

การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ



นางสาวอุทัยวรรณ ทองสุข

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

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



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

Faculty of Sports Science

Chulalongkorn University

Academic Year 2017

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการ
กีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

โดย

นางสาวอุทัยวรรณ ทองสุข

สาขาวิชา

วิทยาศาสตร์การกีฬา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

.....คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย บุญรอด)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฉัตรชัย ฉัตรบุญกุล)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร. สาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(อาจารย์ ดร. จุฑา ติงศภัทย์)

อุทัยวรรณ ทองสุข : การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ (ASSESSING THE INFLUENCE OF SPORTS FACILITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT CHULALONGKORN UNIVERSITY SPORTS CENTER) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รศ. เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย, 110 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และเปรียบเทียบอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส และสถานภาพผู้มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติในการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ค่าร้อยละ=59.50) มีอายุในช่วง 18-29 ปี มากที่สุด (ค่าร้อยละ=69.00) ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด (ค่าร้อยละ=86.30) มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มากที่สุด (ค่าร้อยละ60.00) สถานภาพของผู้มาใช้บริการเป็นนิสิตจำนวนมากที่สุด (ค่าร้อยละ=60.30)

ผลการประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยใช้สถิติสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก และด้านบุคคลที่ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านผลิตภัณฑ์หลักมีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกายภาพ และด้านบุคคลที่ให้บริการ ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน(Independent Sample t-test) พบว่า เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส และสถานภาพผู้ใช้บริการ โดยใช้สถิติใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธี SLD พบว่า อายุ สถานภาพสมรส และสถานภาพผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านผลิตภัณฑ์หลัก ด้านกายภาพ และด้านบุคคลที่ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ตามลำดับ

สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬา

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2560

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

5978420039 : MAJOR SPORTS SCIENCE

KEYWORDS: ASSESSING THE INFLUENCE / SPORTS FACILITY / CHULALONGKORN UNIVERSITY SPORTS CENTER / CUSTOMER SATISFACTION

UTAIWAN TONGSOOK: ASSESSING THE INFLUENCE OF SPORTS FACILITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT CHULALONGKORN UNIVERSITY SPORTS CENTER. ADVISOR: ASSOC. PROF. TEPPRASIT GULTHAWATVICHAI, 110 pp.

This research aimed to assess the influence of sport facility on customer satisfaction at Chulalongkorn University Sports Center and to compare the influence of sport facility on customer satisfaction at Chulalongkorn University Sports Center based on genders, ages, marital status and member status. The samples include 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 using multiple regression, independent sample t-test, and one-way ANOVA.

The results showed that most respondents were male, (mean=59.50). The majority of the respondents aged between 18 and 29 years old, (mean=69.00), and were single, (mean=86.30). Most of them had bachelor's degree, (mean=60.00). Most of the customers were students (mean=60.30).

The results of the assessment of the influence of sport facility on customer satisfaction at Chulalongkorn Sports Center based on Multiple Regression revealed that sport facility at Chulalongkorn University Sports Center in terms of physical facility, core product, and service personnel, had satisfaction with statistic significance of 0.05, with core products gaining the highest satisfaction, followed by physical facility, and service personnel respectively.

When comparing satisfaction of sport facility at Chulalongkorn University Sports Center based on genders, the results revealed that different genders had no different satisfaction on the use of sports facility at Chulalongkorn University Sports Center. However, when comparing the satisfaction based on ages, marital status and member status using One-Way ANOVA and pairing comparison with the use of SLD, it showed that customers with different ages, marital status and member status had different satisfactions on the use of sport facility at Chulalongkorn University Sports Center.

Conclusion Sports facilities at Chulalongkorn University Sports Center in terms of physical facility, core product, and service personnel had influenced on customer satisfaction.

Field of Study: Sports Science

Student's Signature

Academic Year: 2017

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงของท่านรองศาสตราจารย์ เทพ ประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาให้ความดูแลเอาใจใส่ ให้กำลังใจและ คำแนะนำ ตลอดจนแนะนำแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของการวิจัยด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พราหม อินพรม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยพัฒน์ หล่อศิริรัตน์ อาจารย์ ดร.จุฬา ดิงศภัทย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย ฉัตรบุญญกุล และอาจารย์ ดร.สาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำต่างๆ ที่เป็น ประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย ฉัตรบุญญกุล อาจารย์ ดร.สาริษฐ์ กุลธวัชวิชัยและอาจารย์ ดร.จุฬา ดิงศภัทย์ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ข้อคิด คำแนะนำ และ ตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ อันส่งผลให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่กรุณาให้ ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.โสภณทิพย์ สุนธยธร อาจารย์ ดร.วัฒนัฐพงศ์ เบญจพงษ์ อาจารย์ ดร.ถวิภา เมฆอัคฆกรรม และอาจารย์นิกร เทพทอง ที่ให้คำปรึกษา และคำแนะนำ สำหรับวิทยานิพนธ์ เล่มนี้มาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะวิทยาศาสตร์การกีฬาทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาท ความรู้ให้ผู้วิจัย และขอขอบพระคุณพี่ๆ บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การกีฬาทุกท่าน ที่คอยให้ความช่วยเหลือใน เรื่องต่างๆ

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ ปริญญาโทปี 2559 ที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และเอาใจใส่กันเป็นอย่างดี มาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อศุภชัย ทองสุข และคุณแม่สมบุญ ชูฟอง บุพการีผู้ให้ทุกอย่างแก่ ผู้วิจัย ตลอดจนญาติ พี่น้องทุกๆ ท่าน ที่เป็นกำลังใจให้เสมอ จนวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงทุกประการ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ช่วยเหลือการวิจัยครั้งนี้ ทั้งที่กล่าวมาแล้ว และมีได้กล่าวมาใน ที่นี้

สุดท้ายนี้คุณค่าและประโยชน์ที่ได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบเป็นเครื่องบูชาแด่ บุพการีของ ผู้วิจัย บุรพจารย์ และผู้อุปการคุณทุกท่านของผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
สมมุติฐานของการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่ได้คาดว่าจะได้รับ.....	10
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
1.แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการกีฬา.....	11
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา.....	11
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์.....	12
พฤติกรรมผู้บริโภค.....	13
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
ความหมายของความพึงพอใจ.....	14
ลักษณะความพึงพอใจ.....	14
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	16
ความหมายของการบริการ.....	16

ลักษณะของบริการ	16
ความสำคัญของการบริการ	17
การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	18
6. ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	19
ข้อมูลทั่วไปของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	19
วัตถุประสงค์ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	19
ปรัชญาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	19
วิสัยทัศน์ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	19
สิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์กีฬา	19
รูปแบบการให้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
งานวิจัยในประเทศ	22
งานวิจัยต่างประเทศ	27
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	32
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
สัญลักษณ์และอักษรย่อในการนำเสนอข้อมูล	38
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	43
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	47
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	54
ตอนที่ 5 ผลการแจกแจงความถี่ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	56
ตอนที่ 6 ผลทดสอบสมมติฐาน.....	58
สมมติฐานที่ 1 อิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	58
สมมติฐานที่ 2 เพศ อายุ สถานภาพสมรส และสถานภาพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน	59
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	65
สรุปผลการวิจัย	67
อภิปรายผลการวิจัย	72
ข้อเสนอแนะ	78
ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้	78
ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป	79
รายการอ้างอิง.....	80
ภาคผนวก	86

ภาคผนวก ก	รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในงานวิจัย	87
ภาคผนวก ข	ผลการผ่านจริยธรรมวิจัยในคน	94
ภาคผนวก ค	เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	99
ภาคผนวก ง	หนังสือขอความอนุเคราะห์	106
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์		110



สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	30
--	----



สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	แสดงขนาดของประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	32
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
ตารางที่ 3	พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	43
ตารางที่ 4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่ง อำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม	48
ตารางที่ 5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่ง อำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านกายภาพ.....	48
ตารางที่ 6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่ง อำนวยความสะดวก	50
ตารางที่ 7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่ง อำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านบุคคลที่ ให้บริการ.....	53
ตารางที่ 8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	54
ตารางที่ 9	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตอบคำถามปลายเปิด.....	56
ตารางที่ 10	การทดสอบอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยใช้สถิติสมการถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression)	58
ตารางที่ 11	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามเพศ.....	59
ตารางที่ 12	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามอายุ.....	60
ตารางที่ 13	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุของผู้ใช้บริการ ต่อความพึงพอใจใน การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	60

- ตารางที่ 14** แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามสถานภาพสมรส 61
- ตารางที่ 15** การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรสของผู้ใช้บริการ ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย..... 62
- ตารางที่ 16** แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ. 63
- ตารางที่ 17** การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพของผู้ใช้บริการ ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย..... 64



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การกีฬานับได้ว่ามีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต เนื่องจากการเล่นกีฬาหรือการออกกำลังกายจะช่วยพัฒนามนุษย์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ซึ่งทำให้นักกีฬามีพัฒนาชีวิตของตนเอง ครอบครัว ชุมชน และสังคมได้ ดังพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชในพิธีเปิดการประชุมใหญ่สัมมนาเรื่องการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ วันที่ 17 ธันวาคม 2523 ความตอนหนึ่งว่า

"...ร่างกายของเรา นั้น ธรรมชาติสร้างมาสำหรับให้ออกแรงใช้งาน มิใช่ให้อยู่เฉยๆ ถ้าใช้แรง ให้พอเหมาะพอดี โดยสม่ำเสมอ ร่างกายก็เจริญแข็งแรง คล่องแคล่ว ดังนั้น ผู้ที่ปกติทำงานโดยไม่ได้ออกกำลังกาย หรือใช้กำลังแต่น้อย จึงจำเป็นต้องหาเวลาออกกำลังกาย ให้พอเพียงกับความต้องการตามธรรมชาติเสมอ ทุกวัน..." (พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช, 2553)

ปัจจุบันทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีการส่งเสริมด้านการกีฬาและการออกกำลังกายมากยิ่งขึ้น จะเห็นได้จากการถ่ายทอดการแข่งขันกีฬาในโทรทัศน์ มีการยกย่องเชิดชูเกียรตินักกีฬาที่ทำชื่อเสียงให้กับประเทศ ซึ่งแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2560 – 2564) ได้มุ่งหวังให้การกีฬาเป็นส่วนสำคัญของวิถีชีวิต และส่งเสริมให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีน้ำใจนักกีฬาและคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งด้านสุขภาพร่างกาย และจิตใจ ประกอบกับมีองค์ความรู้ด้านการกีฬา อันจะเป็นพื้นฐานในการพัฒนากีฬาไทยสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล นำมาซึ่งความภาคภูมิใจ และสร้างความสามัคคีแก่คนในชาติ สามารถสร้างอาชีพและรายได้ผ่านการบริหารจัดการที่มีธรรมาภิบาลเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมกีฬา เพื่อเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่เศรษฐกิจของประเทศ จึงหวังว่าแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับนี้ จะถูกนำไปใช้โดยทุกภาคส่วน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการขับเคลื่อนการพัฒนาการกีฬาของประเทศในระยะเวลา 5 ปี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ทั้งนี้มติคณะรัฐมนตรี (ครม.) ยังได้กำหนดให้มีกิจกรรมการออกกำลังกายทุกวันพุธที่ทำเนียบรัฐบาลและส่วนราชการต่างๆ ในช่วงเวลา 15:00 น. ถึง 16:30 น. เป็นช่วงเวลาการออกกำลังกายของข้าราชการ ซึ่งเป็นผลมาจากการประชุมนานาชาติว่าด้วยการส่งเสริมกิจกรรมทางกายและสุขภาพ ครั้งที่ 6 หรือ ISPAH 2016 Congress จัดขึ้นที่ประเทศไทย เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2559 โดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) เป็นเจ้าภาพร่วมกับสมาพันธ์นานาชาติด้านการส่งเสริมกิจกรรมทางกาย โดยมีกระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานครเป็นเจ้าภาพร่วม และองค์การอนามัยโลกเป็นผู้สนับสนุนหลัก การประชุมครั้งนี้มุ่งเน้นให้มีกิจกรรมทางกายเพิ่มขึ้นและดำเนินไปอย่างยั่งยืน เพื่อลดปัญหาในกลุ่ม

โรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (Non-Communicable diseases (NCDs)) ซึ่งเป็นกลุ่มโรคที่ไม่ได้มีสาเหตุมาจากการติดเชื้อ ไม่ได้เกิดจากเชื้อโรค ไม่สามารถติดต่อได้ผ่านการสัมผัส คลุกคลี หรือ ติดต่อกันตัวนำโรค (พาหะ) หรือสารคัดหลั่งต่างๆ หากแต่เกิดจากปัจจัยต่างๆ ภายในร่างกาย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผลจากวิถีการใช้ชีวิต ที่มีพฤติกรรมเสี่ยงอย่าง การดื่มเหล้า การสูบบุหรี่ ขาดการออกกำลังกาย รับประทานอาหารหวานมันเค็มจัด และมีความเครียด โดยโรคที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ โรคเบาหวาน (Diabetes Mellitus) โรคหลอดเลือดสมองและหัวใจ (Cardiovascular & Cerebrovascular Diseases) โรคถุงลมโป่งพอง (Emphysema) โรคมะเร็ง (Cancer) โรคความดันโลหิตสูง (Hypertension) โรคอ้วนลงพุง (Obesity) เป็นต้น (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2559) ทั้งนี้เพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายด้านการสาธารณสุขของรัฐบาล และทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีกิจกรรมทางกาย (อภาววรรณ โสภณธรรมรักษ์, 2559)

สถานศึกษา สมาคมกีฬา ชมรมกีฬา สโมสรกีฬา รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกระดับ เป็นผู้รับนโยบายจากคณะกรรมการนโยบายการกีฬาแห่งชาติและคณะรัฐมนตรีไปสู่การปฏิบัติ สถานศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการการออกกำลังกายสำหรับนิสิต บุคลากร และประชาชนที่อยู่ใกล้เคียงสถานศึกษา ดังแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 6 ได้กล่าวไว้ว่าส่วนราชการต่างๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มีภารกิจเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการออกกำลังกาย และการกีฬา โดยมีการส่งเสริมให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการใช้สถานกีฬาเพื่อสาธารณชน เพื่อเพิ่มโอกาสการใช้ประโยชน์ในการออกกำลังกายและเล่นกีฬาทั้งก่อนและหลังเวลาทำงาน เพิ่มการเข้าถึงสถานที่ออกกำลังกายและเล่นกีฬาของประชาชนในพื้นที่ และพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการสถานที่และอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานทางการกีฬาให้กับสถานศึกษาจากระดับระบบการเรียนการสอนด้านการกีฬาให้มีความทันสมัยในระดับอุดมศึกษา โดยการศึกษาและวิเคราะห์บทเรียนจากกรณีศึกษาที่ดี และปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาทางการกีฬาในระดับอุดมศึกษาให้ทันสมัยสอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากล จัดตั้งมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ และสนับสนุนให้เปิดหลักสูตรการเรียนการสอนในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการกีฬาของประเทศ ส่งเสริมการศึกษาทางด้านกีฬาโดยใช้สื่อสาธารณะในการประชาสัมพันธ์ เพื่อดึงดูดให้นักเรียนมีความสนใจ และเพิ่มปริมาณบุคลากรการกีฬาที่มีคุณภาพในประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ดังนั้นการมีสถานที่ในการออกกำลังกายที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่ดี เพียงพอ ย่อมส่งผลให้นิสิต และบุคลากร ประชาชนทั่วไปหันมาออกกำลังกายมากขึ้น

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและกระทรวงศึกษาธิการ ได้ตกลงความร่วมมือในการบูรณาการการทำงานร่วมกันเพื่อรณรงค์ ส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและอนุรักษ์ ส่งเสริมการหารายได้ระหว่างเรียนของนักเรียน นิสิต นักศึกษา และสถานศึกษา รวมทั้งการเปิดสถานที่ สนามกีฬา ที่อยู่ในสังกัดของทั้งสองหน่วยงานจัดกิจกรรมด้านกีฬา นันทนาการ และการออก

กำลังกายให้เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไปให้มีความต่อเนื่อง ยั่งยืน และมีผลเป็นรูปธรรม ภายใต้ความร่วมมือ 4 ประการ คือ

1. ความร่วมมือในเรื่องการเปิดสถานที่ สนามกีฬา ในสถานศึกษาและหน่วยงานทางการศึกษา
2. ความร่วมมือทางด้านการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กีฬา และนันทนาการ



3. ความร่วมมือในการส่งเสริมหน่วยงานทางการศึกษา และสถานศึกษาที่เหมาะสมที่จะพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเชิง อนุรักษ์ และจัดกิจกรรมกระบวนการเรียนรู้ ทักษะด้านการท่องเที่ยวแก่เด็ก เยาวชน และประชาชน

4. ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมกีฬา นันทนาการ และการออกกำลังกายในแต่ละระดับ (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2558)

ศูนย์กีฬาในสถานศึกษา เป็นสถานที่ที่ส่งเสริมการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย ของนิสิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมถึงประชาชนในชุมชนโดยรอบของมหาวิทยาลัย ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นศูนย์กีฬาที่มีรูปแบบทันสมัย มีความสวยงามของอาคารสถานที่และภูมิทัศน์โดยรอบ สามารถเข้าถึงได้สะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาครบครัน ซึ่งประกอบด้วย อาคารเฉลิมราชสุตาศึกษาสถาน (Sport complex) สนามกีฬาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สนามเทนนิส สนามกีฬาในร่ม 1 สนามกีฬาในร่ม 2 สระว่ายน้ำ 25 เมตร ฟิตเนสกลางแจ้ง สนามจันทน์หยิ่งยง สนามจินดารักษ์ นอกจากนี้ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจะเป็นสถานที่ออกกำลังกายแล้ว ยังเป็นสถานที่จัดกิจกรรมต่างๆ เช่น กีฬาเฟรชชี กีฬาบุคลากร และกีฬาสีของหน่วยงานภายนอกที่มาใช้สถานที่ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยดังปรัชญาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คือ คณาจารย์ นิสิต บุคลากร มีสุขภาพแข็งแรง และบริการสังคม (ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559)

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

3. ด้านบุคคลผู้ให้บริการ (Services Personnel) คือ เจ้าหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกด้านต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่ประจำสนาม นักวิทยาศาสตร์การกีฬา เป็นต้น

เมื่อปัจจัยทั้ง 3 ด้านข้างต้นมีความพร้อมและเพียงพอกับความต้องการ จะส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และเป็นการดึงดูดผู้มาใช้บริการให้มาใช้บริการ มาออกกำลังกายเพื่อ

สุขภาพมากขึ้น สอดคล้องตามนโยบายของภาครัฐ โดยที่ผ่านมามีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่มาก ส่วนใหญ่ได้ทำการศึกษาสถานที่ออกกำลังกายหลายๆ สถานที่รวมกัน ซึ่งอาจไม่สามารถนำผลการวิจัยไปใช้กับสถานที่ออกกำลังกายที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้อย่างเฉพาะเจาะจง เนื่องจากผลการวิจัยเกิดจากการเก็บข้อมูลจากหลายๆ สถานที่รวมกัน ผลการวิจัยที่ได้จึงเป็นภาพรวมโดยส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง อีกทั้งในประเทศไทยยังมีส่วนน้อยที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งอำนวยความสะดวกกีฬากับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่ศึกษาเพียงแค่ระดับความพึงพอใจ หรือแนวทางการพัฒนาต่างๆ เช่น งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิตินิว กรุงเทพมหานคร (เลอลักษณ์ แสงอัมพร และสุชาติ ทวีพรปฐมกุล, 2557) งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยของรัฐ (นนทัช พลาณพัฒน์ และเรื่องฤทธิ์ อุปละนาละ อัมพฤษ, 2558) งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกผู้ให้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของประเทศไทย (ภาวดี บุญธรรม, 2557) งานวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ศโรธร เร่งสมบุญสุข และเทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย, 2556) งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามฟุตบอลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 (พิชญา ครุฑคำ และสาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย, 2560)

