใช้บริการ และการที่ธุรกิจจะอยู่ได้นั้นต้องอาศัยเงินจากลูกค้า และการที่จะดึงดูดลูกค้าให้มาเป็นสมาชิกหรือกระทั่งทำให้สมาชิกอยู่กับศูนย์ออกกำลังกายหรือฟิตเนสของเรานาน ๆ ไม่ย้ายไปที่อื่น ขึ้นอยู่กับการจัดกิจกรรมทางการตลาด (ธานี ตะกรุดทอง, 2546) แต่ในภาคีรัฐนั้นมุ่งถึงผลที่จะเกิดต่อประชาชนเป็นการบริการสาธารณะ ไม่มีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบแทนในรูปแบบของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่าย หรือกำไร และถ้ามีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการจะเป็นในลักษณะค่าตอบแทนคุ้มทุน ให้มีค่าใช้จ่ายดำเนินการให้บริการได้ (สมิต สัชฌุกร, 2548) ด้วยเหตุนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้ตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพและสมรรถภาพทางกายของนักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัย จึงได้สร้างสถานกีฬาและสุขภาพขึ้น เปิดให้บริการโดยไม่หวังผลกำไรสำหรับนักศึกษาและบุคลากร ซึ่งต่างกับภาคเอกชนที่ทำธุรกิจเพื่อหวังผลกำไร เช่น ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจสนามกีฬา เป็นต้น และหากมีการเก็บค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น คุณภาพบริการจึงจะมีความสำคัญเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจกับการบริการที่ได้รับ

จากการศึกษาอิสระทางการบริหารและการจัดการออกกำลังกายและการกีฬาที่ผ่านมา ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการฟิตเนส สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่าสมาชิกที่เข้าใช้บริการห้องฟิตเนส แบ่งเป็นบุคคลภายในและบุคคลภายนอก บางช่วงเวลามีการเรียนการสอนของนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์การกีฬาและการให้บริการในบางช่วงที่มีคนมาใช้บริการจำนวนมาก ทำให้การดูแลจากเจ้าหน้าที่ไม่ทั่วถึง รวมถึงความเอาใจใส่การให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน (อภิญา ศรีมหาพรหม, 2561)

ดังนั้นการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจในทุกรูปแบบ เพราะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สามารถสร้างความแตกต่างและดึงดูดผู้ใช้บริการให้มาใช้บริการในระยะยาว นอกจากนี้ยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและชื่อเสียงอีกด้วย จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์การบริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ และการให้บริการแต่ละครั้งควรมีการอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งให้บริการที่รวดเร็วและมีความถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการ

เพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ และกลับมาใช้บริการซ้ำ (จุลชัย จุลเจือ, 2557) ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องสำรวจและจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อสามารถก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการบริการให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันที่ (ภาวิณี ชุ่มใจ, 2561) แต่ทั้งนี้การสร้าง ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะเป็นสิ่งที่ประเมินเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงจากการบริการ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับบริการจริงอยู่ในระดับน้อยกว่าที่คาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ในทางตรงข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือสูงกว่าที่คาดหวังก็จะเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 270-275)

สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีพันธกิจเพื่อให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์กีฬา และเครื่องมือออกกำลังกาย ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน อีกทั้งยังสนับสนุนการเรียนการสอนด้านกีฬาและนันทนาการ จัดการแข่งขันกีฬา ฝึกอบรม ให้คำปรึกษาการออกกำลังกายแก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี รวมไปถึงหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป เพื่อส่งเสริมสุขภาพและการออกกำลังกายและเพื่อเป็นการปรับปรุงระบบการให้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสำรวจการรับรู้และจัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นด้านบริการของผู้ใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

