

ความพึงพอใจและความสำคัญในการใช้บริการสนามกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล
The Satisfaction and Important Levels of Services for Using Stadium and Sport Complex

at Salaya Campus, Mahidol University

ธัญลักษณ์ หงษ์โต^{1*} และ ยุวดี วงศ์ใหญ่¹

Thanyalak Hongto^{1*} and Yuwadee Wongyai¹

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจและความสำคัญในการใช้บริการสนามกีฬาเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นถึงอุปสรรค ปัญหา และแนวทางการแก้ไขในการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬา ของนิสิต บุคลากร และบุคคลทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดลและเปรียบเทียบความพึงพอใจและความสำคัญ ของสนามกีฬาและศูนย์ออกกำลังกายจำแนกตามกลุ่มผู้มาใช้บริการแบบสอบถาม ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกผู้มาใช้บริการสนามกีฬามหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจและความสำคัญในการใช้บริการ และคำถามปลายเปิดด้านการจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1.ความพึงพอใจและความสำคัญในการใช้บริการสนามกีฬามหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยด้านความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.51) ด้านความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.03) 2.เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามกลุ่มพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.53) และเปรียบเทียบความสำคัญในการใช้บริการโดยจำแนกตามกลุ่มพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.02) จากการวิจัยครั้งนี้มหาวิทยาลัยควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพอย่างเป็นรูปธรรมและระยะยาว ครอบคลุมทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการโดยนำสิ่งที่มีอยู่มาดัดแปลงปรับปรุงและแก้ไขให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ให้บริการและองค์กร

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ ความสำคัญ/ การจัดการ/ ผู้ให้บริการ/ ผู้ใช้บริการ

Abstract

The satisfaction and importance of sports service are important factors to develop the administration of the Sport Complex in Mahidol University. The purpose of this study was to investigate the satisfaction level and compare gratification and importance of sports service between the Sport Complex and the Fitness Center among students, staff and general people in Mahidol University. A questionnaire survey was completed by participants who were using the Stadium and Sport Complex in Mahidol University, Salaya Campus. The questionnaire was in three sections; 1) general information 2) satisfaction and importance of the service and 3) open-ended questions of management, personnel, location and facility. 1) The result shows the satisfaction levels and perceived importance of sports services at Mahidol University. The data shows that the overall satisfaction and overall importance were at a high level at 3.51 and 4.03 respectively. 2) When comparing satisfaction and importance by classification by groups, it can be seen that the data in overall satisfaction and overall importance were at a high level at 3.53 and 4.02 respectively. This research suggested that Mahidol University should establish the health promotion activity in short and long terms to improve the potential of sports services, and also modify the resources to induce the highest benefit for customers and the organization.

Keywords: Satisfaction/ Importance/ Management/ Users/ Service Provider

¹ งานวิจัยและบริการวิชาการ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล

¹ Research and Academic Services Department, College of Sports Science and Technology, Mahidol University

* Corresponding author: Thanyalak.hon@mahidol.ac.th

1. บทนำ

สังคมยุคโลกาภิวัตน์ได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยในยุคปัจจุบันโดยเฉพาะอย่างยิ่งวิถีและพฤติกรรมกรดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินชีวิตที่เร่งรีบ แต่กลับมีกิจกรรมเคลื่อนไหวทางกาย/การออกกำลังกายที่ลดลง ประกอบกับการมีพฤติกรรมกรบริโภคอาหารที่ไม่เหมาะสมคือ บริโภคอาหารที่มีรสหวาน มัน และเค็มมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็บริโภคผักและผลไม้ลดลง [1] ทั้งหมดนี้ส่งผลให้คนไทยเกิด “โรควิถีชีวิต” ซึ่งหมายถึงโรคที่เกิดจากพฤติกรรม เช่น ภาวะน้ำหนักเกินหรือภาวะอ้วนลงพุง ซึ่งเป็นภาวะของเมตะบอลิซึมผิดปกติ (Metabolic Syndrome) ที่เป็นปัญหาต้นตอของโรคต่างๆ เช่น โรคหัวใจขาดเลือด โรคหลอดเลือดสมองอุดตัน ภาวะไขมันในเลือดสูง โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน และโรคมะเร็ง เป็นต้น นอกจากนี้ องค์การอนามัยโลกยังรายงานผลการศึกษามาจากประเทศต่างๆ ที่สอดคล้องกันว่า ภาวะ การตาย เจ็บป่วย และพิการที่เป็นผลมาจากโรควิถีชีวิต เช่น โรคหัวใจ มะเร็งเบาหวาน นั้น เกิดขึ้นจากปัจจัยหลักคือการบริโภคอาหารที่ไม่เหมาะสม และการขาดการออกกำลังกายหรือการขาดกิจกรรมทางกาย (Physical Inactivity) ร่วมกับปัจจัยเสริมอื่นเช่นการสูบบุหรี่และการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

อย่างไรก็ตามปัญหาสุขภาพเหล่านี้สามารถป้องกันและบำบัดได้ ด้วยการมุ่งไปที่การควบคุมป้องกันไม่ให้เกิดภาวะความเป็นโรค ด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรดำเนินชีวิตประจำวันให้มีการเคลื่อนไหวร่างกายมาก ดังที่มีรายงานผลการวิจัยมากมายที่มีหลักฐานแสดงว่า การมีกิจกรรมทางกายเป็นประจำอย่างเพียงพอและสม่ำเสมอจะมีผลต่อสุขภาพ สามารถลดอุบัติการณ์ของการเจ็บป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง เช่น ลดอุบัติการณ์การเกิดโรคระบบหัวใจและหลอดเลือด เบาหวาน ภาวะน้ำหนักเกิน/อ้วน และ มะเร็ง ในทางกลับกันมีข้อมูลจากองค์การอนามัยโลก (WHO, 2002.) ว่าการไม่มีกิจกรรมทางกายเพียงพอเป็นสาเหตุของโรคหัวใจขาดเลือดย้อยละ 22-23 โรคมะเร็งลำไส้ใหญ่ร้อยละ 16-17 เบาหวานร้อยละ 15 หลอดเลือดสมองร้อยละ 12-13 ในประเทศไทยการขาดกิจกรรมทางกายอย่างเพียงพอเป็นสาเหตุของภาวะโรคลำดับที่ 9 ที่ทำให้เกิดความสูญเสียร้อยละ 1.3 ของ DALY [2] ดังนั้นมหาวิทยาลัยมหิดลซึ่งเป็นหน่วยงานหน่วยงานหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญกับภาวะสุขภาพของ

ประชากรไทย ในองค์กรและสังคม จึงให้ความสำคัญกับการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพโดยการสนับสนุน นิสิต บุคลากรและบุคคลทั่วไป ของมหาวิทยาลัยมหิดล ให้มีการออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อส่งเสริมให้มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์ โดยให้บริการอุปกรณ์ และอำนวยความสะดวกต่างๆ เกี่ยวกับสนามกีฬาอย่างเหมาะสมและเพียงพอ นอกจากนี้ยังสนับสนุนนิสิตที่มีความสามารถทางการเล่นกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา ในระดับต่างๆ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยมีสนามกีฬากลางแจ้ง สนามกีฬาในร่ม สระว่ายน้ำ และศูนย์ออกกำลังกายที่ครบวงจร [3] ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาค้นคว้าในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหิดล จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจและความสำคัญในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการเล่นกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร และบุคคลทั่วไปในมหาวิทยาลัยมหิดล ใน 3 ด้าน คือ ด้านการจัดการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และเพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาเพื่อตอบสนองการให้บริการด้านสุขภาพตามความต้องการผู้ใช้บริการของผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหิดล

2. วัตถุประสงค์และวิธีการ

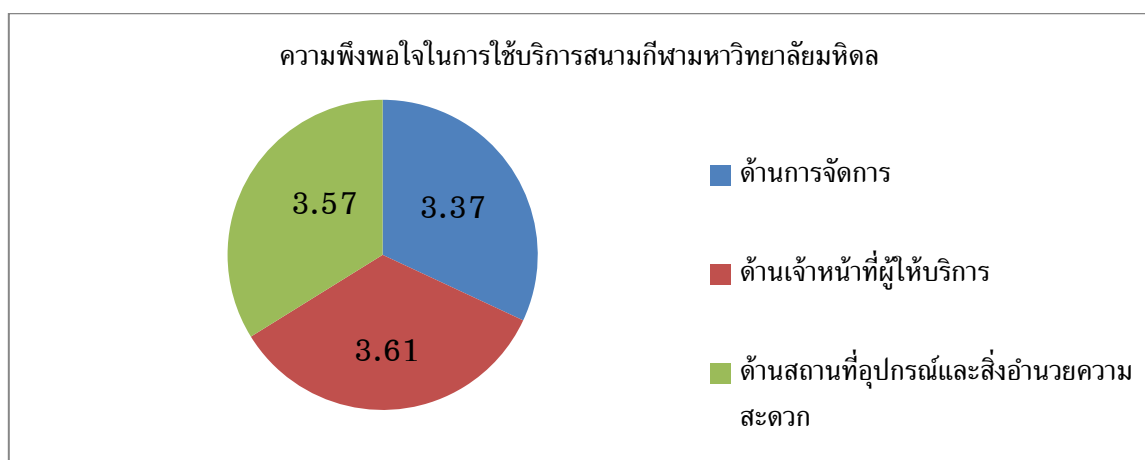
การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความสำคัญในการใช้บริการสนามกีฬามหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬา ของนิสิต บุคลากร และบุคคลทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดลและเปรียบเทียบความพึงพอใจและความสำคัญ ของสนามกีฬาและศูนย์ออกกำลังกายจำแนกตามกลุ่มผู้มาใช้บริการ เพื่อต้องการสร้างข้อมูลวิจัยขั้นพื้นฐาน ให้กับมหาวิทยาลัยมหิดลในการศึกษาวิจัยในอนาคต การศึกษานี้ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมเกี่ยวกับการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยมหิดล รูปแบบการวิจัยเป็นการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความสำคัญในการใช้บริการสนามกีฬาอันประกอบด้วยด้านการจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่ม

ตัวอย่างในการศึกษาเป็น ผู้มาใช้บริการสนามกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดลแบ่งเป็น สนามแบดมินตัน สนามเทนนิส สระว่ายน้ำ และ ศูนย์ออกกำลังกาย จำนวน 240 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 127 คน เพศหญิง จำนวน 113 คน โดยได้จากการติดประกาศเชิญชวนสมาชิกผู้ใช้บริการสนามกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล และที่สนใจเข้าร่วมโครงการวิจัย กลุ่มตัวอย่างจะได้รับการอธิบายถึงวัตถุประสงค์ ประโยชน์ รายละเอียดขั้นตอนการทำแบบสอบถามอย่างละเอียดประกอบไปด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิก ผู้วิจัยทบทวนจากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสร้างเป็นแบบสอบถามขึ้นเอง จำนวน 10 ข้อ เป็นแบบสอบถามปลายปิด 28 ข้อ และเป็นแบบสอบถามปลายเปิด 4 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และระดับความสำคัญในการให้บริการ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์ 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Scale) ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะด้าน บุคลากร ด้านการจัดการและการดำเนินงาน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 5 สถานภาพทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา เป็นค่าร้อยละ ความถี่ ความพึงพอใจ และความสำคัญ ในด้านการใช้บริการสนามกีฬาและศูนย์ออกกำลังกาย โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับ

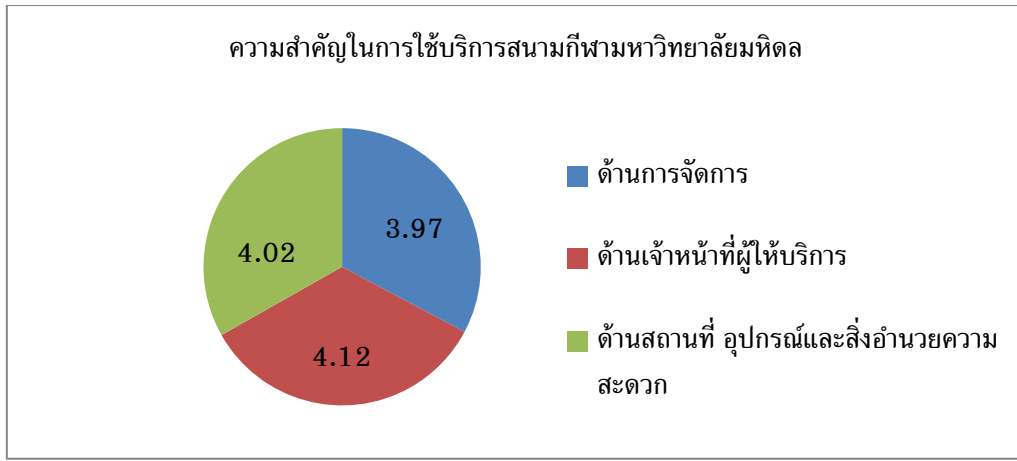
คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ สรุปผลโดยการใช้การแจกแจงความถี่

3.ผลการวิจัยและอภิปรายผล

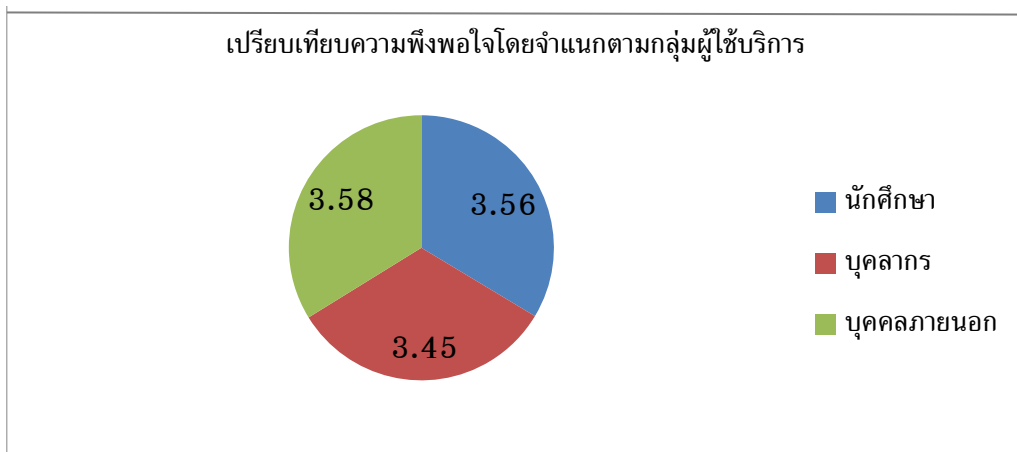
ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการสนามกีฬาและศูนย์ออกกำลังกาย มหาวิทยาลัยมหิดล 240 คน โดยเป็นเพศชาย จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 เพศหญิง จำนวน 113 คิดเป็นร้อยละ 47.1 ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 18-22 ปี รองลงมา มีอายุ 36-40 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพ เป็นโสดคิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมา มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 68 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.9 ส่วนใหญ่เป็น บุคคลภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 169 คิดเป็นร้อยละ 70.4 ส่วนใหญ่มีบ้านพักอาศัยส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาคือเช่าบ้าน/เช่าห้องชุด/เช่าหอพัก คิดเป็นร้อยละ 24.6 ส่วนใหญ่จะมาใช้บริการ 3-4 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ 1-2 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 26.7 ส่วนใหญ่ใช้เวลาในช่วงหลัง 18.00น. คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาคือ 12.00-18.00น. คิดเป็นร้อยละ 35.4 ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการออกกำลังกายเพื่อ สุขภาพพลานามัย คิดเป็นร้อยละ 79.6 รองลงมาคือ เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ คิดเป็นร้อยละ 39.6 ส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมกีฬา สระว่ายน้ำ คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือ ฟิตเนส คิดเป็นร้อยละ 40.8 และลู่วิ่งพื้นยาง คิดเป็นร้อยละ 24.6 ผลการศึกษาความความพึงพอใจและความสำคัญในการใช้บริการสนามกีฬา



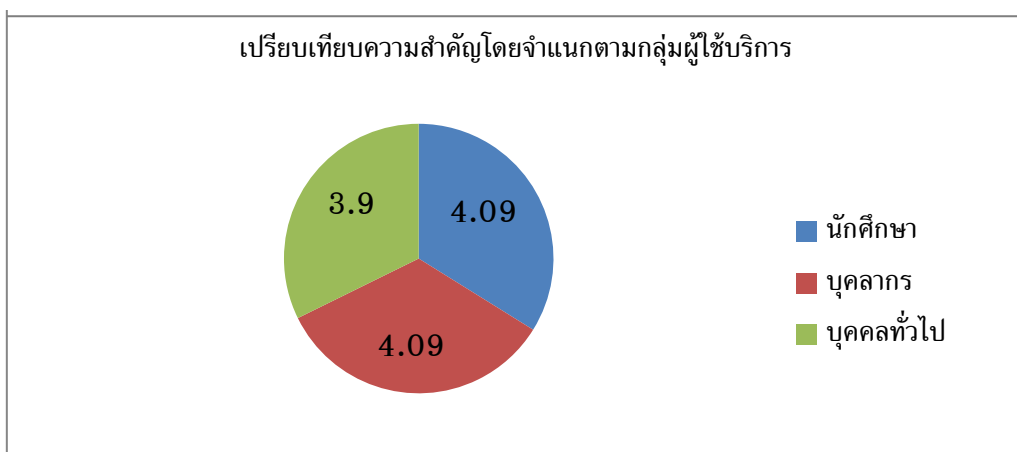
ภาพที่ 1 ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬามหาวิทยาลัยมหิดล



ภาพที่ 2 ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในการใช้บริการสนามกีฬามหาวิทยาลัยมหิดล



ภาพที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดลโดยจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 4 เปรียบเทียบกลุ่มผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในการใช้บริการสนามกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล โดยจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

จากภาพที่ 1 ผลการศึกษาความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อจำแนกตามด้านพบว่าด้านการจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เรียงลำดับคือ มีการรักษาความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมาคือมีการดูแลรักษา ปรับปรุงสถานที่อยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.44$) ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.61$) เรียงลำดับคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.79$) ความพึงพอใจด้านสถานที่อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เรียงลำดับคือ มีลานเอนกประสงค์สำหรับออกกำลังกาย ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาคือ มีการจัดสภาพแวดล้อมสะอาดสวยงามอากาศถ่ายเทได้สะดวก ($\bar{X} = 3.75$) และความสะดวกของการเข้าใช้สถานที่และอุปกรณ์กีฬาต่างๆ ($\bar{X} = 3.74$)

จากภาพที่ 2 พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อจำแนกตามด้านพบว่าด้านการจัดการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เรียงลำดับคือ มีการดูแลรักษา ปรับปรุงสถานที่อยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมาคือมีการรักษาความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.14$) ความสำคัญด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เรียงลำดับคือ มีเจ้าหน้าที่คอยบริการอำนวยความสะดวกด้านการออกกำลังกายและกีฬาแก่ผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีสุภาพในการให้บริการ ความสำคัญด้านสถานที่อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) โดยเฉพาะมีอุปกรณ์ออกกำลังกายและสนามกีฬาที่ได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 4.64$) รองลงมาคือ ความสะดวกของการเข้าใช้สถานที่และอุปกรณ์กีฬาต่างๆ ($\bar{X} = 4.36$) และรองลงมาอีกคือ มีการจัดสภาพแวดล้อมสะอาดสวยงามอากาศถ่ายเทได้สะดวก ($\bar{X} = 4.17$)

จากภาพที่ 3 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล

จำแนกตามกลุ่มผู้มาใช้บริการพบว่า บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมาคือนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และบุคลากร มหาวิทยาลัยมหิดลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ยกเว้นด้านการจัดการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาอยู่ในระดับมากทุกด้านและกลุ่มบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนในด้านการจัดการและด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในส่วนความพึงพอใจ หมายถึง การมีเจตคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการต่อการให้บริการสนามกีฬาภายในมหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการเปรียบเทียบโดยจำแนกตามกลุ่มผู้มารับบริการเป็นการวิเคราะห์ที่ใช้ได้ง่ายสำหรับการประเมินหรือวัดผลความพึงพอใจเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนารูปแบบการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ

จากภาพที่ 4 พบว่าเมื่อเปรียบเทียบกลุ่มผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในการใช้บริการสนามกีฬามหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามกลุ่มผู้มาใช้บริการพบว่า ทุกกลุ่มให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ กลุ่มนักศึกษาและบุคลากร ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมา คือกลุ่มบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 กลุ่มให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกด้าน ในส่วนความสำคัญ หมายถึง ความคาดหวัง ความรู้สึกนึกคิดความเป็นไปได้ได้อย่างใดอย่างหนึ่งของกลุ่มผู้รับบริการ บนพื้นฐานของประสบการณ์เดิมของบุคคลและเพื่อเป็นการจัดลำดับความสำคัญในด้านงานบริการ ไม่ว่าจะ เป็นอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกหรือแม้กระทั่งกลุ่มงานบริหารต่างๆ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการให้บริการของมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 คำถามปลายเปิดด้านการจัดการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.ด้านการจัดการ	2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.ด้านสถานที่อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
1.1 เพิ่มการประชาสัมพันธ์ 12/64	2.1 เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจในการให้บริการ 14/64	3.1 ควรปรับปรุงอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเพื่อความปลอดภัย 20/64
1.2 ควรมีการแก้ไขเรื่องการดูแลรักษาให้เร็วขึ้นเมื่อมีการชำรุด 17/64	2.2 เจ้าหน้าที่น้อยเกินไป 10/64	3.2 เพิ่มสถานที่และอุปกรณ์ออกกำลังกายให้มากขึ้นในมหาวิทยาลัย 18/64
1.3 กีฬากลางแจ้งบางชนิดไม่ควรมีค่าใช้จ่าย 11/64	2.3 เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรให้คำแนะนำได้ 9/64	3.3 แสงสว่างสนามกีฬากลางแจ้งไม่เพียงพอ 20/64
1.4 การดูแลสระยังไม่ได้มาตรฐาน 2/64		3.4 สระว่ายน้ำเกิดความชำรุดเสียหายบ่อยการซ่อมบำรุงล่าช้า 10/64

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความสำคัญในการใช้บริการสนามกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีผู้เข้าร่วมศึกษา จำนวน 240 คน แบ่งเป็นชาย จำนวน 127 คน หญิง 113 คน ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬา ของนิสิต บุคลากร และบุคคลทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความสำคัญ ของสนามกีฬาและศูนย์ออกกำลังกายจำแนกตามกลุ่มผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงอุปสรรค ปัญหา และแนวทางการแก้ไขในการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษา เป็นข้อมูลใช้ในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อตอบสนองการให้บริการด้านสุขภาพตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยจะแบ่งเป็นหัวข้อเพื่อความเข้าใจดังนี้ ด้านการจัดการความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเมื่อเทียบกับความสำคัญอยู่ในระดับมากจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของการบริหารจัดการค่อนข้างมากเพราะเป็นจุดเริ่มต้นของการให้บริการไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ การสมัครสมาชิกหรือแม้กระทั่งการเข้ารับบริการหากมีความสะดวกสบายในการติดต่อประสานงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ กลุ่มงานวัดผลและ

ประเมินผลการศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา 2554 [3] ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 33 อยู่ในระดับปานกลาง และเสนอแนะให้มีการกำกับติดตามภาระงานแต่ละกลุ่ม/กลุ่มงานให้มีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้องตามระเบียบราชการและสามารถตรวจสอบได้ ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านบริหารบุคคลและการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท [4]

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากทั้งความพึงพอใจและความสำคัญ เนื่องจากว่า สถานที่ให้บริการด้านการออกกำลังกายของ หน่วย MU Sports Complex มีเจ้าหน้าที่ ที่คอยให้บริการประจำจุดบริการที่ได้ผ่านการฝึกอบรมและมีความรู้ในด้านการให้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งเจ้าหน้าที่ประจำสนามมีความรู้ความสามารถในการให้บริการรวมถึงการฝึกอบรมในเรื่องของกิริยามารยาทในการให้บริการ [5] ซึ่งผู้มาใช้บริการย่อมต้องการเห็นความเป็นกันเองและความสุภาพสะอาดตาเมื่อต้องมีการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับกิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง การให้บริการที่เป็นกันเองจะช่วยสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ [6]

ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจและความสำคัญอยู่ในระดับมาก

อุปกรณ์และสถานที่ ถือเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญไม่แพ้กับการบริหารจัดการและผู้ใช้บริการ เพราะความพร้อมของอุปกรณ์และสถานที่ถือเป็นการให้บริการที่ไม่มีชีวิตแต่ก็ควรอยู่ในสถานที่พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา มหาวิทยาลัยมหิดลถือเป็นศูนย์กลางในการจัดบริการด้านสุขภาพ ที่มีความพร้อมในด้านสถานที่และศูนย์บริการด้านการออกกำลังกาย ดังที่ ธงชัย สันติวงษ์ (2531:17) กล่าวถึง วัสดุอุปกรณ์ว่าเป็นปัจจัยที่มีปริมาณและมูลค่าสูงไม่ต่างจากปัจจัยตัวอื่น ๆ เพราะวัตถุดิบและสิ่งของเหล่านี้จะต้องมีการจัดหามาใช้ดำเนินการบริการตลอดเวลาเพื่อใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า [7] ตามที่มหาวิทยาลัยได้จัดไว้ให้

เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายกลุ่ม พบว่ากลุ่มนักศึกษาที่มีความพึงพอใจและให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน บุคลากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจและให้ความสำคัญในการให้บริการสนามกีฬา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ว่า ประเภทของผู้ให้ข้อมูลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาต่างกัน จะเห็นได้ว่ากลุ่มนักศึกษา และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นกลุ่มที่ค่อนข้างมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีการหมุนเวียน ย่อมเกิดความรู้สึกแปลกใหม่ตื่นตาตื่นใจกับสถานที่ต่าง ๆ ที่มีให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับโครนินและเทลเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการระยะเวลาในการรับบริการ นั้นเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ [8] ในด้านบุคลากรที่มีความแตกต่างในด้านความพึงพอใจที่อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยระยะเวลา 5 ปีขึ้นไปทำให้เห็นการเปลี่ยนแปลงภายในมหาวิทยาลัยอยู่ตลอดเวลา จึงมีผลทำให้เกิดความคาดหวังและให้ความสำคัญในเรื่องของการส่งเสริมสุขภาพค่อนข้างสูง แต่เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้มีนโยบายให้วิทยาลัยบริหารจัดการแบบเลี้ยงตนเองได้เพื่อความยั่งยืนขององค์กรจึงทำให้ต้องมีการจัดเก็บค่าใช้จ่ายบริการสถานที่ออกกำลังกายและการบริการวิชาการต่างๆในแต่ละกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับ สุจิตราภรณ์ จุสปลาโล (2554) กล่าวว่าความคาดหวังคือความรู้สึกนึกคิดถึงความเป็นไปได้ อย่างไร

อย่างหนึ่งของบุคคลบนพื้นฐานของประสบการณ์เดิมของตน[9]

จากการวิจัยครั้งนี้ มหาวิทยาลัยควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพอย่างเป็นรูปธรรมและระยะยาว ครอบคลุมทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการโดยนำสิ่งที่มีอยู่มาดัดแปลงปรับปรุงและแก้ไขให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการและองค์กร ทางผู้วิจัยหวังว่า การนำองค์ ความรู้ที่ได้ นำไปส่งเสริมสนับสนุน ให้นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไปได้รับการบริการที่ดีในด้านสถานที่ออกกำลังกาย บุคลากรผู้ให้บริการด้านสุขภาพ และกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมารดาารงชีวิตให้มีความสุขและรักการออกกำลังกายเพิ่มขึ้น

4. เอกสารอ้างอิงและบรรณานุกรม

1. วีรนุช ศรีวรรณ (2556). ปัญหาสุขภาพกับสังคมไทย. บทความเชิงวิชาการ[อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2558]. เข้าถึงได้จาก <http://www.sdgroup1.blogspot.com.html>
2. กระทรวงสาธารณสุข(2553). รายงานสถานการณ์สุขภาพประชากรไทย.[อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2558]. เข้าถึงได้จาก <http://www.moph.go.th>
3. แผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ.2556-2559. [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2558]. เข้าถึงได้จาก www.si.mahidol.ac.th
4. กลุ่มงานวัดผลและประเมินผลการศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา (2554). ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต33.[อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2558]. เข้าถึงได้จาก <https://www.rawich33.files.wordpress.com/>
5. สำนักงานสนับสนุนกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกาย MU Sports Complex. วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล.2557 [อินเทอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2558]. เข้าถึงได้จาก <http://www.ss.mahidol.ac.th>

6. กิตติมา ปรีดีติลล (2529). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ชนะการพิมพ์.
7. ธงชัย สันติวงษ์. (2531). หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
8. Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
9. สุจิตราภรณ์ จุสปาโล.(2554). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา