

การศึกษาความต้องการจำเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา ของมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

พันธัรรา นิสาลักษณ์*

พรม อินพรม** เสาวลี แก้วช่วย**

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา และ 2) เพื่อจัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 402 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก 2) การจัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาของผู้ใช้บริการ ลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก รองลงมา ด้านกายภาพ และด้านบุคคลผู้ให้บริการ

คำสำคัญ: ความต้องการจำเป็น, สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา

*นักศึกษานิพนธ์โท สาขาการจัดการการกีฬา คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาการจัดการการกีฬา คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ติดต่อผู้พิมพ์ : พันธัรรา นิสาลักษณ์ E-mail: panvaraniasalak@hotmail.com มือถือ : 086-0486791

รับบทความ 26 เมษายน 2566 แก้ไขบทความ 21 พฤษภาคม 2566 ตอบรับ 25 เมษายน 2568

The Study of Sports Facilities Needs at Mahidol University, Salaya Campus

Panvara Nisalak*

Pram Inprom** Saowalee Keawchuay**

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the levels of expectation and satisfaction of service users with sports facilities, stadiums, and exercise facilities of Mahidol University Salaya Campus, and 2) to prioritize the needs of development of the service users with sports facilities, stadiums and exercise facilities of Mahidol University Salaya Campus through quantitative data by questionnaires with 402 informants. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and content analysis.

The results revealed: (1) the level of expectation and satisfaction derived from the majority of service users were at a high level; and (2) the priority for the needs of development derived from the service users were the core product and the physical aspect and the service personnel respectively.

Keywords: Needs, Sports Facility

*Master s degree student, Sport Management, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

**Assistant Professor, Ph.D., Sports Management, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

Contract: Panvara Nisalak E-mail: panvaranisalak@hotmail.com Mobile: 086-0486791

Received April, 26 2023 ; Revised May, 21 2023 ; Accepted April, 25 2024

บทนำ

มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นมหาวิทยาลัยหนึ่ง ที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการดำเนินการพัฒนากีฬาให้กับนักศึกษาและบุคลากรผ่านกิจกรรมและการเรียนการสอน โดยใช้สถานที่ภายในมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา ซึ่งมีสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายรองรับ ภายใต้การกำกับดูแลของ 3 หน่วยงานหลัก 1) สนามกีฬาภายใต้การกำกับดูแลของวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา ประกอบด้วย สนามฟุตบอล ลู่วิ่งกรีฑา 8 ช่องวิ่ง สนามบาสเกตบอลกลางแจ้ง อาคารตะกร้อ สนามฟุตซอลกลางแจ้ง สนามวอลเลย์บอลในร่มอาคารอเนกประสงค์ สนามวอลเลย์บอลกลางแจ้ง สระว่ายน้ำและฟิตเนสเซนเตอร์ อาคารแบดมินตัน สนามเทนนิส ฟิตเนสกลางแจ้ง สนามเปตอง และสนามกีฬาอเนกประสงค์อาคารโรงช้าง 2) สนามกีฬาภายใต้การกำกับดูแลของกองกิจการนักศึกษา ประกอบด้วยห้องออกกำลังกายกองกิจการนักศึกษาชั้น 3 อาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดล ประกอบด้วย ห้องฟิตเนส ห้องสควอชและห้องเทเบิลเทนนิส ฟิตเนสกลางแจ้ง ลานสุขภาพ และสนามสตรีกอล์ฟกลางแจ้ง หอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล 3) สนามกีฬาภายใต้การกำกับดูแลของกองกายภาพและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย สนามฟุตบอล-รักบี้ฟุตบอล หลังหอพักพยาบาลรามาธิบดี ฟิตเนสกลางแจ้ง บริเวณ MU Salaya Park ศาลาาเล็ก (แหล่งนันทนาการทางน้ำ) ด้านหลังสนามฟุตบอล และพื้นที่วิ่ง-ปั่นจักรยานโดยรอบมหาวิทยาลัย จากการศึกษาเอกสาร ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาเป็นปัจจัยที่สำคัญ และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายในประเทศไทย พบว่ามีการศึกษาในเรื่องดังกล่าวที่เกี่ยวข้องกับสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายภายในมหาวิทยาลัย งานวิจัยของ (อุทัยวรรณ ทองสุข, 2560) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านผลิตภัณฑ์หลัก ด้านกายภาพ และด้านบุคคลที่ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและพบว่า มีการศึกษาความต้องการจำเป็นต่อการให้บริการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัยโดยเป็นงานวิจัยของ (ภาวิณี ชุ่มใจ, 2561) ทำการศึกษาเรื่องความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสนาม อุปกรณ์ และพื้นที่อำนวยความสะดวก มีความต้องการจำเป็นเป็นอันดับแรกสุด ส่วนในต่างประเทศ พบว่ามีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา ในลักษณะคล้ายๆ กัน คือ งานวิจัยของ (Greenwell, Fink & Pastore, 2002) เป็นการศึกษาเรื่อง เรื่องการประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้ประสบการณ์การให้บริการ (Assessing the Influence of the Physical Sports Facility on Customer Satisfaction within the Context of Service Experience) ผลการวิจัยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาด้านกายภาพและด้านบุคคลผู้ให้บริการ มีอิทธิพลทำให้ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจในการเข้าชมการแข่งขันมากขึ้น สำหรับในมหาวิทยาลัยมหิดลนั้น ในแต่ละ

หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายได้มีการประเมินความพึงพอใจทั่วไป ในการให้บริการ และมีงานวิจัยของวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจ สนามกีฬา คือ งานวิจัยของ (ธัญลักษณ์ หงษ์โต และยุวดี วงศ์ใหญ่, 2559) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความสำคัญในการใช้บริการสนามกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าโดยความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมากและความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะสนามกีฬาที่อยู่ภายใต้การดูแลของวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬาเท่านั้น แต่ยังไม่มีการศึกษาความต้องจำเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา ในภาพรวมที่ครอบคลุม สนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายทั้งหมดภายในมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

ทั้งนี้ ผู้วิจัยก็ปฏิบัติงานด้านส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมกีฬาภายในมหาวิทยาลัยมหิดลและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่เป็นกลไกหนึ่งในการพัฒนาการจัดการด้านกิจกรรมกีฬาให้มีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องจำเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแผนในการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ในแต่ละด้าน เพื่อให้การบริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหิดล นักศึกษา และประชาชนทั่วไป รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงดังกล่าวยังจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการวางแผนการให้บริการในเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบายของผู้มีส่วนรับผิดชอบในการดูแลสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกาย ซึ่งจะมีส่วนสำคัญในการช่วยพัฒนาและส่งเสริมการกีฬา ตามแผนพัฒนากีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ.2565 -2570) ต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา
2. เพื่อจัดลำดับของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

เชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการหรือเคยมาใช้บริการสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการหรือเคยมาใช้บริการสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา แต่เนื่องจากไม่ทราบสัดส่วนจำนวนประชากร จึงใช้สูตร

ของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างใน อีรุฒิ เอกะกุล, 2543) หรือ $p = 0.50$ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 402 ราย ได้แก่ นักศึกษา จำนวน 134 คน บุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 134 คน และประชาชนทั่วไป จำนวน 134 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายภายในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพของผู้มาใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการ และสนามกีฬาที่ใช้มาบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สนามกีฬา และ สถานที่ออกกำลังกายภายในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา โดยเป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบประเมินตามแบบมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ โดยเรียงลำดับจากความเห็นด้วยน้อยที่สุด (ระดับ 1) ไปมากที่สุด (ระดับ 5) ประกอบด้วย ด้านกายภาพ (Physical facility) ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product) และด้านบุคคลผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Validity) พบว่าค่า IOC (Index of item objective congruence) ในภาพรวมมีค่า 1.00 และ การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยได้ยึดถือเกณฑ์การทดสอบความเชื่อมั่นที่ค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2546) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ในภาพรวมมีค่า 0.96

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้วิเคราะห์ การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูล Modified Priority Needs: $PNI_{Modified}$ โดยตั้งเกณฑ์การประเมินไว้ว่าค่า $PNI_{Modified}$ ที่มีค่าตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไปถือเป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องได้รับการพัฒนา

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาถึงแนวทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา ของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ประกอบด้วยผลการวิจัยดังนี้

1. ผลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสนามกีฬา และสถานที่ออกกำลังกายของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา

ผลการวิจัยถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ในภาพรวมพบว่า ระดับความคาดหวังโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.67) โดยมีข้อที่เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านบุคคลผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.67) รองลงมาคือ 2) ด้านผลิตภัณฑ์หลัก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.73) และ (3) ด้านกายภาพ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.57) โดยมีข้อที่เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านบุคคลผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.67), รองลงมาคือ 2) ด้านกายภาพ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.63) และ (3) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

1.1 ระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจด้านกายภาพ เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจ ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สนามกีฬา และสถานที่ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ดัชนีภาพ พบว่า ระดับความคาดหวังโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.73) โดยมีข้อที่มีลำดับมากที่สุด คือ การมีภูมิทัศน์ที่เหมาะสมและมีการตกแต่งสถานที่สร้างบรรยากาศที่ดีในการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.79) และระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.63) โดยมีข้อที่มีลำดับมากที่สุด คือ การมีภูมิทัศน์ที่เหมาะสมและมีการตกแต่งสถานที่สร้างบรรยากาศที่ดีในการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.78)

1.2 ระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์หลัก เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจ ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ด้านผลิตภัณฑ์หลัก พบว่า ระดับความคาดหวังโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.73) โดยมีข้อที่มีลำดับมากที่สุด คือ การมีการรักษาความเป็นมาตรฐานของสนามกีฬาอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.78) และระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.66) โดยมีข้อที่มีลำดับมากที่สุด คือ การมีสนามกีฬารับถว้นตามประเภทกีฬาครบถว้นตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.79)

1.3 ระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจด้านบุคคลผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจด้านบุคคลผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สนามกีฬา

และสถานที่ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา พบว่า ระดับความคาดหวังโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.72) โดยมีข้อที่มีลำดับมากที่สุด คือ การบุคลากรมีการแต่งกายด้วยชุดหรือเครื่องแบบที่เหมาะสมกับการทำงานและให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.77) และระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.66) โดยมีข้อที่มีลำดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจบริการ (Service mind) และมีบุคลิกที่ดี สุภาพเรียบร้อย สามารถสร้างความสบายใจกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการมีกำลังใจในการออกกำลังกาย ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.75)

2. ผลการจัดลำดับของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา

ผลการวิจัยถึงผลการจัดลำดับของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ในภาพรวมพบว่า เมื่อพิจารณาดัชนีการจัดลำดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา พบว่า ระดับของความสำคัญของความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวมเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (PNI = 0.15) 2) ด้านกายภาพ (PNI = 0.13) และ 3) ด้านบุคคลผู้ให้บริการ (PNI = 0.11) ตามลำดับ

2.1 ดัชนีการจัดลำดับความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์หลัก เมื่อพิจารณาดัชนีการจัดลำดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา พบว่ามีข้อที่มีลำดับมากที่สุด คือ เครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ (PNI = 0.22) รองลงมาคือ สนามกีฬามีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ (PNI = 0.22) (3) และน้อยที่สุดคือ มีสนามกีฬาครบถ้วนตามประเภทกีฬาครบถ้วนตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ (PNI = 0.08)

2.2 ดัชนีการจัดลำดับความสำคัญด้านกายภาพ เมื่อพิจารณาดัชนีการจัดลำดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา พบว่ามีข้อที่มีลำดับมากที่สุด คือ การมีจุดบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ (PNI = 0.18) รองลงมา คือ มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ (PNI = 0.15) และลำดับน้อยที่สุด คือ มีภูมิทัศน์ที่เหมาะสมและมีการตกแต่งสถานที่สร้างบรรยากาศที่ดีในการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย (PNI = 0.09)

2.3 ดัชนีการจัดลำดับความสำคัญด้านบุคคลผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาดัชนีการจัดลำดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สนามกีฬา และสถานที่ออกกำลังกาย

ภายในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา พบว่า มีข้อที่มีลำดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำการเล่นกีฬา และการออกกำลังกายให้แก่ผู้มาใช้บริการ (PNI = 0.14) รองลงมา คือ บุคลากรมีการแต่งกายด้วยชุดหรือเครื่องแบบที่เหมาะสมกับการทำงานและให้บริการ (PNI = 0.12) และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจบริการ (Service mind) และมีบุคลิกที่ดี สุภาพเรียบร้อย สามารถสร้างความสบายใจกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการมีกำลังใจในการออกกำลังกาย (PNI = 0.09)

เมื่อวิเคราะห์ดัชนีการจัดลำดับความสำคัญในทุกด้าน พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกาย ในด้านผลิตภัณฑ์หลัก มีค่า PNI_{Modified} ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดให้มีเครื่องมือ ด้านอุปกรณ์กีฬาและด้านการออกกำลังกาย มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ (PNI = 0.22) 2) การจัดให้สนามกีฬามีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ (PNI = 0.22) 3) การจัดให้มีการรักษาความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกายอยู่เสมอ (PNI = 0.2183) และ 4) การจัดให้มีการรักษาความเป็นมาตรฐานของสนามกีฬาอยู่เสมอ (PNI = 0.21) ดังนั้น ทั้ง 4 หัวข้อถือเป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องได้รับการพัฒนา

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ในภาพรวมพบว่า ระดับความคาดหวังโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านบุคคลผู้ให้บริการ รองลงมาคือ 2) ด้านผลิตภัณฑ์หลัก และ 3) ด้านกายภาพ ตามลำดับ ส่วนระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) ด้านบุคคลผู้ให้บริการ รองลงมาคือ 2) ด้านกายภาพ และ 3) ด้านผลิตภัณฑ์หลัก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Greenwell, Fink & Pastore (2002) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใต้ประสบการณ์การให้บริการ โดยศึกษาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกายภาพ (Physical facility) 2) ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product) และ 3) ด้านบุคคลผู้ให้บริการ (Service personnel) ผลการวิจัยพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาด้านกายภาพและด้านบุคคลผู้ให้บริการ มีอิทธิพลทำให้ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจในการเข้าชมการแข่งขันมากขึ้น

2. ผลการจัดลำดับของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา และแนวทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของสนามกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายภายในมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา

พบว่าการจัดลำดับของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาของผู้ใช้บริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสนามกีฬา และสถานที่ออกกำลังกายของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา พบว่ามีความจำเป็นเร่งด่วน ในการจัดการใน ด้านผลิตภัณฑ์หลัก ใน 4 ประเด็น ตามลำดับ ดังนี้

2.1 การจัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัย อยู่เสมอ (PNI = 0.22) ซึ่งมีความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนา สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ศโรธร เร่งสมบูรณ์สุข (2555) ได้กล่าวไว้ว่า แนวทางการพัฒนาศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์ ด้านการจัดการวัตถุดิบ ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์ ต้องมี สนาม และอุปกรณ์กีฬาอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สอดคล้องกับ Farsi (2006 อ้างถึงใน Adiele และ Gundani, 2018) กล่าวไว้ว่า การใช้อุปกรณ์กีฬาที่ไม่ได้มาตรฐานเป็นสาเหตุที่สำคัญ ที่สุดสำหรับการบาดเจ็บจากการเล่นกีฬา และไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์ ในด้านผลิตภัณฑ์หลัก ในเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก

2.2 การจัดให้สนามกีฬามีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ (PNI = 0.22) ซึ่งมีความ จำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศโรธร เร่งสมบูรณ์สุข (2555) ได้กล่าวไว้ว่า แนวทางการพัฒนาศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์ ด้านการจัดการวัตถุดิบ ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์ ต้องมี สนาม และอุปกรณ์กีฬา อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สอดคล้องกับเสาวลี แก้วช่วย และถาวร กมฺทศรี (2563) ได้กล่าวว่า การกำหนดมาตรฐานองค์ประกอบภายในสนามกีฬา จะทำให้เกิดความปลอดภัยและความเป็น ระเบียบเรียบร้อยซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของอภิวัฒน์ ปัญญาณี (2564) แนวทางการพัฒนาบริการ ทางการศึกษาและการออกกำลังกายในสถาบันการพลศึกษา ทรัพยากรในการจัดการด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการตรวจสอบสภาพการใช้งานสถานออกกำลังกาย อุปกรณ์ออกกำลังกาย และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และไม่สอดคล้อง กับผลการศึกษา ของอุทัยวรรณ ทองสุข (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์ ในด้านผลิตภัณฑ์หลัก ในเรื่อง สนามกีฬามีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก

2.3 การจัดให้มีการรักษาความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย อยู่เสมอ (PNI = 0.22) ซึ่งมีความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนา สอดคล้องกับเสาวลี แก้วช่วย และถาวร กมฺทศรี, (2563) ได้กล่าวไว้ว่ากรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรฐานให้ปฏิบัติอย่างเคร่งครัดว่าอุปกรณ์ ห้องออกกำลังกาย ต้องมีข้อแนะนำในการใช้อุปกรณ์เป็นภาษาที่สามารถเข้าใจได้ มีการเตือนปัจจัยเสี่ยง

และไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ อุทัยวรรณ ทองสุข (2560) พบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์ ในด้านผลิตภัณฑ์หลัก ในเรื่อง การรักษาความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกายอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก

2.4 การจัดให้มีการรักษาความเป็นมาตรฐานของสนามกีฬาอยู่เสมอ (PNI = 0.21) ซึ่งมีความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนา สอดคล้องกับ Adiele & Gundani (2018) ที่ได้กล่าวว่า แผนกบริการชุมชนร่วมกับกระทรวงกีฬาและรัฐบาลท้องถิ่นสภาเทศบาลเมือง Kwekwe ควรแต่งตั้งผู้จัดการหรือผู้รับผิดชอบด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์กีฬาประจำสนามกีฬาเทศบาลที่เหมาะสม เพื่อรักษาความเป็นมาตรฐานของสนามกีฬาอยู่เสมอ และ ไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของอุทัยวรรณ ทองสุข (2560) พบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์ในด้านผลิตภัณฑ์หลักในเรื่องมีการรักษาความเป็นมาตรฐานของสนามกีฬาอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ด้านผลิตภัณฑ์หลัก ควรบริหารจัดการในประเด็นที่มีความเร่งด่วนก่อน ประกอบไปด้วย การจัดให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ การจัดให้สนามกีฬามีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ การจัดให้มีการรักษาความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกายอยู่เสมอ และการจัดให้มีการรักษาความเป็นมาตรฐานของสนามกีฬาอยู่เสมอ ในประเด็นอื่น ๆ ให้พัฒนาต่อยอดให้ดีขึ้นตามลำดับความสำคัญ

2. ด้านกายภาพ ควรพัฒนาในเรื่องการจัดให้มีจุดบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ตลอดจนการจัดให้มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ การดำเนินการดังกล่าวจะสนับสนุนให้มาตรฐานทางด้านกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพร้อมในการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด

3. ด้านบุคคลผู้ให้บริการ ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถที่จะให้คำแนะนำการเล่นกีฬา และการออกกำลังกายให้แก่ผู้มาใช้บริการได้ มีการกำหนดข้อปฏิบัติให้บุคลากรมีการแต่งกายด้วยชุดหรือรูปแบบที่เหมาะสมกับการทำงานและให้บริการ และจัดสรรจำนวนบุคลากร/เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อความต้องการ สามารถให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้ตลอดเวลา โดยที่การออกนโยบายและข้อกำหนดต่าง ๆ นั้น จะเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่มีสมรรถนะและศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ รวมไปถึงยังช่วยสร้างให้เกิดการยกระดับมาตรฐานการให้บริการที่ดีด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). *แผนพัฒนากีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2565–2570)*. สืบค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2565, จาก <http://anyflip.com>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธนธรมนิติ.
- กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์ และณรัฐ วัฒนพานิช. (2563). ทิศนคติที่มีต่อการออกกำลังกายและรูปแบบการให้บริการที่คาดหวังและสถานออกกำลังกาย (Fitness center) ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 6(2), 369–387.
- ธัญลักษณ์ หงส์โต และยุวดี วงศ์ใหญ่. (2559). *ความพึงพอใจและความสำคัญในการใช้บริการสนามกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล* (รายงานการวิจัย). นครปฐม: งานวิจัยและบริการวิชาการ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธีรภูมิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภาวินี ชุ่มใจ. (2561). *ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง* (รายงานการวิจัย). เชียงราย: สำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- วนิสรา เจริญรัมย์. (2562). แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสนามกีฬาสวนเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา เทศบาลตำบลท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารสุศึกษา พลศึกษา และสันทนาการ*, 47(1), 198-210.
- ศโรธร เร่งสมบูรณ์สุข. (2555). *แนวทางการพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสาวลี แก้วช่วย และถาวร กมฺุทศรี. (2563). *การจัดการอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา*. กรุงเทพมหานคร: ไฮสปีดเลเซอร์ปริ้นต์.
- อภิวัฒน์ ปัญญาณี. (2564). *แนวทางการพัฒนาบริการทางการกีฬาและการออกกำลังกายในสถาบันการพลศึกษา*. *วารสารสุศึกษา พลศึกษา และสันทนาการ*, 48(1), 60-74.
- อุทัยวรรณ ทองสุข. (2560). *การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Adiele, D., & Gundani, D. P. (2018). *Assessing management practices of sport facilities and equipment by the municipality council Southern Africa*. Master's thesis, Nazarene University.

Greenwell, T. C., Fink, J. S., & Pastore, D. L. (2002). Assessing the influence of the physical sport facility on customer satisfaction within the context of the service experience. *Sport Management Review*, 5(2), 129-148.