วิธีวิจัย

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นผู้ใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณได้จากสูตรของ Roscoe (1975 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปิตดาภิสิทธิ์, 2540, หน้า 70) กรณีจำนวนประชากรไม่แน่นอน $n = \left[\frac{(Z_c)^2 S^2}{e^2} \right]$ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (นัยสำคัญทางสถิติ 0.05) แบบ 2-tailed (.025 x 2=.05) ดูที่ Area beyond=.025 จะได้ $Z_c=1.96$ และความคลาดเคลื่อนที่สุดที่ยอมรับได้ 10 เท่าของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 384 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling)

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นคำถามแบบมาตราส่วน (Rating scale) ประมาณค่า 5 ระดับ ที่มีองค์ประกอบ 7 ด้าน จำนวน 68 รายการย่อย โดยวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และศึกษาคุณภาพบริการ SERVQUAL ของ Parasuraman et al.(1988 อ้างถึงใน นภพร ทศนัยนา, 2559, หน้า 15) ประยุกต์ร่วมกับ

ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's ของ Kotler (2003 อ้างถึงใน ศิริวรรณ

เสรีรัตน์, 2541) ตามแนวคิดที่ปรับปรุงโดย นภพร ทศนัยนา (2559) (แบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

- 1) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) ด้านสถานที่และความสะดวกในการเข้าถึง
- 3) ด้านความเชื่อถือ, ความไว้วางใจ ในการจัดระบบการจัดการสถานที่ออกกำลังกาย
- 4) ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถและการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 5) ด้านความมีอัธยาศัยและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม
- 6) ด้านการส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา
- 7) ด้านราคาและการชำระค่าบริการกิจกรรมที่ได้รับ

ลักษณะคำถามคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพที่เป็นจริง เป็นคำถามแบบมาตราส่วน (Rating scale) ประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งระดับเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จากนั้นนำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการต่อสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ตามเกณฑ์ของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2541, หน้า 36)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ แบบปลายเปิด (Open ended questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้ความคิดเห็นโดยอิสระ

ซึ่งแบบสอบถามแบบมาตราส่วน มีค่าความตรงเชิงเนื้อหาหรือ (Content validity) และผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เกณฑ์การพิจารณาข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ถึง 1.00 ถือว่าข้อคำถามข้อนั้นมีความตรงเชิงเนื้อหา ถ้ามีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 243) ในการวิจัยครั้งนี้มีแบบสอบถาม 68 ข้อ ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 ซึ่งทุกข้อผ่านเกณฑ์ 0.5 ขึ้นไป ดังนั้นจึงถือว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความตรงเชิงเนื้อหาและมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามคุณภาพที่เป็นจริงทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.26 ถึง 0.87 มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามคุณภาพที่คาดหวังทั้งฉบับเท่ากับ 0.99 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.53 ถึง 0.87

3) การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพที่เป็นจริงของคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ใช้วิธี Priority needs index (PNI modified) ซึ่งเป็นสูตรที่ปรับปรุงจากสูตร PNI ดั้งเดิม จากการหาค่าผลต่างของ (I-D) แล้วหารด้วยค่า D เพื่อควบคุมขนาดความต้องการจำเป็นให้อยู่ในพิสัยที่

ไม่มีช่วงกว้างมากเกินไป และให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบ เมื่อใช้ระดับคุณภาพตามความเป็นจริงเป็นฐาน ในการคำนวณค่าอัตราการพัฒนาเข้าสู่คุณภาพที่คาดหวังของกลุ่ม (สุวิมล ว่องวานิช, 2548)

$$PNI_{Modified} = (I-D), D$$

$PNI_{Modified}$ หมายถึง ดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น

I หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean) ของคุณภาพที่คาดหวัง

D หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean) ของคุณภาพตามความเป็นจริง

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 52.60 และเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 82.80 รองลงมาอาจารย์, บุคลากร จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 และประชาชนทั่วไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ส่วนใหญ่ใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 69.30 รองลงมา มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเพศ ประเภทผู้เข้าใช้บริการ และความถี่ของผู้ใช้บริการ ประเมินคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	กลุ่มตัวอย่าง (n=384)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	202	52.60
หญิง	182	47.40
2. ประเภทของสมาชิก		
นักศึกษา	318	82.80
อาจารย์, บุคลากร	53	13.80
ประชาชนทั่วไป	13	3.40
3. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ		
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	266	69.30
มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์	118	30.70

2. การศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า คุณภาพที่คาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านราคาและ กิจกรรมที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านสถานที่และความสะดวกในการเข้าถึง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และระดับ คุณภาพที่เป็นจริงมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านการส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา อยู่ในระดับปานกลาง และด้านสถานที่และความสะดวกในการเข้าถึง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ระหว่างคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เป็นจริง และการจัดเรียงลำดับความสำคัญ (PNI Modified)

การพัฒนาคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย คุณภาพ ที่คาดหวัง	ค่าเฉลี่ย คุณภาพตาม ความเป็นจริง	PNI	ลำดับ
1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	3.73	0.123	3
2.ด้านสถานที่และความสะดวกในการเข้าถึง	4.14	3.32	0.247	1
3.ด้านความเชื่อถือ, ความไว้วางใจ ในการจัดระบบการจัดการสถานที่ ออกกำลังกาย	4.25	3.85	0.103	5
4.ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.23	3.85	0.100	6
5. ด้านความมีอัตราค่าและพฤติกรรม ของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม	4.26	3.98	0.069	7
6.ด้านการส่งเสริมกิจกรรม การออกกำลังกายและกีฬา	4.16	3.50	0.189	2
7.ด้านราคาและการชำระค่าบริการกิจกรรม ที่ได้รับ	4.30	3.88	0.107	4
รวม	4.22	3.73	0.131	

จากตารางที่ 2 แสดงวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก (PNI=.247) มีความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา (PNI=.189) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ออกกำลังกาย อุปกรณ์และพื้นที่อำนวยความสะดวก (PNI=.123) ด้านราคาและกิจกรรมที่ได้รับ (PNI=.107) ด้านความเชื่อถือ, ความไว้วางใจในการจัดระบบการจัดการสถานที่ออกกำลังกาย (PNI=.103) ด้านความเชื่อมั่นใน

ความสามารถและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (PNI=.100) และด้านความมีอัธยาศัยและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม (PNI=.069) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาการรับรู้ด้านคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1.คุณภาพบริการด้านสถานที่และความสะดวกในการเข้าถึง

จากการวิจัย พบว่า การจัดเรียงลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีความจำเป็นเกี่ยวกับการบริการรถรับ, ส่ง เข้าถึงสถานที่ออกกำลังกาย, เล่นกีฬามีร้านค้า มีการจัดจำหน่ายน้ำ เครื่องดื่ม และอาหารว่าง การจัดให้มียาสามัญประจำบ้าน และเจ้าหน้าที่ปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีบริการบริการน้ำดื่มที่เพียงพอประจำสนาม หรือบริเวณใกล้เคียง การจัดบริการเช่า, ยืม อุปกรณ์ออกกำลังกายและเล่นกีฬาอย่างเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เช่น ลูกฟุตบอล ลูกบาสเกตบอล ลูกวอลเลย์บอล ฯลฯ และจุดบริการการสอน, แนะนำการออกกำลังกาย, เล่นกีฬา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกาญจน์ แก้วมรกต (2558) ในเรื่องของความต้องการด้านบริการอำนวยความสะดวก พบว่า ควรจัดสถานที่จำหน่ายน้ำดื่ม เครื่องดื่มต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ มีจุดปฐมพยาบาล คลินิกกายภาพบำบัด มีผู้เชี่ยวชาญดูแลให้คำปรึกษา ประสานงานและแก้ไขอุบัติเหตุ เช่นเดียวกับ นกพร ทศนัยนา (2556) พบว่า ควรจัดให้มีชุดปฐมพยาบาลที่สนาม ติดป้ายแสดงการประสานงานและแก้ไขกรณีมีอุบัติเหตุ เช่น วิธีการปฐมพยาบาล วิธีการช่วยชีวิต การนำส่งผู้บาดเจ็บ โทรศัพท์ฉุกเฉิน เป็นต้น

2.คุณภาพบริการด้านการส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา

จากการวิจัย พบว่า การจัดเรียงลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีความจำเป็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลด้านการส่งเสริมสุขภาพและการออกกำลังกายหลากหลายช่องทาง เช่น กลุ่มไลน์ เว็บไซต์ पोสเตอร์ หรือป้ายคัทเอ๊าท์ เป็นต้น การแจกเอกสารประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการออกกำลังกาย สุขภาพและการเล่นกีฬา ความสม่ำเสมอในการจัดประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ และการบริการการจัดอบรมความรู้ทางวิชาการด้านการออกกำลังกาย/การเล่นกีฬา เช่นเดียวกับ Etzel, Walker and Stanton (1997) ได้กล่าวว่า ทางศูนย์ออกกำลังกายควรเน้นในเรื่องของการให้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ โดยผ่านสื่อต่าง ๆ หรือทางเว็บไซต์ (Website) ให้มากกว่าเดิม หรือการจัดสัมมนา จัดกีฬา จัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย หรือเป็นสปอนเซอร์ การจัดงานการกุศลต่าง ๆ ฯลฯ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ศูนย์ออกกำลังกายนั้น ๆ เช่นเดียวกับ นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์ (2542) ได้กล่าวว่า เครื่องมือสื่อสารหรือสื่อประชาสัมพันธ์ เป็นหัวใจสำคัญของประชาสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ซึ่งอาจจะทำได้หลายวิธีโดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาช่วยส่งเสริมในการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน/องค์กร มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสามารถเข้าถึงได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย

3.คุณภาพบริการด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ออกกำลังกาย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการวิจัย พบว่า การจัดเรียงลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีความจำเป็นเกี่ยวกับกล้องบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ภายในบริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/เล่นกีฬาที่เพียงพอและพร้อมใช้งานตลอดเวลา จำนวนตู้เก็บของ (lockers) หน้าห้องออกกำลังกาย (Fitness) เพียงพอ สถานที่จอดรถสามารถรองรับจำนวนผู้ใช้บริการสนามกีฬาและห้องออกกำลังกายอย่างทั่วถึงและมีความปลอดภัย มีป้ายแนะนำทางออกฉุกเฉิน ป้ายแสดงเส้นทางในการเดินทางมาใช้บริการ สนามกีฬา/ฟิตเนส และสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างชัดเจน เช่นเดียวกับ ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2541) กล่าวว่า ที่ตั้งของผู้ให้บริการและความง่ายในการเข้าถึง เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญของกิจกรรมทางการตลาด ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกซื้อสินค้าและบริการ

4.คุณภาพบริการด้านการกำหนดราคาและการชำระค่าบริการกิจกรรมที่ได้รับ

จากการวิจัย พบว่า การจัดเรียงลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีความจำเป็นเกี่ยวกับความคุ้มค่า และความชัดเจนของอัตราค่าบริการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการใช้บริการ เช่นเดียวกับ กฤษดา ตามประดิษฐ์ (2551) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการจ่ายอัตราค่าสมาชิกที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับเมื่อเทียบกับความคุ้มค่าระหว่างอัตราค่าสมาชิกกับระยะเวลาในการใช้บริการ และมีความเหมาะสมกับระยะเวลาการเป็นสมาชิก รวมถึงความคงที่ของอัตราค่าสมาชิก เช่นเดียวกับ ภาวิณี ชุ่มใจ (2561) พบว่า ความหลากหลายของรูปแบบการชำระเงินค่าบริการ การมีกิจกรรมสะสมชั่วโมงที่ใช้บริการครบสามารถนำมาเป็นส่วนลดหรือใช้บริการฟรี ความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการกับบริการที่ได้รับจากศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และการให้รายละเอียดรายการส่งเสริมการตลาด (โปรโมชั่น ส่วนลดพิเศษ) ผ่านทางเว็บไซต์ของทางสนามกีฬา การบริการของสนามนั้นต้องมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่หลากหลายและสม่ำเสมอต่อเนื่อง

5.คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือ/ความไว้วางใจ ในการจัดระบบการจัดการสถานที่ออกกำลังกาย

จากการวิจัย พบว่า การจัดเรียงลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีความจำเป็นเกี่ยวกับแผนผังแสดงความรับผิดชอบและการส่งต่อผู้ป่วยในกรณีประสบอุบัติเหตุจากการออกกำลังกายและเล่นกีฬา ป้ายคำแนะนำ คำเตือน ประกาศกฎระเบียบในการใช้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รวมทั้งสิทธิ และการจองสนาม/เครื่องออกกำลังกายเป็นไปตามลำดับที่ถูกต้อง โปร่งใส การตรวจดูความเรียบร้อย/ความสะอาดของสนาม อุปกรณ์ ทุกครั้งหลังใช้บริการ ซึ่ง

สอดคล้อง ภาวิณี ชุ่มใจ (2561) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับสิทธิ และการจองสนามเป็นไปตาม ลำดับที่ถูกต้อง โปร่งใส การเปิด-ปิด บริการเป็นไปตาม วัน เวลา ที่กำหนด สนามมีขนาดตามมาตรฐาน มีการตรวจดู ความเรียบร้อยของสนาม อุปกรณ์ ทุกครั้งหลังใช้บริการ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ ระเบียบต่าง ๆ ได้ถูก ต้อง เช่นเดียวกับ วิจิต สุวรรณโนภาส (2555) ได้กล่าวว่า ควรจัดทำบอร์ด แนะนำวิธีการใช้เครื่องมือ บอร์ดให้ความรู้ และข้อควรระวังในการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา

6.คุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่นในความสามารถและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากการวิจัย พบว่า การจัดเรียงลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีความจำเป็นเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการการรับฟังข้อคิดเห็น และพิจารณาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ความสะดวกรวดเร็วในการช่วยเหลือ การแก้ปัญหาที่ผู้ใช้บริการร้องขอ รวมทั้งการติดต่อขอข้อมูลหรือการเข้าพบเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ได้ตักเตือน ห้ามปรามผู้ใช้บริการที่ทำผิดกฎ ระเบียบ (เช่น การใช้รองเท้าผิดประเภท สวมบูทในสนาม เป็นต้น) เช่นเดียวกับ จุลชัย จุลเจือ (2557) กล่าวว่า การพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์การบริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการในการให้บริการแต่ละครั้งควรมีการอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งให้บริการที่รวดเร็วและมีความถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจจาก บริการที่ได้รับ และกลับมาใช้บริการซ้ำ เช่นเดียวกับ วิตะ บุษดี (2558) กล่าวว่า บุคคลถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดใน การบริหารขององค์กรทุกระดับ ทั้งในแง่ของปริมาณและคุณภาพ เพราะหากมีคนที่มีความสามารถ มีทักษะความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดผลสำเร็จให้กับองค์กรได้อย่างมาก

7.คุณภาพบริการด้านความมีอัธยาศัยและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม

จากการวิจัย พบว่า การจัดเรียงลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีความจำเป็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ทุกกลุ่ม ความสนใจและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาใช้บริการ ความกระตือรือร้น ตอบสนองต่อการขอความช่วยเหลือจากผู้ใช้บริการ โดยไม่ชักช้า มีอัธยาศัยดี มีจิตสาธารณะในการให้บริการ มีความสุภาพและเป็นกันเอง รวมทั้ง ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ เช่นเดียวกับ ฉัตยาพร เสมอใจ (2547) กล่าวว่า ผู้ให้บริการจะต้องแต่งกาย เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาติ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่น เช่นเดียวกับ กฤษดา ตามประดิษฐ์ (2551) กล่าวว่า กระบวนการบริหารงานที่ดีเป็นการสร้างภาพที่ดีให้กับลูกค้าและส่ง ผลให้ผู้ปฏิบัติงานบริการให้กับลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมี คุณภาพ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 นำผลการวิจัยไปพิจารณาเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพกับศูนย์ออกกำลังกายและเล่นกีฬาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาปัญหาคุณภาพบริการศูนย์ออกกำลังกายและเล่นกีฬาที่ต่าง ๆ โดยเปรียบเทียบหน่วยงานที่เป็นของภาครัฐและเอกชน

2.2 ควรศึกษาระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างศักยภาพในการดำเนินงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เอกสารอ้างอิง

- กฤษดา ตามประดิษฐ์.(2551).**ความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา, คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กวีพล พันธุ์เพ็ง.(2558).**กระแสนิยมการออกกำลังกายกับโอกาสของธุรกิจฟิตเนสไทยที่ไม่ควรมองข้าม**. เข้าถึงได้จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/1347>
- จุลชัย จุลเจือ.(2557).**การยกระดับคุณภาพการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า**.เข้าถึงได้จาก <http://www.sbdc.co.th/filedownload/improving%20service.pdf>
- ฉัตยาพร เสมอใจ.(2547).**การจัดการและการตลาดบริการ**.กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพลส.
- ธานี ตะกรุดทอง.(2546).**ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการจัดกิจกรรมการตลาดของศูนย์ออกกำลังกาย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทางการกีฬา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์.(2542).**นักบริหารกับงานประชาสัมพันธ์**.กรุงเทพฯ: ศูนย์เสริมปัญญาไทย.
- นภาพร ทศนัยนา.(2556).**รายงานวิจัย การพัฒนากลยุทธ์การจัดการสนามแบดมินตันมหาวิทยาลัยบูรพา**. ชลบุรี: คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นภาพร ทศนัยนา.(2559).**รายงานวิจัย กลยุทธ์การจัดการสนามแบดมินตันเชิงพาณิชย์**.ชลบุรี: คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญธรรม กิจบริตบิสสุทธิ์.(2540).**ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์** (พิมพ์ครั้งที่ 7).กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และปกเจริญผล.
- พิชิต ฤทธิ์จัญญ.(2547).**ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์** (พิมพ์ครั้งที่ 2).กรุงเทพฯ:

เข้าออฟคอร์มีส์.

ภาวินี ชุ่มใจ.(2561).ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์กีฬา

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ, 28(2), 81-91.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์.(2541).การตลาดบริการ.กรุงเทพฯ: แสงดาว.

วิจิต สุวรรณโนภาส.(2555).รูปแบบการจัดการสถานประกอบกิจการเพื่อสุขภาพด้านการออกกำลังกาย

ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ.ดุสิตนิพนธ์วิทยาสตรดุสิตบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การ

ออกกำลังกายและกีฬา, คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิเชียร เกตุสิงห์.(2541).การวิจัยเชิงปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 3).กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

วิตะ บุษดี.(2558).การจัดการสถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.วิทยานิพนธ์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการกีฬา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์.(2547).การตลาดธุรกิจบริการ.กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์.(2541).แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ.เข้าถึงได้จาก

<http://thesisavenue.blogspot.com/2008/09/marketing-mix-7ps.html>

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, และศุภร เสรีรัตน์.(2552).การบริหารการตลาดยุคใหม่.กรุงเทพฯ:

ธรรมสาร.

ศุภกาญจน์ แก้วมรกต.(2558).แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียม

ในจังหวัดชลบุรี.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์

การออกกำลังกายและการกีฬา, คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมิต สัณณกร.(2548).ศิลปะการให้บริการ.กรุงเทพฯ: สายธาร.

สุวิมล ว่องวานิช.(2548).การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อภิญญา ศรีมหาพรหม.(2561).แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์

การออกกำลังกายและการกีฬา, คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Etzel, M.J., Walker, B.J., & Stanton, W.J.(1997).Marketing (12th ed.).New York: McGraw-Hill.

Kotler, P.(2003).Marketing management (11th ed.).New Jersey: Prentice-Hall.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L.(1988).Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.Journal of Retailing, 64(1), 12-40.