จากที่กล่าวมาทั้งหมดผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยว่ามีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ นำทฤษฎีความพึงพอใจมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ โดยมีงานวิจัยเรื่อง Assessing the Influence of the Physical Sports Facility on Customer Satisfaction within the Context of the Service Experience ซึ่งกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาออกเป็น 3 ด้าน มาเป็นตัวแปรในการประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่

1. ด้านกายภาพ (Physical Facility)
 1. ความสามารถในการเข้าถึงสนามแข่งขัน (Stadium access)
 2. ความสุนทรีย์ศาสตร์ของสนาม (Facility aesthetics)
 3. คุณภาพของป้ายบอกคะแนน (Scoreboard question)
 4. ความสะดวกสบายของเก้าอี้ที่นั่ง (Seating comfort)
 5. ความสามารถในการเข้าถึงแผนผัง (Layout accessibility)
2. ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product)
 1. คุณภาพของทีมโดยภาพรวม (team overall quality)
 2. สถิติการแพ้-ชนะ (win/loss record)

3. ลำดับของทีมในระดับต่างๆ (place in the standings)
 4. ประวัติของทีม (team history)
 5. จำนวนผู้เล่นดาวรุ่งของทีม (the number of star players on the team)
 6. คุณภาพของทีมคู่แข่ง (the quality of the opposing team)
 7. จำนวนผู้เล่นดาวรุ่งของทีมคู่แข่ง (the number of star players on the opposing team)
3. ด้านบุคคลผู้ให้บริการ (Services Personnel)
 1. การตอบสนองของพนักงาน (Staff responsiveness)
 2. การนำเสนอของพนักงาน (Staff presentation)
 3. ความรู้ความเข้าใจของพนักงาน (Staff knowledge)
 4. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ (Behavior of officials)

ผลการวิจัยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาด้านกายภาพ และด้านบุคคลผู้ให้บริการ มีอิทธิพลทำให้ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจในการเข้าชมการแข่งขันกีฬามากขึ้น (Greenwell et al., 2002)

ทั้งนี้เหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกทำการวิจัยเฉพาะศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เนื่องจากศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬารอบทั้ง 3 ด้าน มีข้อมูลเพียงพอที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยใช้สถิติสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) และเพื่อให้ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยสามารถนำผลการวิจัยที่ได้โดยเฉพาะเจาะจงไปพัฒนาโครงสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาสำหรับผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้มาใช้บริการต่อไป งานวิจัยนี้ได้กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาออกเป็น 3 ด้าน (Greenwell et al., 2002) ได้แก่

1. ด้านกายภาพ (Physical facility)
2. ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product)
3. ด้านบุคคลผู้ให้บริการ (Services Personnel)

ซึ่งนำมาเป็นตัวแปรต้นในการหาอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬากับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยหาอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาทั้ง 3 ด้านดังกล่าวข้างต้น ว่ามีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และเปรียบเทียบอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาว่ามีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และสถานภาพของผู้ใช้บริการ ดังผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการสนาม

กีฬาจังหวัดโยธธสั้งกัต้องค์การบริหารส่วนจังหวัดโยธธส ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการสนามกีฬาจังหวัดโยธธส สั้งกัต้องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดโยธธส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ และอายุ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการไม่แตกต่างกัน อายุต่างกันมีความพึงพอใจด้านสถานที่ และบริการไม่แตกต่างกัน แต่ด้านสิ่งความสะดวกมีความพึงพอใจแตกต่างกัน (วิมาน ภูนาสูง และฉินฉนฉฉฉฉ ปะโคทัง, 2558)

ทั้งนี้ทางศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการปรับปรุง สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาในแต่ละด้านให้เหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และเกิดความพึงพอใจสูงสุดกับผู้มาใช้บริการ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้มาใช้บริการทั้งที่เป็นสมาชิกและประชาชนทั่วไป เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ มีการบอกต่อกับคนรู้จักให้มาใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการวางนโยบายการให้บริการต่างๆ ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และอาจทำให้เกิดโครงการด้านการกีฬาเพิ่มขึ้นอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส และสถานภาพผู้มาใช้บริการ

สมมุติฐานของการวิจัย

1. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
2. เพศ อายุ สถานภาพสมรส และสถานภาพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ด้านเนื้อหา** มุ่งเน้นศึกษาการประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยศึกษาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาครอบคลุมทั้ง 3 ด้านของ Greenwell et al. (2002) โดยปรับให้เข้ากับบริบทของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนี้

1. ด้านกายภาพ (Physical Facility)

- 1.1 ระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้า-ออก
- 1.2 มีภูมิทัศน์ที่เหมาะสม
- 1.3 มีจุดบริการข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 1.4 สถานที่นั่งพักผ่อน
- 1.5 สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน
- 1.6 แผนผังสนามที่ชัดเจน
2. ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product)
 - 2.1 อุปกรณ์กีฬาครบครัน
 - 2.2 อุปกรณ์กีฬาเพียงพอ
 - 2.3 สนามกีฬาครบตามความต้องการ
 - 2.4 สนาม และอุปกรณ์มีสภาพพร้อมใช้งาน
 - 2.5 สนาม และอุปกรณ์มีมาตรฐาน
 - 2.6 ประเภทการออกกำลังกายที่ทันสมัย
3. ด้านบุคคลผู้ให้บริการ (Services Personnel)
 - 3.1 การตอบสนองของพนักงาน
 - 3.2 การนำเสนอของพนักงาน
 - 3.3 ความรู้ความเข้าใจของพนักงาน
 - 3.4 พฤติกรรมของพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่

2. **ด้านพื้นที่** จะทำการรวบรวมแบบสอบถามในพื้นที่ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เป็นพื้นที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการเป็นประจำในทุกๆ วันทำการ เพื่อสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อมูลเพียงพอต่อการตอบแบบสอบถาม เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามต้องเป็นผู้มาใช้บริการตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป ได้แก่

1. อาคารเฉลิมราชสุตาศกีฬาสถาน (Sport Complex) ประกอบด้วย
 - 1.1 สระว่ายน้ำ 50 เมตร (Outdoor) (ชั้น M)
 - 1.2 สนามแบดมินตัน (Indoor) (ชั้น 1)
 - 1.3 ศูนย์ออกกำลังกาย (Fitness Center) และห้องแอโรบิคแดนซ์ (ชั้น 2)
2. สนามเทนนิส
3. สนามกีฬาในร่ม 1 (Indoor) ประกอบด้วย
 - 3.1 สนามแบดมินตัน
 - 3.2 สนามวอลเลย์บอล
 - 3.3 สนามบาสเกตบอล และสนามฟุตซอล

3.4 สนามตะกร้อ

3.5 สนามเทเบิลเทนนิส

4. สนามกีฬาในร่ม 2 (Indoor) ประกอบด้วย

4.1 สนามเทเบิลเทนนิส

5. สระว่ายน้ำ 25 เมตร

ยกเว้นพื้นที่ที่ให้บริการในการจัดกิจกรรมพิเศษที่ทางศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้เช่าสถานที่ หรือเป็นกิจกรรมที่จัดโดยศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์ซึ่งเป็นกิจกรรมภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เช่น กีฬาบุคลากร การแข่งขันฟุตบอล หรือพื้นที่ที่ให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกเช่าพื้นที่ในการให้บริการ ได้แก่ อาคารเฉลิมราชสุตาศกีฬาสถาน (Sport Complex) คือ สนามกีฬาอเนกประสงค์ (Indoor Sports) (ชั้น 4) และห้องประชุม/ห้องรับรอง (ชั้น 5) สนามกีฬาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สนามจันทน์ยิ่งยง และสนามจินดารักษ์ และพื้นที่ที่จัดกิจกรรมเฉพาะเพื่อการเรียนการสอน ได้แก่ สนามไตรกอล์ฟและสนามวอลเลย์บอลชายหาด (ด้านหลังสนามกีฬาในร่ม) สนามพัตกอล์ฟ (ด้านหน้าสนามกีฬาในร่ม) รวมถึงฟิตเนส กลางแจ้ง ทั้งนี้เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวให้บริการเฉพาะกลุ่มในบางช่วงเวลาที่มิกิจกรรมเท่านั้น และมีบริบททางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาไม่ครอบคลุมขอบเขตเนื้อหาที่งานวิจัยนี้ต้องการศึกษาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ (Physical Facility) ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product) และด้านบุคคลผู้ให้บริการ (Services Personnel)

3. **ด้านประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. **ด้านเวลา** ในการทำวิจัยครั้งนี้จะทำการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตั้งแต่เดือนมีนาคม – เมษายน 2561

คำจำกัดความของการวิจัย

1. **การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา (Assessing the influence of sports facility)** หมายถึง การวัดผลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา ด้านกายภาพ (Physical facility) ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product) และด้านบุคคลที่ให้บริการ (Services personnel) ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ

2. **ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Chulalongkorn university sports center)** หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการด้านสถานที่เล่นกีฬา และออกกำลังกาย เป็นหน่วยงานที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร และอยู่ภายใต้กำกับของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. **สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดไว้ให้แก่ผู้มาใช้บริการในสถานที่ต่างๆ ซึ่งได้แก่ อาคารเฉลิมราชสุตาศกีฬาสถาน (Sport Complex) สนามเทนนิส สนามกีฬาในร่ม 1 สนามกีฬาในร่ม 2 และสระว่ายน้ำ 25 เมตร โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

3.1 **ด้านกายภาพ (Physical facility)** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกรอบนอก ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และภูมิทัศน์โดยรอบที่เอื้ออำนวยแก่การสร้างบรรยากาศที่ดีในการเล่นกีฬาและออกกำลังกาย รวมถึงอุปกรณ์เสริมและอื่นๆ ที่มีให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการเพื่อสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกหลักในการใช้บริการทางการกีฬา และออกกำลังกาย ซึ่งไม่ใช่สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการออกกำลังกาย เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ตู้ล็อกเกอร์ ห้องแต่งตัว ร้านอาหาร และที่นั่งพักผ่อน เป็นต้น

3.2 **ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product)** หมายถึง อาคารและสนามกีฬาต่างๆ ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ อาคารเฉลิมราชสุตาศกีฬาสถาน (สระว่ายน้ำ 50 เมตร สนามแบดมินตัน ศูนย์ออกกำลังกาย และห้องแอโรบิคแดนซ์) สนามเทนนิส สนามกีฬาในร่ม 1 สนามกีฬาในร่ม 2 และสระว่ายน้ำ 25 เมตร ทั้งนี้รวมถึง อุปกรณ์กีฬาและออกกำลังกายต่างๆ ที่อยู่ภายในอาคาร และสนามกีฬาและออกกำลังกายต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น เช่น อุปกรณ์ฟิตเนส ไม้เทนนิส ไม้ปิงปอง ลูกตะกร้อ ลูกบาสเกตบอล ลูกวอลเลย์บอล เป็นต้น

3.3 **ด้านบุคคลผู้ให้บริการ (Services personnel)** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกด้านต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่ประจำสนาม/นักวิทยาศาสตร์การกีฬา ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. **ผู้มาใช้บริการของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย** หมายถึง ผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5. **ความพึงพอใจ (Satisfaction)** หมายถึง ความพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประโยชน์ที่ได้คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
2. ได้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้มาใช้บริการ

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการกีฬา

การจัดการการกีฬาและการออกกำลังกาย (Sport and Exercise Management)

เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย (2559) ได้ให้คำจำกัดความของการจัดการการกีฬาและการออกกำลังกายไว้ว่า กีฬาเป็นกิจกรรมการแข่งขันที่มนุษย์คิดค้นขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งการแข่งขันกีฬาจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการการกีฬา (Sport Management) มีการจัดการแข่งขัน ทำให้เกิดระบบการจัดการมากมาย เช่น การจัดการที่พัก สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก และการจัดการงบประมาณ เกิดการดำเนินงานในลักษณะวงจรธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้มีการผลิตสินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์และบริการทางการกีฬา ระบบประชาสัมพันธ์การกีฬา เป็นต้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา

การจัดการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาและการออกกำลังกาย

เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย (2559) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การจัดการสถานที่และอุปกรณ์กีฬา หมายถึง กระบวนการหนึ่งของการจัดการทั่วไปที่ต้องมีการจัดการทรัพยากรบริหาร คือ วัสดุอุปกรณ์ (Material) ซึ่งเป็นองค์ประกอบของปัจจัยที่ใช้ทรัพยากรการบริหารทั่วไป เพื่อให้ใช้ประโยชน์ของสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา (Sport facility) อย่างคุ้มค่า โดยให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ ผลกำไรในเชิงธุรกิจ หรือมาตรฐานในการเป็นอาชีพ (Professional) โดยเป็นไปตามระเบียบของการกีฬา คือ ลักษณะเฉพาะของกีฬาเป็นสภาพที่ดำเนินการแล้วจบสิ้นไม่สามารถดำเนินการย้อนกลับไปได้

ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีดังนี้

1. มีจำนวนพอเพียงกับความต้องการ
2. สภาพต้องอยู่ในลักษณะที่ดีสามารถใช้ได้ดี และทันสมัย
3. ต้องรู้จักวิธีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ
4. ต้องรู้จักจัดสรรอุปกรณ์เครื่องมือให้เหมาะสม

5. ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้สถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวก
 6. รู้จักการบำรุงเก็บรักษาให้มีสภาพที่ดี
 7. มีผู้รับผิดชอบจัดการเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
- (เทพประสิทธิ์ กุศลวัชวิชัย, 2555)

ประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา

1. ด้านกายภาพ (Physical facility) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่มีส่วนสนับสนุนการออกกำลังกาย แต่ไม่ใช่สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการออกกำลังกาย เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ตู้ล็อกเกอร์ ห้องแต่งตัว ร้านอาหาร และที่นั่งพักผ่อน เป็นต้น

2. ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่ใช้ในการออกกำลังกายโดยตรง เช่น อุปกรณ์การออกกำลังกายต่างๆ สนามกีฬาต่าง เป็นต้น

- ด้านบุคคลผู้ให้บริการ (Service personnel) หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกในสถานที่ออกกำลังกาย เช่น เจ้าหน้าที่ประจำสนามกีฬา นักวิทยาศาสตร์การกีฬา เป็นต้น

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ว่าประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

1. **เพศ (Sex)** เพศสามารถแบ่งแยกความต้องการของผู้บริโภคได้ โดยดูเพศของผู้บริโภคเป็นหลักในการตอบสนองความต้องการซึ่งเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญ เพราะปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคมาก เพศที่แตกต่างกันมักจะมีทัศนคติ การรับรู้ และการตัดสินใจในเรื่องการซื้อสินค้าบริโภคต่างๆ กัน

2. **อายุ (Age)** กลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันย่อมจะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มวัยรุ่นชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่ และชอบสินค้าแฟชั่น กลุ่มผู้สูงอายุจะสนใจสินค้าเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน และได้ค้นหาความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

3. **สถานภาพครอบครัว (Family Status)** ลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ การเข้าสู่ชีวิตสมรส (อายุแรกสมรส) การแตกแยกของชีวิตสมรส (อันเนื่องมาจากการตาย การแยกกันอยู่ การหย่าร้าง) และการสมรสใหม่ สถานภาพสมรส มีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจของบุคคล คนโสดจะมีอิสระทางความคิดมากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว การตัดสินใจในเรื่องต่างๆ จะใช้เวลาน้อยกว่าคนที่แต่งงานแล้ว เนื่องจากไม่มีภาระผูกพัน หรือมีคนที่ต้องอยู่ในความรับผิดชอบมากเท่ากับคนที่แต่งงานแล้ว

4. **รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพ (Income Education and Occupation)** เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพมีแนวโน้มความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันในเชิงเหตุและผล ผู้ที่มีรายได้สูง มีอาชีพระดับสูง ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูง บุคคลที่มีการศึกษาต่ำโอกาสที่จะหางานระดับสูงยาก จึงทำให้มีรายได้ต่ำ ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจเป็นเกณฑ์ รูปแบบการดำรงชีวิต ค่านิยม อาชีพ ระดับการศึกษา ฯลฯ นักการตลาดจะโยนเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ด้านอื่นๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้ อาจเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุ และอาชีพพร้อมกัน

พฤติกรรมผู้บริโภค

Kardes (2011) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคว่า เป็นกิจกรรมทั้งหมดของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ การใช้ การทิ้งสินค้าและบริการ รวมไปถึงอารมณ์ จิตใจ และการตอบสนองเชิงพฤติกรรม ที่เกิดขึ้นล่วงหน้า ขณะที่ใช้สินค้าหรือบริการ และภายหลังกิจกรรม

วุฒิ สุขเจริญ (2559) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคว่า “เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคใดๆ เศรษฐศาสตร์” ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการซื้อ การบริโภค และการเลิกบริโภค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคว่า หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหา การคิด การซื้อ การใช้ การประเมินผล ในสินค้าและบริการ ซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา หรือเป็นขั้นตอนซึ่งเกี่ยวกับความคิด ประสบการณ์ การซื้อ การใช้ สินค้าและบริการของผู้บริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจ

จากความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคสรุปได้ว่า

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคใดๆ ตั้งแต่ พฤติกรรมการซื้อ การใช้ การประเมิน และการกำจัดสินค้าและบริการ ของผู้บริโภคขั้นสุดท้าย ที่ซื้อสินค้าและบริการไปเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

Kotler (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลหรือลูกค้าที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Product's Received Performance) กับความคาดหวังของลูกค้า (Person's Expectation) ความพึงพอใจของลูกค้าแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความไม่พอใจ (Dissatisfied)
2. ระดับความพอใจ (Satisfied)
3. ระดับความพอใจมาก (Highly Satisfied)

ลักษณะความพึงพอใจ

Aday and Andersen (1975) อ้างถึงใน เลอลักษณ์ แสงอัมพร และสุชาติ ทวีพรปฐมกุล (2557) ได้แบ่งลักษณะความพึงพอใจออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่ การได้รับการดูแลเมื่อต้องการ ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ แยกออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง เช่น ผู้มารับบริการหรือผู้มาใช้บริการสามารถขอรับบริการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้
 - 2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความใส่ใจสุขภาพทั้งหมดของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านร่างกายและด้านจิตใจ
 - 2.3 ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยที่ดีเป็นกันเอง และการแสดงความห่วงใยผู้มาใช้บริการ
 - 2.4 ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แยกเป็น 2 ประเภท ได้แก่
 1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อสงสัยต่างๆ
 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น การปฏิบัติตนของผู้มาใช้บริการรวมทั้งการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้วย
 - 2.5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลผู้มาใช้บริการและทัศนคติของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริการของหน่วยบริการนั้นๆ

2.6 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ให้บริการจ่ายไปกับการเข้ารับบริการต่างๆ

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างให้กลยุทธ์การจัดการ และการตลาดมาใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยเกี่ยวเนื่องกับบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ คือ ผู้ที่ทำให้เกิดการบริการแก่ผู้มาใช้บริการ
2. ผู้มาใช้บริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ โดยมีความต้องการที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และคุณภาพการบริการที่ดี

กำโชค เผือกสุวรรณ (2546) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่า เป็นมาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน ได้แก่

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น และเอาใจใส่ลูกค้าผู้มาใช้บริการ ซึ่งนอกจากจะทำงานอย่างรวดเร็วแล้วต้องมีความรอบคอบ ระมัดระวัง รอบรู้ งานที่ทำเป็นอย่างดี และต้องทำด้วยสมานธิ
2. การให้บริการอย่างพอเพียง โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการเพื่อไม่ให้เกิดการรอคอยในการให้บริการที่นานเกินไป
3. การให้บริการอย่างเท่าเทียม เป็นการให้บริการโดยไม่ยึดติดบุคคล ไม่ดูฐานะ วิทยุคุณคุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค ไม่มีการลัดคิวเอาเปรียบผู้มาใช้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความทันสมัยทั้งทางด้านผลงานและการให้บริการที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ
5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบอย่างต่อเนื่องในจุดเดียว
7. สภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ มีสถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

จากความหมายและแนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็น ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้

ความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ เป็นเป้าหมายสำคัญของผู้ให้บริการ โดยการวัดความพึงพอใจมา สารวัดได้ ดังนี้ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง พอเพียง เท่าเทียม ทันสมัย ต่อเนื่อง และด้วย ความ สุภาพ

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม กระบวนการ หรือการ ดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และ/หรือ ตอบสนอง ความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึง พอใจ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการ อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นๆ และก่อให้เกิด ความพอใจจากผลของการกระทำนั้นๆ การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Service เมื่อนำมา แยกตัวอักษรแต่ละตัวสามารถแยกองค์ประกอบในการบริการได้ ดังนี้

S = Satisfaction หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

E = Expectation หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการ

R = Readiness หมายถึง ความพร้อมในการบริการ

V = Values หมายถึง ความมีคุณค่าในการบริการ

I = Interest หมายถึง ความสนใจต่อการบริการ

C = Courtesy หมายถึง ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E = Efficiency หมายถึง ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

ลักษณะของการบริการ

บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550) ดังนี้

1. **ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility)** เป็นลักษณะที่สำคัญของการบริการซึ่งไม่ สามารถมองเห็น รับรู้ รสชาติ รู้สึก ได้ยิน หรือได้กลิ่นก่อนที่จะทำการซื้อ เพื่อลดความเสี่ยงและสร้าง ความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็ว ขึ้น

2. **ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability)** เป็นลักษณะที่สำคัญของการบริการซึ่งมี การผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน และไม่สามารถแบ่งแยกบริการจากผู้ให้บริการได้ ไม่ว่าผู้ให้

บริการจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักรก็ตาม กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้

3. **ไม่แน่นอน (Variability or Service variability)** เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการ ซึ่งคุณภาพจะผันแปรไปโดยขึ้นกับผู้ให้บริการ และขึ้นกับว่าเป็นการให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ การควบคุมคุณภาพในการให้บริการของผู้ขาย

4. **ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability)** เป็นลักษณะของบริการซึ่งจะมีอยู่ในช่วงสั้นๆ และไม่สามารถเก็บไว้ได้ ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญของบริการ คือไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ ให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ตัวอย่าง รถประจำทางในช่วงเวลาเร่งด่วนคนจะแน่น ต้องเพิ่มจำนวนรถในการให้บริการมากขึ้น สถานบันเทิงในวันศุกร์และเสาร์ คนจะแน่นทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่เพียงพอ

ความสำคัญของการบริการ

ความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการบริการที่ดีจากผู้ให้บริการ ได้มีผู้ที่กล่าวถึง สิ่งสำคัญในการให้บริการไว้ดังนี้ ซึ่งงานของ เสรี วงษ์มณฑา (2542) ได้พูดถึงการให้ความสำคัญของการบริการดังนี้

1. ตรงต่อเวลา ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการ
2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน ไม่ใช่เพียงแค่ให้ลูกค้ามีความพอใจในการบริการที่ได้รับ แต่พนักงานจะต้องมีการติดต่อและเอาใจใส่กับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา
3. ความทันที่ทันใด คือต้องไม่ให้ลูกค้ารอ เช่น หากเกิดอุบัติเหตุต้องรีบเข้าช่วยเหลือให้ทันเวลาที่
4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ คือต้องทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกต้องการและประทับใจในด้านบริการ หรือด้านสถานที่ที่มาใช้บริการ
5. การทำให้รู้สึกชื่นชมตัวเอง โดยให้ความสำคัญและให้เกียรติกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ
6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ หากมีการแนะนำจากลูกค้าเพื่อการปรับปรุงแก้ไข ต้องนำเอามาพิจารณา และแก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้น
7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม ผู้ประกอบการอาจจะนำเรื่องของการใช้บัตรเครดิตมาให้ลูกค้าใช้ชำระค่าบริการ เพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความสะดวกสบายขึ้น

8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่าจะได้บริการที่ดีมีคุณภาพ หรือมีการปรับแก้ไขบริการที่อาจเปลี่ยนแปลง

9. บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า โดยต้องฝึกหัดให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นคนช่างสังเกตให้รู้ว่า ลูกค้าต้องการอะไร และจะได้หาทางสนองตอบโดยรวดเร็ว

10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา คือทำตามข้อตกลงที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า
สรุปให้เข้ากับบริบทงานเรา

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ 10 S (ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง, มปป.)

1. S – Smooth หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคง สม่่าเสมอ แม้ขณะที่ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์เสียใส่

2. S – Smile หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีหน้าไปหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้งเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

3. S – Speak หมายถึง การพูดจาดี น้ำเสียงการพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ

4. S – Small หมายถึง ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มียศมีตำแหน่งการงานที่ดีกว่า

5. S – Smart หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น

6. S – Special หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ

7. S – Spirit หมายถึง ผู้ให้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยอมเป็นผู้รับฟังที่ดี

8. S – Speed หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการ

9. S – Super หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด

10. S – Save หมายถึง การประหยัด ในที่นี้หมายถึงเวลาในการดำเนินการให้บริการ และการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน

จากความหมายของการบริการสรุปได้ว่า

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ ตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น

6. ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อมูลทั่วไปของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่มีรูปแบบการบริหารงานในระบบวิสาหกิจที่ไม่มุ่งเน้นผลกำไร อยู่ในกำกับของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่งเสริมการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพอนามัยของ คณาจารย์ นิสิต บุคลากร และบริการสังคม

วัตถุประสงค์ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. ส่งเสริมการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพอนามัย และเสริมสมรรถภาพของร่างกายให้เป็นวิถีชีวิตของจุฬาฯ
2. เพิ่มศักยภาพการจัดการอาคารสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการกีฬาของมหาวิทยาลัยให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
3. พัฒนากิจกรรมกีฬาและนันทนาการรวมทั้งส่งเสริมการศึกษา โดยนำเทคโนโลยีด้านการกีฬาที่ทันสมัยเข้าช่วยจัดบริการในรูปแบบต่างๆ
4. ปรับประสิทธิภาพการบริหาร โดยเฉพาะการแสวงหาความสนับสนุนเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับกีฬา และนันทนาการให้เพียงพอต่อการกีฬาเพื่อความเป็นเลิศและการเล่นกีฬาเพื่อพลานามัย

ปรัชญาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณาจารย์ นิสิต บุคลากร มีสุขภาพแข็งแรง และบริการสังคม

วิสัยทัศน์ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บริการ สนับสนุน ส่งเสริมและจัดกิจกรรมแก่นิสิต บุคลากร และสังคม

สิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์กีฬา

ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยประกอบด้วย อาคารเฉลิมราชสุตาศึกษาสถาน (Sport Complex) สนามกีฬาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สนามเทนนิส สนามกีฬาในร่ม 1 สนามกีฬาในร่ม 2 สระว่ายน้ำ 25 เมตร ฟิตเนสกลางแจ้ง สนามจันทนยิ่งยง และสนามจินดารักษ์ ทั้งนี้งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งศึกษาเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาและการออกกำลังกายที่ครอบคลุมบริบทด้าน

กายภาพ (Physical Facility) ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product) และด้านบุคคลที่ให้บริการ (Services personnel) และเป็นสถานที่ที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการเป็นประจำในทุกๆ วันทำการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. อาคารเฉลิมราชสุตาทิพาสถาน (Sport Complex) เป็นอาคารสปอร์ตคอมเพล็กซ์ 5 ชั้น สร้างขึ้นเพื่อรองรับการจัดการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 38 ปี พ.ศ.2554 ซึ่งจัดขึ้นในเดือนมกราคม พ.ศ.2554 โดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นเจ้าภาพการแข่งขันในครั้งนั้น ภายในอาคารประกอบด้วย

1.1 สนามแบดมินตัน (ชั้น 1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา ดังนี้

- ด้านกายภาพ (Physical Facility) ได้แก่ ห้องสุชา (ชาย) 3 ห้อง ห้องสุชา (หญิง) 3 ห้อง
- ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product) ได้แก่ สนามแบดมินตัน จำนวน 6 สนาม
- ด้านบุคคลที่ให้บริการ (Services personnel) ได้แก่ เจ้าหน้าที่จำนวน 2 ท่าน

1.2 สระว่ายน้ำ 50 เมตร (ชั้น M)

- ด้านกายภาพ (Physical Facility) ได้แก่ ห้องอาบน้ำ (ชาย) จำนวน 16 ห้อง ห้องอาบน้ำ (หญิง) จำนวน 16 ห้อง ห้องสุชา (ชาย) จำนวน 17 ห้อง ห้องสุชา (หญิง) จำนวน 23 ห้อง ตู้ล็อกเกอร์(ชาย) จำนวน 158 ตู้ ตู้ล็อกเกอร์ จำนวน (หญิง) จำนวน 156 ตู้
- ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product) ได้แก่ สระว่ายน้ำลึก 2.50 เมตร มีลู่อุปกรณ์ 10 ลู่อุปกรณ์ กระดานว่ายน้ำ (ให้ยืม)

- ด้านบุคคลที่ให้บริการ (Services personnel) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 2 ท่าน

1.3 ศูนย์ออกกำลังกาย และห้องแอโรบิคแดนซ์ (ชั้น 2)

- ด้านกายภาพ (Physical Facility) ได้แก่ ห้องอาบน้ำ (ชาย) จำนวน 16 ห้อง ห้องอาบน้ำ (หญิง) จำนวน 16 ห้อง ห้องสุชา (ชาย) จำนวน 17 ห้อง ห้องสุชา (หญิง) จำนวน 23 ห้อง ตู้ล็อกเกอร์ จำนวน (ชาย) จำนวน 158 ตู้ ตู้ล็อกเกอร์ จำนวน (หญิง) จำนวน 156 ตู้
- ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product) ได้แก่ ห้องออกกำลังกาย และห้องแอโรบิคแดนซ์ ลู่วิ่ง (Treadmill) จำนวน 14 ตัว เครื่องเดินวงรี (Elliptical) จำนวน 10 ตัว จักรยานสปินนิง (Spinning Bike) จำนวน 8 ตัว จักรยานมีพนักพิง (Horizontal Bike) จำนวน 6 ตัว จักรยานนั่งปั่น (Bike) จำนวน 8 ตัว เครื่องบริหารกล้ามเนื้อหลายสถานี (Multi Station) จำนวน 4 ชุด single

station 14 ชุด บาร์เบล (Barbell) จำนวน 8 ชุด ดัมเบล (Dumbbell) 3 ชุด เก้าอี้ยกออกกำลังกาย (Bench) 8 ตัว กรรเชียงบก (Rolling Machine) 5 ตัว

- ด้านบุคคลที่ให้บริการ (Services personnel) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทั่วไปจำนวน 6 ท่าน นักวิทยาศาสตร์การกีฬา จำนวน 1 คน

2. สนามเทนนิส มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา ดังนี้

- ด้านกายภาพ (Physical Facility) ได้แก่ ห้องสุขา (ชาย) จำนวน 2 ห้อง ห้องสุขา (หญิง) จำนวน 2 ห้อง ห้องอาบน้ำ (ชาย) จำนวน 2 ห้อง ห้องอาบน้ำ (หญิง) จำนวน 2 ห้อง ร้านอาหารจำนวน 1 ร้าน มีที่นั่งพักผ่อน ตู้ล็อกเกอร์ จำนวน 15 ตู้

- ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product) ได้แก่ สนามเทนนิสจำนวน 10 สนาม สนามฝึกหัดตี จำนวน 1 สนาม ไม้เทนนิส (ให้เช่า)

- ด้านบุคคลที่ให้บริการ (Services personnel) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 ท่าน

3. สนามกีฬาในร่ม 1 เป็นอาคารในร่มที่มีลักษณะเป็นสนามกีฬาอเนกประสงค์ พื้นที่ 4,100 ตารางเมตร มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา ดังนี้

- ด้านกายภาพ (Physical Facility) ได้แก่ ห้องสุขา (ชาย) จำนวน 4 ห้อง ห้องสุขา (หญิง) จำนวน 8 ห้อง ห้องอาบน้ำ (ชาย) จำนวน 11 ห้อง ห้องอาบน้ำ (หญิง) จำนวน 11 ห้อง ตู้ล็อกเกอร์ (ชาย) จำนวน 132 ตู้ ตู้ล็อกเกอร์ (หญิง) จำนวน 96 ตู้

- ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product) ได้แก่ สนามแบดมินตันจำนวน 4 สนาม สนามตะกร้อจำนวน 2 สนาม สนามบาสเกตบอลจำนวน 2 สนาม และสนามวอลเลย์บอลจำนวน 2 สนาม ลูกตะกร้อ (ให้ยืม) ลูกบาสเกตบอล (ให้ยืม) ลูกวอลเลย์บอล (ให้ยืม) ไม้แบดมินตัน (ให้เช่า)

- ด้านบุคคลที่ให้บริการ (Services personnel) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 ท่าน

4. สนามกีฬาในร่ม 2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา ดังนี้

- ด้านกายภาพ (Physical Facility) ได้แก่ ห้องสุขา (ชาย) จำนวน 2 ห้อง ห้องสุขา (หญิง) จำนวน 1 ห้อง ห้องอาบน้ำ (ชาย) จำนวน 1 ห้อง ห้องอาบน้ำ (หญิง) จำนวน 1 ห้อง

- ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product) ได้แก่ โต๊ะเทเบิลเทนนิสจำนวน 8 โต๊ะ ไม้ปิงปอง (ให้ยืม)

- ด้านบุคคลที่ให้บริการ (Services personnel) ได้แก่ เจ้าหน้าที่จำนวน 1 ท่าน

5. สระว่ายน้ำ 25 เมตร (Outdoor) มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา ดังนี้

- ด้านกายภาพ (Physical Facility) ได้แก่ ห้องสุขา (ชาย) จำนวน 2 ห้อง ห้องสุขา (หญิง) จำนวน 3 ห้อง ห้องอาบน้ำ (ชาย) จำนวน 5 ห้อง ห้องอาบน้ำ (หญิง) จำนวน 4 ห้อง ตู้ล็อกเกอร์ (ชาย) จำนวน 18 ตู้ ตู้ล็อกเกอร์ (หญิง) จำนวน 18 ตู้ ตู้ล็อกเกอร์ (ใช้ได้ทั้งหญิงและชาย) จำนวน 18 ตู้

- ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product) ได้แก่ สระว่ายน้ำลึก 1.50 เมตร และ 1.30 เมตร จำนวน 5 ลู่ว มีกระดานว่ายน้ำ (ให้ยืม)

- ด้านบุคคลที่ให้บริการ (Services personnel) ได้แก่ เจ้าหน้าที่จำนวน 2 ท่าน

รูปแบบการให้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. บริการสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการออกกำลังกายและเล่นกีฬาทั้งส่วนบุคคลและหมู่คณะ

2. บริการสถานที่สำหรับการแข่งขัน และฝึกซ้อมกีฬา

3. บริการจัดดำเนินการแข่งขันกีฬา

4. บริการจัดผู้ตัดสินกีฬา

5. บริการทดสอบสมรรถภาพทางกาย

6. บริการจัดโปรแกรมการออกกำลังกาย

7. บริการฝึกอบรมทักษะกีฬาหลากหลายชนิดกีฬา

8. บริการส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อชุมชน

9. บริการจัดอบรม/สัมมนาด้านกีฬา และนันทนาการ

10. บริการจัดส่งวิทยากรบรรยายด้านการออกกำลังกายและเล่นกีฬา

11. บริการให้ยืมและเช่าอุปกรณ์กีฬา

12. บริการสมัครสมาชิกทั้งแบบรายเดือนและรายปี และกลุ่มบริษัท

13. บริการจัดด้านกีฬานันทนาการสำหรับเอกชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

วิมาน ภูนาสูง และจิณณวัตร ปะโคหัง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการสนามกีฬาจังหวัดยโสธรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยโสธร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการสนามกีฬาจังหวัดยโสธร สังกัดองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดยโสธร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามเพศ และอายุ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจด้าน

สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการไม่แตกต่างกัน อายุต่างกัน ทั้งนี้มีความพึงพอใจด้านสถานที่ และบริการไม่แตกต่างกัน แต่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ณรงค์ฤทธิ์ นิ่มมาก และฉัตรกมล สิงห์น้อย (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการออกกำลังกายของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬาของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตศรีสะเกษ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการออกกำลังกายของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬาของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตศรีสะเกษ อยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของประชากรกับแรงจูงใจในการออกกำลังกายของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬาของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตศรีสะเกษ พบว่า เพศมีแรงจูงใจในการออกกำลังกาย ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ สถานภาพการเข้าใช้บริการ และความบ่อยในการออกกำลังกาย มีแรงจูงใจในการออกกำลังกาย แตกต่างกัน

นนท์ช พลาณพัฒน์ และเรืองฤทธิ์ อุปละนาละ อัมพูช (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยของรัฐ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กับตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

อภิวันท์ โอนสูงเนิน และ พิมประภา อินตะหล่อ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกของพื้นที่ที่ใช้ในการเดินแอโรบิกที่มีผลต่อการพฤติกรรมการออกกำลังกายด้วยการเดินแอโรบิก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ที่ใช้ในการเดินแอโรบิก มีผลต่อความถี่ในการออกกำลังกายด้วยการเดินแอโรบิก คือ ด้านความสวยงามร่มรื่นของสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยตัวแปรการตัดแต่งต้นไม้ภายในสถานที่ ความกลมกลืนกับธรรมชาติของสถานที่ ความร่มรื่นของต้นไม้ภายในสถานที่ และด้านความเหมาะสมของพื้นที่เดิน

อำพร ศรียาภัย สุพิตร สมานิติโต และพงษ์ศักดิ์ สวัสดิเกียรติ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการกีฬาในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนา กีฬาชาติ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง 4 ชุด ผลการวิจัยพบว่า สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ควรจัดโครงสร้างขององค์กรให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ภายใต้กระทรวงศึกษาธิการ และบริหารจัดการด้านการกีฬาให้สอดคล้องกับหลักสูตรการจัดการศึกษา โดยจัดระบบการบริหารจัดการให้ครอบคลุม 5 ด้าน คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การจัดการบุคลากร (Staffing) การ

สั่งการ/การปฏิบัติ (Leading) และการประเมิน (Evaluating) อย่างเข้มข้นและจริงจัง รัฐบาลควรกำหนดให้การพัฒนากีฬายเป็น “วาระแห่งชาติ” ที่ทุกองค์กรจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาต้องจัดให้ทุกคนได้เข้าร่วมกิจกรรมทางกาย เพื่อสร้างเสริมสุขภาพและปลูกฝังการเป็นพลเมืองดีของประเทศ ในสถาบันที่มีนักกีฬาผู้มีความสามารถสูง การจัดการศึกษาต้องคำนึงถึงความสำเร็จของนักศึกษา ทั้งทางด้านวิชาการและด้านกีฬาควบคู่กันไป เพื่อให้ นักกีฬาได้แสดงความสามารถทางกีฬาอย่างเต็มที่ และมีหลักประกันการมีอาชีพในอนาคตการจัดตั้งมหาวิทยาลัยกีฬาแห่งชาติจะเป็นหนทางหนึ่งในการพัฒนากีฬาชาติได้

ภาวดี บุญธรรม (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของกรีกีฬาแห่งประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของกรีกีฬาแห่งประเทศไทยที่มีต่อการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.03 รองลงมาคือ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของกรีกีฬาแห่งประเทศไทยที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ในการออกกำลังกายและด้านบริหารจัดการและดำเนินการ อยู่ในระดับมาก

เลอลักษณ์ แสงอัมพร และสุชาติ ทวีพรปฐมกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

วรวิรี นาคพนม และจุฑา ดิงศภัทย์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าผู้เข้าใช้บริการสนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรีให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดทุกด้าน ดังนั้น ผู้บริหารสนามกอล์ฟควรปรับปรุงการบริหารจัดการและการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้เข้าใช้บริการตามข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่ายคือฝ่ายผู้ให้บริการ ซึ่งก็คือสนามกอล์ฟและผู้เข้าใช้บริการ

ศโรธร เร่งสมบุญสุข และเทพประสิทธิ์กุลธวัชวิชัย (2556) ได้ศึกษา เรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า แนวทางการพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีทั้งหมด 2 ด้าน ได้แก่

1. ด้านทรัพยากรในการจัดการประกอบด้วย

1.1. การจัดการมนุษย์หรือบุคคล (Human)

- 1.2. การจัดการการเงินและงบประมาณ (Financial)
- 1.3. การจัดการวัตถุดิบ (Raw materials)
- 1.4. การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology)
2. ด้านกระบวนการจัดการประกอบด้วย
 - 2.1. การวางแผน (Plan)
 - 2.2. การปฏิบัติ (Do)
 - 2.3. การตรวจสอบ (Check)
 - 2.4. การปรับปรุง (Act)

ซึ่งมีความเหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาจัดการของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และศูนย์กีฬาอื่นๆ ต่อไปได้

ณัฐ อยู่สมบูรณ์และนักรบ ระวังการณ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการสนามกีฬาแบดมินตันในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังและการรับรู้จริงจากการใช้บริการสนามกีฬาแบดมินตันในกรุงเทพมหานครมีความแตกต่างกันโดยมีความคาดหวังที่สูงกว่าการรับรู้จริงในทุกด้าน ได้แก่ ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งจากการเปรียบเทียบพบว่าด้านการส่งเสริมการขายมีความแตกต่างกันมากที่สุด รองลงมา คือ สินค้าและบริการ บุคลากร กระบวนการให้บริการ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สถานที่ ราคา ตามลำดับ

กฤตยา ช่างประดับ และประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธิ์ (2556) ได้ศึกษา เรื่องการพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า การจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครมีแนวทางพัฒนารวม 5 ด้าน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจะดูแลห้องน้ำห้องส้วม และห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายให้มีความสะอาดตลอดเวลา

ชนุดร ธีรวัฒนอมร และเทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการทางการกีฬาและการออกกำลังกายในสนามกีฬาแห่งชาติ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความต้องการส่วนประสมทางการตลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

วิตะ บุขดี และประเสริฐไชย สุขสะอาด (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการสถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีวิธีการดำเนินการวิจัย คือ สัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต และแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ด้านทรัพยากรนำเข้า (Input) 4M's บุคลากรมีความเพียงพอ มีการ

เตรียมพร้อมในทุกด้านสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้ วัตถุประสงค์มีความทันสมัยเพียงพอต่อการบริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี งบประมาณมีความเพียงพอและจัดสรรอย่างเป็นระบบ ทำให้การจัดการทรัพยากรทุกอย่างดำเนินไปได้ตามแผนและนโยบายของสถานกีฬา กระบวนการปฏิบัติงาน (PDCA) พบว่าการดำเนินงานของสถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีมีนโยบายที่ชัดเจนเป็นขั้นตอนมีการพัฒนาทั้งระบบการวางแผนการดำเนินงาน การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไขอย่างสม่ำเสมอ ทำให้นักศึกษาและบุคลากรที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

พัชรวิรัช วัฒนปริชากุล และประเสริฐไชย สุขสอาด (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจทางการตลาดที่มีประสิทธิผลของศูนย์ออกกำลังกายในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการศูนย์บริการในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจเรื่องความมีชื่อเสียงของสถานออกกำลังกาย ด้านราคาค่าบริการ ผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจเรื่องค่าธรรมเนียมแรกเข้า ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจเรื่องสาขาจำนวนมาก และด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจเรื่องบริการเสริมร่วมกับการใช้บริการสถานบริการ เช่น มีโปรแกรมการตรวจสุขภาพ การออกกำลังกายฟรี 1 ครั้ง ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผู้ใช้ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ภูซงค์ รุ่งอินทร์ และอิชฎิ ภูอินทร์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจการบริหารจัดการสนามกีฬาจังหวัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า คณะกรรมการบริหารสนามกีฬามีปัญหาด้านการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว ด้านการประสานงาน และด้านการรายงานผล ในส่วนของโครงสร้างของหน่วยงานยังขาดการจัดโครงสร้างของงานด้านส่งเสริมกีฬาอย่างเป็นรูปธรรม การส่งเสริมกีฬาไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง ในส่วนของบุคลากรที่บริหารจัดการสนามกีฬายังมีวุฒิไม่ตรงตามที่ต้องการโดยเฉพาะในตำแหน่งระดับสูงและระดับกลาง ในส่วนของงบประมาณ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังขาดการจัดสรรงบประมาณที่ต่อเนื่อง ทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ได้ นอกจากนี้ในด้านสถานที่เล่นกีฬาและอุปกรณ์การออกกำลังกายยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ และการประชาสัมพันธ์ยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชน

ปภรณ์ วงศ์สวัสดิ์ และอิทธิกร ขำเดช (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายของผู้บริโภค ในเขตหนองแขม จังหวัดกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ

อายุ ระดับการศึกษา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายของผู้บริโภคในเขตหนองแขม จังหวัดกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิทธิชัย ชุมแวงวาปี และอุษากร พันธุ์วานิช (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ออกกำลังกายมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์ออกกำลังกายโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมปอง จันทรี ศิริชัย ชินะตั้งกูร ประเสริฐไชย สุขสอาด และดลพัฒน์ ยศธร (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬา สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อศูนย์กีฬา สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬา สนามกีฬา สมโภชเชียงใหม่ 700 ปี กับตัวแปร พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการออกกำลังกายต่อสัปดาห์ และชนิดกีฬา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับตัวแปร เพศ ระยะเวลาที่ใช้บริการ และสถานภาพการเป็นสมาชิก ที่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยต่างประเทศ

Greenwell et al. (2002) ได้ศึกษา เรื่อง Assessing the Influence of the Physical Sports Facility on Customer Satisfaction within the Context of the Service Experience มีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เข้าชมกีฬาฮอกกี้น้ำแข็ง เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถาม และใช้สถิติคือ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) โดยศึกษาสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกายภาพ (Physical Facility)
 - 1.1 การเข้าถึงสนาม (Stadium access)
 - 1.2 ด้านความสุนทรีย์ศาสตร์ของสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility aesthetics)
 - 1.3 ป้ายบอกคะแนน (Scoreboard question)
 - 1.4 ความสะดวกสบายของที่นั่งภายในสนาม (Seating comfort)
 - 1.5 การเข้าถึงแผนผังของสนาม (Layout accessibility)
2. ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product)
 - 2.1 คุณภาพของทีม (team overall quality)

- 2.2 สถิติการแพ้-ชนะ (win/loss record)
- 2.3 ตำแหน่งที่ตั้ง (place in the standings)
- 2.4 ประวัติของทีม (team history)
- 2.5 จำนวนผู้เล่นที่เป็นดาวของทีม (the number of star players on the team)
- 2.6 คุณภาพของทีมคู่แข่ง (the quality of the opposing team)
- 2.7 จำนวนผู้เล่นที่เป็นดาวของทีม (the number of star players on the opposing team)
3. ด้านบุคคลผู้ให้บริการ (Services Personnel)
 - 3.1 การตอบสนองของพนักงาน (Staff responsiveness)
 - 3.2 การนำเสนอของพนักงาน (Staff presentation)
 - 3.3 ความรู้ความเข้าใจของพนักงาน (Staff knowledge)
 - 3.4 พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ (Behavior of officials)

(Greenwell et al., 2002)

ผลการวิจัยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาด้านกายภาพและด้านบุคคลผู้ให้บริการมีอิทธิพลทำให้ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจในการเข้าชมการแข่งขันมากขึ้น

Anderson, Fornell, and Lehmann (1994) ได้ศึกษาเรื่อง Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยสนับสนุนผลกระทบเชิงบวกจากคุณภาพต่อความพึงพอใจของลูกค้าและในทางกลับกันการทำกำไร แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ทางเศรษฐกิจของการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยความคาดหวังของตลาดเกี่ยวกับคุณภาพของบริษัท ส่งผลดีต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมของบริษัท และความคาดหวังเหล่านี้เป็นส่วนใหญ่แม้ว่าจะเกิดจากองค์ประกอบเล็กๆ ก็ตาม

Wakefield, Blodgett, and Sloan (1996) ได้ศึกษา เรื่อง Measurement and Management of the Sports cape การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบในการตัดสินใจเข้าชมกีฬาของผู้เข้าชม ทั้งนี้พบว่าองค์ประกอบของอัมจันทร์ รวมถึงการจัดการภายในอัมจันทร์จะส่งผลสูงสุดต่อการตัดสินใจเข้าชมกีฬา

Afthinos, Theodorakis, and Nassis (2005) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าในการใช้บริการที่สถานออกกำลังกายกรีก (Customers expectation of service in Greek fitness centers) ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการในสถานบริหารร่างกาย ซึ่งมีลักษณะเฉพาะของการบริการแบบไม่อาจจับต้องได้ (Intangible) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Attitude) ความเป็นไปได้ (Abilities) ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทางด้านราคาและโปรแกรม

การออกกำลังกายของแต่ละสถานบริหารร่างกายที่ได้ออกแบบไว้ให้และพบความแตกต่างระหว่างเพศกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในสถานบริหารร่างกาย

Hu, Cheng, Chiu, and Hong (2011) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจ ความภักดีของลูกค้าในการให้บริการของอุตสาหกรรมยาในประเทศไต้หวัน (A study of customer satisfaction, customer loyalty and quality attributes in Taiwan's medical service industry) ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของลูกค้าได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหนึ่งมิติและคุณลักษณะที่น่าสนใจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียนจากลูกค้า ลักษณะของลูกค้าไม่สามารถทำนายความพึงพอใจของลูกค้าได้ผู้ให้บริการ และข้อร้องเรียนจากลูกค้าเป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นต้องมีคุณภาพของบริการทางการแพทย์ รวมทั้งการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ป่วย

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

อิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยมี

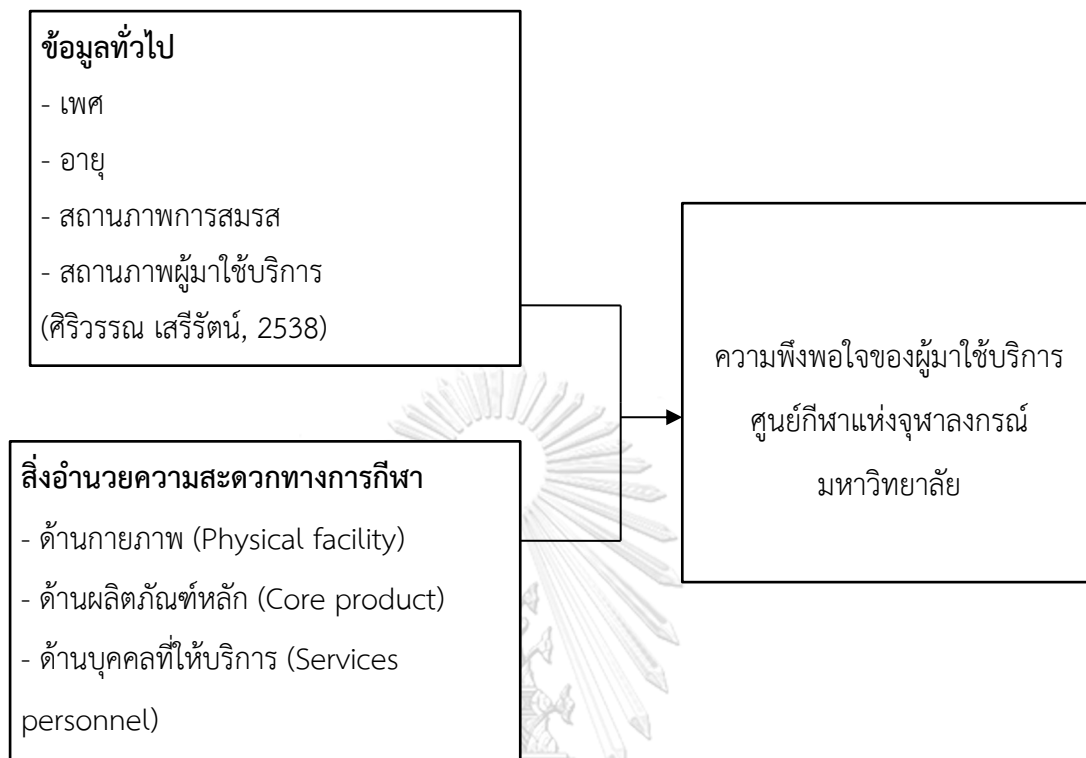
ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส สถานภาพผู้มาใช้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา ด้านกายภาพ (Physical facility) ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product) และด้านบุคคลที่ให้บริการ (Services personnel)

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วิเคราะห์สถิติ ดังนี้

1. ใช้สถิติสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

2. ใช้สถิติการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 เพศ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน

3. ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variances) แบบจำแนกทางเดียว One-Way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 อายุ สถานภาพสมรส และสถานภาพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน และหากพบว่ามีค่าแตกต่างกันจะเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least square difference)



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการสนามกีฬาต่างๆ ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อเล่นกีฬา หรือออกกำลังกาย รวมทั้งใช้บริการอุปกรณ์ออกกำลังกายหรืออุปกรณ์กีฬาต่างๆ เช่น อุปกรณ์ฟิตเนส ไม้เทนนิส เป็นต้น

จากข้อมูลสถิติรายงานการมาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยปี 2559 เฉพาะพื้นที่ๆ ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาคารเฉลิมราชสุดาภิเษาสถาน 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) ใช้วิธีสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บข้อมูล โดยมีขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ ((Yamane, 1973) อ้างอิงใน (วรรณิแกมเกตุ, 2551)) ใช้สูตรหากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e^2 คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่าที่ยอมรับได้ที่ระดับ 0.05

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{462,652}{1 + 462,652(.05)^2}$$

$$= 399.65$$

ดังนั้นจึงมีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 399.65 คน ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้สะดวกแก่การเก็บข้อมูลเป็น 400 คน

2. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการในแต่ละพื้นที่ตามสัดส่วนของประชากร โดยทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random) (สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์ , 2554) ดังตารางที่ 1 โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง = (จำนวนผู้มาใช้บริการของแต่ละพื้นที่(ขนาดประชากร)/จำนวนประชากรทั้งหมด)*ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (อารีย์ โพธิ์ขวัญ และเทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย, 2560)

ตารางที่ 1 แสดงขนาดของประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ขนาดประชากร (คน)	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1.อาคารเฉลิมราชสุตาทิฬาสถาน	241,008	208
2.สนามเทนนิส	35,172	31
3.สนามกีฬาในร่ม 1	122,913	106
4.สนามกีฬาในร่ม 2	14,281	12
5.สระว่ายน้ำ 25 เมตร	49,278	43
รวม	462,652	400

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเก็บตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นผู้ที่มีความเต็มใจและยินดีให้ข้อมูล โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยซึ่งประกอบด้วย อาคารเฉลิมราชสุตาทิฬาสถาน (Sport Complex) สนามเทนนิส สนามกีฬาในร่ม 1 สนามกีฬาในร่ม 2 หรือสระว่ายน้ำ 25 เมตร โดยผู้ตอบแบบสอบถามต้องเคยใช้บริการอย่างน้อย 1 สนาม

2. มีอายุ 18 ปีขึ้นไป
3. ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. ไม่เป็นผู้มาใช้บริการในการจัดกิจกรรมพิเศษที่ทางศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้เข้าสถานที่ และกิจกรรมภายในที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดขึ้น
5. ไม่เป็นผู้มาใช้บริการเพื่อการเรียนการสอนที่มีการวัดผลและการให้สัญลักษณ์ประเมินผล การเรียน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้ มีรูปแบบในการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและการตัดสินใจมาใช้บริการของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ความคิดเห็นต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้มาใช้บริการทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถาม (Questionnaires) มีทั้งหมด 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพของผู้มาใช้บริการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยได้นำงานวิจัยของ Greenwell et al. (2002) ซึ่งศึกษาเรื่อง Assessing the Influence of the Physical Sports Facility on Customer Satisfaction within the Context of the Service Experience มาปรับให้เข้ากับบริบทของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและพัฒนาเป็นแบบสอบถามขึ้น แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกายภาพ (Physical facility) จำนวน 7 ข้อ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product) จำนวน 11 ข้อ และด้านบุคคลที่ให้บริการ (Services personnel) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 5 ข้อ

โดยคำถามในตอนที่ 3 และ 4 มีเกณฑ์การเลือกตอบและให้น้ำหนักคะแนนดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับ 2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อย
ระดับ 3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมาก
ระดับ 5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาค
ชั้นดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร, 2542)

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	แสดงว่าระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	แสดงว่าระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	แสดงว่าระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	แสดงว่าระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	แสดงว่าระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่นๆ

เมื่อทำการสร้างแบบสอบถามเสร็จ นำแบบสอบถามดังกล่าวทำการปรับปรุงและแก้ไข โดยเสนอต่อ
ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้แก่

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พราม อินพรม
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยพัฒน์ หล่อศิริรัตน์
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย ฉัตรบุญกุล
4. อาจารย์ ดร.จุชา ดิงศภักดิ์
5. อาจารย์ ดร.สาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย

เพื่อพิจารณาค่าความตรงของแบบสอบถามด้วยวิธีการตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา
(Content validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างค่าคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC,
Index of Item Objective Congruence) เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขความถูกต้อง ความ
ชัดเจนและความเหมาะสมในเนื้อหา โดยค่าที่ได้คือ 0.96 ซึ่งถือว่าค่าที่ได้เพียงพอและเป็นที่ยอมรับ
ทางสถิติ เพราะค่าดัชนีความสอดคล้องคือ 0.6 ขึ้นไป (สิทธิ์ อธิสรณ์, 2552) หลังจากนั้นนำ
แบบสอบถามไปปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ก่อนทดลองใช้

หลังการปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และเสนอต่ออาจารย์ที่
ปรีชาตรตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคคลที่มีลักษณะ
ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา
ของศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รังสิต จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถามและ
เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค

(Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความเที่ยง หรือความสอดคล้องภายใน ซึ่งค่าที่ได้คือ 0.815 ถือว่าค่าที่เพียงพอและเป็นที่ยอมรับทางสถิติ เพราะค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาคือ 0.7 ขึ้นไป (ยุทธ ไกยวรรณ และกุสุมา ผลพรม, 2553)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดกับผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยพร้อมกันทุกสนามทั้ง 5 สนาม โดยแบ่งช่วงเวลาการแจกแบบสอบถามออกเป็นวันจันทร์ - ศุกร์ เป็น 2 ช่วงเวลาคือ ช่วงเช้าแจกแบบสอบถามจำนวน 20 ชุด และช่วงเย็นแจกแบบสอบถามจำนวน 20 ชุด รวมเป็นจำนวน 40 ชุด/วัน เนื่องจากวันจันทร์-ศุกร์เป็นวันทำงานจึงมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และช่วงวันเสาร์และวันอาทิตย์จะแจกแบบสอบถามจำนวน 10 ชุด/วัน โดยแบ่งเป็นช่วงเช้าจำนวน 5 ชุด ช่วงบ่ายจำนวน 5 ชุด จนกระทั่งครบจำนวนที่ระบุไว้ในแต่ละสนาม ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลด้วยตนเอง จากนั้นรอรับแบบสอบถามกลับทันทีที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อย โดยผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง ทั้งนี้เวลาเก็บแบบสอบถามผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามให้กระจายแต่ละกลุ่มให้มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยการเช็คข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละวัน และเก็บกลุ่มที่ขาดเหลือในวันต่อไปจนครบ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดทำข้อมูลในงานวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้จากการออกเก็บข้อมูล โดยแยกข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ออก

1.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์เรียบร้อยแล้วมาลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

1.3 การประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติในการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test), วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

One-Way ANOVA โดยตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

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

2.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics analysis) ใช้สถิติทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

2.2.1 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยใช้สถิติสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อใช้ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05 เพื่อทดสอบสมมติฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ตัวแปรต้น) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ (ตัวแปรตาม)

2.2.2 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 เพศ ของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน เพื่อใช้ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตาม เพศ ของผู้มาใช้บริการ โดยใช้สถิติการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) โดยตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05 เพื่อทดสอบสมมติฐาน เพศของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน (ตัวแปรต้น) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน (ตัวแปรตาม)

2.2.3 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 อายุ สถานภาพสมรส และสถานภาพของผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน เพื่อใช้ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตาม อายุ สถานภาพการสมรส และสถานภาพของผู้มาใช้บริการ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variances) แบบจำแนกทางเดียว One-Way

ANOVA โดยตั้งระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05 เพื่อทดสอบสมมติฐาน อายุ สถานภาพการสมรส และสถานภาพของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน (ตัวแปรต้น) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน (ตัวแปรตาม) และหากพบว่ามีความแตกต่างกันจะเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least square difference)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และเปรียบเทียบอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส และสถานภาพผู้มาใช้บริการสำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นขั้นตอนต่างๆ ตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อในการนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความเข้าใจ ความสะดวกในการวิเคราะห์ และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีความสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

n	แทน จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติที ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (Independent Samples t-test)
F	แทน ค่าสถิติเอฟ ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (F-test)
df	แทน องศาอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
R ²	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการตัดสินใจ (Coefficient of Determination)
Beta	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
F-Value	แทน ค่าพยากรณ์ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตาม
p	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ จำนวน 400 คน นำมาวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางและการอธิบายประกอบ โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 5 ผลการแจกแจงความถี่ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยจำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้มาใช้บริการของศูนย์กีฬา แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	
	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

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้มาใช้บริการของศูนย์กีฬา แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	
	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	52	13.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	10	2.50
ปริญญาตรี	240	60.00
ปริญญาโท	80	20.00
ปริญญาเอก	18	4.50
รวม	400	100.00
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

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้มาใช้บริการของศูนย์กีฬา แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	
	จำนวน	ร้อยละ
35,001- 40,000 บาท	14	3.50
40,001 บาทขึ้นไป	52	13.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 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 ลำดับถัดมา คือ ช่วงอายุ 50-59 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 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 มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ลำดับถัดมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ลำดับถัดมา คือ ปริญญาเอก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ลำดับถัดมา คือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 สถานภาพของผู้มาใช้บริการเป็นนิสิตจำนวนมากที่สุด คือ 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 รองลงมา คือ ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน/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 และในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 รองลงมาคือ รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 52 คน คิด

เป็นร้อยละ 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 ลำดับถัดมาคือ 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

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตารางที่ 3 พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม	ผู้มาใช้บริการของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	
	จำนวน	ร้อยละ
1. วันที่มาใช้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
จันทร์-ศุกร์	390	80.75
เสาร์-อาทิตย์	93	19.25
วันหยุดนักขัตฤกษ์	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	483	100.00

ตารางที่ 3 พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ต่อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม	ผู้มาใช้บริการของศูนย์กีฬา แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	
	จำนวน	ร้อยละ
2. เวลาที่มาใช้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
07.00-09.00 น.	49	7.69
09.01-11.00 น.	20	3.13
11.01-13.00 น.	10	1.56
13.01-15.00 น.	38	5.95
15.01-17.00 น.	90	14.08
17.01-19.00 น.	294	46.0
19.01-น. เป็นต้นไป	138	21.59
รวม	639	100.00
3. ใช้บริการสัปดาห์ละกี่วัน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1 - 2 วันต่อสัปดาห์	130	31.60
3 - 5 วันต่อสัปดาห์	198	48.20
6 - 7 วันต่อสัปดาห์	29	7.10
ไม่แน่นอน	54	13.10
รวม	411	100.00
4. เหตุผลที่มาใช้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ออกกำลังกาย/เล่นกีฬา	386	77.70
เรียนกีฬา	37	7.40
พักผ่อน	42	8.50
นัดพบกับเพื่อน	32	6.40
อื่นๆ	0	0.00
รวม	497	100.00

ตารางที่ 3 พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ต่อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม	ผู้มาใช้บริการของศูนย์กีฬา แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	
	จำนวน	ร้อยละ
5. ท่านมาใช้บริการกับใคร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ลำพังคนเดียว	126	28.20
กับเพื่อน	294	65.70
กับครอบครัว	15	3.40
กับคู่รัก	12	2.70
อื่นๆ	0	0.00
รวม	447	100.00
6. สถานที่ที่ท่านเลือกใช้บริการเป็นประจำเมื่อมาใช้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
<u>อาคารเฉลิมราชสุตาศักกีฬาสถาน (Sport Complex)</u>		
สระว่ายน้ำ 50 เมตร (Outdoor) (ชั้น M)	106	13.00
สนามแบดมินตัน (Indoor) (ชั้น 1)	109	13.30
ศูนย์ออกกำลังกาย (Fitness Center) และห้องแอโรบิค แดนซ์ (อุปกรณ์ออกกำลังกาย) (ชั้น 2)	229	28.00
สนามกีฬาอเนกประสงค์ (Indoor Sports) (ชั้น 3)	33	4.00
<u>สนามเทนนิส</u>	34	4.20

ตารางที่ 3 พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ต่อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม	ผู้มาใช้บริการของศูนย์กีฬา แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	
	จำนวน	ร้อยละ
<u>สนามกีฬาในร่ม 1 (Indoor)</u>		
สนามแบดมินตัน	110	13.50
สนามวอลเลย์บอล	36	4.40
สนามบาสเกตบอล และสนามฟุตซอล	57	7.00
สนามตะกร้อ	12	1.40
สนามเทเบิลเทนนิส	22	2.70
<u>สนามกีฬาในร่ม 2 (Indoor)</u>		
สนามเทเบิลเทนนิส	21	2.60
<u>สระว่ายน้ำ 25 เมตร</u>	48	5.90
รวม	817	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการวันจันทร์ – ศุกร์ จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 80.75 รองลงมาคือ เสาร์ – อาทิตย์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 ในด้านเวลาที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการเวลา 17.01-19.00 น. จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ 19.01น. เป็นต้นไป จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 21.59 ลำดับถัดมาคือ 15.01-17.00 น. จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 14.08 ลำดับถัดมาคือ 07.00-09.00 น. จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ลำดับถัดมาคือ 13.01-15.00 น. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 5.95 ลำดับถัดมาคือ 09.01-11.00 น. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 ลำดับถัดมาคือ 11.01-

13.00 น. จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56 ในด้านความถี่ในการมาใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 3-5 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 รองลงมาคือ 1 - 2 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 ลำดับถัดมาคือ ไม่นั่นนอน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 ดับถัดมาคือ 6-7 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ในด้านเหตุผลที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการเพราะออกกำลังกาย/เล่นกีฬา จำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 77.70 รองลงมาคือ พักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ลำดับถัดมาคือ เรียนกีฬา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 ลำดับถัดมาคือ นัดพบกับเพื่อน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 ในการมาใช้บริการแต่ละครั้งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มากับเพื่อน จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 รองลงมาคือ มาใช้บริการลำพังคนเดียว จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 ลำดับถัดมาคือ มาใช้บริการกับครอบครัว จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ลำดับถัดมาคือ มาใช้บริการกับคู่รัก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 และด้านสถานที่ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำเมื่อมาใช้บริการส่วนใหญ่คือ ศูนย์ออกกำลังกาย (Fitness Center) และห้องแอโรบิคแดนซ์ (อุปกรณ์ออกกำลังกาย) (ชั้น 2) จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 28 รองลงมาคือ สนามแบดมินตัน จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ลำดับถัดมาคือ สนามแบดมินตัน (Indoor) (ชั้น 1) จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 ลำดับถัดมาคือ สระว่ายน้ำ 50 เมตร (Outdoor) (ชั้น M) จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ลำดับถัดมาคือ สนามบาสเกตบอล และสนามฟุตซอล จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ลำดับถัดมาคือ สระว่ายน้ำ 25 เมตร จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ลำดับถัดมาคือ สนามวอลเลย์บอล จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ลำดับถัดมาคือ สนามเทนนิส จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ลำดับถัดมาคือ สนามกีฬาอเนกประสงค์ (Indoor Sports) (ชั้น 3) จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ลำดับถัดมาคือ สนามเทเบิลเทนนิส จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ลำดับถัดมาคือ สนามเทเบิลเทนนิส จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ลำดับถัดมาคือ สนามตะกร้อ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 4 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 4 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 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านกายภาพ

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา ด้านกายภาพ (n = 400)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่รัดกุมในการเข้า- ออก และภายในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย	3.46	0.83	ปานกลาง
2. มีภูมิทัศน์ที่เหมาะสมและมีการตกแต่งสถานที่ สร้างบรรยากาศที่ดีในการเล่นกีฬา/ออกกำลังกาย	3.78	0.76	มาก

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านกายภาพ (ต่อ)

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา			
ด้านกายภาพ (n = 400)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. มีจุดบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก และบริการต่างๆ ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3.43	0.86	ปานกลาง
4. มีการจัดสถานที่นั่งพัก สำหรับพักผ่อน/ผ่อนคลาย ระหว่างเล่นกีฬา/ออกกำลังกาย ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3.52	0.90	มาก
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไว้ให้บริการอย่างครบถ้วน ได้แก่ ห้องอาบน้ำ ห้องน้ำ ล็อคเกอร์ ตู้น้ำดื่ม มีร้านอาหาร ร้านขายน้ำดื่มที่สะอาด และถูกสุขอนามัย และบริการอื่นๆ ที่ครบครัน	3.98	0.85	มาก
6. มีการจัดป้าย/แผนผังต่างๆ ของสนามกีฬาที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้าใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3.62	0.85	มาก
7. มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	2.95	1.85	ปานกลาง
รวม	3.53	0.63	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงผลค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านกายภาพ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นในต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$, S.D. = 0.63) โดย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นในต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านกายภาพในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไว้ให้บริการอย่างครบถ้วน ได้แก่ ห้องอาบน้ำ ห้องน้ำ ล็อบเกอร์ ตู้น้ำดื่ม มีร้านอาหาร ร้านขายน้ำดื่มที่สะอาด และถูกสุขอนามัย และบริการอื่นๆ ที่ครบครัน ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = 0.85) มีภูมิทัศน์ที่เหมาะสมและมีการตกแต่งสถานที่สร้างบรรยากาศที่ดีในการเล่นกีฬา/ออกกำลังกาย ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 0.76) มีการจัดป้าย/แผนผังต่างๆ ของสนามกีฬาที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้าใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.62$, S.D. = 0.85) และมีการจัดสถานที่นั่งพัก สำหรับพักผ่อน/ผ่อนคลาย ระหว่างเล่นกีฬา/ออกกำลังกายของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.52$, S.D. = 0.90) ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ คือ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่รัดกุมในการเข้า-ออก และภายในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.46$, S.D. = 0.83) มีจุดบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = 0.86) และมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 2.95$, S.D. = 1.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านผลิตภัณฑ์หลัก

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา		\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (n = 400)				
1.	มีเครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย ครบถ้วน ตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ เช่น อุปกรณ์ฟิตเนส อุปกรณ์กีฬาต่างๆ เป็นต้น	3.73	0.81	มาก
2.	มีจำนวนเครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย เพียงพอต่อความต้องการแก่ผู้มาใช้บริการ	3.47	0.86	ปานกลาง

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (ต่อ)

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา			
ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (n = 400)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. มีสนามกีฬา ครบถ้วนตามประเภทกีฬา ครบถ้วนตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ	3.71	0.85	มาก
4. มีสนามกีฬา เพียงพอต่อความต้องการของผู้ มาใช้บริการ	3.44	0.91	ปานกลาง
5. เครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ	3.54	0.83	มาก
6. สนามกีฬา มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัย อยู่เสมอ	3.71	0.78	มาก
7. มีการรักษาความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย อยู่เสมอ เช่น เส้นสนามชัดเจนเสมอ	3.78	0.80	มาก
8. มีการรักษาความเป็นมาตรฐานของสนามกีฬา อยู่เสมอ เช่น เส้นสนามชัดเจนเสมอ	3.86	0.76	มาก
9. มีประเภทการออกกำลังกายตามความนิยม สมัยใหม่ เช่น โยคะ การเต้นซุมบ้า	3.87	0.87	มาก
10. มีการระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกายแต่ละชนิด รวมถึงการใช้สนามกีฬาอย่างละเอียด	3.51	0.80	มาก

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (ต่อ)

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา			
ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (n = 400)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
11. มีการระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สนามกีฬาอย่างละเอียด	3.51	0.83	มาก
รวม	3.65	0.59	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงผลค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านผลิตภัณฑ์หลัก ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นในต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.59) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นในต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านผลิตภัณฑ์หลักในระดับมาก จำนวน 9 ข้อ คือ มีประเภทการออกกำลังกายตามความนิยมสมัยใหม่ เช่น โยคะ การเต้นซุมบ้า ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.87) มีการรักษาความเป็นมาตรฐานของสนามกีฬาอยู่เสมอ เช่น เส้นสนามชัดเจนเสมอ ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.76) มีการรักษาความเป็นมาตรฐานของเครื่องมืออุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย อยู่เสมอ เช่น เส้นสนามชัดเจนเสมอ ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 0.80) มีเครื่องมืออุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย ครบถ้วน ตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ เช่น อุปกรณ์ฟิตเนส อุปกรณ์กีฬาต่างๆ เป็นต้น ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = 0.81) สนามกีฬา มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ ($\bar{x} = 3.71$, S.D. = 0.78) มีสนามกีฬาครบถ้วนตามประเภทกีฬาครบถ้วนตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ ($\bar{x} = 3.71$, S.D. = 0.85) เครื่องมืออุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.83) มีการระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สนามกีฬาอย่างละเอียด ($\bar{x} = 3.51$, S.D. = 0.83) และมีการระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกายแต่ละชนิด รวมถึงการใช้สนามกีฬาอย่างละเอียด ($\bar{x} = 3.51$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ คือ มีจำนวนเครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย เพียงพอต่อความต้องการแก่ผู้มาใช้บริการ ($\bar{x} = 3.47$, S.D. = 0.86) และมีสนามกีฬา เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ($\bar{x} = 3.44$, S.D. = 0.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านบุคคลที่ให้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านบุคคลที่ให้บริการ (n = 400)			
1.เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจบริการ (Service mind) และมีบุคลิกที่ดี สุภาพเรียบร้อย สามารถสร้างความสบายใจกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการมีกำลังใจในการออกกำลังกาย	3.67	0.92	มาก
2.บุคลากรมีการแต่งกายด้วยชุดหรือเครื่องแบบที่เหมาะสมกับการทำงาน และให้บริการในศูนย์กีฬาฯ	3.93	0.78	มาก
3.จำนวนบุคลากร/เจ้าหน้าที่ เพียงพอต่อความต้องการ สามารถให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้ตลอดเวลา	3.80	0.80	มาก
4.เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำการเล่นกีฬา และการออกกำลังกายให้แก่ผู้มาใช้บริการ	3.52	2.72	มาก
5.บุคลากร/เจ้าหน้าที่มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่	3.59	0.1	มาก
รวม	3.70	0.90	มาก

จากตารางที่ 7 แสดงผลค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านบุคคลที่ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการ มีความคิดเห็นในต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ($\bar{x} = 3.70$, S.D. = 0.90) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีการแต่งกายด้วยชุดหรือเครื่องแบบที่เหมาะสมกับการทำงาน และให้บริการในศูนย์กีฬา ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.78) จำนวนบุคลากร/เจ้าหน้าที่ เพียงพอต่อความต้องการ สามารถให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้ตลอดเวลา ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.80) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจบริการ (Service mind) และมีบุคลิกที่ดี สุภาพเรียบร้อย

สามารถสร้างความสบายใจกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการมีกำลังใจในการออกกำลังกาย ($\bar{x} = 3.67$, S.D. = 0.92) บุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.81) และเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำการเล่นกีฬา และการออกกำลังกายให้แก่ผู้มาใช้บริการ ($\bar{x} = 3.52$, S.D. = 2.72) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 8 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 ทำให้ท่านรู้สึกดีและจะแนะนำเพื่อนมาใช้บริการ	3.86	0.76	มาก

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ต่อ)

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา (n = 400)	\bar{x}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
4. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของ ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านตัดสินใจแล้วว่าที่มาใช้บริการสิ่ง อำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์ กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3.90	0.75	มาก
5. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของ ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านรู้สึกดีที่ที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3.87	0.76	มาก
รวม	3.88	0.67	มาก

จากตารางที่ 8 แสดงผลค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทำให้ท่านจะมาใช้บริการซ้ำที่ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.75) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านตัดสินใจแล้วว่าที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.75) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านรู้สึกดีที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.76) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านรู้สึกดีและจะแนะนำเพื่อนมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.76) สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทำให้ท่านรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการแจกแจงความถี่ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 9 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตอบคำถามปลายเปิด

ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบคำถามปลายเปิด (n = 108) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
1. ควรเพิ่มที่จอดรถ	10
2. ควรขยายเวลาเปิด-ปิดให้มากกว่านี้	9
3. ควรเพิ่มสนามแบดมินตัน	5
4. ควรปรับปรุงห้องน้ำ-ห้องอาบน้ำ	5
5. ควรซ่อมแซมหลังคาสนามกีฬา	3
6. ควรเพิ่มอุปกรณ์ฟิตเนส	40
7. อยากให้ปรับปรุงประตูที่ใช้สแกนตอนเข้า-ออก เพื่อเพิ่มระบบรักษาความปลอดภัย	4

ตารางที่ 9 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตอบคำถามปลายเปิด (ต่อ)

ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบคำถามปลายเปิด (n = 108) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
8. พยาบาลสนามล่าช้า ขาดความรู้	3
9. เจ้าหน้าที่ควรมีมิตรสัมพันธ์มากกว่านี้	8
10. ควรจัดตารางการจองเครื่อง/สนามให้ชัดเจนมากกว่านี้	8
11. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ทาง Social มากขึ้น	3
12. ป้ายแนะนำการใช้บริการ มีการชำรุด	5
13. ควรแนะนำวิธีจองเครื่องเล่น/สนามให้ชัดเจน	5

จากตารางที่ 9 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทั้งสิ้น จำนวน 108 คน โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นมากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ ควรเพิ่มอุปกรณ์ฟิตเนส (40 คน) ควรเพิ่มที่จอดรถ (10 คน) และควรขยายเวลาเปิด-ปิดให้มากกว่านี้ (9 คน) ตามลำดับ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรมีมิตรสัมพันธ์มากกว่านี้ (8 คน) และควรจัดตารางการจองเครื่อง/สนามให้ชัดเจนมากกว่านี้ (8 คน) ลำดับถัดมาคือ ควรเพิ่มสนามแบดมินตัน (5 คน) ควรปรับปรุงห้องน้ำ-ห้องอาบน้ำ (5 คน) ป้ายแนะนำการใช้บริการ มีการชำรุด (5 คน) และควรแนะนำวิธีจองเครื่องเล่น/สนามให้ชัดเจน (5 คน) ลำดับถัดมาคือ อยากให้ปรับปรุงประตูที่ใช้สแกนตอนเข้า-ออกเพื่อเพิ่มระบบรักษาความปลอดภัย (4 คน) ลำดับสุดท้ายคือ ควรซ่อมแซมหลังคาสนามกีฬา (3 คน) พยาบาลสนามล่าช้า ขาดความรู้ (3 คน) และอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ทาง Social มากขึ้น (3 คน) ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 อิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 10 การทดสอบอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยใช้สถิติสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	R	R ²	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	P-Value	
			B	Std. Error	β	
ด้านกายภาพ (X ₁)	0.769	0.591	0.562	0.140	0.136	0.002*
ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (X ₂)	0.760	0.577	0.136	0.043	0.692	0.000*
ด้านบุคคลที่ให้บริการ (X ₃)	0.775	0.600	0.085	0.049	0.085	0.003*

R² = 0.600, F-Value = 197.893, n = 400

*p ≤ 0.05

จากตารางที่ 10 แสดงผลการทดสอบอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยใช้สถิติสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในรูปของคะแนนมาตรฐาน (β) มีค่าเป็นบวก ตั้งแต่ 0.085 ถึง 0.692 ตามลำดับ โดยค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีค่าทางบวกสูงสุดได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (X₂) ด้านกายภาพ (X₁) และด้านบุคคลที่ให้บริการ (X₃) ตามลำดับ

สรุปผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทั้ง 3 ด้านรวมกันสามารถอธิบายความแปรผันของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 60.00 ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า ทุกรายการมีค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทั้ง 3 ด้านมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยด้านผลิตภัณฑ์หลักจะมีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกายภาพ และด้านบุคคลที่ให้บริการ ตามลำดับ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 เพศ อายุ สถานภาพสมรส และสถานภาพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{x}	S.D.	T	p
ชาย	238	3.93	0.66	1.82	0.45
หญิง	162	3.80	0.68		

$p < 0.05$

จากตารางที่ 11 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) พบว่า เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	SS	df	MS	F	Sig
ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	7.068	4	1.767	4.094	0.003*
ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	170.480	395	0.432		
รวม	177.548	399			

* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 12 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One – Way ANOVA พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจะต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้วิธี LSD ของความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามอายุ ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุของผู้ใช้บริการ ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อายุ	\bar{x}	S.D.	18-29	30-39	40-49	50-59	60
18-29	3.95	0.62	-	0.174	0.231*	0.554*	0.265
30-39	3.78	0.75		-	0.057	0.380*	0.091
40-49	3.72	0.59			-	0.323	0.342
50-59	3.40	0.97				-	-0.289
60	3.69	0.64					-

* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 18-29 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี และ 50-59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 18-29 ปี ($\bar{x} = 3.95$) มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี ($\bar{x} = 3.72$) และ 50-59 ปี ($\bar{x} = 3.40$) ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ($\bar{x} = 3.78$) มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี ($\bar{x} = 3.40$)

สรุปได้ว่าพบว่า อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	4.845	2	2.422	5.569	0.004*
ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	172.703	397	0.435		
รวม	177.548	399			

* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 14 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจะต้องทำ

การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้วิธีLSD ของความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามสถานภาพสมรส ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพสมรสของผู้ใช้บริการ ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถานภาพสมรส	\bar{x}	S.D.	โสด	แต่งงาน	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
โสด	3.92	0.64	-	0.327*	-0.014
แต่งงาน	3.59	0.77		-	-0.341
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	3.93	0.50			-

*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแต่งงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด ($\bar{x} = 3.92$) มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแต่งงาน ($\bar{x} = 3.59$)

สรุปได้ว่า สถานภาพสมรสของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	SS	df	MS	F	Sig
ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	5.091	3	1.697	3.896	0.009*
ความแปรภายในกลุ่ม	172.458	396	0.435		
รวม	177.548	399			

* $P \leq 0.05$

จากตารางที่ 16 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One – Way ANOVA พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพของผู้ใช้บริการที่ต่างกััน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจะต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้วิธีLSD ของความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างสถานภาพของผู้ใช้บริการ ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถานภาพของผู้ใช้บริการ	\bar{x}	S.D.	นิตินิสิต จุฬาฯ	บุคคลภายนอก	บุคลากร	บุคลากร
					จุฬาฯ- สาย วิชาการ	จุฬาฯ- สายปฏิบัติ การ
นิตินิสิตจุฬาฯ	3.93	0.63	-	0.036	0.386*	0.116
บุคคลภายนอก	3.90	0.70	-	-	0.350*	0.080
บุคลากรจุฬาฯ- สายวิชาการ	3.55	0.80	-	-	-	-0.270
บุคลากรจุฬาฯ- สายปฏิบัติการ	3.82	0.63	-	-	-	-

*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของผู้ใช้บริการเป็นบุคลากรจุฬาฯ-สายวิชาการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของผู้ใช้บริการเป็นนิตินิสิตจุฬาฯ และบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของผู้ใช้บริการเป็นนิตินิสิตจุฬาฯ ($\bar{x} = 3.93$) มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของผู้ใช้บริการเป็นบุคลากรจุฬาฯ-สายวิชาการ ($\bar{x} = 3.55$) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของผู้ใช้บริการเป็นบุคลากรนอก ($\bar{x} = 3.90$) มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของผู้ใช้บริการเป็นบุคลากรจุฬาฯ-สายวิชาการ ($\bar{x} = 3.55$)

สรุปได้ว่า สถานภาพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และเพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส และสถานภาพผู้มาใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 5 ตอน โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพของผู้มาใช้บริการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกายภาพ (Physical facility) จำนวน 7 ข้อ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product) จำนวน 11 ข้อ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Services personnel) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่นๆ

โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม โดยพิจารณาความตรงของแบบสอบถามด้วยวิธีการตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างค่าคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC, Index of Item Objective Congruence) ได้ผลเท่ากับ 0.96 หลังการปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

และเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคคลที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รังสิต จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถามและเพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความเที่ยงหรือความสอดคล้องภายใน ซึ่งค่าที่ได้คือ 0.815

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง ทั้งนี้เวลาเก็บแบบสอบถามผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามโดยกระจายแต่ละกลุ่มให้มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยการเช็คข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละวัน และขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้อธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม ใช้ระยะเวลาประมาณ 15 วัน ระหว่างวันที่ 26 เดือนมีนาคม ถึงวันที่ 10 เดือนเมษายน พ.ศ. 2561 โดยจำแนกวันเก็บข้อมูลดังนี้

1. ช่วงเวลาการแจกแบบสอบถามออกเป็นวันจันทร์ - ศุกร์ เป็น 2 ช่วงเวลาคือ

1.1 ช่วงเช้าแจกแบบสอบถามจำนวน 20 ชุด

1.2 ช่วงเย็นแจกแบบสอบถามจำนวน 20 ชุด

รวมเป็นจำนวน 40 ชุด/วัน

2. ช่วงวันเสาร์และวันอาทิตย์จะแจกแบบสอบถามจำนวน 10 ชุด/วัน โดยแบ่ง 2 ช่วงเวลาคือ

2.1 ช่วงเช้าจำนวน 5 ชุด

2.2 ป่ายจำนวน 5 ชุด

รวมเป็นจำนวน 10 ชุด/วัน

จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ดังนี้

- วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
- วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- สถิติการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test)
- สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

- สถิติสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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 สถานภาพของผู้มาใช้บริการเป็นนิสิตจำนวนมากที่สุด คือ 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 และในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการวันจันทร์ – ศุกร์ จำนวน 390 บาท คิดเป็นร้อยละ 80.75 ในด้านเวลาที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการเวลา 17.01-19.00 น. จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 ในด้านความถี่ในการมาใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 3-5 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 ด้านเหตุผลที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการเพราะออกกำลังกาย/เล่นกีฬา จำนวน 386 คน คิดเป็นร้อยละ 77.70 ในการมาใช้บริการแต่ละครั้งผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาพร้อมกับเพื่อน จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 และด้านสถานที่ที่เลือกใช้บริการเป็นประจำเมื่อมาใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ศูนย์ออกกำลังกาย (Fitness Center) และห้องแอโรบิคแดนซ์ (อุปกรณ์ออกกำลังกาย) (ชั้น 2) จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 28

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก และด้านบุคคลที่ให้บริการ

3.1 ด้านกายภาพ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการ

กีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านกายภาพในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไว้ให้บริการอย่างครบถ้วน ได้แก่ ห้องอาบน้ำ ห้องนั่ง ล็อบเกอร์ ตู้น้ำดื่ม มีร้านอาหาร ร้านขายน้ำดื่มที่สะอาด และถูกสุขอนามัย และบริการอื่นๆ ที่ครบครัน มีภูมิทัศน์ที่เหมาะสมและมีการตกแต่งสถานที่สร้างบรรยากาศที่ดีในการเล่นกีฬา/ออกกำลังกาย มีการจัดป้าย/แผนผังต่างๆ ของสนามกีฬาที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้าใช้บริการ ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมีการจัดสถานที่นั่งพัก สำหรับพักผ่อน/ผ่อนคลาย ระหว่างเล่นกีฬา/ออกกำลังกายของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามลำดับ

3.2 ด้านผลิตภัณฑ์หลัก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านผลิตภัณฑ์หลักในระดับมาก จำนวน 9 ข้อ คือ มีประเภทการออกกำลังกายตามความนิยมสมัยใหม่ เช่น โยคะ การเดินซุ่มบ้า มีการรักษาความเป็นมาตรฐานของสนามกีฬาอยู่เสมอ เช่น เส้นสนามชัดเจนเสมอ มีการรักษาความเป็นมาตรฐานของเครื่องมืออุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย อยู่เสมอ เช่น เส้นสนามชัดเจนเสมอ มีเครื่องมืออุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย ครบถ้วน ตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ เช่น อุปกรณ์ฟิตเนส อุปกรณ์กีฬาต่างๆ เป็นต้น สนามกีฬา มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ มีสนามกีฬาครบถ้วนตามประเภทกีฬาครบถ้วนตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ มีการระบุนายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สนามกีฬาอย่างละเอียด และมีการระบุนายละเอียดเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกายแต่ละชนิด รวมถึงการใช้สนามกีฬาอย่างละเอียด ตามลำดับ

3.3 ด้านบุคคลที่ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีการแต่งกายด้วยชุดหรือเครื่องแบบที่เหมาะสมกับการทำงาน และให้บริการในศูนย์กีฬาฯ จำนวนบุคลากร/เจ้าหน้าที่ เพียงพอต่อความต้องการ สามารถให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจบริการ (Service mind) และมีบุคลิกที่ดี สุภาพเรียบร้อย สามารถสร้างความสบายใจกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการมีกำลังใจในการออกกำลังกาย บุคลากร/เจ้าหน้าที่มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 อิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

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

สมมติฐานที่ 2 เพศ อายุ สถานภาพสมรส และสถานภาพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน

2.1 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน Independent Sample t-test พบว่า เพศของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามอายุ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 18-29 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี และ 50-59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มี

อายุระหว่าง 30-39 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแต่งงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้วิธีLSD ของความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของผู้ใช้บริการเป็นบุคลากรจุฬาฯ-สายวิชาการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพของผู้ใช้บริการเป็นนิสิตจุฬาฯ และบุคคลภายนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. อิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก และด้านบุคคลที่ให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ดังนี้

1.1 ด้านกายภาพ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไว้ให้บริการอย่างครบถ้วน ได้แก่ ห้องอาบน้ำ ห้องน้ำ ล็อคเกอร์ ตู้น้ำดื่ม มีร้านอาหาร ร้านขายน้ำดื่มที่สะอาด และถูกสุขอนามัย และบริการอื่นๆ ที่ครบครัน มีภูมิทัศน์ที่เหมาะสมและมีการตกแต่งสถานที่สร้างบรรยากาศที่ดีในการเล่นกีฬา และออกกำลังกาย มีการจัดป้าย และแผนผังต่างๆ ของสนามกีฬาที่ชัดเจนเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้มาใช้บริการ เพิ่มสะดวกต่อการเข้าใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งนี้ยังมีการจัดสถานที่นั่งพัก สำหรับพักผ่อน และผ่อนคลาย ระหว่างเล่นกีฬา และออกกำลังกายภายในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการมารับบริการมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Greenwell et al. (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 วาสนา โฉมดี (2550) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมการตลาดบริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจต่อกลยุทธ์ด้านส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก แสดงถึงว่าผู้รับบริการในศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในระดับมากกับที่ตั้งของศูนย์ฟิตเนสในสภาพปัจจุบันที่มีความสะดวกในการเดินทาง การจัดวางอุปกรณ์ออกกำลังกายและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรพัฒน์ อนันตภากรณ์ และจุฑา ดิงศักดิ์ (2549) ที่ได้ศึกษา

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าใช้บริการสถานออกกำลังกายลีดเดอร์ฟิตเนสคลับ แอนด์สปา โดยผลการวิจัยพบว่าผู้มาใช้บริการสถานออกกำลังกายลีดเดอร์ฟิตเนสคลับ แอนด์สปา สาขาปิ่นเกล้ามีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีห้องน้ำสะอาด เพียงพอ มีลิฟต์ยกเกอร์เก็บของที่ปลอดภัยและเพียงพอ มีที่จอดรถที่สะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภควัฒน์ เชิดพุทธ และเทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหา การบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬารธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่า สมาชิกผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านบริการกิจกรรมกีฬาและออกกำลังกาย ทำให้ได้รับทราบข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ กิจกรรมกีฬาและออกกำลังกายอย่างทั่วถึง มีจัดป้ายนิเทศเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกาย มีให้เห็นชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์ ครุฑคำ และสาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามฟุตบอลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าชมภายในสนามฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 คือ มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน มีความสะดวกสบายของที่นั่ง ที่ตั้งของสนามและเข้าถึงสนามการแข่งขันที่สะดวก คุณภาพของป้ายบอกคะแนน ความสุนทรีย์ศาสตร์ของสนาม และที่ตั้งและการเข้าถึงสนามการแข่งขัน

1.2 ด้านผลิตภัณฑ์หลัก

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีประเภทการออกกำลังกายตามความนิยมสมัยใหม่ เช่น โยคะ การเดินซุ่มบ้า มีการรักษาความเป็นมาตรฐานของสนามกีฬา อยู่เสมอ เช่น สนามขัดเจนเสมอ มีการรักษาความเป็นมาตรฐานของเครื่องมืออุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย อยู่เสมอ เช่น สนามขัดเจนเสมอ มีเครื่องมืออุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย ครบถ้วน ตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ เช่น อุปกรณ์ฟิตเนส อุปกรณ์กีฬาต่างๆ ที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ เป็นต้น สนามกีฬาต่างๆ มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ มีสนามกีฬาครบถ้วนตามประเภทกีฬาครบถ้วนตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ มีการระบายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สนามกีฬาอย่างละเอียด และมีการระบายละเอียดเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกายแต่ละชนิด รวมถึงการใช้สนามกีฬาอย่างละเอียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวดี บุญธรรม (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของการกีฬาแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมภพ มุฮัมหมัด (2559) ได้ทำการศึกษา เรื่องศึกษาพฤติกรรมและ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการออกกำลังกาย การเล่นกีฬา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการการออกกำลังกาย การเล่นกีฬาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจในการใช้บริการการออกกำลังกาย เล่นกีฬา ในเรื่อง อุปกรณ์กีฬา พบว่ามีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงว่าส่วนใหญ่เห็นว่า ในเรื่อง อุปกรณ์กีฬาที่ให้บริการ มีมากมายหลากหลายชนิด อุปกรณ์กีฬามีความทันสมัยและเพียงพอกับความต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฝ่ายอาคารสถานที่ วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก (2555) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสถานที่ วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษาจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและ ภูมิทัศน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความเหมาะสมของโต๊ะเรียน เก้าอี้ ในใช้งาน และ การจัดการห้องเรียนมีขนาดเพียงพอเหมาะกับจำนวนผู้ที่ใช้งาน อุปกรณ์สื่อการเรียนการสอน และ ระบบปรับอากาศภายในห้องเรียนและห้องปฏิบัติการมีคุณภาพ มีความสะดวกของห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ และการจัดเตรียมสถานที่จอดรถเป็นระเบียบ เหมาะสม อาคารเรียน ดูสะอาด ถูกสุขลักษณะ

1.3 ด้านบุคคลที่ให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ บุคลากรมีการแต่งกายด้วยชุดหรือเครื่องแบบที่เหมาะสมกับการทำงาน และให้บริการในศูนย์กีฬาฯ จำนวนบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ เพียงพอต่อความต้องการ สามารถให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจบริการ (Service mind) และมีบุคลิกที่ดี สุภาพเรียบร้อย สามารถสร้างความสบายใจกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการมีกำลังใจในการออกกำลังกาย บุคลากร/เจ้าหน้าที่มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำการเล่นกีฬา และการออกกำลังกายให้แก่ผู้มาใช้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Greenwell et al. (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 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวดี บุญธรรม (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ให้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของวงการกีฬาแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ให้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่ม ของวงการกีฬาแห่งประเทศไทยที่มีต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา บุตรโพธิ (2549) ที่ศึกษา เรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจในกลยุทธ์ด้านส่วนประสมทาง

การตลาดบริการของผู้รับบริการในสถานบริการร่างกายจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการในสถานบริการร่างกายจังหวัดชลบุรีมีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับประทับใจ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชนุตร์ ธีรวัฒน์อมร และเทพประสิทธิ์ กุศลวีชวิชัย (2555) ที่ศึกษาเรื่อง ความต้องการส่วนประสมทางการตลาดของผู้ให้บริการทางการกีฬาและการออกกกำลังกายในสนามกีฬาแห่งชาติ พบว่า ผู้ให้บริการทางการกีฬาและการออกกกำลังกายในสนามกีฬาแห่งชาติ มีความต้องการส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากรในข้อเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นันทิข อัครวิภาส และเทพประสิทธิ์ กุศลวีชวิชัย (2554) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร พบว่าบุคลากรผู้ให้บริการควรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในงานของตนเอง และมีการจัดหน้าที่ความรับผิดชอบและกำหนดขอบเขตของแต่ละงานไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของภควัฒน์ เชิดพุทธ และเทพประสิทธิ์ กุศลวีชวิชัย (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬารธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่าสมาชิกที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้การดูแลดี ทั้ง ในสนามต่างๆ และสระว่ายน้ำ มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถานที่ออกกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬาเป็นอย่างดี

2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ความพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรง หากผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับมาก ย่อมส่งผลให้เกิดการมาใช้บริการซ้ำ ทั้งนี้ยังอาจเกิดการแนะนำให้เพื่อนหรือบุคคลผู้ใกล้ชิดมาใช้บริการ ส่งผลให้ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย โดยผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทำให้ท่านจะมาใช้บริการซ้ำที่ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านตัดสินใจแล้วว่าท่านจะใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านรู้สึกดีที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านรู้สึกดีและจะแนะนำเพื่อนมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทำให้ท่านรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญมณี ปรีสุทธิอมร (2559) ได้

ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการสนามกอล์ฟ ในภาคตะวันออก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางการตลาดทั้ง 7 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการกลับมาใช้บริการของลูกค้า

3. เพศ อายุ สถานภาพสมรส และสถานภาพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน ดังนี้

3.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมาน ภูนาสูง และจิณฉวีตร ปะโคทัง (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการสนามกีฬาจังหวัดยโสธรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมปอง จันทรี ศิริชัย ชินะตั้งกูร ประเสริฐไชย สุขสะอาด และดลพัฒน์ ยศธร (2544) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬา สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ผลการวิจัยพบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อศูนย์กีฬา สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬา สนามกีฬา สมโภชเชียงใหม่ 700 ปี กับตัวแปร พบว่า เพศของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นนทัช พลาณพัฒน์ และเรืองฤทธิ์ อุปละนาละ อัมพูช (2558) ที่ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กับตัวแปรเพศ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ampofo-Boateng (2009) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Satisfaction with Recreational Sports Facilities and Service in Malasia : Demographic influences ผลการวิจัยพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจกับสถานที่และบริการกีฬาเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจมากกว่าผู้หญิง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมภพ มูฮัมหมัด (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการออกกำลังกาย การเล่นกีฬา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการการออกกำลังกาย การเล่นกีฬาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจในการใช้บริการการออกกำลังกาย เล่นกีฬา มากกว่าเพศหญิง

3.2 อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เลอลักษณ์ แสงอัมพร และสุชาติ ทวีพรปฐมกุล (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

3.3 สถานภาพสมรสของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีัญญา เรือศรีจันทร์ และรัชพงษ์ วงศาโรจน์ (2554) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ทักษะจิต ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อการใช้บริการสนามฟุตบอลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าผู้บริโภคที่มาใช้บริการสนามฟุตบอลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสนามฟุตบอลเอกชนโดยรวม แตกต่างกัน

3.4 สถานภาพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญลักษณ์ หงส์โต และยุวดี วงศ์ใหญ่ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความสำคัญในการใช้บริการสนามกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพผู้ใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่ต่างกัน กล่าวคือ นักศึกษาและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย ชุมแวงวาปี และอุษากร พันธุ์วานิช (2551) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ออกกำลังกาย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์กีฬาโดยรวมแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรวิรัช วัฒนปรีชากุล และประเสริฐไชย สุขสอาด (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจทางการตลาดที่มีประสิทธิผลของศูนย์ออกกำลังกายในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการนั้น สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่สำคัญ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก และด้านบุคคลผู้ให้บริการ ล้วนแต่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการที่ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. ด้านกายภาพ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่รัดกุมในการเข้า-ออก และภายในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อเพิ่มความมั่นใจในการมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น ควรมีจุดบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก และบริการต่างๆ ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อผู้มาใช้บริการใหม่หรือผู้มาใช้บริการเดิมทราบข้อมูลมากยิ่งขึ้น และควรมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการให้เพียงพอเพื่อเพิ่มจำนวนผู้มาใช้บริการใหม่ได้และอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. ด้านผลิตภัณฑ์หลัก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยควรมีจำนวนเครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกายเพียงพอต่อความต้องการแก่ผู้มาใช้บริการ และควรมีสนามกีฬา ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ และควรขยายเวลาเปิด - ปิดให้มากกว่านี้ เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ

3. ด้านบุคคลผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนั้นศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจึงควรสร้างความรักในใจบริการให้กับพนักงานทุกคน เพื่อให้เกิดความประทับใจต่อผู้มาใช้บริการ เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ และแนะนำเพื่อนต่อไป

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวจัย เรื่อง การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของสถานที่ออกกำลังกาย หรือสถานกีฬาอื่นๆ ที่ไม่ใช่สถานศึกษา หรือสถานศึกษาอื่นๆ ที่มีลักษณะเฉพาะที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
2. ควรศึกษา เกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อความพึงพอใจที่ได้รับของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการสถานกีฬา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงอย่างเดียว การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาโดยใช้วิธีการเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลทั้ง เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น



รายการอ้างอิง

- Aday, L. A., & Andersen, R. (1975). *Development of indices of access to medical care*: Health Administration Press.
- Afthinos, Y., Theodorakis, N. D., & Nassis, P. (2005). Customers' expectations of service in Greek fitness centers: Gender, age, type of sport center, and motivation differences. *Managing Service Quality: An International Journal*, 15(3), 245-258.
- Ampofo-Boateng, K. (2009). Satisfaction with recreational sports facilities and services in Malaysia: Demographic influences. *Annals of Leisure Research*, 12(1), 22-46.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *The Journal of marketing*, 53-66.
- Greenwell, T. C., Fink, J. S., & Pastore, D. L. (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.
- Hu, H.-Y., Cheng, C.-C., Chiu, S.-I., & Hong, F.-Y. (2011). A study of customer satisfaction, customer loyalty and quality attributes in Taiwans medical service industry. *African Journal of Business Management*, 5(1), 187-195.
- Kardes, F. R., Cronley, M.L., and Cline, T.W.,. (2011). *Consumer Behavior*. Ohil : South-Western Cengage Learning.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*. NewJersey: Prentice Hall International, Inc.
- Wakefield, K. L., Blodgett, J. G., & Sloan, H. J. (1996). Measurement and management of the sportscape. *Journal of sport management*, 10(1), 15-31.
- Yamane, T. (1973). *An Introductory Analysis*. Tokyo: Harper International Edition.
- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2559). รายงานประจำปี 2559. โรงพิมพ์ 21 เซ็นจูรี จำกัด.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ.2560-2564). กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

- กฤตยา ช่างประดับ และประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธิ์. (2556). การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬา
ของกรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ, 14(3), 49-62.
- การกีฬาแห่งประเทศไทย. (2558). ข้อตกลงความร่วมมือระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและ
กระทรวงศึกษาธิการ. Retrieved from <http://www.sat.or.th/index.php/en/2015-06-23-04-52-16/2015-06-25-14-44-59/2015-06-25-14-46-30>
- กำโชค เผือกสุวรรณ. (2546). การจัดการธุรกิจนันทนาการ. กรุงเทพมหานคร : เกษมศรีการพิมพ์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ชन्द्र ธีรวัฒน์อมร และเทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย. (2555). ความต้องการส่วนประสมทางการตลาด
ของผู้ใช้บริการทางการกีฬาและการออกกำลังกายในสนามกีฬาแห่งชาติ. วารสาร
วิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ, 13(3), 52-65.
- ณรงค์ฤทธิ์ นิ่มมาก และฉัตรกมล สิงห์น้อย. (2558). แรงจูงใจในการออกกำลังกายของผู้ที่ใช้
บริการศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬาของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตศรีสะเกษ.
วารสารวิชาการสถาบันการพลศึกษา, 7(2), 1-13.
- ณัฐ อยู่สมบูรณ์และนักรบ ระวีการณ. (2556). ความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้ใช้บริการสนาม
กีฬาแบดมินตันในกรุงเทพมหานคร. วารสารสมาคมการจัดการกีฬาแห่งประเทศไทย, 3(2),
46-62.
- ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. (มปป.). คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. กรุงเทพมหานคร : งานเลขานุการกิจ
และสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย.
- เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย. (2555). เทคนิคและทักษะกีฬาเทเบิลเทนนิสขั้นสูง. กรุงเทพมหานคร: โรง
พิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย. (2559). เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการการกีฬาและออกกำลังกาย
กาย. กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญลักษณ์ หงส์โต และยุวดี วงศ์ใหญ่. (2559). ความพึงพอใจและความสำคัญในการใช้บริการสนาม
กีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย, 3(9-16).
- ธีรพัฒน์ อนันตภากรณ์ และจุฑา ดิงศภัทย์. (2549). การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าใช้
บริการสถานออกกำลังกายสปีดเดอร์ฟิตเนสคลับแอนด์สปา. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต), สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย

- นนท์ช พลาณพัฒน์ และเรื่องฤทธิ์ อุปละนาละ อัมพูช. (2558). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยของรัฐ. วารสารสมาคมการจัดการกีฬาแห่งประเทศไทย, 4(3), 43-54.
- นันท์ช อัครวิภาส และเทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย. (2554). การศึกษาการจัดการฟิตเนสเซ็นเตอร์ใน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), สาขา วิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- ปกรณ์ วงศ์สวัสดิ์ และอิทธิกร ชำเดช. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายของผู้บริโภค ในเขตหนองแขม จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วารสาร การเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 1(2), 71-84.
- ประคอง กรณสุต. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฝ่ายอาคารสถานที่ วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. (2555). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสถานที่ วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก.
- พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช. (2553). พระบรมราโชวาท พระราชดำรัส เกี่ยวกับการกีฬา. Retrieved from <http://www.thaihealth.or.th/Content/21636-พระบรมราโชวาท%20พระราชดำรัส%20เกี่ยวกับการกีฬา.html>
- พัชรวิรัช วัฒนปรีชากุล และประเสริฐไชย สุขสะอาด. (2555). การศึกษาความพึงพอใจทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพของศูนย์ออกกำลังกายในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารสมาคมการจัดการกีฬาแห่งประเทศไทย, 1(3), 52-64.
- พิชญา ครุฑคำ และสาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย. (2560). ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามฟุตบอลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), สาขาวิชาการจัดการการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.,
- ภควัฒน์ เชิดพุทธ และเทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย. (2552). การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), สาขา วิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- ภาวดี บุญธรรม. (2557). ความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในร่มของการกีฬาแห่งประเทศไทย. วารสารวิชาการสถาบันการพลศึกษา. วารสารวิชาการสถาบันการพลศึกษา, 6(3), 97-105.

- ภูษงค์ รุ่งอินทร์ และอิชฎิ ภูอินทร์. (2554). การสำรวจการบริหารจัดการสนามกีฬาจังหวัดของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดในประเทศไทย. วารสารสมาคมการจัดการกีฬาแห่งประเทศไทย,
1(1), 78-93.
- ยุทธ ไกยวรรณ และกุสุมา ผลพรม. (2553). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพ.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ : *Psychology for Service*. พิมพ์ครั้งที่ 1.
กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- เลอลักษณ์ แสงอัมพร และสุชาติ ทวีพรปฐมกุล. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์
เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร. วารสารวิจัยราชภัฏธนบุรีรับใช้สังคม 100 สถาบันวิจัยและ
พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 21(1), 100-112.
- วรรณิ แกมเกตุ. (2551). วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรวิรี นาคพนม และจุฑา ดิงศัทย์. (2556). ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
สนามกอล์ฟในจังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ, 14(1), 78-90.
- วาสนา โฉมดี. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกิจกรรมด้านส่วนประสมการตลาดบริการใน
ศูนย์ฟิตเนส การกีฬาแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), สาขา
วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการเล่นกีฬา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา,
- วาสนา บุตรโพธิ. (2549). ความคาดหวังการรับรู้และความพึงพอใจในกลยุทธ์ด้านส่วนประสม
การตลาดบริการของผู้รับบริการในสถานบริหารร่างกายจังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต), สาขาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการเล่นกีฬา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา,
- วิตะ บุขดี และประเสริฐไชย สุขสอาด. (2555). การจัดการสถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีสุรนารี. วารสารสมาคมการจัดการกีฬาแห่งประเทศไทย, 4(3), 55-63.
- วิมาน ภูนาสูง และจิณฉัตร ปะโคทั้ง. (2558). ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการสนามกีฬาจังหวัด
ยโสธรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดยโสธร. วารสารบริหารศึกษามหาบัณฑิต, 15(3), 147-
158.
- วุฒิ สุขเจริญ. (2559). พฤติกรรมผู้บริโภค (*Consumer Behavior*). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร :
จี.พี.ไซเบอร์พริ้นท์.

- ศรัญญา เรือศรีจันทร์ และรักษพงษ์ วงศาโรจน์. (2554). ทักษะคิด ความพึงพอใจโดยรวม และพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อการใช้บริการสนามฟุตบอลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
- ศโรธร เร่งสมบูรณ์สุข และเทพประสิทธิ์กุลธวัชวิชัย. (2556). แนวทางการพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ, 14(3), 63-77.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษาศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: วิสัยพัฒนา.
- ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2559). ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. Retrieved from <http://www.cusc.chula.ac.th/wordpress/history-and-purpose/>
- สมปอง จันทร์ศิริชัย ชินะตั้งกูร ประเสริฐไชย สุขสอาด และดลพัฒน์ ยศธร. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหิดล
- สมภพ มุฮัมหมัด. (2559). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการออกกำลังกาย การเล่นเกมกีฬา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิทธิ์ อีธรรม. (2552). แนวคิดพื้นฐานทางการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิชัย ชุมแวงวาปี และอุษากร พันธุ์วานิช. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ออกกำลังกายมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี, 5(1), 100-110.
- สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์. (2554). ระเบียบวิธีวิจัย : หลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์มและไวเท็กซ์.
- อภิวัฒน์ โอนสูงเนิน และ พิมพ์ประภา อินตะหล่อ. (2557). สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกของพื้นที่ที่ใช้ในการเดินแอโรบิกที่มีผลต่อการพฤติกรรมออกกำลังกายด้วยการเดินแอโรบิก. วารสารวิชาการสถาบันการพลศึกษา, 6(2), 31-49.
- อัญมณี ปรีสุทธิอมร. (2559). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการสนามกอล์ฟ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารสมาคมการจัดการกีฬาแห่งประเทศไทย, 6(1), 69-78.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาธารณนิยธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย,

อาการรณ โสภณธรรมรักษ์. (2559). ขึ้นชมรัฐบาลไทย ส่งเสริมข้าราชการออกกำลังกายทุกวันพุธ.

Retrieved from <http://www.thaihealth.or.th/Content/34146-ขึ้นชมรัฐบาลไทย%20ส่งเสริมข้าราชการออกกำลังกายทุกวันพุธ.html>

อารีย์ โพธิ์ขวัญ และเทพประสิทธิ์ กุศลวิชิตชัย. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานศูนย์กีฬาของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ, 18(1), 64-76.

อำพร ศรียาภัย สุพิตร สมานิติ และพงษ์ศักดิ์ สวัสดิ์เกียรติ. (2557). การจัดการกีฬาในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนากีฬาชาติ. วารสารสมาคมการจัดการกีฬาแห่งประเทศไทย, 14(1), 35-49.





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

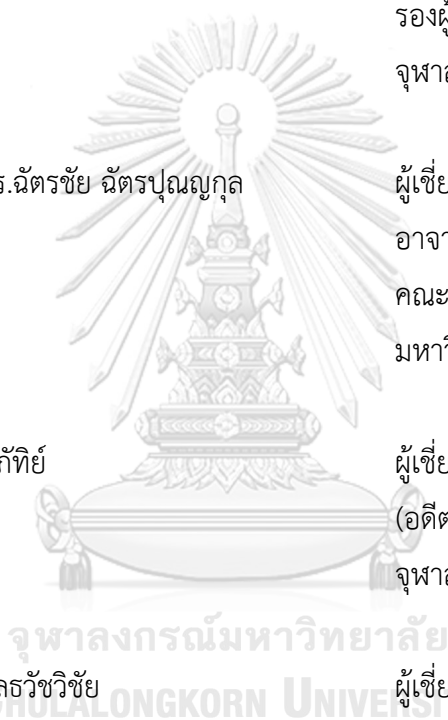
ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในงานวิจัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- | | |
|---|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พราหม อินพรม | ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการกีฬา
รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและ
พัฒนา คุณภาพ คณะสังคมศาสตร์
และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยพัฒน์ หล่อศิริรัตน์ | ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการกีฬา
รองผู้อำนวยการศูนย์กีฬาแห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย ฉัตรบุญกุล | ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการกีฬา
อาจารย์ประจำ
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย |
| 4. อาจารย์ ดร.จุฬา ดิงศรัทีย์ | ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการกีฬา
(อดีตผู้อำนวยการศูนย์กีฬาแห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) |
| 5. อาจารย์ ดร.สาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย | ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการกีฬา
อาจารย์ประจำ
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย |



ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๑๓๘๐



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ กทม. ๑๐๓๓๐

๘ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรม อินพรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวอุทัยวรรณ ทองสุขนิลระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชา การจัดการการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ” (ASSESSING THE INFLUENCE OF SPORTS FACILITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT CHULALONGKORN UNIVERSITY SPORTS CENTER) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในกรณีนี้ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬาใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด)
คณบดี

หน่วยจัดการศึกษา กลุ่มภารกิจวิชาการ

โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หน่วยจัดการศึกษา กลุ่มภารกิจวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา โทร. ๘๑๐๔๐

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔(วช)/๑๒๐๕

วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอรเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยพัฒน์ หล่อศิริรัตน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวอุทัยวรรณ ทองสุข นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชา การจัดการการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ” (ASSESSING THE INFLUENCE OF SPORTS FACILITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT CHULALONGKORN UNIVERSITY SPORTS CENTER ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในกาครั้งนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ปุณฺรรอด)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต/คณบดีบัณฑิต



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หน่วยจัดการศึกษา กลุ่มภารกิจวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา โทร. ๘๑๐๔๐

ที่ ศร ๐๕๑๒.๒๔(วช)/๑๒๐๕

วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชัย ฉัตรบุญกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวอุทัยวรรณ ทองสุข นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชา การจัดการการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ” (ASSESSING THE INFLUENCE OF SPORTS FACILITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT CHULALONGKORN UNIVERSITY SPORTS CENTER ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในกรณีนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต/คณบดีบัณฑิต

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๑๓๘๐



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ แขวงวังใหม่ กทม. ๑๐๓๓๐

๘ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.จุฑา ดิงศภัทย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวอุทัยวรรณ ทองสุขนิลิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชา การจัดการการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ” (ASSESSING THE INFLUENCE OF SPORTS FACILITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT CHULALONGKORN UNIVERSITY SPORTS CENTER) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในกรณี คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา ใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด)
คณบดี

หน่วยจัดการศึกษา กลุ่มภารกิจวิชาการ

โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หน่วยจัดการศึกษา กลุ่มภารกิจวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา โทร. ๘๑๐๔๐

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔(วช)/๑๒๐๕

วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.สาริษฐ์ กุลวัชวิชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวอุทัยวรรณ ทองสุข นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชา การจัดการการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ” (ASSESSING THE INFLUENCE OF SPORTS FACILITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT CHULALONGKORN UNIVERSITY SPORTS CENTER ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลวัชวิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในกรณีนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต/คุษฎีบัณฑิต

ภาคผนวก ข
ผลการผ่านจริยธรรมวิจัยในคน



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



บันทึกข้อความ

คณะกรรมการการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขที่หนังสือ: 0093 วันที่ 16 มี.ค. 61 เวลา 11.00 น.
--

๐-17-น-ปร.๖๘

ส่วนงาน คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 โทร.0 2218-3202
ที่ จว 278/2561 วันที่ 12 มีนาคม 2561
เรื่อง แจ้งผลผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแจ้งผ่านการรับรองผลการพิจารณา

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

โครงการวิจัยที่ 015.1/61 เรื่อง การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ (ASSESSING THE INFLUENCE OF SPORTS FACILITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT CHULALONGKORN UNIVERSITY SPORT CENTER) ของ นางสาวอุทัยวรรณ ทองสุข

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันท์ ชัยชนะวงศ์โรจน์)

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน
กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นาย ดร. อรรถสิทธิ์ (อ.อ. นันท์) วัฒนวิ
เพื่อไป
 ทราบ และดำเนินการต่อไป
 จักรณา
 อภิบาล
 อรุณี
 ลงชื่อ [Signature]
 16 มี.ค. 2561

เรียนคณบดี

รศ.น.คองหงษ์ นิสิตา
รศ.น.ท.ปง-พงษ์ โท ทราบ

น.น.คองหงษ์
19/3/61

N.Neh
19/3/61

AF 01-12



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

COA No. 056/2561

ใบรับรองโครงการวิจัย

โครงการวิจัยที่ 015.1/61 : การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่ง
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 ผู้วิจัยหลัก : นางสาวอุทัยวรรณ ทองสุข
 หน่วยงาน : คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ได้พิจารณา โดยใช้หลัก ของ The International Conference on Harmonization – Good Clinical Practice
 (ICH-GCP) อนุมัติให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าวได้

ลงนาม ปริธา ปรัดดา ลงนาม ดร. นันทิ
 (รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ปริธา ทิศนประคิมจุ) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทิ ชัยชนะวงศาโรจน์)
 ประธาน กรรมการและเลขานุการ

วันที่รับรอง : 9 มีนาคม 2561 วันหมดอายุ : 8 มีนาคม 2562

เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

- 1) โครงการวิจัย
- 2) ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
- 3) ผู้วิจัย 015.1/61
- 4) แบบสอบถาม - 9 มี.ค. 2561
- 8 มี.ค. 2562

เงื่อนไข

1. ข้าพเจ้ารับทราบว่าเป็นการผิดจริยธรรม หากดำเนินการกับข้อมูลการวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรม
2. หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 เดือน หรือยื่นส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย
3. ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
4. ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) เฉพาะที่ประทับตราคณะกรรมการเท่านั้น
5. หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถาบันที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งคณะกรรมการ ต้องรายงานคณะกรรมการภายใน 7 วันทำการ
6. หากมีการเปลี่ยนแปลงโครงการต้นฉบับการวิจัย ให้ส่งคณะกรรมการพิจารณา รับรองก่อนดำเนินการ
7. โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย AF 03 12) และแบบคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่ขึ้นวิทยานิพนธ์ให้ส่งแบบคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น

ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

ชื่อโครงการวิจัย การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ชื่อผู้วิจัย นางสาว อุทัยวรรณ ทองสุข

ตำแหน่ง นิสิตระดับมหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถานที่ติดต่อผู้วิจัย 367 ซอยเอกชัย 109 ถนนเอกชัย แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพฯ 10150

โทรศัพท์มือถือ 092-642-2414 E-mail : TOOK_TA_KA_3@HOTMAIL.COM

1. ขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมในการวิจัยก่อนที่ท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการวิจัย มีความจำเป็นที่ท่านควรทำความเข้าใจว่างานวิจัยนี้ทำเพราะเหตุใด และเกี่ยวข้องกับอะไร กรุณาใช้เวลาในการอ่านข้อมูลต่อไปนี้อย่างละเอียดรอบคอบ และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อมูลที่ไมชัดเจนได้ตลอดเวลา

2. งานวิจัยชิ้นนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมิน อิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ

3.1 เพื่อประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

3.2 เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส และสถานภาพผู้มาใช้บริการ

4. รายละเอียดของกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้ มีดังนี้

ผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 400 คน โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยซึ่งประกอบด้วย อาคารเฉลิมราชสุดาภิเษกสถาน (Sport Complex) สนามเทนนิส สนามกีฬาในร่ม 1 สนามกีฬาในร่ม 2 หรือสระว่ายน้ำ 25 เมตร โดยผู้ตอบแบบสอบถามต้องเคยใช้บริการอย่างน้อย 1 สนาม

2. มีอายุ 18 ปีขึ้นไป

3. ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. ไม่เป็นผู้มาใช้บริการในการจัดกิจกรรมพิเศษที่ทางศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้เข้าสถานที่ และกิจกรรมภายในที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดขึ้น

5. ไม่เป็นผู้มาใช้บริการเพื่อการเรียนการสอนที่มีการวัดผลและการให้สัญลักษณ์ประเมินผลการเรียน เหตุผลในการเข้าร่วมในงานวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ผู้วิจัยต้องการทำการเก็บข้อมูลโดยตรง



เลขที่โครงการวิจัย 015.1/61

วันที่รับเรื่อง - 9 มี.ค. 2561

วันที่อนุมัติ - 8 มี.ค. 2562

5. กระบวนการวิจัยที่จะกระทำต่อกลุ่มประชากรในครั้งนี ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 10 - 15 นาที โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลและแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

แบบสอบถาม (Questionnaires) มีทั้งหมด 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สูงสุด สถานภาพของผู้มาใช้บริการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกายภาพ (Physical facility) จำนวน 7 ข้อ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product) จำนวน 11 ข้อ และด้านบุคคลที่ให้บริการ (Services personnel) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่นๆ

รวมทั้งสิ้น 40 ข้อ ภายหลังจากตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วผู้ตอบแบบสอบถามจะได้รับปากกา 1 ด้าม เป็นของที่ระลึก และข้อมูลจากการแบบสอบถามผู้วิจัยจะทำการทำลายและลบทิ้งเมื่อเสร็จสิ้นงานวิจัย

6. ในการเข้าร่วมวิจัยไม่มีอันตรายร้ายแรง หรือมีความเสี่ยงต่อท่านน้อยมาก และไม่มีการสอบถามหรือให้ระบุชื่อ-นามสกุลหรือข้อมูลใดๆ ที่อาจสืบค้นกลับไปถึงตัวท่านได้ ทั้งนี้อาจทำให้ท่านเสียเวลาส่วนตัวบ้างในการตอบแบบสอบถามประมาณ 10-15 นาที

7. ประโยชน์ในการเข้าร่วมงานวิจัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามจะได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยข้อมูลที่ได้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาในแต่ละด้านให้เหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และเกิดความพึงพอใจสูงสุดกับผู้มาใช้บริการ

8. การเข้าร่วมในการวิจัยของท่านเป็นโดยสมัครใจและสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการวิจัยได้ทุกขณะ โดยไม่ต้องให้เหตุผลและไม่สูญเสียประโยชน์ที่พึงได้รับและไม่มีผลกระทบต่อผู้เข้าร่วม

9. หากผู้เข้าร่วมมีข้อสงสัยให้สอบถามเพิ่มเติมได้โดยสามารถติดต่อผู้วิจัยได้ตลอดเวลา

10. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับท่านจะเก็บเป็นความลับ หากมีการเสนอผลการวิจัยจะเสนอเป็นภาพรวม ข้อมูลใดที่สามารถระบุถึงตัวท่านได้จะไม่ปรากฏในรายงาน

11. หากท่านไม่ได้รับการปฏิบัติตามข้อมูลดังกล่าวสามารถร้องเรียนได้ที่ คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์/โทรสาร 0-22183202 Email: eccu@chula.ac.th

015-1/61
- 9 มี.ค. 2561
- 8 มี.ค. 2562



ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

นิยามคำว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในงานวิจัยนี้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดไว้ให้แก่มูลนิธิผู้ใช้บริการในสถานที่ต่างๆ ซึ่งได้แก่ อาคารเฉลิมราชสุดาภิหารสถาน (Sport Complex) สนามเทนนิส สนามกีฬาในร่ม 1 สนามกีฬาในร่ม 2 และสระว่ายน้ำน้ำ 25 เมตร โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกายภาพ (Physical Facility) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกรอบนอกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และภูมิทัศน์โดยรอบที่อำนวยความสะดวกสร้างบรรยากาศที่ดีในการเล่นกีฬาและออกกำลังกาย รวมถึงอุปกรณ์เสริมที่มีให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเพื่อสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกหลักในการใช้บริการทางการกีฬาและออกกำลังกาย เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ตู้ล็อกเกอร์ ห้องแต่งตัว ร้านอาหาร และที่บึ่งพักผ่อน
2. ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product) หมายถึง อาคารและสนามกีฬาและออกกำลังกายต่างๆ ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ อาคารเฉลิมราชสุดาภิหารสถาน (สระว่ายน้ำ 50 เมตร สนามแบดมินตัน ศูนย์ออกกำลังกาย ห้องแอโรบิคแดนซ์ และสนามกีฬาอเนกประสงค์) สนามเทนนิส สนามกีฬาในร่ม 1 สนามกีฬาในร่ม 2 และสระว่ายน้ำ 25 เมตร ทั้งนี้รวมไปถึง อุปกรณ์เล่นกีฬาและออกกำลังกายต่างๆ ที่อยู่ภายในอาคาร และสนามกีฬาและออกกำลังกายต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ได้แก่ อุปกรณ์ฟิตเนส ไม่นเทนนิส
3. ด้านบุคคลผู้ให้บริการ (Services Personnel) หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกด้านต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่ประจำสนาม/นักวิทยาศาสตร์การกีฬา ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ 1) 18 - 29 ปี 2) 30 - 39 ปี
 3) 40 - 49 ปี 4) 50 - 59 ปี
 5) 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส 1) โสด 2) แต่งงาน 3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนตอนปลาย/เทียบเท่า
 3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4) ปริญญาตรี
 5) ปริญญาโท 6) ปริญญาเอก
5. สถานภาพของผู้มาใช้บริการ
 1) นิสิตจุฬาฯ 2) ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ/
พนักงานบริษัทเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว
(บุคคลภายนอก)
 3) ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย 4) ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย
(สายวิชาการ-จุฬาฯ) (สายปฏิบัติการ-จุฬาฯ)



015-1/61

- 9 มี.ค. 2561

- 8 มี.ค. 2562

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) 15,000-20,000 บาท
 3) 20,001-25,000 บาท 4) 25,001-30,000 บาท
 5) 30,001-35,000 บาท 6) 35,001- 40,000 บาท
 7) 40,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริง และ/หรือ เติมคำหรือข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. ท่านมาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในวันใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) จันทร์-ศุกร์ 2) เสาร์-อาทิตย์
 3) วันหยุดนักขัตฤกษ์ 4) อื่นๆ โปรดระบุ

2. เวลาที่ท่านมาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) 07.00-09.00 น. 2) 09.01-11.00 น.
 3) 11.01-13.00 น. 4) 13.01-15.00 น.
 5) 15.01-17.00 น. 6) 17.01-19.00 น.
 7) 19.01-น. เป็นต้นไป

3. ท่านมาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยสัปดาห์ละกี่วัน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) 1 - 2 วันต่อสัปดาห์ 2) 3 - 5 วันต่อสัปดาห์
 3) 6 - 7 วันต่อสัปดาห์ 4) ไม่แน่นอน

4. เหตุผลที่ท่านมาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ออกกำลังกาย/เล่นกีฬา 2) เรียนกีฬา
 3) พักผ่อน 4) นัดพบกับเพื่อน
 5) อื่นๆ โปรดระบุ

5. ท่านมาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกับใคร

- 1) ลำพังคนเดียว 2) กับเพื่อน
 3) กับครอบครัว 4) กับคู่อีก
 5) อื่นๆ โปรดระบุ

6. สถานที่ที่ท่านเลือกใช้บริการเป็นประจำเมื่อมาใช้บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

อาคารเฉลิมราชสุตาทิสาสถาน (Sport Complex)

- 1) สระว่ายน้ำ 50 เมตร (Outdoor) (ชั้น M)
 2) สนามแบดมินตัน (Indoor) (ชั้น 1)
 3) ศูนย์ออกกำลังกาย (Fitness Center) และห้องแอโรบิคแดนซ์ (อุปกรณ์ออกกำลังกาย) (ชั้น 2)
 4) สนามกีฬาอเนกประสงค์ (Indoor Sports) (ชั้น 3)

สนามเทนนิส

- 5) สนามเทนนิส



ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 015-1/61
 9 มี.ค. 2561
 8 มี.ค. 2562

สนามกีฬาในร่ม 1 (Indoor)

- 6) สนามเบตมินตัน
- 7) สนามวอลเลย์บอล
- 8) สนามบาสเกตบอล และสนามฟุตซอล
- 9) สนามตะกร้อ
- 10) สนามเทเบิลเทนนิส

สนามกีฬาในร่ม 2 (Indoor)

- 11) สนามเทเบิลเทนนิส

สระว่ายน้ำ 25 เมตร

- 12) สระว่ายน้ำ 25 เมตร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

เกณฑ์การประเมิน	ระดับ 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	ระดับ 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
	ระดับ 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
	ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
	ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกายภาพ (Physical facility)					
1. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่รัดกุมในการเข้า-ออก และภายในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย					
2. มีภูมิทัศน์ที่เหมาะสมและมีการตกแต่งสถานที่สร้างบรรยากาศที่ดีในการเล่นกีฬา/ออกกำลังกาย					
3. มีจุดบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย					
4. มีการจัดสถานที่นั่งพัก สำหรับพักผ่อน/ผ่อนคลาย ระหว่างเล่นกีฬา/ออกกำลังกาย ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย					
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไว้ให้บริการอย่างครบถ้วน ได้แก่ ห้องอาบน้ำ ห้องนั่ง ล็อคเกอร์ ตู้น้ำดื่ม มีร้านอาหาร ร้านขายน้ำดื่มที่สะอาด และถูกสุขอนามัย และบริการอื่นๆ ที่ครบครัน					
6. มีการจัดป้าย/แผนผังต่างๆ ของสนามกีฬาที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้าใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย					
7. มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					

015.1/61

- 9 มี.ค. 2561

8 มี.ค. 2562

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product)					
1. มีเครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย ครบถ้วน ตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ เช่น อุปกรณ์ฟิตเนส อุปกรณ์กีฬาต่างๆ เป็นต้น					
ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product)					
2. มีจำนวนเครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย เพียงพอดังความต้องการแก่ผู้มาใช้บริการ					
3. มีสนามกีฬา ครบถ้วนตามประเภทกีฬาครบถ้วนตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ					
4. มีสนามกีฬา เพียงพอดังความต้องการของผู้มาใช้บริการ					
5. เครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ					
6. สนามกีฬา มีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ					
7. มีการรักษาความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกาย อยู่เสมอ เช่น เส้นสนามชัดเจนเสมอ					
8. มีการรักษาความเป็นมาตรฐานของสนามกีฬาอยู่เสมอ เช่น เส้นสนามชัดเจนเสมอ					
9. มีประเภทการออกกำลังกายตามความนิยมสมัยใหม่ เช่น โยคะ การเดินชมน้ำ					
10. มีการระบุง่ายละเอียดเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์กีฬาและการออกกำลังกายแต่ละชนิด รวมถึงการใช้สนามกีฬาอย่างละเอียด					
11. มีการระบุง่ายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สนามกีฬาอย่างละเอียด					
ด้านบุคคลที่ให้บริการ (Services personnel)					
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจบริการ (Service mind) และมีบุคลิกที่ดี สุภาพเรียบร้อย สามารถสร้างความสบายใจกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการมีกำลังใจในการออกกำลังกาย					
2. บุคลากรมีการแต่งกายด้วยชุดหรือเครื่องแบบที่เหมาะสมกับการทำงาน และให้บริการในศูนย์กีฬา					
3. จำนวนบุคลากร/เจ้าหน้าที่ เพียงพอดังความต้องการ สามารถให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้ตลอดเวลา					
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำการเล่นกีฬา และการออกกำลังกายให้แก่ผู้มาใช้บริการ					

015.1/61
9 มี.ค. 2561
- 8 มี.ค. 2562

สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. บุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

เกณฑ์การประเมิน	ระดับ 1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
	ระดับ 2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
	ระดับ 3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
	ระดับ 4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
	ระดับ 5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

อิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทำให้ท่านรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย					
2. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทำให้ท่านจะมาใช้บริการซ้ำที่ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านรู้สึกดีและจะแนะนำเพื่อนมาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย					
4. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านตัดสินใจแล้วที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย					
5. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ท่านรู้สึกดีที่มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย					



015.1/61

- 9 มี.ค. 2561

- 8 มี.ค. 2562

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่นๆ

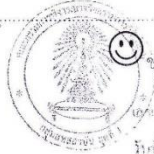
.....

.....

.....

.....

.....

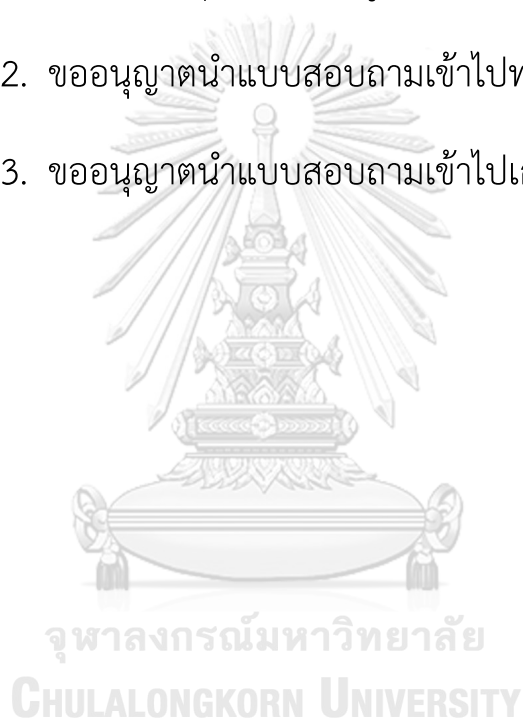


😊 ขอขอบคุณที่ท่านได้เสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม 😊

ศูนย์โครงการวิจัย 015.1/61
พิธีรับแจ้ง - 9 มี.ค. 2561
บันทึกข้อมูล - 8 มี.ค. 2562

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์

1. ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลประกอบการศึกษางานวิจัย
2. ขออนุญาตนำแบบสอบถามเข้าไปทดลองใช้
3. ขออนุญาตนำแบบสอบถามเข้าไปเก็บข้อมูล





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หน่วยวิจัย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา โทร. 81030

ที่ ศธ 0512.24/1222

วันที่ 6 พฤศจิกายน 2560

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลประกอบการศึกษางานวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ด้วย นางสาวอุทัยวรรณ ทองสุข นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ 2 แผนกวิชาการจัดการการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การดูแลของ รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษามีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลสถิติผู้เข้าใช้บริการของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยรายละเอียดข้อมูลที่ต้องการนำมาประกอบการศึกษา เรื่อง การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่องดังกล่าว โดยทั้งนี้ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ด้วยจักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด)
คณบดี

สำเนาเรียน : คุณสุรสีห์ สังกานินทร์

ที่ ศธ 0512.24/015



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม 1 ปทุมวัน
กรุงเทพฯ 10330

8 มกราคม 2561

เรื่อง ขออนุญาตนำแบบถามเข้าไปทดลองใช้

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานบริการทรัพย์สินและกีฬามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ด้วย นางสาวอุทัยวรรณ ทองสุข นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ 2 แขนงวิชาการจัดการการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุศลวิชิตย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริงในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย จำเป็นต้องนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ก่อนเพื่อตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม ทางคณะผู้วิจัยได้เล็งเห็นว่าศูนย์กีฬาสถาปัตยกรรมศาสตร์รังสิตของท่านเป็นหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวอุทัยวรรณ ทองสุข เบอร์ติดต่อ 092-642-2414 เข้าไปทดลองใช้แบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาสถาปัตยกรรมศาสตร์รังสิตในวันอังคารที่ 9 มกราคม 2561 เวลา 14.00 – 19.00 น.ซึ่ง นางสาวอุทัยวรรณ ทองสุข จะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป ทั้งนี้ได้แนบบแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการมาพร้อมจดหมายฉบับนี้เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองใช้แบบสอบถามด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วินชัย บุญรอด)

คณบดี

หน่วยวิจัย

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

โทรศัพท์/โทรสาร 0-2218-1030



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หน่วยวิจัย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา โทร. 81030

ที่ ศช 0512.24/0277

วันที่ 22 มีนาคม 2561

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน รักษาการผู้อำนวยการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. โครงร่างวิทยานิพนธ์
 2. แบบสอบถาม

ด้วย นางสาวอุทัยวรรณ ทองสุข นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชา การจัดการการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ” (ASSESSING THE INFLUENCE OF SPORTS FACILITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT CHULALONGKORN UNIVERSITY SPORTS CENTER ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ทั้งนี้งานวิจัยดังกล่าวทำการศึกษาเกี่ยวกับศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวอุทัยวรรณ ทองสุข เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้มาใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในช่วงระหว่างวันที่ 24 มีนาคม 2561 ถึงวันที่ 24 เมษายน 2561 ทั้งนี้ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด)

คณบดี

สำเนาเรียน : คุณบัญชา ชูทรงเดช

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ-นามสกุล	นางสาว อุทัยวรรณ ทองสุข
ภูมิลำเนา	จังหวัดนครศรีธรรมราช
ที่อยู่ปัจจุบัน	367 หมู่บ้านพระปิ่น 5 (แปลงลุงเริ่ม) ซอยเอกชัย 109 ถนนเอกชัย แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	- ระดับประถมศึกษา โรงเรียนวัดสระโพธิ์ อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช - ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนชินอรสวิทยาลัย เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร - ระดับปริญญาตรี ศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา (เกียรตินิยมอันดับ 2) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ - ระดับปริญญาโท วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการจัดการการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย