ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

นายสิทธินนท์ สงวนทรัพย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬาและการออกกำลังกาย
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

EXPECTATIONS AND SATISFACTIONS OF BANGKOK BASKETBALL COURT USERS TOWARDS SPORT FACILITIES PROVIDED AT BASKETBALL COURT

Mr. Sitthinon Sanguansap

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science in Sports and Exercise Science
FACULTY OF SPORTS SCIENCE
Chulalongkorn University
Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร
โดย	นายสิทธินนท์ สงวนทรัพย์
สาขาวิชา	วิทยาศาสตร์การกีฬาและการออกกำลังกาย
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลพิชญ์ โภไคยอุดม

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยพัฒน์ หล่อศิริรัตน์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลพิชญ์ โภไคยอุดม)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสมฤทัย สุนธยาธร)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(อาจารย์ ดร.จุฑา ติงศภัทิย์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สิทธินนท์ สงวนทรัพย์ : ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร. (EXPECTATIONS AND SATISFACTIONS OF BANGKOK BASKETBALL COURT USERS TOWARDS SPORT FACILITIES PROVIDED AT BASKETBALL COURT) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.กุลพิชญ์ โภไคยอุดม

วัตถุประสงค์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง คือ คนที่มาใช้สนามบาสเกตบอลในการดูแลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว-กรุงเทพมหานคร อย่างน้อย 5 ครั้ง/เดือน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ผ่านระบบ Google Form เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งลิงค์ทางเพจเฟสบุ๊คศูนย์กีฬาและศูนย์เยาวชน 8 เพจ มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ พบว่าค่าที่ได้คือ 0.92 และค่าความเที่ยงของแบบสอบถามที่ได้คือ 0.93 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติในการทดสอบสมมติฐาน ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยด้วยการสถิติการทดสอบค่า t โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.5 เพื่อเปรียบเทียบและใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาค่า r และหาระดับความสัมพันธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจ

ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์หลัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีความแตกต่างจากความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานครในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนความคาดหวังมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานครโดยมีระดับความสัมพันธ์โดยรวมทั้ง 3 ด้านที่ค่อนข้างต่ำ โดยมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง 1 ด้าน คือ การบริการของเจ้าหน้าที่ และมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ 2 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันในทางบวกและมีระดับความสัมพันธ์โดยรวมที่ค่อนข้างต่ำและเปรียบเทียบโดยรวมและเปรียบเทียบรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬาและการออกกำลังกาย ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2565 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

6270030539 : MAJOR SPORTS AND EXERCISE SCIENCE

KEYWORD: Expectations, Satisfaction, Basketball court users, Sport facilities provided at basketball court

Sitthinon Sanguansap : EXPECTATIONS AND SATISFACTIONS OF BANGKOK BASKETBALL COURT USERS TOWARDS SPORT FACILITIES PROVIDED AT BASKETBALL COURT. Advisor: Asst. Prof. GULAPISH POOKAIYAUDOM, Ph.D.

Purpose The purpose of this research is to study the relationship and to compare the expectations and satisfaction of Bangkok basketball court users towards sport facilities provided at basketball courts in Bangkok.

Methods The sample was 385 people who used basketball courts under the supervision of Culture, Sports and Tourism Department at least 5 times/month in Bangkok, using online questionnaires through Google Forms as a tool for data collection. The Google Form was sent as the links to 8 Facebook pages of sports centers and youth centers. The index of correspondence between the question and the objective. It was found that the obtained value was 0.92 and the reliability of the questionnaire obtained was 0.93. Data were analyzed using basic statistics, namely frequency, percentage, mean score. and standard deviation. Statistics for hypothesis testing expectation and satisfaction by means of t-test statistics with a level of statistical significance at 0.5 for comparison and using Pearson's correlation analysis to find r and find the correlation level of expectation and satisfaction.

Results It was found that the expectations of the core product, other facilities and services of staff are different from the satisfaction of Bangkok basketball court users with a statistical significance of 0.05. Expectations were positively related to satisfaction of Bangkok basketball court users towards sport facilities provided at basketball courts in Bangkok. The overall correlation level of all 3 aspects was relatively low. There was a moderate level of relationship with 1 aspect, which was the service of the staff and relatively low correlation in 2 aspects, which are core products and other facilities, respectively.

Conclusion The expectations and satisfaction of Bangkok basketball court users towards sport facilities provided at basketball courts in Bangkok are positively correlated and there was a relatively low level of overall correlation. Compared overall and side by side, there were statistically significant differences at the 0.05 level for all aspects

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

Field of Study:	Sports and Exercise Science	Student's Signature .....
Academic Year:	2022	Advisor's Signature .....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงของ ท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุลพิชญ์ โภไคยอุดม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้อบรมสั่งสอน ช่วยเหลือแนะนำแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของการวิจัยด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย อาจารย์ ดร.รุจน์ เลาหภักดี อาจารย์ ดร.ภัทราวุธ ขาวสนิท ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัฒน์ บุญสม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวิสา บุญมาก ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไขในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โสมฤทัย สุนธยาธร และอาจารย์ ดร. จุฑา ติงศภัทิย์ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ในการแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ อันส่งผลให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามและหน่วยงานในการดูแลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว-กรุงเทพมหานคร ศูนย์กีฬาและศูนย์เยาวชน 8 เพจ ที่กรุณาให้พื้นที่ในการเก็บข้อมูลจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์คณะวิทยาศาสตร์การกีฬาทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ต่างๆ ในการเรียนการสอนและขอบคุณเจ้าหน้าที่ บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การกีฬาที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำสิ่งๆต่างๆจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อพิษณุ สงวนทรัพย์ คุณแม่สุภาพร สงวนทรัพย์ นายเมธาวี สงวนทรัพย์ นางสาวทิมพิกา ไตรคำ และนางสาวณัฐรดา ทศมาศ ตลอดจนญาติ พี่น้องทุกๆ ท่าน ที่เป็นกำลังใจให้ช่วยเหลือในยามที่ยากลำบากทั้งร่างกายและจิตใจ จนวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แก่ผู้ที่ต้องการใช้ประโยชน์ในภายภาคหน้าสืบต่อไป ขออุทิศเป็นบุญกุศล แก่บุพการีของผู้วิจัย ครูอุปัชฌาย์อาจารย์และผู้มีอุปการะคุณทุกท่านของผู้วิจัย

สิทธินนท์ สงวนทรัพย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สารบัญ

หน้า

..... ค

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ค

..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ง

กิตติกรรมประกาศ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฎ

สารบัญรูปภาพ ..... ฐ

บทที่ 1 1

บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 6

คำถามในการวิจัย 6

สมมุติฐานของการวิจัย 6

ขอบเขตของการวิจัย 7

ขอบเขตด้านประชากร 7

ขอบเขตด้านเนื้อหา 7

ขอบเขตด้านพื้นที่ 7

ขอบเขตด้านเวลา 7

คำจำกัดความของการวิจัย 7

ความคาดหวัง 7

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ความพึงพอใจ 8
สิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอล 8
สนามบาสเกตบอล 8
การออกกำลังกาย 8
ประโยชน์ที่ได้รับ 8
บทที่ 2 9
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 9
แนวคิดและทฤษฎีนันทนาการโดยภาครัฐ 10
แนวคิดและทฤษฎีนันทนาการ 10
หน่วยงานนันทนาการของภาครัฐ 11
ลักษณะพื้นฐานของนันทนาการ 14
เป้าหมายของนันทนาการ 15
ประเภทของกิจกรรมนันทนาการ 17
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมนันทนาการ 19
ประโยชน์และคุณค่าของกิจกรรมนันทนาการ 22
การออกกำลังกาย 23
ประเภทของการออกกำลังกาย 24
ประเภทของการออกกำลังกายที่แบ่งตามจุดมุ่งหมาย 25
วัตถุประสงค์ของการออกกำลังกาย 26
ประโยชน์ของการออกกำลังกาย 26
การจัดการกีฬาบาสเกตบอล 28
คำจำกัดความกีฬาบาสเกตบอล 28
ประโยชน์ของกีฬาบาสเกตบอล 29
อุปกรณ์ที่จำเป็นในการเล่นกีฬาบาสเกตบอล 29

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

อุปกรณ์การเล่นกีฬาบาสเกตบอล (Equipment) 31
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง 32
ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง 32
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ 35
ความหมายของความพึงพอใจ 35
ทฤษฎีความพึงพอใจ 38
ความสำคัญของความพึงพอใจ 39
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกกีฬาโดยภาครัฐ 40
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ 40
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา 42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 45
งานวิจัยในประเทศ 45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของต่างประเทศ 49
กรอบแนวคิดในการวิจัย 50
บทที่ 3 52
วิธีดำเนินการวิจัย 52
ประชากร 52
กลุ่มตัวอย่าง 52
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 55
การเก็บรวบรวมข้อมูล 56
การให้ข้อมูลและขอความยินยอมทำโดยวิธีใด 57
การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง 58
การวิเคราะห์ข้อมูล 58

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 4 60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 60
สัญลักษณ์และอักษรย่อในการนำเสนอข้อมูล 60
การนำเสนอลการวิเคราะห์ข้อมูล 60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 61
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 61
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่ง 64
อำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร 64
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่ง 69
อำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร 69
ตอนที่ 4 ผลการแจกแจงความถี่ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของ ... 74
ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร
..... 74
ตอนที่ 5 ผลการการทดสอบสมมติฐาน 75
บทที่ 5 78
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 78
สรุปผลการวิจัย 79
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 79
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่ง 79
อำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร 79
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่ง 81
อำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร 81
ตอนที่ 4 ผลการการทดสอบสมมติฐาน 82
อภิปรายผลการวิจัย 83

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ข้อจำกัดงานวิจัย 90
ข้อเสนอแนะ 90
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 91
บรรณานุกรม 92
ภาคผนวก 99
ประวัติผู้เขียน 111

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 61

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยรวม..... 64

ตางรางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ 65

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ..... 66

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ 68

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยรวม..... 69

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์..... 70

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ 71

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ 72

ตารางที่ 10 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตอบคำถามปลายเปิด 74

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 11 แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยรวม ด้วยการทดสอบค่า t (Paired Samples t-test)..... 75

ตารางที่ 12 แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยรวม ด้วยการทดสอบค่า t (Paired Samples t-test)..... 76

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยรวม 77

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปที่ 1 สนามบาสเกตบอล (Full size playing court) (กองวิชาการกีฬาการกีฬาแห่งประเทศไทย, 2559)..... 31

รูปที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 51

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากแผนพัฒนานันทนาการแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2560-2564) ได้มีหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่สำคัญและเป็นยุทธศาสตร์ที่ได้ดำเนินการมาโดยตลอดกล่าวคือ การส่งเสริมประชาชนให้เห็นคุณค่าของการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ด้วยการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการจนเป็นวิถีชีวิต โดยหนึ่งในกิจกรรมนันทนาการที่มีความสำคัญคือกีฬาและการออกกำลังกาย โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มีการบัญญัติเรื่องการกีฬา การส่งเสริม และการพัฒนาการสร้างเสริมสุขภาพในมาตรา 71 รัฐต้องพึงส่งเสริมและพัฒนาการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่แข็งแรงและมีจิตใจที่เข้มแข็งไปพร้อมกับสร้างความเข้มแข็งของครอบครัวอันเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ.2560 -2564) ซึ่งมีแนวทางในการพัฒนาให้กีฬาเป็นส่วนสำคัญของวิถีประชาชนทุกภาคส่วน โดยหนึ่งในแนวทางนั้นก็คือการจัดหาและพัฒนาสถานที่และอุปกรณ์กีฬาที่เพียงพอและเหมาะสม เพื่อการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาของมวลชน โดยจะต้องเสริมสร้างความเสมอภาคในการเข้าถึงการออกกำลังกายและเล่นกีฬาสำหรับประชากรทุกกลุ่ม การจัดการสถานที่ในการออกกำลังกายดังกล่าวถือเป็นสวัสดิการทางสังคมที่รัฐพึงต้องจัดให้ประชาชน (แผนพัฒนานันทนาการแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) กรมพลศึกษา, 2560)จะสามารถใช้เวลาว่างได้อย่างมีประโยชน์และลดความเครียดที่เกิดขึ้นจากการใช้ชีวิตด้านต่าง ๆ (เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย, 2554)

ความเครียดถือเป็นหนึ่งในปัญหาด้านสุขภาพที่คนไทยโดยเฉพาะคนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานครต้องเผชิญซึ่งมาจากการแข่งขันในการทำงาน ภาวะเศรษฐกิจ และการดำเนินชีวิตอย่างเร่งรีบ ทั้งนี้ทางหน่วยงานของรัฐบาลได้เห็นถึงความสำคัญของปัญหาสุขภาพ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กรมสุขภาพจิตได้เร่งการพัฒนาสุขภาพจิตของประชาชน ตั้งเป้าจะทำให้อันดับความสุขของคนไทยเพิ่มเป็นอันดับ ที่ 26 ให้ได้ภายในปี พ.ศ. 2579 ซึ่งหากความสุขสูงขึ้นก็จะส่งผลในด้านของสุขภาพทางกายจะดีขึ้น ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่หนาแน่นประมาณ 10 ล้านคน และมีผลสำรวจของศูนย์สุขภาพจิตที่ 13 กรมสุขภาพจิตของกทม. ปี พ.ศ. 2561 ได้สำรวจสุขภาพใจ คือ ความสุขและความเครียดของประชาชนวัยทำงาน อายุระหว่าง 15-60 ปี อยู่ในพื้นที่ 50 เขตในกทม. ทุกสาขาอาชีพ ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2561-สิงหาคม พ.ศ. 2561 ใช้กลุ่มตัวอย่าง 2,261 คน ผลการสำรวจพบว่า คนกรุงเทพมหานครมีความเครียดดับที่ผิดปกติ ร้อยละ 45 โดยด้านที่ส่งผลกับความเครียด ลำดับที่ 1 คือด้านเศรษฐกิจ โดยลำดับต่อมาได้แก่ ด้านสังคม ด้านและครอบครัว ตามลำดับ และสาเหตุทำให้เกิดความเครียด ได้แก่ ปัญหาด้าน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

การเงิน ความวิตกกังวล ปัญหาค่าครองชีพ ปัญหาครอบครัว และความเครียดจากการเสพข่าวและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และผลวิจัยเชิงสำรวจเรื่องความเครียดของคนกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ดำเดินโครงการในช่วงเดือน 1-30 มิถุนายน 2563 โดยสถาบันวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ หรือ AU Poll พบว่ามีคนกรุงเทพฯ มากถึงร้อยละ 83.1 มีความเครียดภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ทั้งนี้ความเครียดถือเป็นสิ่งสำคัญที่ลดคุณภาพชีวิตของบุคคลอันจะเกิดจากการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขซึ่งประกอบด้วย ความสุขทางกาย จิตใจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งกำหนดโดยองค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL-BREF-THAI) ทำให้กรมพลศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่ดูแลในด้านการพลศึกษา สุขภาพ การกีฬา นันทนาการ วิทยาศาสตร์การกีฬาและการพัฒนาบุคคลากรในสาขาที่เกี่ยวข้อง มุ่งหวังเสริมสร้างและสนับสนุนองค์ความรู้ให้คนไทยใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์และเกิดคุณภาพชีวิตอันจะสามารถช่วยลดความเครียดได้ โดยหนึ่งในกิจกรรมนันทนาการที่ประชาสัมพันธ์มาโดยตลอดนั้นคือ การเล่นกีฬา (แผนพัฒนานันทนาการแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) กรมพลศึกษา, 2560) ทั้งนี้จากการจัดการสวัสดิการของภาครัฐ ก็ได้มีการให้บริการประชาชนผ่านศูนย์กีฬานันทนาการต่าง ๆ และสถานที่ออกกำลังกายทั้งกลางแจ้งและในร่มในจุดต่าง ๆ รอบกรุงเทพมหานคร

อย่างไรก็ตาม ทั้งนี้ทางกรุงเทพมหานครก็มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนันทนาการของทางภาครัฐบาลโดยตรง คือ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นองค์กรหลักที่มุ่งเน้นในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ด้วยกิจกรรมนันทนาการและกีฬา มีหน้าที่ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการและกีฬา ให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม โดยสถานที่ให้บริการของหน่วยงาน สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ที่ให้บริการกิจกรรมนันทนาการและกีฬาโดยตรง คือ ศูนย์เยาวชน 35 แห่ง ศูนย์กีฬา 12 แห่ง และศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) ซึ่งมีพันธกิจข้อแรกคือส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการและการกีฬา ให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม ความสำคัญของการออกกำลังกาย เป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิตและจำเป็นสำหรับบุคคลทุกเพศทุกวัย ผู้ที่ขาดการออกกำลังกาย ไม่เพียงแต่จะทำให้เกิดความเสื่อมโทรมของสมรรถภาพทางกายหรือสุขภาพแล้วยังมีโอกาสเกิดโรคหลายชนิดที่สามารถป้องกันได้ แต่กลับเป็นโรคที่จัดเป็นปัญหาทางการแพทย์ที่พบมากที่สุดในปัจจุบัน เช่น โรคอ้วน โรคกระดูกและข้อ โรคความดันโลหิตสูง โรคไขมันในเลือดสูง เป็นต้น การออกกำลังกายจะเกิดผลดี มีคุณค่าและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อร่างกายอย่างแท้จริงนั้น ควรเลือกรูปแบบและกิจกรรมการออกกำลังกาย ให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลด้วย (กลุ่มเวชศาสตร์การกีฬาสำนักวิทยาศาสตร์การกีฬา กรมพลศึกษากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) นอกจากนี้ยังพบว่าจากการใช้โปรแกรมการออกกำลังกายแบบผสมผสานจะช่วยลดความเครียดให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมกีฬาได้ (พินิจ อินตา, 2554)

กีฬาบาสเกตบอล (สมบัติ กาญจนกิจ, 2557) นั้นถือเป็นนันทนาการที่เกี่ยวข้องในด้านเกมกีฬา เป็นกิจกรรมที่พัฒนาจิตใจและความสุข เป็นงานอดิเรก เป็นกิจกรรมนันทนาการทางสังคม เป็นกิจกรรมพัฒนาสุขภาพและสมรรถภาพและถือเป็นกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เป็นหนึ่งในกีฬาที่ได้รับความสนใจที่จะช่วยลดความเครียด โดยจัดเป็นกีฬาประเภททีมเหมือนกีฬาชนิดอื่น ๆ เช่น วอลเลย์บอล, ฟุตบอล, ฟุตซอล แต่ก็มีจุดเด่นที่ก่อให้เกิดความน่าสนใจ คือเป็นกีฬายอดนิยมตั้งแต่มีการคิดค้นวิธีการเล่นขึ้นมาจนถึงปัจจุบัน ความนิยมก็เพิ่มขึ้นโดยลำดับ ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะผู้เล่นหรือผู้ชมก็ตาม บาสเกตบอลให้ความสนุกสนาน เพลิดเพลินส่งเสริมสุขภาพและเร้าใจ ตลอดจนท้าทายความสามารถของผู้เล่นเนื่องจากมีทักษะการเล่นตั้งแต่ระดับพื้นฐานจนถึงเทคนิคขั้นสูงที่จะแสดงลีลาท่าทางของผู้เล่นทำให้เกิดเป็นจุดสนใจต่อผู้ที่ชมได้ (เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย, 2555) โดยกีฬาบาสเกตบอลนั้นเป็นกีฬาที่อาศัยอุปกรณ์น้อย เพียงมีแค่อุปกรณ์พื้นฐานที่จะสามารถเริ่มออกกำลังกายได้นั้น ประกอบด้วย สนามบาสเกตบอล แป้นบาสเกตบอล ลูกบาสเกตบอล ก็สามารถเริ่มออกกำลังกายหรือเล่นได้แล้ว หากมีผู้ร่วมเล่นมากกว่าหนึ่งคน ก็สามารถแข่งขันกันได้หลักหลายรูปแบบทั้งการเล่นแบบ 1 ต่อ 1 ไปจนถึง 5 ต่อ 5 โดยกีฬาบาสเกตบอลยังมีประโยชน์หลายอย่าง เช่น พัฒนาการเคลื่อนไหวของร่างกาย เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย และยังสามารถช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดและสร้างความสนุกสนานให้กับทั้งผู้เล่นและผู้ชมได้อีกด้วย (ภัชรี แช่มช้อย, 2542) อิทธิพลของสื่อมีผลอย่างมากในการกระตุ้นทำให้เกิดความนิยมในการเล่นกีฬา โดยการถ่ายทอดรายการกีฬาทั้งเทนนิสรายการดัง Wimbledon ก็ทำให้คนสนใจจองคอร์ทเทนนิสทั่วประเทศ ในขณะที่กีฬาบาสเกตบอลเป็นมากกว่านั้นในสหรัฐอเมริกาเพราะเป็นกิจกรรมนันทนาการที่ผู้ชมทั้งชาติสามารถรับชมผ่านการแข่งขัน NBA (National Basketball Association) และเชียร์ทีมโปรดของตัวเอง โดยเป็นกีฬาที่ได้รับความนิยมตั้งแต่มีการเล่นกีฬานี้กลางแจ้งตั้งแต่ในปี 1990 หลังจากนั้น สิ่งอำนวยความสะดวกนั่นคือสนามบาสเกตบอลที่ให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปโดยไม่ต้องเสียเงิน ก็เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากตามสวนสาธารณะ และสนามเด็กเล่นของโรงเรียน โดยที่ทั่วประเทศก็มีผู้คนอยากที่จะเล่น (Fountain & Goodwin, 2002) ซึ่งจากอิทธิพลการถ่ายทอดรายการผ่านสื่อนั้นในประเทศไทยเองก็มีการถ่ายทอดNBA ดังกล่าวซึ่งก็จะสามารถกระตุ้นให้คนไทยอยากเข้าร่วมเล่นกีฬาดังกล่าวด้วยเช่นกัน การแสดงความนิยมในกีฬาบาสเกตบอลในประเทศไทยมีแนวโน้มจะสูงขึ้น รวมถึงผลงานการแข่งขันของทีมบาสเกตบอลของไทยก็มีแนวโน้มที่ดีขึ้นด้วย จะเห็นได้จากผลงานในช่วงที่ผ่านมาโดยที่บาสเกตบอลประเภททีมหญิงไทยสามารถคว้าตำแหน่งแชมป์ในรอบ 16 ปี ส่วนบาสเกตบอลประเภททีมชายก็สามารถคว้าตำแหน่งรองชนะเลิศอันดับ 1 ในกีฬาซีเกมส์ ครั้งที่ 26 ที่ประเทศอินโดนีเซีย 2554 ที่ผ่านมาได้สำเร็จ ในการประชุมคณะกรรมการกีฬาแห่งประเทศไทย (บอร์ด กกท.) ครั้งที่ 6/2555 ที่ห้องประชุม 1 ชั้น 2 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2555 (กองประชาสัมพันธ์ กกท., 2555) ที่ประชุมมีมติเห็นชอบให้กีฬาบาสเกตบอลเป็นกีฬาอาชีพลำดับที่ 13 ที่

การกีฬาแห่งประเทศไทยให้การสนับสนุนเป็นกีฬาอาชีพอย่างเป็นทางการ สืบเนื่องจากกีฬาบาสเกตบอลในประเทศไทยได้กลับมาได้รับความนิยมอีกครั้งดังกล่าวไว้ในข้างต้น ขณะเดียวกันกับสมาคมกีฬาบาสเกตบอลแห่งประเทศไทยได้มีการนำกีฬาบาสเกตบอลมาจากแข่งขันในรายการต่าง ๆ รวมทั้งมีการส่งเสริมด้านการจัดการแข่งขันบาสเกตบอลในเมืองไทยอีกทั้งยังส่งนักกีฬาเข้าแข่งขันในต่างประเทศโดยสมาคมกีฬาบาสเกตบอลแห่งประเทศไทยได้เริ่มทำการจัดการแข่งขันบาสเกตบอลไทยแลนด์ลีก 2012 ซึ่งนับเป็นครั้งแรกของประเทศไทย โดยมุ่งหวังให้กีฬาบาสเกตบอลในประเทศไทยมีการยกระดับเป็นกีฬาชีพตามเป้าหมายของการแข่งขันกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นไปตามแผนพัฒนากีฬาแห่งชาติฉบับที่ 5 (พ.ศ 2555 - พ.ศ. 2559) และยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนากีฬาเพื่อความเป็นเลิศและยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนากีฬาอาชีพต่อไป (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555)

ทั้งนี้แม้ว่ากีฬาบาสเกตบอลจะได้รับความนิยมอย่างมาก ผู้วิจัยพบว่างานวิจัยที่ศึกษาด้านบาสเกตบอลมักเป็นการศึกษาทางด้านทักษะทางการผู้เล่น การฝึกฝนต่าง ๆ แต่ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกมีอย่างจำกัด ทั้งที่หากขาดในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกนี้แล้วผู้ที่สนใจเล่นกีฬาบาสเกตบอลก็จะขาดโอกาสในการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ในขณะที่งานวิจัยในหลายบริบทจะศึกษาในภาพรวมของการจัดการของศูนย์กีฬาซึ่งรวมสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ บุคลากร และอุปกรณ์ของสถานที่ให้บริการทั้งหมด เช่น งานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพฯ (เลอลักษณ์ แสงอัมพร, 2557) และงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยของรัฐ (นนทัช พลานุพัฒน์ & เรืองฤทธิ์ อุปละนาละ อัมพุช, 2558) และงานวิจัยเรื่องการประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ (อุทัยวรรณ ทองสุข, 2560) เป็นต้น แต่มีประชาชนบางส่วนที่ต้องการไปเล่นกีฬาบาสเกตบอลที่สนามที่ภาครัฐจัดไว้ให้โดยตรง ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในบริเวณสวนสาธารณะ อาทิ สวนรถไฟ สวนเบญจสิริ และสวนลุมพินี เป็นต้น รวมถึงสนามบาสเกตบอลที่จัดการบริการโดยหน่วยงานกรุงเทพมหานครอย่างศูนย์เยาวชนและศูนย์กีฬาอีกด้วย ซึ่งยังไม่พบงานวิจัยที่ได้ศึกษาในบริบทด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสนามที่ภาครัฐจัดให้ประชาชนมาใช้จึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งหวังศึกษาในบริบทของความคาดหวังและความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบาสเกตบอล เนื่องจาก เนื่องจากความคาดหวังมีความสำคัญกับผู้ให้บริการ เพราะเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อตอบสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวัง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิ

ราช, 2540) โดย Mullins (1985)ได้เห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่าเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เกิดจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลรวมถึงจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อสามารถบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้จึงจะเกิดความพึงพอใจอันเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น ซึ่งเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ของธุรกิจที่ให้บริการสร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป ชินะโอภาส สะพานทอง (2555) กล่าวว่า อิทธิพลอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความคาดหวัง ในการเล่นกีฬาบาสเกตบอลซึ่งก็ถือเป็นกิจกรรมนันทนาการอย่างหนึ่งเป็นความต้องการส่วนบุคคลที่แตกต่างออกไปตาม ด้านบุคคล สังคม และสิ่งแวดล้อม อิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ and คณะ (2542) เช่น ผลิตภัณฑ์ของบริการ ราคา สถานที่ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อม และกระบวนการเป็นต้น ซึ่งการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจไม่ได้มีเพียงแต่ในบริบทเชิงธุรกิจเท่านั้น หากแต่ยังมีในหลายบริบทซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อพัฒนาการจัดการของหน่วยงานและองค์กรของรัฐด้านต่าง ๆ เช่น องค์ความรู้เรื่องพฤติกรรม ความต้องการ และความคาดหวังเกี่ยวกับกิจกรรมนันทนาการของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้กีฬา นันทนาการ และวิทยาศาสตร์การกีฬาในสังกัดกรมพลศึกษา (กรมพลศึกษา, 2560) ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร (อัคร อัครจิรายุ, 2559) และ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม (กาญจนา รวดเร็ว, 2558) เป็นต้น ซึ่งในงานวิจัยนี้เป็นการจัดให้บริการนันทนาการโดยภาครัฐ ผู้ที่มาใช้สนามบาสเกตบอลเป็นบุคคล ขณะที่สนามบาลเกตบอลในกรุงเทพมหานครจะเป็นการให้บริการ ซึ่งแม้ว่าจะเป็นบริการจากภาครัฐก็ตาม แต่ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนก็จะสามารถเป็นกระบอกเสียงสะท้อนให้ภาครัฐจัดการดูแลและพัฒนาการจัดการให้บริการดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น ยิ่งความพึงพอใจสูงนั้นหมายความว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองมากตามไปด้วย สามารถทำให้ผู้มาใช้บริการอยากมาใช้บริการซ้ำเพราะได้รับการบริการที่ที่ตอบสนองตนเองมาก เพื่อเป็นการส่งเสริมให้คนมาเล่นกีฬาในสถานที่จัดไว้ให้มากขึ้น เป็นไปตามที่ภาครัฐคาดหวังซึ่งสอดคล้องกับนโยบายจากแผนพัฒนานันทนาการแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2560-2564) ยุทธศาสตร์ที่ 1 จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นถึงคุณประโยชน์ในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้สนามบาสเกตบอล และยังมีประโยชน์กับการจัดการกิจกรรมนันทนาการ (ชินะโอภาส สะพานทอง, 2555) กล่าวว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนันทนาการควรจะศึกษาปัจจัยที่เป็นประเด็นเพื่อที่จะสามารถจัดการให้เหมาะสมกับสังคมนั้นๆ สามารถศึกษาวางแผนได้ตรงประเด็นกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจตามที่ตนเองคาดหวังมากที่สุด โดยสรุปความสำคัญของการศึกษาความคาดหวังและ

ความพึงพอใจนั้นจำเป็นต่อการพัฒนากิจกรรมนันทนาการและกีฬาได้อย่างตรงประเด็น ซึ่งจะเป็นผลประโยชน์ในแง่คุณภาพชีวิตของประชาชนซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาชาติต่อไป

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดที่ใช้ในการศึกษาจากสหพันธ์บาสเกตบอลนานาชาติ (The Federal International Basketball Association - FIBA) ซึ่งเกี่ยวข้องกับมาตรฐานสนามแข่งขันบาสเกตบอลและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง Greenwell et al., 2002 (อ้างใน อุทัยวรรณ ทองสุข, 2560) ซึ่งแบ่งสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาออกเป็น ด้านกายภาพ (Physical Activity) ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product) และด้านบุคลากร (Service Personnel) และแนวคิดของ Eun และ Lee (2012) ซึ่งศึกษาการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาโดยภาครัฐ ได้แก่ บริการการดำเนินการ (Operating Services) บริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) บริการโปรแกรมและกิจกรรมพิเศษ (Events and Programme Services) บริการด้านความปลอดภัย (Safety Service) และ บริการในการใช้งาน (Use Services)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

คำถามในการวิจัย

1. ความคาดหวังจะมีความแตกต่างจากความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในด้านใด

2. ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในด้านใด

สมมุติฐานของการวิจัย

1.ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน

2. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันในทางบวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ ประชาชนชาวไทยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่าง คือ คนที่มาใช้สนามบาสเกตบอลในการดูแลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว-กรุงเทพมหานคร อย่างน้อย 5 ครั้ง/เดือน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น คือ ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ผลิตภัณฑ์หลัก 2. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ 3. การบริการของเจ้าหน้าที่

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ผลิตภัณฑ์หลัก 2. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ 3. การบริการของเจ้าหน้าที่

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการทำการศึกษาคือ สนามกีฬาบาสเกตบอลที่หน่วยงานของกรุงเทพมหานครเป็นผู้ดูแลในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยอ้างอิงข้อมูลจากสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว โดยสนามกีฬาโดยแบ่ง 15 เขต ตามศูนย์กีฬาหรือศูนย์เยาวชนที่มีสนามบาสเกตบอลให้บริการ จากเว็บไซต์ของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว-กรุงเทพมหานคร (http://www.bangkok.go.th/cstd) ผู้วิจัยได้ทำการเลือกมาทั้งหมด 8 เขต โดยการคัดเลือกเขตที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลครบทั้ง 3 ด้าน ได้ออกมา คือ สนามบาสเกตบอล จำนวน 8 สนาม มีดังนี้ ศูนย์กีฬารามอินทรา, ศูนย์เยาวชน เกียกกาย, ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น), ศูนย์เยาวชนคลองกุ่ม, ศูนย์กีฬาวชิรเบญจทัศ, ศูนย์เยาวชนคลองเตย, ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ (บางมด)และศูนย์เยาวชนจอมทอง โดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามแบบออนไลน์ ผ่านระบบ Google form โดยส่งลิงค์ทางเพจเฟสบุ๊คศูนย์กีฬาและศูนย์เยาวชน จำนวน 385 ชุด กับผู้ใช้สนามบาสเกตบอลผ่านระบบ Google form มีทั้งหมด 8 สนาม

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลประมาณ ในระหว่างเดือนเมษายนถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564

คำจำกัดความของการวิจัย

ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง สิ่งที่ผู้ใช้บริการสนามบาสเกตบอลในการออกกำลังกายคิด คาดคะเนหรือต้องการให้เกิดต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาก่อนมาใช้บริการ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง สิ่งที่เกิดจากความรู้สึกชอบใจ พอใจ ของผู้ใช้บริการสนามบาสเกตบอลในการออกกำลังกายซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามสิ่งคาดการณ์ไว้ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอล (Basketball facilities) บริการทางภาครัฐในด้านของสนามบาสเกตบอล ได้แก่ อุปกรณ์ และการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยงานวิจัยฉบับนี้กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาบาสเกตบอลออกเป็น 3 องค์ประกอบด้วยกัน จากแนวคิดของ FIBA, Greenwell et al. (2002) และ Eun and Lee (2013) ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ มาตรฐานของสนามบาสเกตบอล เช่น มีเส้นสนามตามกติกาบาสเกตบอลอย่างถูกต้องชัดเจน สนามมีพื้นเรียบแข็งปราศจากสิ่งกีดขวางใดๆ และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แป้นบาสเกตบอล ห่วงบาสเกตบอลและตาข่าย

2. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ ที่นั่งพัก ร้านอาหาร ล็อกเกอร์เก็บของ และห้องน้ำ

3. การบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริเวณสนามบาสเกตบอล หน่วยรักษาความปลอดภัย และการดำเนินการแจ้งประกาศการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ

สนามบาสเกตบอล (Basketball court) หมายถึง สนามบาสเกตบอลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว-กรุงเทพมหานครจัดเตรียมไว้ให้

การออกกำลังกาย (Exercise) หมายถึง การเล่นกีฬาบาสเกตบอลที่สนามบาสเกตบอลในการดูแลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว-กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงความคาดหวังของคนกรุงเทพมหานครต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลที่สัมพันธ์กับการใช้สนามบาสเกตบอลเพื่อการออกกำลังกาย และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องสามารถจัดการและพัฒนาให้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เหล่านั้นได้ดียิ่งขึ้นตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ ทำให้สามารถสร้างผลประโยชน์ต่อประชาชนได้สูงสุด

2. ผู้ประกอบการธุรกิจให้เช่าสนามบาสเกตบอลอาจนำผลวิจัยบางประการไปเป็นแนวทางในจัดการและพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้สนามบาสเกตบอลเพื่อออกกำลังกายในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาและพื้นฐานในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีนันทนาการโดยภาครัฐ
    1.1 แนวคิดและทฤษฎีนันทนาการ
    1.2 หน่วยงานนันทนาการของภาครัฐ
    1.3 ลักษณะพื้นฐานของนันทนาการ
    1.4 เป้าหมายของนันทนาการ
    1.5 ประเภทของกิจกรรมนันทนาการ
    1.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมนันทนาการ
    1.7 ประโยชน์และคุณค่าของกิจกรรมนันทนาการ
2. การออกกำลังกาย
    2.1 ประเภทของการออกกำลังกาย
    2.2 ประเภทของการออกกำลังกายที่แบ่งตามจุดมุ่งหมาย
    2.3 วัตถุประสงค์ของการออกกำลังกาย
    2.4 ประโยชน์ของการออกกำลังกาย
3. กีฬาบาสเกตบอล
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง
    4.1 ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
    5.1 ความหมายของความพึงพอใจ
    5.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ
    5.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ
6. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกกีฬาโดยภาครัฐ
    6.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
    6.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยในประเทศ

7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แนวคิดและทฤษฎีนันทนาการโดยภาครัฐ

แนวคิดและทฤษฎีนันทนาการ

(แผนพัฒนานันทนาการแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) กรมพลศึกษา, 2560) นันทนาการ หมายถึง การใช้เวลาว่างจากภารกิจงานประจำ ซึ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมกระทำด้วยความสมัครใจและมีความพึงพอใจ โดยกิจกรรมนั้นไม่ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมและกฎหมายบ้านเมือง ทำให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลิน มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีนันทนาการจึงเป็นส่วนสำคัญในวิถีชีวิต

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2528) ให้ความหมาย คำว่านันทนาการ หมายถึง เป็นกิจกรรมที่กระทำให้เวลาว่าง ที่สำคัญต้องทำให้เกิดความสนุกเพลิดเพลินต่อตนเองและต้องไม่ใช่การบังคับให้กระทำโดยไม่ได้รับความสมัครใจ

คณิต เขียววิชัย (2534) ให้ความหมายนันทนาการไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมที่กระทำในเวลาว่าง และต้องให้ความสนุกสนานเพลิดเพลินแก่ผู้กระทำในทันที โดยการกิจกรรมนันทนาการที่กระทำต้องไปขัดต่อหลักวัฒนธรรมอันดีงามของสังคมนั้นๆ

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายไว้ว่า นันทนาการ หมายถึง กิจกรรมที่กระทำตามความสมัครใจในเวลาว่าง เพื่อให้มีความสนุกสนานเพลิดเพลินและคลายความตึงเครียด

สมบัติ กาญจนกิจ (2557) ให้ความหมายว่า นันทนาการคือศาสตร์ที่ว่าด้วยการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลและสังคม โดยการใช้เวลาว่างในการกระทำกิจกรรมตามความสนใจของบุคคลและได้สรุปความหมายของนันทนาการไว้ดังนี้

นันทนาการ หมายถึง การกระทำที่ทำให้เกิดความสดชื่นหรือการสร้างพลังขึ้นมาใหม่ (Re + Fresh)

นันทนาการ หมายถึง กิจกรรม (Activities) ซึ่งมีชนิด ประเภท หรือรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลายโดยการที่ตัวบุคคลหรือชุมชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นๆ ตามความสนใจของแต่ละบุคคล ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านอารมณ์ในเรื่องความสุข ความสนุกสนานและสุขสงบ

นันทนาการ หมายถึง กระบวนการ (Process) หมายความว่า นันทนาการเป็นหนึ่งในกระบวนการในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลหรือรวมทั้งประสบการณ์ โดยมีกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ เป็นสื่อในการทำกิจกรรมในเวลาว่าง โดยที่ต้องเกิดจากความสมัครใจของตัวบุคคลจะส่งผลต่อให้เกิดการพัฒนาในเรื่องของ อารมณ์สุข สนุกสนาน และ สุขสงบ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

นันทนาการ หมายถึง สวัสดิการสังคม (Social Welfare) ซึ่งรัฐบาลและผู้บริหารท้องถิ่นมีหน้าที่จัดการให้บริการแก่ชุมชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการเป็นอยู่ที่ดี และยังสร้างบรรยากาศที่ดีให้กับเมืองนั้นๆและให้ประเทศมีความน่าอยู่ขึ้น ซึ่งในส่วนของภาครัฐหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องในเรื่องของการกำหนดนโยบายและจัดบริการนันทนาการแก่ชุมชนได้แก่ กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาและสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

กล่าวโดยสรุป นันทนาการ หมายถึง การใช้เวลาว่างในการทำกิจกรรมต่างๆ โดยต้องกระทำด้วยความสมัครใจ และก่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินต่อผู้ทำกิจกรรม และต้องไม่เป็นการประพฤติผิดต่อขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมอันดีงามของสังคมนั้นๆ

หน่วยงานนันทนาการของภาครัฐ

กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา (Ministry of Tourism & Sports) มีนโยบายส่งเสริมในด้านกีฬาและนันทนาการอยู่ 5 ประการ ดังนี้ (แผนพัฒนานันทนาการแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) กรมพลศึกษา, 2560)

1. ส่งเสริมกิจกรรมกีฬาระดับชุมชนและโรงเรียน เพื่อส่งเสริมสุขภาพและเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนากีฬาสู่ความเป็นเลิศและอาชีพ โดยสนับสนุนบทบาทของภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการกีฬา

2. ส่งเสริมและสนับสนุนการแข่งขันกีฬาระดับประเทศและระดับนานาชาติอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างเกียรติภูมิแก่ประเทศและความภูมิใจของประชาชน ตลอดจนส่งเสริมและปลูกฝังค่านิยมที่ดีต่อการกีฬา

3. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาบุคลากร แหล่งนันทนาการ กิจกรรมนันทนาการ เพื่อความสุขของประชาชน

4. สร้างและพัฒนาเครือข่ายด้านนันทนาการ โดยรณรงค์ให้หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรเครือข่ายชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนานันทนาการ

5. จัดทำแผนพัฒนาการกีฬาและนันทนาการแห่งชาติ

สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

สำนักวัฒนธรรม กีฬา และท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานภาครัฐที่เข้ามาสนับสนุนในเรื่องของกิจกรรมนันทนาการต่างๆในประเทศไทย โดยทางสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีพันธกิจในการดำเนินงานดังนี้

1. ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการและการกีฬา ให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม

2. อนุรักษ์ ส่งเสริม สืบสาน ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

3. มุ่งเสริมสร้างสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4. ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

5. สร้างสรรค์ให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งดนตรี จัดแสดงดนตรี ส่งเสริมสนับสนุนให้เด็ก เยาวชน และประชาชน ได้เรียนรู้และมีการแข่งขันดนตรีทุกระดับ

โดยสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ได้ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการหลากหลายรูปแบบซึ่งหนึ่งในนั้นคือกิจกรรมนันทนาการในรูปแบบกีฬา โดยได้จัดเตรียมสถานที่เพื่อออกกำลังกายและกีฬา ดังนี้ ศูนย์เยาวชน (35 แห่ง) สำนักงานนันทนาการและส่งเสริมการเรียนรู้, ศูนย์กีฬา (12 แห่ง) กองกีฬา, ศูนย์เยาชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น)

ศูนย์เยาวชน (35 แห่ง) สำนักงานนันทนาการและส่งเสริมการเรียนรู้

1. ศูนย์เยาวชนบางกะปิ	เขตบางกะปิ
2. ศูนย์เยาวชนทวีวัฒนา	เขตทวีวัฒนา
3. ศูนย์เยาวชนบางขุนเทียน	เขตบางขุนเทียน
4. ศูนย์เยาวชนวัดชัยพฤกษมาลา	เขตตลิ่งชัน
5. ศูนย์เยาวชนบ่อนไก่	เขตประทุมวัน
6. ศูนย์เยาวชนมีนบุรี	เขตมีนบุรี
7. ศูนย์เยาวชนวัดโสมนัส	เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย
8. ศูนย์เยาวชนเตชะวณิช	เขตบางซื่อ
9. ศูนย์เยาวชนอัมพวา	เขตบางกอกน้อย
10. ศูนย์เยาวชนสะพานสูง	เขตสะพานสูง
11. ศูนย์เยาวชนดอนเมือง	เขตดอนเมือง
12. ศูนย์เยาวชนหลักสี่	เขตหลักสี่
13. ศูนย์เยาวชนจอมทอง	เขตจอมทอง
14. ศูนย์เยาวชนคลองเตย	เขตคลองเตย
15. ศูนย์เยาวชนสะพานพระราม 9	เขตราษฎร์บูรณะ
16. ศูนย์เยาวชนเทเวศร์	เขตพระนคร
17. ศูนย์เยาวชนวัดฉัตรแก้วจงกลณี	เขตบางพลัด
18. ศูนย์เยาวชนวัดธาตุทอง	เขตวัฒนา
19. ศูนย์เยาวชนหนองจอก	เขตหนองจอก
20. ศูนย์เยาวชนลุมพินี	เขตปทุมวัน
21. ศูนย์เยาวชนคลองสามวา	เขตคลองสามวา
22. ศูนย์เยาวชนทุ่งครุ	เขตทุ่งครุ
23. ศูนย์เยาวชนบางนา	เขตบางนา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

24. ศูนย์เยาวชนสะพานพระราม 8	เขตบางพลัด
25. ศูนย์เยาวชนสวนอ้อย	เขตดุสิต
26. ศูนย์เยาวชนวัดเวฬุราชิณ	เขตธนบุรี
27. ศูนย์เยาวชนวัดดอกไม้	เขตยานนาวา
28. ศูนย์เยาวชนจตุจักร	เขตจตุจักร
29. ศูนย์เยาวชนบางแค (เรืองสอน)	เขตบางแค
30. ศูนย์เยาวชนเกียดกาย	เขตดุสิต
31. ศูนย์เยาวชนคลองกุ่ม	เขตบึงกุ่ม
32. ศูนย์เยาวชนลาดกระบัง	เขตลาดกระบัง
33. ศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ	เขตจตุจักร
34. ศูนย์เยาวชนบางเขน	เขตบางเขน
35. ศูนย์เยาวชนบางกอกใหญ่	เขตบางกอกใหญ่

ศูนย์กีฬา (12 แห่ง) กองกีฬา

1. ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ 84 พรรษา (บางบอน)
2. ศูนย์กีฬาวชิรเบญจทัศ
3. ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ (บางมด)
4. ศูนย์กีฬาประชานิเวศน์
5. ศูนย์กีฬามิตรไมตรี
6. ศูนย์กีฬาบางขุนเทียน
7. ศูนย์กีฬาอ่อนนุช
8. ศูนย์กีฬาบึงหนองบอน
9. ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา
10. ศูนย์กีฬารามอินทรา
11. ศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า
12. ศูนย์กีฬาวารีภิรมย์

นอกจากนี้ยังมี ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น) ที่อยู่ในกำกับดูแลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

ซึ่งในงานวิจัยนี้สนามบาสเกตบอลที่ทางกรุงเทพมหานครโดยสังกัด หน่วยงานสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว จัดเตรียมไว้ให้ เช่น ศูนย์เยาวชน ศูนย์กีฬา เป็นต้น ซึ่งเป็นสวัสดิการสังคมของประชาชนทั่วไปหรือผู้คนที่อาศัยในจังหวัดกรุงเทพมหานครสามารถมาเล่นกีฬาออกกำลังกายได้ในจุดที่บริการให้ เพื่อ เป็นการผ่อนคลายจากการใช้ชีวิตประจำวัน เกิดความสนุกสนาน ลดความตึง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

เครียดจากการทำงาน มีความเป็นอยู่ที่ดีทั้งด้านสุขภาพและอารมณ์ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของทางภาครัฐที่มีการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาแหล่งนันทนาการ กิจกรรมนันทนาการ เพื่อความสุขของประชาชน

ลักษณะพื้นฐานของนันทนาการ

สมบัติ กาญจนกิจ (มรกต สมบัติศิลป์, 2557:14:อ้างอิงจาก สมบัติ กาญจนกิจ, 2557) ให้ความหมายจากคำของนันทนาการว่า สามารถให้นิยามความหมายได้หลากหลายรูปแบบ ดังนั้น นักวิชาการหลายๆ แห่งจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องของลักษณะพื้นฐานของคำว่านันทนาการ แบ่งออกได้ดังนี้

1. นันทนาการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม เป็นกิจกรรมที่กระทำหรือถูกกระทำก็ได้ สามารถมีได้หลากหลายรูปแบบ เช่น การท่องเที่ยว การนั่งสมาธิ การออกกำลังกาย การเล่นกีฬา การเล่นโยคะ กิจกรรมกลางแจ้งทั่วๆไป งานอดิเรก การเล่นดนตรี ละคร ศิลปะ เป็นต้น

2. นันทนาการนั้นมีรูปแบบที่หลากหลาย นันทนาการมีรูปแบบที่ไม่จำกัดในรูปแบบของกิจกรรมที่กระทำ ซึ่งมีการกำหนดออกมาเป็น 14 หมวดหมู่ รวมถึงสวัสดิการสังคมที่เป็นการบริการยังถือว่าเป็นรูปแบบนันทนาการอย่างหนึ่ง ที่บริการให้กลุ่มประชาชนในทุกระดับ และในบุคคลกลุ่มพิเศษ

3. นันทนาการจะต้องกระทำด้วยความสมัครใจและมีแรงจูงใจในการกระทำ หมายถึง บุคคลที่เข้าร่วมในกิจกรรมนันทนาการนั้น ต้องเข้าร่วมด้วยความเต็มใจและต้องมีแรงจูงใจในการเข้าร่วมโดยไม่ถูกบังคับ

4. นันทนาการเกิดขึ้นในเวลาที่ไม่จำกัด หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มคนในอิสระในการเข้าร่วมกิจกรรมโดยไม่จำกัดเวลา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

5. นันทนาการต้องเป็นสิ่งที่กระทำอย่างจริงจังและมีเป้าหมาย หมายถึง สิ่งที่ได้จากนันทนาการคือประสบการณ์ที่จะมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาอารมณ์สุข ให้มีคุณค่าและมีจุดมุ่งหมายเสมอ

6. นันทนาการเป็นการบำบัดรักษา หมายถึง กิจกรรมนันทนาการคือการรักษาคนไข้จะช่วยในเรื่องของการบำบัดฟื้นฟู และยังเปิดโอกาสให้คนไข้สามารถเลือกกิจกรรมที่สนใจจะทำได้ในเวลาที่ว่าง เพื่อพัฒนาทั้งสุขภาพกายและสุขภาพใจในระหว่างพักฟื้นหรือระหว่างที่กระทำการรักษาอาการป่วย

7. นันทนาการต้องเป็นกิจกรรมที่มีความยืดหยุ่นในกิจกรรมได้ตามความเหมาะสม หมายถึง

กิจกรรมนันทนาการสามารถออกแบบและจัดการได้ตามความเหมาะสม สภาพแวดล้อม และยังปรับได้ตามความต้องการและความสนใจของผู้เข้าร่วม รวมไปถึง สิ่งจำเป็นในการใช้ทำกิจกรรม เช่น อุปกรณ์ สถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

8. นันทนาการจะต้องเป็นกิจกรรมที่พึงประสงค์ของสังคม หมายถึง กิจกรรมนันทนาการใดๆ ก็ตาม ที่เป็นกิจกรรมของสังคมหนึ่ง ไม่ได้หมายความว่าจะเหมาะสมกับอีกสังคมหนึ่ง เพราะมีปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลในความสนใจของสังคม และแรงจูงใจ เช่น ค่านิยมของสังคม ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ สภาพแวดล้อม และการดำเนินชีวิตหรือวิถีชีวิตในแต่ละสังคม ดังนั้น สิ่งสำคัญคือกิจกรรมนันทนาการต้องได้รับการยอมรับจากสังคมนั้นๆ ด้วย

โดยสรุปได้ว่า นันทนาการ กิจกรรมนันทนาการต้องเป็นการกระทำโดยความเต็มใจหรือสมัครใจและมีความสนใจในผู้ร่วมด้วย และต้องไม่เป็นกิจกรรมที่ขัดต่อหลักที่พึงประสงค์ของสังคมนั้นๆ รวมถึงต้องก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในด้านต่างๆ

เป้าหมายของนันทนาการ

สมบัติ กาญจนกิจ (2557) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของนันทนาการไว้ดังนี้

1. พัฒนาอารมณ์สุข นันทนาการถือเป็นการเสริมสร้างและพัฒนาอารมณ์สุขของตัวบุคคลและสังคม โดยเป็นการนำกิจกรรมต่างๆ มาเป็นสื่อในการนันทนาการ โดยจะใช้เวลาว่างหรือเวลาอิสระ ในการเข้าร่วมในกิจกรรมนันทนาการจะต้องเป็นการเข้าร่วมโดยสมัครใจหรือเต็มใจ โดยกิจกรรมดังกล่าวจะต้องเป็นกิจกรรมที่สังคมนั้นๆ ยอมรับ โดยกิจกรรมนันทนาการ จะก่อให้เกิดความเพลิดเพลิน สนุกสนาน หรือความสุขสงบ

2. เสริมสร้างประสบการณ์ใหม่ ด้วยความหลากหลายของกิจกรรมนันทนาการ นั้นจึงเป็นการสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ แก่ผู้เข้าร่วม เช่น การท่องเที่ยว หรือการไปทัศนศึกษา ช่วยเสริมสร้างในเรื่องของได้ประสบการณ์ใหม่ ๆ ด้านสถานที่และทรัพยากรการท่องเที่ยว ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านวัฒนธรรม โบราณสถาน ทัศนียภาพ สิ่งปลูกสร้าง สิ่งที่เป็นสัญลักษณ์ของสถานที่นั้น ๆ กิจกรรมเกมหรือกีฬาพื้นบ้าน กีฬาสากล ดนตรี ศิลปะ หัตกรรม หรือในด้านของวรรณกรรม หลายสิ่งหลายอย่างล้วนมีความแตกต่างของกิจกรรมทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และพื้นฐานดั้งเดิมของสังคมหรือผู้เข้าร่วม

3. เพิ่มพูนในเรื่องประสบการณ์ นันทนาการจะเป็นกระบวนการที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาอารมณ์สุข ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นความสุขใจ ความสนุกสนาน ความภูมิใจ และความประทับใจ จึงนับเป็นประสบการณ์และเป็นคุณภาพชีวิตของสังคมที่หาได้ มีกิจกรรมมากมายที่จะต้องใช้การเตรียมตัวเตรียมความพร้อม นั้นจึงเป็นการทำให้ผู้ที่เข้าร่วม ได้มีการฝึกฝนฝึกซ้อมหรือท้าทายความสามารถเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการเข้าร่วมกิจกรรม ในด้านทักษะที่ต้องการจะเพิ่มพูนในเรื่องประสบการณ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

หรือกิจกรรมบางกิจกรรมที่อาจจะเคยทำมาแล้ว ผู้เข้าร่วมมีความอยากที่จะสร้างความประทับใจใหม่ ๆ หรือทำให้นึกถึงความทรงจำเดิมถือเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์

4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วม นันทนาการให้คุ้มค่า เป็นการส่งเสริมบุคคลและสังคม โดยการให้มีการเข้าร่วมด้วยความสมัครใจหรือเต็มใจ เช่น อาจเป็นการรวมกลุ่มกันเพื่อทำอาสาสมัครที่มุ่งหวังกระทำการใดๆหรือกิจกรรมให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมหรือชุมชนอื่นๆ นั้นเป็นประสบการณ์ที่ดีที่ก่อให้เกิดมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี กลุ่มสัมพันธ์ที่ดี มีการทำงานเป็นระบบ สามัคคี รู้หน้าที่ตนเอง สิทธิ และรู้จักมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ต่อตนเองและผู้อื่นในฐานะองค์กรของสังคม

5. ส่งเสริมการแสดงออก กิจกรรมนันทนาการหลายๆประเภทเป็นการส่งเสริมการแสดงออกในด้านความคิด อารมณ์ เหตุผล ความสร้างสรรค์ เช่น ศิลปะ กีฬา ดนตรี ละคร การละเล่นตามประเพณี การเลียนแบบพฤติกรรมต่างๆ ก่อให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เรียนรู้ตนเองรู้จักตนเองมากขึ้น สร้างความมั่นใจ ความเข้าใจ และการควบคุมตนเอง เพราะว่าการที่เลือกกิจกรรมในการแสดงออกความเป็นตัวตนออกมาก็เป็นการส่งเสริมสุขภาพและบุคลิกภาพให้แก่ตนเอง

6. ส่งเสริมคุณภาพชีวิต กิจกรรมนันทนาการช่วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของตัวบุคคลและสังคม กิจกรรมนันทนาการช่วยให้เรื่องของการพัฒนาอารมณ์ ความสุข ความสามารถ และสุขภาพร่างกาย และยังส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพจิตใจ พัฒนาสมดุลระหว่างร่างกายและจิตใจไปพร้อมๆกัน และการกระทำกิจกรรมนันทนาการ ก็ถือเป็นการบรรเทาอาการเครียดในตัวบุคคลได้ นอกจากนี้ยังส่งเสริมในการมีส่วนร่วมต่อสังคมการแสดงออก เพิ่มพูนประสบการณ์ นอกจากนนี้กิจกรรมนันทนาการยังเป็นการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต ในทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเพศ หรืออายุใดๆก็ตาม ฐานะทางเศรษฐกิจทางสังคม ไม่ว่าจะสังคมยากจน สังคมมั่งมี กลุ่มประชากรพิเศษ คนพิการหรือกลุ่มที่ด้อยโอกาสก็ตาม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

7. ส่งเสริมความเป็นมนุษย์ชาติ การกระทำกิจกรรมนันทนาการเป็นการช่วยพัฒนาในด้านพฤติกรรมและในพัฒนาในด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ รวมทั้งพัฒนาในตัวบุคคลด้วย สามารถพัฒนาได้ทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย ตามความสนใจในแต่ละบุคคล โดยกิจกรรมนันทนาการยังช่วยในเรื่องความสัมพันธ์อันดีต่อมนุษย์กับธรรมชาติ และยังเป็นการสืบทอดส่งต่อประเพณีวัฒนะธรรมอันดีงามให้อยู่คู่กับสังคมต่อไป ให้คุณค่าสังคมการอยู่ร่วมกัน และการอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

8. ส่งเสริมความเป็นพลเมืองดี กิจกรรมนันทนาการถือเป็นการให้การศึกษาแก่เยาวชนในด้านต่างๆ เช่น การช่วยเหลือตนเอง การรู้จักรับผิดชอบ เรียนรู้สิทธิและหน้าที่ มีระเบียบวินัย และที่สำคัญคือการปรับตัวให้เข้ากับสังคมได้อย่างมีความสุข ส่วนการพัฒนาและส่งเสริมการเป็นพลเมืองดี เช่น กิจกรรมค่ายพักแรมต่างๆ กิจกรรมจิตอาสา กลุ่มสัมพันธ์ ดนตรี ศิลปะ หัตถกรรม และ

การละเล่นในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งหมดนี้เป็นการช่วยเสริมสร้างคุณค่าลักษณะของการเป็นพลเมืองที่ดี ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน มีความเมตตา มีน้ำใจต่อเพื่อนมนุษย์ ส่งผลให้สังคมมีคุณภาพที่ดีขึ้น

ประเภทของกิจกรรมนันทนาการ

สมบัติ กาญจนกิจ (2557) ให้ความหมายว่า กิจกรรมนันทนาการ เป็นกิจกรรมที่จะก่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลิน ทั้งนี้ยังสามารถเพิ่มทักษะความสามารถของผู้เข้าร่วมได้อีก โดยแบ่งประเภทของกิจกรรมนันทนาการออกเป็น 15 ประเภท ดังนี้

1. ศิลปหัตกรรม (Art and Craft)

กิจกรรมนันทนาการศิลปหัตกรรม หมายถึง เป็นกิจกรรมด้านศิลปะที่สร้างขึ้นด้วยมือ เป็นงานที่ทำในเวลาว่าง และ ต้องไม่ใช่งานที่ทำเพื่อแสวงหารายได้หรือทำเป็นอาชีพ กิจกรรมนี้ยังเป็นกิจกรรมที่พัฒนาทักษะ ความสามารถ และอารมณ์สุข

2. เกมกีฬา (Games and Sports)

เกมและกีฬาเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยความสัมพันธ์ทางด้านร่างกาย ในด้านการเคลื่อนไหว การประสานงานระหว่างสมองกับร่างกาย ความทนทานของร่างกาย ในการกระทำกิจกรรมกีฬา ดังนั้นทำให้กิจกรรมกีฬามีความสนุกสนานตื่นเต้น และยังมีความท้าทายให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมอีกด้วย

3. เต้นรำ (Dances)

กิจกรรมการเต้นเป็นกิจกรรมที่คลายเครียด เป็นกิจกรรมการเคลื่อนไหวร่างกาย ส่งผลทำให้ร่างกายแข็งแรง มีรูปร่างที่ดี และยังควบคุมการเคลื่อนไหวของร่างได้ดีอีกด้วย

4. ท่องเที่ยวและทัศนศึกษา (Tourism and Traveling)

กิจกรรมการท่องเที่ยวและทัศนศึกษา เป็นกิจกรรมที่สร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตได้ดี มีหลากหลายสถานที่ หลากหลายกิจกรรมที่น่าสนใจให้เลือก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

5. กิจกรรมนันทนาการที่พัฒนาจิตใจและความสุข

กิจกรรมประเภทนี้ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อทำให้เกิดอารมณ์สุขในมนุษย์ ซึ่งมีอยู่ 2 แบบ คือ อารมณ์สนุกสนานและอารมณ์สุขสงบ

6. การละคร (Drama)

เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสในการแสดงออกความเป็นตนเอง และพัฒนาในด้านของอารมณ์สุขสนุกสนาน

7. งานอดิเรก (Hobby)

เป็นกิจกรรมที่มการส่งเสริมของมนุษย์ในทุกเพศและทุกวัย เป็นการพัฒนาคุณค่าของชีวิต และสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิต

8. ดนตรีและการขับร้อง (Music and Singing)

กิจกรรมการดนตรีและการขับร้องเป็นกิจกรรมที่อยู่คู่กับทุกสังคมและเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน โดยกิจกรรมประเภทนี้จะช่วยผ่อนคลาย ลดความตึงเครียด สามารถแสดงรสนิยมของตนเองผ่านดนตรีได้

9. กิจกรรมกลางแจ้ง (Outdoor Recreation)

เป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้คนกับธรรมชาติใกล้ชิดกันมากขึ้น กิจกรรมกลางแจ้งนี้ จะช่วยพัฒนาในหลายด้าน เช่น อารมณ์สุข การเจริญเติบโตของร่างกาย สังคม สติปัญญา และอารมณ์

10. กิจกรรมนันทนาการทางสังคม (Special Event)

เป็นกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ส่งเสริมโอกาส มนุษสัมพันธ์ ความเข้าใจ ต่อมนุษย์ด้วยกัน

11. กิจกรรมนันทนาการพิเศษ (Special Event)

เป็นกิจกรรมในวาระพิเศษ ที่จัดขึ้นเพื่อให้ชุมชนหรือคนในสังคมมีส่วนร่วมด้วยกัน เช่น เทศกาลลอยกระทง เทศกาลสงการต์ เป็นต้น

12. วรรณกรรม (การอ่าน การพูด การเขียน) (Reading, Speaking and Writing)

เป็นกิจกรรมที่พัฒนาในด้านความรู้ความสามารถในการเข้าใจภาษา ทักษะความรู้ ความสามารถในทุกเพศทุกวัย เป็นกิจกรรมยามว่างที่ก่อให้เกิดความสนุกเพลิดเพลิน และการแสดงออกความเป็นตัวเอง

13. กิจกรรมอาสาสมัคร (Voluntary Service)

เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม เป็นการร่วมมือกันในชุมชน เพื่อทำประโยชน์แก่ผู้อื่นหรือส่วนรวม ก่อให้เกิด ความสุข ความพึงพอใจ และการพัฒนาจิตใจของบุคคลและสังคม

14. กิจกรรมพัฒนาสุขภาพและสมรรถภาพ

เป็นกิจกรรมที่สำคัญในการพัฒนาสุขภาพทางกาย ส่งเสริมให้ร่างกายมีสุขภาพที่ดีแข็งแรงทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รวมทั้งมีความเป็นอยู่ที่ดีในสังคม

15. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ (Group Process)

เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านการอยู่ร่วมกันให้รู้จักหน้าที่ ความรับผิดชอบ การทำงานเป็นทีม รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองและสังคม

กิจกรรมนันทนาการ หมายถึง กิจกรรมที่ก่อให้เกิดประสบการณ์ในการใช้เวลาว่างจากการเลือกเข้าร่วมกิจกรรม (แผนพัฒนานันทนาการแห่งชาติ ฉบับที่ 3, พ.ศ. 2560 – 2563) แบ่งเป็น 11 ประเภท คือ

1. เกมกีฬาและการละเล่น (กิจกรรมเกม กีฬา การละเล่นไทยและสากล ฯลฯ)
2. การเต้นรำ (การเต้นรำพื้นเมือง การเต้นรำตามสมัยนิยม การลีลาศ ฯลฯ)
3. ศิลปะและหัตถกรรม (งานฝีมือ งานประดิษฐ์ วาดรูป ถ่ายรูป ฯลฯ)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

4. การร้องเพลงและดนตรี (การร้องเพลง เล่นดนตรี ฟังดนตรีฯลฯ)

5. ภาษาและวรรณกรรม (การอ่าน เขียน พูด ปริศนาคำทาย ฯลฯ)

6. การแสดงและการละคร (การแสดงละคร ภาพยนตร์ การเล่นมายากล ฯลฯ)

7. งานอดิเรก (การสะสม ปลูกต้นไม้ เลี้ยงสัตว์ฯลฯ)

8. กิจกรรมกลางแจ้ง/นอกเมือง (กิจกรรมค่ายพักแรม กิจกรรมผจญภัยต่างๆ การท่องเที่ยว ฯลฯ)

9. กิจกรรมทางสังคม (งานบวช งานแต่งงาน งานบุญต่างๆ ฯลฯ)

10. กิจกรรมพิเศษตามเทศกาลต่างๆ (วันสงกรานต์ วันขึ้นปีใหม่ วันลอยกระทง ฯลฯ)

11. การบริการอาสาสมัคร (กิจกรรมจิตอาสา เช่น ปลูกป่า กิจกรรมอาสาสมัครทางวัฒนธรรม กิจกรรมอาสาทางกีฬา ฯลฯ)

จันทร์ ผ่องศรี (2531) ให้ความหมายว่า นันทนาการแบ่งออกได้ 5 ประเภท ตามความรับผิดชอบในการดำเนินงานของหน่วยงาน

1. นันทนาการสาธารณะ (Public Recreation)

2. นันทนาการเอกชน (Private Recreation)

3. นันทนาการธุรกิจ (Commercial Recreation)

4. นันทนาการกึ่งสาธารณะ (Semi-Public Recreation)

5. นันทนาการส่วนบุคคลและครอบครัว (Individual and Home Recreation)

กล่าวโดยสรุป บาสเกตบอลนั้นถือเป็นนันทนาการที่เกี่ยวข้องในด้าน เกมกีฬา เป็นกิจกรรมที่พัฒนาจิตใจและความสุข เป็นงานอดิเรก เป็นกิจกรรมนันทนาการทางสังคม เป็นกิจกรรมพัฒนาสุขภาพและสมรรถภาพและถือเป็นกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ในส่วนที่แบ่งออกตามความรับผิดชอบในการดำเนินงานของหน่วยงาน ทั้ง 5 ประเภทนั้น เกี่ยวข้องกับกีฬาบาสเกตบอลทั้งหมด เพราะการกีฬาและการออกกำลังกายสามารถประยุกต์เพื่อนำไปใช้ในหลากหลายวัตถุประสงค์ได้อยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นการเปิดพื้นที่ให้ผู้คนมาใช้สนามบาสเกตบอลเพื่อออกกำลังกายในรูปแบบสาธารณะโดยไม่หวังผลซึ่งกำไรตอบแทน หรือเป็นการจัดให้เป็นสวัสดิการให้กับพนักงานในองค์กร กลุ่มชมรมที่สนใจที่จะออกกำลังกายด้วยกีฬาบาสเกตบอล หรือจะเป็นในด้านภาคธุรกิจที่ให้เช่าพื้นที่บริการในการเล่นกีฬาและเป็นนันทนาการส่วนตัวรวมถึงครอบครัวก็ได้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมนันทนาการ

ชินะโอภาส สะพานทอง (2555) กล่าวว่า อิทธิพลที่มีผลต่อการใช้เวลาว่างและการจัดการนันทนาการ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ด้านบุคคล และด้านสังคม หน่วยงานที่ดำเนิน

กิจกรรมเกี่ยวกับการนันทนาการต้องศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นประเด็น เพื่อนำข้อมูลไปวางแผนวางโปรแกรมและเลือกใช้กิจกรรมได้อย่างเหมาะสม

1. ด้านบุคคล

1.1 อายุ การใช้เวลาว่างและนันทนาการนั้นมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของประชาชนทุกคน ทุกกลุ่มอายุ ประสบการณ์การใช้เวลาว่างก็จะแตกต่างออกไปตามวัย เช่น ในวัยเด็กจะต้องการอิสระในการเล่นมาก ในวัยรุ่นต้องการกิจกรรมที่มีความท้าทายมากขึ้น ในวัยผู้ใหญ่ชอบกิจกรรมการเดินทางท่องเที่ยวเป็นต้น การใช้เวลาว่างแลนันทนาการจึงเป็นพื้นฐานที่ทำให้การทำงานเกิดความสุขและมีประสิทธิภาพ การจัดการนันทนาการจึงต้องเอื้อให้ประชาชนที่มีเวลาว่าง ได้เข้าร่วมและมีตัวเลือกตามที่ตนเองมีความปรารถนา

1.2 เพศ (Gender) เป็นการแบ่งหมวดหมู่ทางสังคมประกอบด้วยทัศนคติ ความคาดหวังและการแสดงออกของความเป็นเพศชายและเพศหญิง (Yoder, 2006) การแบ่งหมวดหมู่ทางสังคมในเรื่องเพศมีผลต่อการใช้เวลาว่างและการจัดนันทนาการ ผู้ชายถูกกำหนดให้มีบทบาทในการทำงานหาเลี้ยงครอบครัว ผู้หญิงมีบทบาทในการเป็นแม่บ้านดูแลบ้านดูแลลูกและสามี (Norman, 1999) เขียนถึงค่าเฉลี่ยที่ผู้หญิงต้องทำงานบ้านให้ครอบครัว 50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ในขณะที่ผู้ชายทำงานเพียง 11 ชั่วโมง กิจกรรมนันทนาการของผู้หญิงจึงเกิดขึ้นที่บ้านเป็นส่วนใหญ่ เช่น ทำอาหาร ประดับตกแต่ง เย็บปักถักร้อย

1.3 บุคลิกภาพ คนสองคนไม่อาจเหมือนกันได้ในทุกด้าน และไม่สามารถมีใครเหมือนกับเราโดยสิ้นเชิง ด้วยคุณลักษณะภายในด้านต่างๆ ที่เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมบุคลิกภาพของเราได้ถูกรวมกันจนกลายเป็นบุคลิกภาพเฉพาะบุคคล แต่ก็มีคนจำนวนมากที่มีบุคลิกภาพคล้าคลึงกัน ซึ่งอาจเป็นด้านใดด้านหนึ่งของบุคลิกภาพที่คล้ายกัน แต่ด้านอื่นๆ ก็ยังคงมีความแตกต่างกันอยู่ เช่น กลุ่มคนที่มีความชอบความท้าทายสูง บุคคลที่ยอมรับความเสี่ยงสูงได้ คนเหล่านี้ไม่กลัวที่จะทำอะไรใหม่ๆและกล้าที่จะทำในสิ่งที่แตกต่างออกไป ขณะที่มีคนอีกกลุ่มที่มีบุคลิกชอบความท้าทายต่ำ ยอมรับความเสี่ยงได้ต่ำ กลัวการเปลี่ยนแปลงอะไรใหม่ๆ เป็นต้น ลักษณะของบุคลิกภาพก็จะแสดงได้ถึงพฤติกรรมในการใช้เวลาว่าง

1.4 อุปนิสัย (Traits) เป็นสิ่งที่เป็นพื้นฐานของลักษณะของบุคคลที่ใช้อธิบายบุคคลแต่ละบุคคล อุปนิสัยเหล่านี้ได้แก่ ความฉลาดหลักแหลม ความซื่อสัตย์สุจริต การประหม่า ขี้อาย และความวิตก อุปนิสัยที่อยู่ในตัวบุคคลหนึ่ง เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตได้ เป็นสิ่งที่มั่นคงอยู่ในบัคลิกภาพ เป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญในการควบคุมพฤติกรรมของบุคคล เช่น ความทะเยอทะยาน การแข่งขัน ความซื่อสัตย์ การตรงต่อเวลา

1.5 อารมณ์ (Temperament) อารมณ์จะมีลักษณะคล้ายกับอุปนิสัย ซึ่งเป็นสิ่งที่เป็นบุคลิกภาพเฉพาะตัวมาตั้งแต่เกิด ได้รับการถ่ายทอดจากครอบครัวผ่านลักษณะทางพันธุกรรม

อารมณ์และอุปนิสัยมีความแตกต่างกันเล็กน้อย แต่ก็เป็นพื้นฐานในการแสดงออกถึงความคิดและความต้องการตามธรรมชาติอารมณ์ก็จะส่งอาการไปบังคับหรือควบคุมจิตใจให้ทำอะไรตามความต้องการ

2. ด้านสังคมและสภาพแวดล้อม

2.1 ชนชั้นทางเศรษฐกิจ-สังคม (ses) มีผลต่อการใช้เวลาว่าง (Kelly, 1996) ชี้ให้เห็นถึงการแบ่งเศรษฐกิจออกเป็นชิ้นๆ คนที่มีรายได้น้อยถูกบีบให้ออกจากกิจกรรมที่มีค่าใช้จ่ายในราคาที่สูง นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่สนับสนุนว่าชนชั้น(Class) มีผลต่อการท่องเที่ยว (Mill, 1986) กล่าวถึง จุดยืนทางเศรษฐกิจเป็นหนึ่งในองค์ประกอบหลักของสถานภาพทางเศรษฐกิจ-สังคม ที่มีผลต่อการท่องเที่ยว ชนชั้นสูงและชนชั้นกลางเดินทางท่องเที่ยวบ่อยกับบริษัทที่มีการจัดการท่องเที่ยว ในขณะที่ชนชั้นที่ต่ำลงมามีแนวโน้มเดินทางโดยใช้การขนส่งสาธารณะ ชนชั้นสูงมีแนวโน้มในการเดินทางระหว่างประเทศมากกว่าชนชั้นอื่น คนที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจ-สังคมสูงกว่า มักจะใช้เวลาในจุดหมายปลายทางที่ยาวนานกว่า

2.2 เชื้อชาติ (race) คือ ลักษณะทางชีวภาพของคน ซึ่งสามารถสังเกตได้ชัดจาก 3 ลักษณะ ทางกายภาพคือ สีผิว เส้นผม และตา การแบ่งกลุ่มเชื้อชาติ (racial group) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ นิกรอยด์ (Negroid) มองโกลอยด์ (Mongoloid) และคอเคซอยด์ (Caucasoid) ในตอนหลังได้เพิ่มออสตราลอยด์ (Australoid) โพลินีเซียน (Polynesian) ฯลฯ อีกด้วย

2.3 ชาติพันธุ์ (ethnic) คือ การมีวัฒนธรรมประเพณี มีภาษาพูดเดียวกัน และสืบเชื้อสายมาจากบรรพบุรุษกลุ่มเดียวกัน ผู้ที่อยู่ในกลุ่มชาติพันธุ์เดียวกันจะมีความรู้สึกผูกพันทางสายเลือด และวัฒนธรรมพร้อมๆ กันไปเป็นความรู้สึกผูกพันที่ช่วยส่งเสริมอัตลักษณ์ของบุคคลและของชาติพันธุ์ และในขณะเดียวกันยังสามารถเร้าอารมณ์ของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้อีกด้วย ความแตกต่างทางชาติพันธุ์ และความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มชาติพันธุ์ จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้ ถ้าเกิดเราเข้าใจความแตกต่างนั้น สาเหตุที่แบ่งแยกระหว่างชาติพันธุ์พอสรุปได้ 5 ลักษณะ คือ

2.3.1 เกิดจากการแบ่งแยกโดยวัฒนธรรมชนชั้น

2.3.2 เกิดจากการแบ่งแยกจากลักษณะทางภูมิศาสตร์

2.3.3 เกิดจากการผนวกดินแดน

2.3.4 เกิดจากการย้ายถิ่นฐาน

2.3.5 เกิดจากการตกเป็นประเทศอาณานิคม

2.4 วัฒนธรรม (Culture) คือสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น กำหนดขึ้น ไม่ใช่สิ่งที่มนุษย์กระทำโดยสัญชาตญาณ อาจเป็นประดิษฐ์สิ่งของขึ้นใช้ หรือการกำหนดพฤติกรรมหรือความคิด ตลอดจนวิธีการทำงาน ฉะนั้นวัฒนธรรม คือ ระบบในสังคมที่มนุษย์ได้สร้างขึ้นมา ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติตามสัญชาตญาณ

กล่าวโดยสรุป การใช้เวลาว่างและนันทนาการ เป็นสิ่งที่ซับซ้อนของมนุษย์และไม่สามารถแยกออกจากสังคมได้ สถาบันทางสังคมมากมายรวมทั้งชนชั้นทางสังคม บุคลิกภาพ ศาสนา ชาติ-พันธุ์ เพศ อายุ และครอบครัว สิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อการใช้เวลาว่างและนันทนาการเป็นอย่างมาก และมีหลายปัจจัยที่เป็นประเด็น หน่วยงานต่างๆ ที่ดูแลในเรื่องการจัดกิจกรรมนันทนาการและการใช้เวลาว่าง ต้องไปศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นประเด็น พร้อมที่จะเข้าใจความแตกต่างของบุคคล รวมไปถึงกลุ่มสังคมต่างๆ เพื่อนำข้อมูลไปวางแผนในการเลือกใช้กิจกรรมได้อย่างเหมาะสมกับสังคมนั้นๆ

สรุปจากผู้วิจัย การใช้เวลาว่างและนันทนาการ มีอิทธิพลหลักๆ 2 ประการ คือ ด้านบุคคลและด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านบุคคลประกอบไปด้วย อายุ เพศ บุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์ ส่วนในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ชนชั้นทางสังคม-เศรษฐกิจ เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ วัฒนธรรม สิ่งเหล่านี้เป็นตัวบ่งชี้ถึงการเลือกใช้เวลาว่างและกิจกรรมนันทนาการของตัวบุคคลทั้งสิ้น แต่ละบุคคลก็แตกต่างออกไปตาม ด้านบุคคลและสังคม จะเห็นได้ว่า หากต้องการใช้เวลาว่างและการจัดการนันทนาการให้สอดคล้องตามเป้าหมาย จำเป็นต้องศึกษาและเข้าใจถึงกลุ่มสังคมต่างๆ เพื่อการเลือกใช้กิจกรรมให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุดตามเป้าหมาย

ประโยชน์และคุณค่าของกิจกรรมนันทนาการ

ประโยชน์ของการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการด้วยความสมัครใจมีประโยชน์หลายอย่าง โดย สมบัติ กาญจนกิจ และดำรัส ดาราศักดิ์ คณิต เขียววิชัย และจรินทร์ ธานีรัตน์ ได้สรุปไว้ทั้งหมด 10 ประโยชน์ในกิจกรรมนันทนาการ (สมบัติ กาญจนกิจ, 2557)

1. ช่วยให้บุคคลและสังคมได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน

2. ช่วยให้บุคคลและสังคมมีการพัฒนาสุขภาพจิตใจและสมรรถภาพทางร่างกายอย่างสมบูรณ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

3. ช่วยป้องกันพฤติกรรมที่ไม่ดีที่จะเกิดขึ้นกับเด็กและเยาวชนในการใช้เวลาว่างไม่เป็นประโยชน์

4. ส่งเสริมให้เป็นพลเมืองดี โดยสังคมที่มีการจัดให้เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการนั้น จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ในตัวบุคคลต่อสังคมไม่ว่าจะเป็น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การให้บริการ การมีน้ำใจ และรู้จักเสียสละช่วยเหลือผู้อื่น

5. ส่งเสริมการพัฒนาอารมณ์ กิจกรรมนันทนาการจะช่วยพัฒนาในเรื่องของอารมณ์สุขและยังมีผลต่อการลดความตึงเครียดความวิตกกังวลที่เกิดขึ้นจากชีวิตประจำวัน

6. ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมของชาติ วิถีชีวิตและประเพณีอันดีงาม โดยเป็นการส่งเสริมให้เรียนรู้และก่อให้เกิดการสืบทอดอนุรักษ์ไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ของชุมชนหรือของประเทศชาติต่อไป

7. ส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติ ซึ่งการจัดกิจกรรมนันทนาการแบบกลางแจ้งหรือนอกเมืองส่งผลให้เกิดการส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติได้ ซึ่งในอนาคตจะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนสังคมและประเทศชาติ

8. ส่งเสริมเรื่องการบำบัดรักษา กิจกรรมนันทนาการจะช่วยส่งเสริมในผู้ป่วยไม่ว่าจะเป็นการป่วยทางกายหรือป่วยทางจิต เป็นการสร้างอารมณ์สุข ลดความตึงเครียดและสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ป่วย

9. ส่งเสริมการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีและการปฏิบัติงานเป็นทีม กิจกรรมนันทนาการแบบกลุ่มสัมพันธ์เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้บุคคลได้แสดงออกได้เรียนรู้การแสดงพฤติกรรมต่อผู้อื่นในสังคม ได้ฝึกการอยู่ร่วมกับผู้อื่น การทำงานเป็นทีม ลดความเห็นแก่ตัว และความเข้าใจในสังคม

10. ส่งเสริมการบำรุงขวัญและกำลังใจแก่ทหารและตำรวจชายแดน โดยจะเป็นกิจกรรมนันทนาการที่จัดขึ้นเพื่อเสริมขวัญและกำลังใจแก่ทหารและตำรวจในชายแดน จะเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นเหมือนสิ่งตอบแทนและกำลังใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างดี

สำหรับกีฬาบาสเกตบอลซึ่งเป็นนันทนาการประเภทกีฬา จะให้ประโยชน์ คือ ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน ช่วยพัฒนาสุขภาพจิตใจและร่างกายให้สมบูรณ์ ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ส่งเสริมด้านอารมณ์เพิ่มอารมณ์สุข ลดอารมณ์ตึงเครียดในชีวิตประจำวัน ส่งเสริมการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีและการปฏิบัติงานเป็นทีม

การออกกำลังกาย

การกีฬาแห่งประเทศไทย (2545) กล่าวว่า การออกกำลังกาย หมายถึง การกระทำใด ๆ ที่มีการเคลื่อนไหวส่วนต่าง ๆ ของร่างกายเพื่อสุขภาพ เพื่อความสนุกสนาน และเพื่อสังคมโดยกฎ กติกาการแข่งขันต่าง ๆ พฤติกรรมการออกกำลังกาย หมายถึง การที่ร่างกายได้ใช้งาน หรือ กำลังที่มีอยู่เพื่อให้ส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายเกิดการเคลื่อนไหว เช่น การบริหาร การวิ่ง การเล่นกีฬา ฯลฯ การเคลื่อนไหวนั้นจะต้องมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาทางด้านร่างกาย และระบบต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น ทำให้หัวใจและระบบไหลเวียนโลหิตทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น และการปฏิบัตินั้นจะต้องถูกต้องตามหลักของการออกกำลังกายด้วย (คะนอง ธรรมจันดา, 2543)

สุชาติ โสมประยูร (2542) ได้ให้ความหมายถึงการออกกกำลังกายไว้ว่า การออกกำลังกายคือการเคลื่อนไหวร่างกายเพื่อทำกิจกรรม เป็นการเล่นไม่ว่าจะเป็นการเล่นกีฬา หรือเป็นกิจกรรมอื่นๆ ที่กระทำโดยสมัครใจหรือไม่สมัครใจก็ได้ หรือไม่ว่ากิจกรรมนั้นๆ จะเป็นอาชีพหรือเป็นสมัครเล่น การออกกำลังกายจะต้องทำให้รู้สึกเหนื่อย กล่าวคือ อัตราการเต้นของหัวใจเต้นเร็วกว่าปกติ หรือชีพจรขณะพัก

(อนงค์ บุญอดุลย์รัตน์ (2542) อ้างถึงใน ศรีบังอร สุวรรณพานิช,2549 : 8) ให้ความหมายของคำว่าการออกกำลังกาย คือ การเข้าร่วมกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหวร่างกาย มีการทำงานยืด-หดของกล้ามเนื้อ มีการทำงานของข้อต่อกระดูกและมีแรงกดไปที่กระดูกด้วยเช่นกัน ตัวอย่างเช่น การเดินเร็ว การวิ่งเพื่อสุขภาพ การเต้นรำและการเล่นกีฬาต่างๆ เพื่อออกกำลังกายซึ่งเป็นกิจกรรมที่ไม่ได้มุ่งหวังถึงผลแพ้-ชนะ โดยการออกกำลังกายต้องเป็นการออกกำลังกายที่มีความหนักที่มากเพียงพอและใช้เวลาที่นานพอ (ออกกำลังกายแบบใช้ออกซิเจน) ซึ่งผลจากการออกกำลังกายแบบนี้จะได้พัฒนาในเรื่องของระบบหัวใจและไหลเวียนเลือด และกล้ามเนื้อและกระดูกได้ใช้งาน ส่งผลให้สุขภาพร่างกายแข็งแรงขึ้น รวมทั้งสุขภาพจิตใจ ในทางตรงกันข้ามหากขาดการออกกำลังกาย ก็จะทำให้สุขภาพอ่อนแอได้ กล้ามเนื้อเล็กและลีบเล็ก กระดูกพรุนและอาจเกิดการแตกหักง่ายหากเกิดอุบัติเหตุ ร่างกายอ่อนแอ รวมไปถึงภูมิต้านทานในการป้องกันโรคก็ลดลงอีกด้วย ซึ่งการออกกำลังกายเป็นพื้นฐานของร่างกายที่จะนำไปต่อยอดสู่การเล่นกีฬาเพื่อความเป็นเลิศได้

ดารณีย์ ศรีสวัสดิ์กุล (2543) ให้ความหมายของการออกกำลังกาย หมายถึง เป็นการเข้าร่วมกิจกรรมที่มีกาเคลื่อไหวร่างกาย ให้กล้ามเนื้อได้เกิดการทำงานและเกิดการเจริญเติบโต ส่งผลให้อวัยวะต่างๆภายในร่างกายดีขึ้นแข็งแรงขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพอนามัย

จากการที่ได้กล่าวมันข้างต้น สรุปได้ว่า การออกกำลังกายคือการกระทำกิจกรรมต่างๆ ที่มีการเคลื่อนไหวของร่างกาย เพื่อให้กล้ามเนื้อ กระดูก อวัยวะต่างๆ ได้ทำงาน และอัตราการเต้นของหัวใจต้องมากกว่าปกติขณะพัก เช่น เดินเร็ว วิ่ง เต้นแอโรบิค ว่ายน้ำ บาสเกตอบอล ฟุตบอล วอลเลย์บอล เล่นหรือฝึกซ้อมกีฬา เป็นต้น ประโยชน์ของการออกกำลังกายนั้น จะพัฒนาร่างกายให้สมบูรณ์แข็งแรง เจริญเติบโตตามวัย ทั้งร่างกายและจิตใจ

ประเภทของการออกกำลังกาย

มงคล แว่นไธสง และคณะ (2546) ได้กล่าวถึงประเภทของการออกกำลังกายและได้แยกประเภทออกดังนี้

1. ความอดทนของระบบไหลเวียนเลือดและความอดทนของกล้ามเนื้อ(Endurance)
2. การออกกำลังกายแบบแอโรบิค (Aerobic Exercise)
3. ประเภทความอ่อนตัว (Flexibility)
4. ความแข็งแรง (Strength)
5. ประเภทการทรงตัว (Balance)
6. ประเภทการประสานสัมพันธ์ (Coordination)
7. ความเร็ว (Speed)
8. ประเภทความคล่องตัว (Agility)

อนงค์ บุญอดุลย์รัตน์ (2542) ได้กล่าวไว้ว่า การใช้ชีวิตในแต่ละวันของคนเรานั้นถือว่าเป็นการออกกำลังกายแล้ว ไม่ว่าจะเป็นการอาบน้ำ แปรงฟัน กินอาหาร ทำงานบ้าน หรือใช้กำลังทางกายเพื่อประกอบอาชีพในแต่ละประเภท เช่น กรรมกร ชาวนา ชาวสวน ซึ่งการออกกำลังกายจะทำให้สุขภาพร่างกายแข็งแรง มีอยู่หลากหลายรูปแบบและจะมีวิธีการออกกำลังกายที่แตกต่างกันออกไปดังนี้

ประเภทของการออกกำลังกายที่แบ่งตามจุดมุ่งหมาย

1. การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เป็นการออกกำลังกายเพื่อให้สุขภาพร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง โดยต้องเลือกกิจกรรมการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับตนเองเพื่อให้เป็นการพัฒนาที่ดี

2. การออกกำลังกายเพื่อเล่นกีฬา กีฬา คือ กิจกรรมการออกกำลังกายรูปแบบหนึ่งที่มีกฎกติกาเข้ามาเกี่ยวข้อง เป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้เกิดการแข่งขัน มีผลแพ้-ชนะ ไม่ว่าจะเป็นกีฬาเพื่อสุขภาพหรือ กีฬาเพื่อความเป็นเลิศ ซึ่งในการเตรียมความพร้อมสำหรับการแข่งขันกีฬาบางทีอาจจะมีการซ้อมหนักมากกว่าปกติ ทำให้อาจเกิดผลเสียต่อร่างกายได้ ซึ่งการแข่งขันนั้นมีหลายระดับ เช่น เล่นกีฬาเพื่อความสนุกสนาน เล่นกีฬาเพื่อเชื่อมสัมพันธไมตรี แข่งขันกีฬาเพื่อความเป็นเลิศ ซึ่งการแข่งขันกีฬาที่ถือว่าเป็นมหกรรมกีฬาที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในโลกคือกีฬาโอลิมปิก ซึ่งทุกๆประเทศจากทั่วโลกจะมาเข้าร่วมแข่งขันในกีฬาโอลิมปิก

3. การออกกำลังกายเพื่อรักษาสัดส่วน เป็นการออกกำลังกายเพื่อทำให้รูปร่างของร่างกายมีลักษณะที่ดี ไม่อ้วนและไม่ผอมจนเกินไป ให้มีรูปร่างที่สมส่วน

4. การออกกำลังกายเพื่อแก้ไขความพิการ เป็นการออกกำลังกายเฉพาะส่วน คือ ส่วนที่มีความอ่อนแอกว่าปกติ เพื่อให้เกิดความแข็งแรงขึ้นและกลับมาใช้งานได้

5. การออกกำลังกายเพื่อความสนุกสนาน ถือเป็นกิจกรรมนันทนาการรูปแบบหนึ่ง มีจุดประสงค์เพื่อให้ร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง เกิดความสนุกสนาน ผ่อนคลายจากความเครียด และส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์กับสังคม

กล่าวโดยสรุป การออกกำลังกายมีหลายประเภท คือ ความอดทนของระบบไหลเวียนเลือดและความอดทนของกล้ามเนื้อ(Endurance) การออกกำลังกายแบบแอโรบิก (Aerobic Exercise) ประเภทความอ่อนตัว (Flexibility) ความแข็งแรง (Strength) ประเภทการทรงตัว (Balance) ประเภทการประสานสัมพันธ์ (Coordination) ความเร็ว (Speed) ประเภทความคล่องตัว (Agility) ซึ่งในการออกกำลังกายโดยใช้กีฬาบาสเกตบอลนั้นจำเป็นต้องอาศัยทุกประเภทที่กล่าวมาข้างต้นจึงเป็นการพัฒนาทุกประเภทไปพร้อมๆกัน ซึ่งต่อมาการออกกำลังกายตามจุดมุ่งหมาย การออกกำลังกายโดยใช้กีฬาบาสเกตบอลนั้นสามารถมีจุดมุ่งหมายได้เกือบครบทุกประเภท เช่น การออกกำลังกาย

เพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อเล่นกีฬา การออกกำลังกายเพื่อรักษาสัดส่วน การออกกำลังกายเพื่อความสนุกสนาน และส่วนสุดท้ายที่การออกกำลังกายโดยใช้กีฬาบาสเกตบอลนั้นไม่สามารถกระทำได้ คือ การออกกำลังกายเพื่อแก้ไขความพิการ

วัตถุประสงค์ของการออกกำลังกาย (คู่มือออกกำลังกายบำบัดทางกีฬา, 2560)

1. การออกกำลังกายเพื่อบำบัดรักษา

การออกกำลังกายประเภทนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการบำบัดรักษาผู้ที่มีปัญหาสุขภาพหรืออาการเจ็บป่วยด้วยโรคที่ไม่ติดต่อ เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคภูมิแพ้ โรคอ้วน โรคปวดหลัง ฯลฯ ซึ่งการแพทย์ปัจจุบันยอมรับและใช้วิธิการออกกำลังกายเป็นส่วนหนึ่งในการบำบัดรักษาอาการของโรคดังกล่าว เพื่อลดการใช้ยาและสร้างภูมิต้านทานให้ร่างกาย

2. การออกกำลังกายเพื่อฟื้นฟูสภาพร่างกาย

การออกกำลังกายประเภทนี้จะกระทำต่อจากการบำบัดรักษา หรือภายหลังอาการเจ็บป่วยทุเลาลง เพื่อกระตุ้นให้ร่างกายกลับคืนสู่สภาพที่แข็งแรงเป็นปกติ เช่น อาการบาดเจ็บจากการเล่นหรือแข่งขันกีฬา อาการเจ็บป่วยโดยโรคภัยไข้เจ็บ อาการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ เป็นต้น ซึ่งการออกกำลังกายที่ถูกต้องและเหมาะสมจะช่วยฟื้นฟูสภาพร่างกายให้แข็งแรงกลับคืนสู่สภาวะปกติได้เร็วขึ้น

3. การออกกำลังกายเพื่อการเสริมสร้างร่างกายให้แข็งแรงทนทาน

การออกกำลังกายประเภทนี้มุ่งเสริมสร้างสุขภาพและพัฒนาสมรรถภาพทางกาย ซึ่งได้แก่ การออกกำลังกายเพื่อพัฒนาความอดทนของระบบหายใจและไหลเวียนเลือด การสร้างเสริมความแข็งแรง ความอดทนและความอ่อนตัวของกล้ามเนื้อ

4. การออกกำลังกายเพื่อพัฒนาขีดความสามารถสูงสุดของร่างกาย

การออกกำลังกายประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นการออกกำลังกายที่มุ่งพัฒนาทักษะและสมรรถภาพกาเคลื่อนไหวร่างกายของแต่ละบุคคล ให้พัฒนาไปสู่ศักยภาพสูงสุดในแต่ละด้านที่ต้องการ เช่น ความแข็งแรง ความเร็ว กำลัง ความคล่องแคล่วว่องไว ความแม่นยำ การออกกำลังกายประเภทนี้จะใช้เฉพาะสำหรับนักกีฬาหรือบุคคลที่มีสุขภาพพื้นฐานแข็งแรง มีการเตรียมพร้อมทางด้านร่างกายอย่างเป็นระบบ โดยผู้ฝึกสอนกีฬา หรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านการฝึกสมรรถภาพเฉพาะด้าน เช่นการออกกำลังกายหรือฝึกซ้อมของนักกีฬาประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

ประโยชน์ของการออกกำลังกาย

ดารณีย์ ศรีสวัสดิ์กุล (2543) ได้กล่าวว่า ประโยชน์ของการออกกำลังกายช่วยพัฒนาด้านร่างกายต่างๆดังนนี้

1. ทางด้านร่างกาย

การออกกำลังกายจะทำให้อวัยวะต่างๆภายในร่างกายมีการทำงานร่วมกันที่ดีมากขึ้น ซึ่งการออกกำลังกายยังส่งผลให้ร่างกายมีความแข็งแรงมากขึ้นร่างกายสร้างภูมิต้านทานมาเพื่อป้องกันโรคได้ดีขึ้น รวมไปถึงอวัยวะต่างๆภายในร่างกายจะมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้

1.1 ระบบไหลเวียนโลหิต การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้ปริมาณเลือดเพิ่มมากขึ้นเพราะเลือดมีหน้าที่ควบคุมอุณภูมิในร่างกาย และการออกกำลังกายยังใช้ออกซิเจนมากกว่าปกติ ทำให้ปริมาณเม็ดเลือดแดงที่ทำหน้าที่คอยจับออกซิเจนเพิ่มมากขึ้นไปด้วย นอกจากนี้ยังทำให้เส้นเลือดหรือหลอดเลือดมีความแข็งแรงยืดหยุ่นมากขึ้นไม่เปราะหรือแตกง่าย ทำให้สามารถส่งเลือดไปเลี้ยงกล้ามเนื้อได้มากขึ้น นอกจากนี้การที่ออกกำลังกายเป็นประจำจะช่วยให้สามารถลดการสะสมของกรดแลกติกได้ ที่เป็นสาเหตุในการเกิดตระคริวที่บริเวณกล้ามเนื้อ จะทำให้เกิดเกิดตระคริวได้ช้าลงเพราะร่างกายมีความเคยชินต่อการใช้งานกล้ามเนื้อ และสามารถกำจัดกรดแลกติกได้ไวมากขึ้น ทำร่างกายเหนื่อยช้าลงด้วย

1.2 ระบบหัวใจ การออกกำลังกายอย่างเป็นประจำสม่ำเสมอจะช่วยให้หัวใจแข็งแรงขึ้น ปริมาณการสูบฉีดเลือดไปเลี้ยงร่างกายก็จะเพิ่มมากขึ้น มีการศึกษาพบว่า บุคคลที่ไม่ได้ออกกำลังกาย ปริมาณในการสูบฉีดเลือดในแต่ละครั้งขณะออกกำลังกายสูงสุดจะอยู่ที่ประมาณ 15-20 ลิตร/นาที กลับกันหากในบุคคลที่ออกกำลังกายเป็นประจำ ปริมาณในการสูบฉีดเลือดในแต่ละครั้งขณะออกกำลังกายสูงสุดจะอยู่ที่ประมาณ 35-40 ลิตร/นาที จะเห็นได้ว่ามีการสูบฉีดปริมาณเลือดที่มากกว่า 1 เท่าของคนปกติ

1.3 ระบบกล้ามเนื้อ การออกกำลังกายเป็นประจำจะทำให้กล้ามเนื้อมีความทนทานเพิ่มมากขึ้น เส้นใยกล้ามเนื้อมีความเหนียวและหนามากขึ้น ขนาดของกล้ามเนื้อมีความใหญ่มากขึ้น และยังส่งผลดีต่อการใช้ชีวิตประจำวันอีกด้วย ในการทำงานต่างๆ สามารถทำได้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยไม่เหนื่อยเมื่อล้า และในขณะที่ร่างกายมีความเหนื่อยล้ายังสามารถกลับเข้าสู่สภาวะปกติได้ไวกว่าผู้ที่ไม่ออกกำลังกายอีกด้วย

1.4 กระดูกแข็ง กระดูกอ่อน เอ็นและข้อต่างๆ การออกกำลังกายเป็นประจำสม่ำเสมอจะช่วยให้กระดูกแข็งแรง เอ็นและข้อต่อต่างๆยืดหยุ่นมากขึ้น สามารถเคลื่อนไหวข้อต่อได้มากกว่าผู้คนที่ไม่ได้ออกกำลังกาย ที่สำคัญความยืดหยุ่นของข้อต่อดีขึ้นก็สามารถลดการบาดเจ็บจากการออกกำลังกายได้อีกด้วย เพราะองค์ประกอบในการออกกำลังกาย จำเป็นต้องใช้เอ็น กระดูก กล้ามเนื้อ ข้อต่อต่างๆ ก็จะมีความแข็งแรงขึ้นและหากบาดเจ็บหรือเกิดอุบัติเหตุในการออกกำลังกายก็ยังสามารถเกลับเข้าสู่สภาวะปกติได้เร็วกว่าผู้ที่ไม่ได้ออกกำลังกาย

1.5 ปอด การออกำลังกายเป็นประจำสม่ำเสมอจะช่วยให้ปอดทำงานได้ดีขึ้น เนื่องจากกล้ามเนื้อที่ช่วยในการขยายของกระบังลมทำงานได้ดีขึ้น และการและเปลี่ยนก๊าซที่ปอดระหว่างก๊าซออกซิเจนและก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ดีขึ้น นอกจากนี้การออกกำลังกายอย่างเป็นประจำ

จะช่วยในการป้องกันโรคที่จะเกิดขึ้นในระบบไหลเวียนเ เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจเป็นต้น และยังสามารถควบคุมน้ำหนักส่วนเกินที่จะเกิดขึ้นได้

2. ด้านอารมณ์และจิตใจ

การออกกำลังกายเป็นประจำจะช่วยให้ร่างกายแข็งแรงขึ้นแล้ว ยังช่วยให้ให้จิตใจร่างเริงแจ่มใส และยังช่วยลดความเครียด ลดความวิตกกังวล หรือลดอารมณ์โกรธ ความกลัว ความตื่นเต้น และยังก่อให้เกิดผลดีในด้านทัศนคติ มีน้ำใจนักกีฬา มีความอดทนอดกลั้น มีเหตุผล สุขุมรอบคอบ มีสติ สามารถควบคุมตนเองได้ดีมากขึ้น และช่วยป้องกันโรคประสาทได้

3. ด้านสติปัญญา

การออกำลังกายเป็นประจำจะช่วยให้สมองโปรดโปร่ง มีความคิดสร้างสรรค์ ใช้ความคิดในการที่จะเอาชนะคู่ต่อสู้ในการแข่งขันในเกมกีฬา ซึ่งบางครั้งสามารถสร้างไหวพริบหรือการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า นำมาซึ่งการประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้อีกด้วย เพราะการออกกำลังกายกับคนหมู่มากจะนำมาซึ่งความเข้าใจ การเรียนแบบพฤติกรรม ความมีน้ำใจ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีขึ้นเรียนรู้การอยู่ร่วมกันในสังคม ทำให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

สรุปได้ว่า การออกกำลังกายอย่างเป็นประจำสม่ำเสมอยังพัฒนาในด้าน ร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา ตลอดจนความสัมพันธ์ของการทำงานภายในร่างกายให้ปกติ มีภูมิต้านทานป้องกันโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ได้ซึ่งหากรักษาร่างกาย จิตใจ และสติปัญญาให้สมบูรณ์แข็งแรงอย่างสม่ำเสมอก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขในสังคม

การจัดการกีฬาบาสเกตบอล

คำจำกัดความกีฬาบาสเกตบอล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สถาบันพัฒนาบุคลากรการพลศึกษาและการกีฬากรมพลศึกษา (2558) กีฬาบาสเกตบอลเป็นกีฬาที่เล่นโดย 2 ทีม แต่ละทีมมีผู้เล่น 5 คน จุดมุ่งหมายของแค่ละทีมคือ การทำคะแนนด้านห่วงตาข่ายของฝ่ายตรงข้าม และป้องกันฝ่ายตรงข้ามไม่ให้ทำคะแนน ทีมที่มีคะแนนมากกว่าเมื่อสิ้นสุดเวลาการแข่งขัน จะเป็นผู้ชนะการแข่งขัน การแข่งขันถูกควบคุมโดยกรรมการ เจ้าหน้าที่โต๊ะ และผู้ควบคุมการแข่งขัน

อุดม พิมพา (2544) กีฬาบาสเกตบอลเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่ส่งเสริมให้ประชากรได้มีการพัฒนาที่ดีทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ มีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์ แข็งแรง มีจิตใจที่เพียบพร้อมไปด้วยคุณธรรมจริยธรรม มีน้ำใจนักกีฬา รู้แพ้ รู้ชนะ รู้อภัย ยึดมั่นในความสามัคคี มีระเบียบวินัย ประพฤติปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคมได้เป็นอย่างดี กีฬาบาสเกตบอลเป็นการแข่งขันที่ประกอบไปด้วยผู้เล่น 2 ทีม แต่ละทีมจะมีผู้เล่นข้างละ 5 คน จุดมุ่งหมายในการแข่งขันของแต่ละทีม คือ พยายามโยนลูกบาสเกตบอลให้ลงห่วงตาข่ายของคู่ต่อสู้ และขณะเดียวกันต้องป้องกันไม่ให้อีกทีมได้

ครอบครองลูกบอล หรือทำคะแนนได้ลูกบอลอาจส่งได้โดยการโยน การปัด การกลิ้งด้วยมือ เพื่อให้ลูกบอลไปในทิศทางใด ๆ ก็ได้ภายในข้อกาหนดของกติกา

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2527) กีฬาบาสเกตบอลเป็นกีฬาที่มีการเคลื่อนที่รวดเร็วและตลอดเวลา ผู้เล่นจะมีโอกาสอยู่เฉยๆ ไม่ได้ เป็นกีฬาที่อาศัยความรวดเร็วในการทำประตู ใครทำประตูได้มากกว่าภายในระยะเวลาที่กำหนดจะถือว่าเป็นผู้ชนะ กีฬาบาสเกตบอลถูกบรรจุไว้ให้เป็นกิจกรรมในการเรียนการสอนในระดับต่าง ๆ เช่นระดับมัธยมตอนต้น ในหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้น พ.ศ. 2521

วัชชริน ผดุงรัชดากิจ (2549)กล่าวว่า กีฬาบาสเกตบอลเป็นกีฬาที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในกลุ่มนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นสื่อที่ใช้ให้ร่างกายได้พัฒนาในด้านจิตใจ สติปัญญา สังคม และอารมณ์ และสิ่งที่เป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การมีรสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง

ประโยชน์ของกีฬาบาสเกตบอล

จากการศึกษาได้มีการบันทึกไว้ดังนี้ (ภัชรี แชมช้อย, 2542 : 8)

1. พัฒนาและเสริมสร้างสมรรถภาพทางกายให้กับผู้เล่น

2. ฝึกการมีน้ำใจนักกีฬา รู้แพ้ รู้ชนะ รู้อภัย การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ตลอดจนการเคารพกฎกติกาของกีฬาบาสเกตบอล

3. ช่วยให้เกิดความผ่อนคลายจากการตึงเครียด และเป็นการพักผ่อนทางจิตใจให้กับผู้เล่น รวมไปถึงผู้ชมกีฬาบาสเกตบอลเกิดความสนุกเพลิดเพลิน

4. ช่วยในการฝึกการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม และช่วยให้สมาธิดีขึ้น

5. พัฒนาการเคลื่อนไหวของร่างกายให้ดีขึ้น โดยมีการทำงานที่ประสานกันระหว่างระบบกล้ามเนื้อกับระบบประสาท ได้แก่ ตากับมือ ตากับเท้า และมือกับเท้า

6. ใช้เป็นสื่อในการสอนวิชาพลศึกษาได้อย่างดี เพราะสามารถทำให้ผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมายของการเรียนวิชาพลศึกษา ได้แก่ เกิดการพัฒนาด้านจิตใจ ร่างกาย และอารมณ์

อุปกรณ์ที่จำเป็นในการเล่นกีฬาบาสเกตบอล (กองวิชาการกีฬาการกีฬาแห่งประเทศไทย, 2559)

1. **สนามแข่งขัน (Playing court)** สนามแข่งขัน ต้องเป็นพื้นเรียบแข็ง ไม่มีสิ่งกีดขวาง โดยมีขนาดยาว 28 เมตร และกว้าง 15 เมตร ซึ่งวัดจากขอบในของเส้น

2. **เส้น (Lines)** เส้นทุกเส้นจะต้องตีด้วยสีขาว กว้าง 5 เซนติเมตร สามารถมองเห็นได้ชัดเจน (รูปที่ 1)

2.1 เส้นกลาง, วงกลมกลาง และครึ่งวงกลมโยนโทษ (Centre line, Centre circle and free-throw semi-circles) เส้นกลาง จะต้องตีเส้นขนานกับเส้นหลังจากจุดกึ่งกลางของเส้นข้าง เส้นกลางจะต้องต่อยื่นออกไปจากเส้นข้าง 15 เซนติเมตร ทั้งสองด้าน เส้นกลางเป็นส่วนหนึ่งของแดนหลังวงกลมกลาง จะต้องตีเส้นวงกลมที่กึ่งกลางสนามแข่งขัน และมีรัศมี 1.80 เมตร โดยวัดถึงขอบนอกของเส้นรอบวง ถ้าจะทาสีในวงกลมกลาง จะต้องทาเป็นสีเดียวกันกับสีของเขตกำหนดเวลาครึ่งวงกลมโยนโทษ จะต้องตีเส้นครึ่งวงกลมไว้ในสนามแข่ง

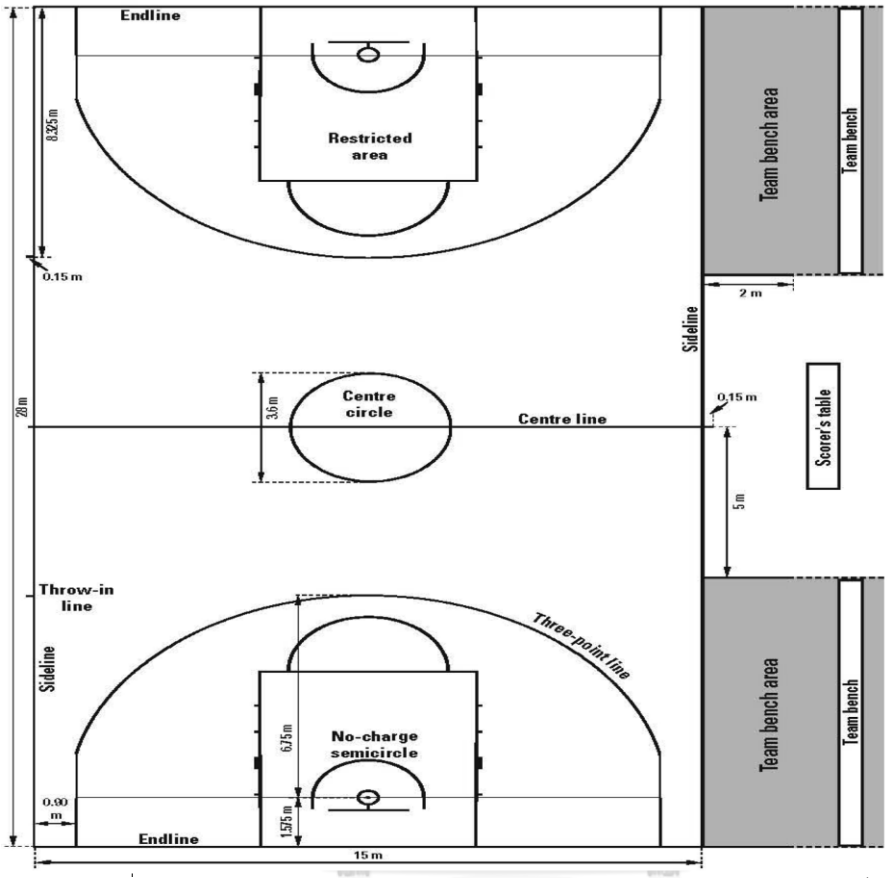
2.2 เส้นโยนโทษ, เขตกำหนดเวลา และช่องยืนเพื่อแย่งบอลการโยนโทษ (Free throw lines, restricted areas and free-throw rebound places) เส้นโยนโทษ จะต้องตีเส้นขนานกับเส้นหลังของแต่ละข้างโดยจะต้องมีขอบนอกไกลที่สุดห่างจากขอบในของเส้นหลัง 5.80 เมตร และ มีความยาว 3.60 เมตร จุดกึ่งกลางของเส้นโยนโทษ จะต้องอยู่บนเส้นสมมติที่ลากต่อเชื่อมกันจากจุดกึ่งกลางของเส้นหลังทั้งสองข้าง เขตกำหนดเวลา จะต้องตีเป็นรูปสี่เหลี่ยมมุมฉากอยู่ในสนามแข่งขันที่กำหนดโดยเส้นหลัง, เส้นที่ยื่นต่อของเส้นโยนโทษ และเส้นที่ลากมาจากเส้นหลัง โดยมีขอบนอกห่างจากจุดกึ่งกลางของเส้นหลัง 2.45 เมตร และสิ้นสุดที่ขอบนอกของเส้นที่ยื่นต่อของเส้นโยนโทษ เส้นต่าง ๆ เหล่านี้ ยกเว้นเส้นหลัง ถือเป็นส่วนหนึ่งของเขตกำหนดเวลา ต้องทาสีภายในเขตกำหนดเวลา เป็นสีเดียวกันช่องยืนแย่งบอลการโยนโทษ ตามแนวเขตกำหนดเวลา สงวนไว้เพื่อให้ผู้เล่นยืนในระหว่างการโยนโทษ ให้ทำช่องยืนดังกล่าว

2.3 เขตการยิงประตู 3 คะแนน (Three-point field goal area) เขตยิงประตู 3 คะแนนของทีม คือพื้นที่ทั้งหมดของสนามแข่งขัน ยกเว้นพื้นที่ใกล้ห่วงตาข่ายของฝ่ายตรงข้าม โดยมีเขตกำหนดและรวมถึงสิ่งต่อไปนี้ เส้นขนาน 2 เส้น ที่ต่อยื่นตั้งฉากออกจากเส้นหลัง โดยมีขอบนอกห่างจากขอบในของเส้นข้าง 0.90 เมตร เส้นโค้งที่มีรัศมี 6.75 เมตร วัดจากจุดกึ่งกลางห่วงตาข่าย ที่ดิ่งลงมาบนพื้นสนาม โดยวัดถึงขอบนอกของเส้น จุดกึ่งกลางห่วงตาข่ายบนพื้นสนามถึงขอบในของจุดกึ่งกลางของเส้นหลังมีระยะ 1.575 เมตร เส้นโค้งต้องเชื่อมต่อกับเส้นขนานทั้งสองเส้น เส้น 3 คะแนนไม่ใช่ส่วนของเขตยิงประตู 3 คะแนน

2.4 เส้นส่งบอลเข้าเล่น (Throw-in lines) จะต้องตีเส้น 2 เส้น ยาว 0.15 เมตร ที่เส้นข้างนอกสนามแข่งขันด้านตรงข้ามโต๊ะผู้บันทึกคะแนน โดยวัดจากขอบนอกของเส้นเหล่านี้ถึงขอบในของเส้นหลังที่ใกล้ที่สุด 8.325 เมตร

2.5 เขตพื้นที่ครึ่งวงกลมปลอดการฟาวล์ชน (No-charge semi-circle areas) จะต้องตีเส้นครึ่งวงกลมปลอดการฟาวล์ชนในสนามแข่งขันตามที่กำหนดดังนี้ ครึ่งวงกลมที่มีรัศมี 1.25 เมตร วัดจากจุดกึ่งกลางห่วงตาข่ายที่ดิ่งลงมาบนพื้นสนามถึงขอบในของครึ่งวงกลม เส้นครึ่งวงกลมเชื่อมต่อกับเส้นขนาน 2 เส้น ที่ตั้งฉากกับเส้นหลัง วัดจากขอบในถึงจุดกึ่งกลางห่วงตาข่ายที่ดิ่งลงมาบนพื้นสนาม 1.25 เมตร มีความยาว 0.375 เมตร และสิ้นสุดที่ระยะห่าง 1.20 เมตร จากขอบในของ

เส้นหลัง เขตพื้นที่ครึ่งวงกลมปลอดการฟาวล์ชน ครอบคลุมทั้งหมดด้วยเส้นสมมติที่เชื่อมต่อกับปลายสุดของเส้นขนานที่ลากตรงลงมาด้านล่างจากขอบในของกระดานหลังเส้นเขตพื้นที่ครึ่งวงกลมปลอดการฟาวล์ชน เป็นส่วนหนึ่งของพื้นที่ครึ่งวงกลมปลอดการฟาวล์ชน



รูปที่ 1 สนามบาสเกตบอล (Full size playing court) (กองวิชาการกีฬาการกีฬาแห่งประเทศไทย, 2559)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

อุปกรณ์การเล่นกีฬาบาสเกตบอล (Equipment)

1. ชุดอุปกรณ์กระดานหลัง ประกอบด้วย กระดานหลัง
2. ชุดห่วงตาข่าย ประกอบด้วย ห่วงชนิดต้านแรงดึง (Pressure release)และตาข่าย
3. โครงสร้างเครื่องยึดกระดานหลังรวมถึงนวมหุ้ม
4. ลูกบาสเกตบอล
5. พื้นสนามผิวเรียบแข็ง และมีการตีเส้นอย่างถูกต้อง
6. แสงสว่างที่เพียงพอต่อการมองเห็น

กล่าวโดยสรุป การออกกำลังกายโดยใช้กีฬาบาสเกตบอลเป็นสื่อนั้น จำเป็นจะต้องมีสนามและอุปกรณ์ในการทำกิจกรรมออกกำลังกาย โดยสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบาสเกตบอลควรจะมี อุปกรณ์การเล่นกีฬาบาสเกตบอลที่จำเป็นในการใช้ออกกำลังกาย คือ สนามหรือพื้นสนามที่

เอื้ออำนวยต่อการเล่นกีฬา แป้นบาสเกตบอล(กระดานหลัง ชุดห่วงและตาข่าย ลูกบาสเกตบอล เส้นสนามที่ถูกต้องตามมาตรฐาน แสงสว่างสำหรับการทำกิจกรรม) สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ที่นั่งพัก ร้านอาหาร ล็อกเกอร์เก็บของ ห้องอาบน้ำ ห้องน้ำ และการบริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลสนามกีฬา เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการสนามกีฬา เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ทำความสะอาด เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ชิษณุกร พรภาณุวิชญ์ (2540) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่นที่คาดหวังในบุคคลเกี่ยวกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติ ปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้

เนาวรัตน์ แย้มแสงสังข์ (2542) กล่าวว่า ความคาดหวัง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการกระทำของบุคคลว่าการจะกระทำบางสิ่งบางอย่างจะทำให้เกิดผลอย่างหนึ่งตามที่บุคคลนั้นมุ่งหวังให้เกิดขึ้นหรือเป็นเช่นนั้น และความคาดหวังยังเป็นแรงกระตุ้นจากภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของการรู้สำนึกของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นพื้นฐานความเชื่อและค่านิยมของตนเอง

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) กล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึงความคิด ความรู้สึกที่มีวิจารณญาณของแต่ละบุคคลที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะเกิดขึ้นหรือควรจะมีหรืออาจเป็นการควรว่าจะต้องเกิดขึ้นในอนาคต

อำไพ จันทร์เงิน (2544) กล่าวว่า ในตัวบุคคลนั้นมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องเกิดความพยายามที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างให้เกิดขึ้นโดยใช้วิธีใดวิธีหนึ่งในการกระทำให้เกิดขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการหรือจะเป็นสิ่งที่คาดหวังไว้ ตัวบุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจจากสิ่งที่เกิดขึ้นและในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อยๆ

กาญจนา รวดเร็ว (2558)กล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึง ความต้องการ การคาดการณ์เหตุการณ์ไว้ล่วงหน้าถึงสิ่งที่ปรารถนาอยากให้เกิดขึ้นในอนาคตในทางที่ดี ความคาดหวัง มุ่งหวัง กับสิ่งที่จะเกิดขึ้นและเกิดความพึงพอใจ ซึ่งในแง่ของการบริการนั้นหากได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจขึ้นได้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช (2540) กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการคือ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จัก

สำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อตอบสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกิดความคาดหวัง

Parasuraman et al. (1994) กล่าวว่า ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง ทัศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหมายว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้น ๆ ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ

(Vroom, 1964) ได้อธิบายทฤษฎีของความคาดหวังไว้ว่า เป็นการคาดการณ์หรือพูดถึงระดับกำลังกายกำลังใจที่บุคคลนั้นอุทิศให้กับงาน และยังเชื่ออีกว่าแรงจูงใจในการทำงานนั้นของแต่ละบุคคลถูกกำหนดโดยความเชื่อของตัวบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหวังความพยายามและผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานและการเห็นความสำคัญของผลลัพธ์ต่างๆ ที่ได้จากการพยายามในระดับที่แตกต่างกัน (ปัทมาพร เรี่ยมพานิชย์, 2544)

ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom (1964, pp. 91-103) หรือมีอีกชื่อคือ ทฤษฎี V. I. E. คือ

V ย่อมาจาก Valence ซึ่ง หมายถึง ความพึงพอใจ

I ย่อมาจาก Instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อเครื่องมือ วิถีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

E ย่อมาจาก Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคล มีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ แนวความคิดนี้ Vroom เป็นผู้เสนอ โดยมีความเห็นว่าบุคคลจะพิจารณาทางเลือก ต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดยจะเลือกทางเลือกที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด ทฤษฎีนี้ทำนายว่า บุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนสูงที่สุด ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom มีข้อสังเกตคือ บุคคลใดจะได้รับการจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือให้สำเร็จต่อเป้าหมาย ก็ต่อเมื่อ เชื่อในความสามารถของตนเองว่า ความพยายามในการปฏิบัติงานจะมีผลในทางดี และ ผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้ได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการหรือพึงปรารถนา หรืออาจ สรุปได้ว่าการที่จะโน้มน้าวจิตใจให้คนทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวัง (expectancy) ที่ คนเชื่อว่า ความพยายามของคนจะสัมฤทธิผลออกมาเป็นระดับผลงาน ดังนั้นบุคคลจะทำงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใด ย่อมขึ้นอยู่กับจิตภาพ และความเชื่อของเขาว่าเขาต้องการหรือไม่ต้องการอะไร และจะใช้กลยุทธ์อะไรในอันที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่เขาเลือกทางเดินเอาไว้

ปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังของVroom มี 4 ประการ คือ

1. ความคาดหมาย หรือความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะความมากน้อยของความเชื่อจะอยู่ในช่วงระหว่าง 0 (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ และ ผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเลย) และ 1 (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ)

2. ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์ อย่างใดอย่างหนึ่งความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจจะคาดหมายได้ว่าผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และการยกย่อง โดยผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางบวกผลลัพธ์ เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการตำหนิจากผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางลบ ในทางทฤษฎีแล้วผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพอใจ เพราะว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวพันกับความต้องการของบุคคล

3. ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

4. สื่อกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และระดับที่สองตามทัศนะของ Vroom นั้น สื่อกลางหรือความคาดหมายแบบที่สองจะอยู่ภายในช่วง +1.0 ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองแล้ว สื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ 0 Vroom ชี้ให้เห็นว่า ความคาดหมาย และความพอใจ จะเป็นสิ่งที่กำหนดกำลังความพยายาม หรือแรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ถ้าหากว่าความพอใจ หรือความคาดหมายเท่ากับศูนย์แล้ว แรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์ด้วย หากพนักงานคนหนึ่งต้องการ เลื่อนตำแหน่งเป็นอย่างมาก (ความพอใจสูง) แต่ไม่มีความเชื่อว่า เขามีความสามารถ หรือทักษะสำหรับการปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหมายต่ำ) หรือถ้าหากว่า พนักงานมีความเชื่อว่า เขาสามารถปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหมายสูง) แต่ผลที่ติดตามมาไม่มีคุณค่าสำหรับเขา(ความพอใจต่ำ)แรงจูงใจของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจะมีน้อยมากตามทัศนะของ Vroom การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งย่อมจะขึ้นอยู่กับกระบวนการของความคิดดังต่อไปนี้ ซึ่งกระบวนการของความคิดดังกล่าวนี้อาจจะเป็นจิตสำนึกของจิตใต้สำนึกก็ได้

1. ผลลัพธ์ระดับที่สองที่แตกต่างกันมีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน เช่น การเลื่อนตำแหน่งการเพิ่มเงินเดือน (ความพอใจ)

2. ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (ผลการปฏิบัติงานที่ดี) จะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่ง หรือการเพิ่มเงินเดือนหรือไม่ (สื่อกลาง)

3. การใช้กำลังความพยายาม จะประสบความสำเร็จทางด้านผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ (ความคาดหมาย) ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom เป็นทฤษฎีที่ให้คำอธิบายอย่างละเอียดเกี่ยวกับ การจูงใจ โดยกล่าวถึงประสิทธิภาพของความคาดหวังในความพยายามของแต่ละบุคคล ว่าจะเป็นอย่างไรบ้าง และเกิดขึ้นด้วยองค์ประกอบใดเป็นตัวผลักดันสนับสนุน ผลงาน ของ Vroom มีส่วนสำคัญที่จะชี้ให้บุคคลต่าง ๆ เห็นว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตนเอง หรือของผู้อื่น เป็นความคาดหวัง ที่แสดงออกมาในรูปความรู้สึกว่าควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ทฤษฎีความคาดหวังนี้มีประโยชน์ในการอธิบาย พฤติกรรมของคนในการทำงาน ทั้งยังให้แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ โดยการพิจารณาเลื่อนยศเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน เพื่อตอบแทนการทำงานของพนักงาน ควรจะเป็นไปในทางยุติธรรม โปร่งใส เหมาะสมตามความคาดหวังของลูกจ้างหรือพนักงานที่ทำงานให้องค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปความหมายของความคาดหวังได้ดังนี้ ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งเป็นความรู้สึก ความคิดเห็น การคาดการณ์ล่วงหน้าที่ยังไม่เกิดขึ้นก่อนมาใช้บริการ โดยอาจจะเป็นการคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์ บุคคล พฤติกรรม หรือสินค้า การให้บริการก็ได้ โดยผู้รับบริการมักจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งจากผู้ให้บริการ ซึ่งความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาบาสเกตบอล ซึ่งในงานวิจัยนี้มุ่งเน้นไปที่บริการภาครัฐ ก็จะหมายถึงสิ่งที่ผู้ใช้บริการสนามบาสเกตบอลในการออกกำลังกาย คาดการณ์ไว้ ในเรื่องของบริการภาครัฐต่าง ๆ ทั้งผลิตภัณฑ์หลัก เช่น มาตรฐานของสนามบาสเกตบอลและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ และการบริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งหากการบริการเป็นไปตามความหวังก็จะทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความประทับใจขึ้นได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) 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)

Good (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือสภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะในธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนล้วนมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองกลับมาทั้งหมดหรือแค่บางส่วน ความเครียดที่เกิดขึ้นจะลดน้อยลง และความพึงพอใจจะเกิดขึ้น และในทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้นตามมา

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกมีความสุขจากสิ่งที่สำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้ตามต้องการ หรือตามแรงจูงใจของบุคคล

Powell (1983) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความสามารถส่วนบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนาน ไม่มีความทุกข์ ทั้งนี้บุคคลต้องปรับตัวให้อยู่ในสภาวะระหว่างความต้องการและการได้รับการตอบสนองตามสภาวะแวดล้อมเหล่านั้น

Schiffman and Kanuk (ศิริวรรณ เสรีรัตน์.2541:75:อ้างอิงจาก Schiffman and Kanuk. 1994:664) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สิ่งกระตุ้นทางบวกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง

วราพรรณ สันทัสนะโชค (2540) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิ่มใจ เมื่อความต้องการของตนได้รับการตอบสนอง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก จะลดลงหรือจะไม่เกิดขึ้นนั้น ขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือไม่ ได้บรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่งที่ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ทัศนคติและความพึงพอใจในส่วนหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง สิ่งที่ได้รับจากบุคคลที่เข้าไปมีส่วนร่วม แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั้นเอง

เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543 : 23) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการนั้น ถ้าผู้มาใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง วัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ที่มาใช้บริการจะเกิดความรู้สึกที่ดีกับการให้บริการ

ทัศนีย์ ศิละวรรณโณ (2544 : 9) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ

ความรู้สึกนั้นได้รับการตอบสนองตามเป้าหมายในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรืออาจไม่เกิดขึ้นหากความต้องการนั้นไม่บรรลุผลไม่ได้รับการตอบสนอง

นชพรรณ จั่นทอง (2544 : 34) ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจและความรู้สึกที่เป็นสุขที่เกิดขึ้นจากการปรับตัวตามหรือให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลทั้งด้านความต้องการและในด้านการตอบสนอง

Kotler (2000:36) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลซึ่งจะมีระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการและเข้าใจกับความคาดหวัง
ดังนั้น ความพึงพอใจ จึงเป็นปัจจัยของความต่างระหว่างการทำงานที่มองเห็นและความเข้าใจกับความคาดหวัง ต่อเมื่อบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าที่คาดการณ์ไว้หรือที่คาดหวังไว้ก็จะส่งผลตามมาเป็นความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและความเข้าใจตรงกับความต้องการของบุคคลนั้นๆ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้ของการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นสูงเกินความคาดหวังที่ตั้งไว้ จะเกิดสิ่งตามมาคือ ความประทับใจ (Delight) ซึ่งจะส่งผลในเรื่องของการตัดสินใจซื้อซ้ำ และ จะประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีในผลิตภัณฑ์ต่อบุคคลอื่นๆต่อไป

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา (2547) กล่าวว่า แนวคิดของความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า จะเกิดจากประสบการณ์ที่ได้จากการบริการของเต็มที่จนสุดความสามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ความพึงพอใจต่อการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้านั้นเป็นสิ่งที่พัฒนาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพของการให้บริการนั้น เปลี่ยนแปลงได้ตามอารมณ์ และสถานการณ์ต่างๆ หรือลูกค้าบางรายที่มาใช้บริการอาจมีความต้องการเฉพาะด้านที่พนักงานไม่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้นปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมีอยู่ 3 อย่างด้วยกัน

1. ผู้มารับบริการนั้นมีความต้องการในการบริการที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล รวมทั้งความต้องการยังมีการเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละครั้ง ยกตัวอย่างเช่น คนที่เข้าใช้บริการนวดแผนโบราณ ในครั้งแรกย่อมต้องการนวดในน้ำหนักที่ไม่แรงนัก แต่การนวดครั้งต่อไปต้องแรงขึ้น

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านร่างกายและอารมณ์ ในขณะที่ให้บริการของผู้ให้บริการ รวมไปถึงความเต็มใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ

3. สภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ อากาศ แสงแดด สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มารับประทานอาหาร หรือผู้ที่มาใช้บริการ นอกจากนี้ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยังมีผลกับจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย เช่น แถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ หรือถ้าหากมี

ความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการในวันนั้นจริงๆ ก็อาจจะมีแนวโน้มที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในลูกค้าได้มากกว่าปกติ สิ่งที่ทำได้คือการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดขององค์กร

ซึ่งไม่ว่าจะเป็นการให้บริการสนามบาสเกตบอลในภาคเอกชนหรือภาครัฐ ผู้มาใช้บริการก็คือลูกค้า การบริการของทางภาครัฐ เป็นการบริการที่เป็นสวัสดิการที่ทางรัฐบาลจัดไว้ให้ประชาชนเพื่อประโยชน์แก่สาธารณะ อาจไม่มีการเก็บค่าใช้บริการ แต่ผู้ให้บริการก็ต้องสร้างและให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการไม่ต่างกับการบริการในภาคเอกชน เพราะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเหมือนกัน

ทฤษฎีความพึงพอใจ

Shell (1975: 252-268) กล่าวว่า ทฤษฎีของความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นของมนุษย์มีอยู่ด้วยกันสองแบบ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกหมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้ตัวบุคคลมีความสุข ซึ่งความสุขในที่นี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกในทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความรู้สึกมีความสุขเป็นความรู้สึกที่มีความซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อตัวบุคคลในทางบวกอื่นๆอีกด้วย

จากการศึกษาของ Knob และ Stowart ได้อ้างถึงเรื่องความพึงพอใจกับปัจเจกบุคคลว่า มีความแตกต่างกันไปตามความแปรปรวนของการตอบสนองความพึงพอใจมีพื้นฐานมาจากองค์ประกอบที่ซับซ้อน ลักษณะของความพึงพอใจจะแสดงออกมาในรูปของอารมณ์ ซึ่งจากการที่ได้ศึกษาในเรื่องความพึงพอใจ พบว่า มักจะมีการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบของ ทัศนคติ แรงจูงใจ ความคาดหวัง การได้รับรางวัล และความสมดุลทางอารมณ์เป็นต้น

Vroom (1964: 99) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ในสองคำนี้นั้นจะหมายถึงผลที่ได้จากบุคคลที่เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น โดยทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งที่เกิดขึ้นและทัศนคติในด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Rosenberg และ Holland กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วยกันอยู่สามส่วน ส่วนแรกเป็นส่วนของความรู้ความเข้าใจ หมายถึง เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความนึกคิด ส่วนที่สองเป็นในเรื่องของอารมณ์หรือความรู้สึกเกี่ยวกับอารรมณ์ ส่วนที่สามเป็นในเรื่องของการกระทำหรือพฤติกรรม

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526:74) ให้ความหมายของความพึงพอใจดังนี้ คือเป็นการให้คุณค่ากับความรู้สึกของมนุษย์ที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม คุณค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมก็จะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี - เลว พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

สาโรช ไสยสมบัติ (2534:39) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของตัวบุคคลซึ่งจะเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีตามมา ตรงกันข้ามหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองตามที่มุ่งหวังไว้ ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นนั้น ต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการของในแต่ละองค์กร ประกอบด้วยความรู้สึกของผู้ที่มารับการบริการในด้านต่างๆ ของแต่ละบุคคล

ผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับว่าสิ่งที่ได้รับตอบสนองความต้องการของตนมากแค่ไหน หากได้รับการตอบสนองมากก็จะทำให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยหรือไม่เป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้ก็จะเกิดความรู้สึกในแง่ลบหรือเกิดความไม่พึงพอใจนั้นเอง

ความสำคัญของความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534:15) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นหนึ่งปัจจัยที่ช่วยให้งานสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องดำเนินงานให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจแล้ว จะต้องคำนึงถึงการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เพราะหัวใจของการเจริญก้าวหน้าในงานบริการคือจำนวนของผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารควรจะศึกษาในด้านนี้อย่างลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับการบริการ ยิ่งไปกว่านั้นการให้บริการจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสินค้าแล้ว ยังต่อยอดไปถึงความรู้สึกดีต่อบริษัท ลูกค้าจะเกิดภาพลักษณ์และความพึงพอใจที่ดีต่อบริษัท ฉะนั้นการเจริญก้าวหน้าของบริษัทอีกทางก็อยู่ที่ว่าการให้บริการที่ประทับใจสำหรับลูกค้า ซึ่งทุกบริษัทจะให้ความสนใจในด้านนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร ให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุด (ไทยประกันชีวิต จำกัด, 2539:7)

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามทัศนะของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2542) ประกอบด้วย ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ของบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงตามความต้องการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและคุณภาพบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่ในการบริการ หากผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการให้บริการได้โดยสะดวกย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ซึ่งด้านสถานที่นี้รวมทั้งทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่น กล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจหมายถึง การที่บุคคลใดก็ตามกระทำการสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ก่อนที่ที่จะกระทำหรือความคาดหวังว่าสิ่งนั้นจะเกิดขึ้นตามที่ตนต้องการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจตามมา ซึ่งความพึงพอใจจะทำให้เกิดอารมณ์ที่เป็นสุขตามมาด้วย อิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ คือ ผลิตภัณฑ์ของบริการ สถานที่ในการบริการ การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ กระบวนการบริการ มีความสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ แต่ในงานวิจัยที่ผู้วิจัยสนใจ เป็นการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาในด้านสนามบาสเกตบอลที่ภาครัฐเป็นผู้ดูแลควบคุม ส่วนมากจะไม่มีค่าบริการเข้ามาเป็นอิทธิพลหรืออาจจะมีค่าบริการที่น้อย ซึ่งแม้ว่าจะไม่มีค่าบริการนั้นถือเป็นข้อดีที่ทำให้ผู้บริหารสามารถทำในส่วนอื่นๆได้ดีขึ้นในการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกกีฬาโดยภาครัฐ

จากที่ได้กล่าวไปข้างต้นถึงสนามบาสเกตบอลโดยภาครัฐในด้านที่เป็นนันทนาการในฐานะที่เป็นสวัสดิการภาครัฐ ซึ่งเป็นสิ่งที่รัฐจัดให้ประชาชนมาใช้เพื่อการออกกำลังกาย ผ่อนคลาย และมีสุขภาพที่ดี จึงมีความเกี่ยวข้องกับการบริการโดยภาครัฐ ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2557:2) ได้สรุปความหมายของการบริการ กล่าวคือ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของ

บุคคลอื่นและให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลดั้งกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

กัลญา หิตธิเด (2550) ได้ให้ความหมายว่า การให้บริการ หมายถึงการกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย อย่างไรก็ตามการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการมีความเป็นไปได้ยากยิ่ง

ลติกา จองพาณิชย์เจริญ (2555) กล่าวถึง การบริการว่า เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำเพื่อเสนอขายและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการทันทีทันใด โดยลักษณะของบริการมีทั้งมีรูปร่างตัวตนหรือไม่มีตัวตนหรือเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแตะต้องได้ยากหรือเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย

สมิต สัชฌุกร (2550) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยประเด็นสำคัญคือการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการซึ่งโดยทั่วไปหลักการและแนวทางในการให้บริการ มีดังต่อไปนี้

1. สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมกับสถานกาณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายกับบุคคลอื่น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

เทียนชัย ไชยเศรฐ (2551) ได้กล่าวถึง หลักการและแนวทางในการให้บริการที่สำคัญจะต้องประกอบด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จัดไว้นั้นต้องตอบสนองกับความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่กลุ่มใดเพียงกลุ่มหนึ่ง

2. หลักความสม่ำเสมอ โดยต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มิใช่ ทำๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ

3. หลักความเสมอภาค คือผู้ใช้บริการต้องได้รับการบริการอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกิดกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก เช่น บริการที่จัดให้จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนั้น ไม่สร้างภาระให้กับผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

สอดคล้องกับ มาตรการในการวัดประสิทธิภาพความพึงพอใจในการให้บริการของ กำโชค เผือกสุวรรณ (2546) ซึ่งมี 7 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ แต่แนวคิดของกำโชค เผือกสุวรรณ (2546) จะมีความแตกต่างเพิ่มเติมในเรื่องของการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยเน้นการบริการที่มีความทันสมัยผ่านเทคโนโลยีและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ การให้บริการอย่างสุภาพนั้นเกี่ยวข้องกับมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ อ่อนน้อมถ่อมตนใช้คำพูดไพเราะ ถูกกาละเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ และ สภาพแวดล้อม เช่น สถานที่ตั้งมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ มีสถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การบริการคือการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกด้านใดด้านหนึ่งอาจมีหรือไม่มีตัวตน จับต้องได้หรือไม่ได้ แต่เป็นการช่วยเหลือให้ประโยชน์ทำให้บุคคลที่มาใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับบริการ และจะมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งหากเป็นไปตามที่ผู้ที่มาใช้บริการคาดการณ์ หรือคาดคะเนล่วงหน้า ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการดังกล่าวได้ โดยงานวิจัยนี้สนามบาสเกตบอลซึ่งเป็นสนามที่ภาครัฐได้จัดสวัสดิการให้ประชาชนทั่วไปเข้าไปใช้เพื่อเป็นนันทนาการกีฬาและการออกกำลังกาย ก็จะถือว่าเป็นการให้บริการที่สำคัญจากทางภาครัฐ ซึ่งจะมีองค์ประกอบในเรื่องของอุปกรณ์ทางการกีฬาและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในฐานะที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่จะต้องพิจารณาในการให้บริการประชาชน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา

กรมพลศึกษา (2560) ได้แบ่งองค์ประกอบในการจัดกิจกรรมนันทนาการของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้กีฬา นันทนาการ และวิทยาศาสตร์การกีฬาในสังกัดกรมพลศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เช่น จำนวนผู้นำกิจกรรมนันทนาการเพียงพอ มีบุคลิกภาพดีและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ มีความรู้ความสามารถ และสามารถปฏิบัติกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถดูแลความปลอดภัยเพียงพอ เป็นต้น

2.ด้านการจัดและการดำเนินการ เช่น ระยะเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างเหมะสม การจัดกิจกรรมนันทนาการตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ เป็นต้น

3. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความหลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สถานที่มีความ

เหมาะสมและปลอดภัย วัสดุอุปกรณ์อยู่ในสภาพร้อมใช้งาน ไม่ชำรุดเสียหาย และมีความปลอดภัย และป้ายคำแนะนำการใช้ถสานที่และอุปกรณ์ที่เข้าใจง่าย เป็นต้น

เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย (2559) ได้ให้คำจำกัดความของการจัดการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาและการออกกำลังกาย หมายถึง กระบวนการหนึ่งของการจัดการทั่วไปที่ต้องมีการจัดการทรัพยากรบริหาร คือ วัสดุอุปกรณ์ (Material) ซึ่งเป็นองค์ประกอบของปัจจัยที่ใช้ทรัพยากรการบริหารทั่วไป เพื่อให้ใช้ประโยชน์ของสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา (Sport facility) อย่างคุ้มค่าโดยให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ ผลกำไรในเชิงธุรกิจหรือมาตรฐานในการเป็นอาชีพ (Professional) โดยเป็นไปตามระเบียบของการกีฬา คือลักษณะเฉพาะของกีฬาเป็นสภาพที่ดำเนินการแล้วจบสิ้นไม่สามารถดำเนินการย้อนกลับไปได้ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีดังนี้

1. มีจำนวนพอเพียงกับความต้องการ
2. สภาพต้องอยู่ในลักษณะที่ดีสามารถใช้ได้ดี และทันสมัย
3. ต้องรู้จักวิธีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ
4. ต้องรู้จักจัดสรรอุปกรณ์เครื่องมือให้เหมาะสม
5. ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้สถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวก
6. รู้จักการบำรุงเก็บรักษาให้มีสภาพที่ดี
7. มีผู้รับผิดชอบจัดการเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

Greenwell et al. (2002) ประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา (อ้างในอุทัยวรรณ ทองสุข, 2562)

1. ด้านกายภาพ (Physical activity) คือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆนอกเหนือจากสนามกีฬา อุปกรณ์ออกกำลังกาย เช่น ห้องอาบน้ำ ล็อกเกอร์ ร้านอาหาร ที่นั่งพักผ่อนเป็นต้น

2. ผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product) คืออุปกรณ์ในการออกกำลังกายและเล่นกีฬา เช่นอุปกรณ์ฟิตเนส ลูกบาสเกตบอล รวมถึงสนามกีฬาและสถานที่ในการออกกำลังกายทั้งหมด เช่น สนามบาสเกตบอล ห้องออกกำลังกาย เป็นต้น

3. ด้านบุคคลผู้ให้บริการ (Service personnel) คือ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆเช่น เจ้าหน้าที่ประจำสนาม นักวิทยาศาสตร์การกีฬา เป็นต้น

Eun และ Lee (2013) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพของการบริการในสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดการโดยภาครัฐ ซึ่งพบว่ามีตัวแปรด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การบริการจัดการดำเนินงาน (Operating Services) ได้แก่ บุคลากรมีความเอื้อเฟื้อ มีมารยาทที่ดี สิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ มีความสะดวกที่จะใช้

2.การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ได้แก่ ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม มีความหลากหลาย และมีความสะอาด

3. การบริการในด้านโปรแกรมและกิจกรรมพิเศษ (Event and Programme Services) ได้แก่ มีการจัดโปรแกรมและกิจกรรมพิเศษ การจัดกิจกรรมพิเศษนั้นมีการจัดการที่ดี มีบริการที่จอดรถและการแนะนำ

4. การบริการด้านความปลอดภัย (Safety Services) ได้แก่ มีการเตรียมพร้อมบุคคลปฏิบัติหน้าที่รักษาปลอดภัย มีการกำหนดจำนวนผู้ใช้หรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างเหมาะสม และมีการเตรียมพร้อมในบริการให้ข้อมูล

5. การบริการในการใช้งาน (Use Services) ได้แก่ มีการเตรียมพร้อมสำหรับอุปกรณ์ที่ให้เช่า หากมีการพักจากการเล่นกีฬาผู้เล่นสามารถเป็นผู้ชมได้ และห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ

เมื่อคำนึงถึงกีฬาบาสเกตบอลแล้ว มีการกำหนดมาตรฐานสนามในการแข่งขันจากสหพันธ์บาสเกตบอลนานาชาติ (The Federal International Basketball Association - FIBA) ในส่วนของมาตรฐานสนามแข่งขันและอุปกรณ์กีฬาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีการแบ่งระดับการแข่งขันออกเป็น 3 ระดับด้วยกัน กล่าวคือ การแข่งขันระดับสูง การแข่งขันระดับกลาง และการแข่งขันระดับอื่น ๆ การแข่งขันระดับสูงและระดับกลางนั้นเป็นแบบกีฬาระดับนานาชาติหรือระดับชาติ เป็นรูปแบบกีฬามืออาชีพ ทำให้เกณฑ์ในการแข่งขันและสนามต้องเป็นไปตามที่ FIBA กำหนด แต่การแข่งขันระดับอื่น ๆ นั้นอาจรวมไปถึงการเล่นแข่งขันบาสเกตบอลตามสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งเป็นในลักษณะกิจกรรมนันทนาการ อันจะเป็นการแข่งขันโดยไม่ต้องมีมาตรฐานมากำหนด อย่างไรก็ตาม FIBA ได้กำหนดมาตรฐานสนามแข่งขันและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดพอสังเขปมีดังต่อไปนี้ (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2550)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

1. ขนาดสนามบาสเกตบอลเป็นรูปสี่เหลี่ยมพื้นผ้า พื้นผิวเรียบแข็งปราศจากสิ่งกีดขวางที่อาจทำให้เกิดความล่าช้า ขนาดสนาม ยาว 28 เมตร (28,000 มิลลิเมตร) และกว้าง 15 เมตร (15,000 มิลลิเมตร) โดยวัดจากขอบในของเส้นเขตสนามสำหรับการแข่งขันที่สหพันธ์บาสเกตบอลนานาชาติ (FIBA) รับรอง ขนาดสนามเล็กสุดที่ใช้ในการแข่งขันได้ ต้องยาว 26 เมตร (26,000 มิลลิเมตร) และกว้าง 14 เมตร (14,000 มิลลิเมตร) ซึ่งสหพันธ์ระดับโซน หรือสมาคมแห่งชาติ เป็นผู้รับรอง โดยเส้นทุกเส้น มีขนาด 5 เซนติเมตร (50 มิลลิเมตร) ตามกติกาบาสเกตบอล มีพื้นที่รอบเขตสนามแข่งขัน ทาสีเพื่อให้เห็นได้อย่างชัดเจน และกว้างอย่างน้อย 2 เมตร (2,000 มิลลิเมตร) สีของพื้นที่รอบเขตสนามแข่งขันต้องเหมือนกับสีในวงกลมกลางสนามและสีในเขตพื้นที่ 3 วินาที

2. แป้นบาสเกตบอลจะใช้สนามละ 2 แป้น แต่ละแป้นจะวางไว้ท้ายสนามแข่งขันและ

ประกอบด้วย: กระดานหลัง ห่วงบาสเกตบอลพร้อมแผ่นเหล็กยึดติดกับห่วง ตาข่ายบาสเกตบอล โครงสร้างยึดกระดานหลังบาสเกตบอล เบาะหุ้ม

3. ห่วงบาสเกตบอล จะต้องเป็นเหล็กกล้าแข็ง และจะมีเส้นผ่าศูนย์กลางวัดจากขอบใน ไม่น้อยกว่า 45 เซนติเมตร(450 มิลลิเมตร)และไม่มากกว่า 45.9 เซนติเมตร (459 มิลลิเมตร)ทาด้วยสีส้ม ตาข่ายจะผูกติดกับห่วงแต่ละด้าน 12 จุด การผูกติด ไม่คมหรือมีช่องว่าง

4. ตาข่ายจะต้องทำด้วยด้ายสีขาว และควรจะมีลักษณะ : แขวนติดกับห่วง การผลิตต้องให้มีความฝืด เพื่อทำให้ลูกบาสเกตบอลผ่านห่วง ตาข่ายลงมาช้ากว่าปกติ ต้องมีความยาว ไม่น้อยกว่า 40 เซนติเมตร (400 มิลลิเมตร) และไม่มากกว่า 45เซนติเมตร (450 มิลลิเมตร) การผลิตต้องมีที่เกี่ยว 12 จุด สำหรับเกี่ยวติดกับห่วง

จะเห็นได้ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา จะประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ด้านคือ ผลิตภัณฑ์หลักซึ่งเป็นอุปกรณ์เครื่องมือในการออกกำลังกายและสนามที่ใช้ในการออกกำลังกาย สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่นั่งพัก ร้านอาหาร ล็อกเกอร์ที่เก็บของ และบุคลากร ได้แก่ การบริการของเจ้าหน้าที่ซึ่งรวมไปถึงหน่วยรักษาความปลอดภัยด้วย ดังนั้นในงานวิจัยฉบับนี้กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาบาสเกตบอลออกเป็น 3 องค์ประกอบด้วยกัน จากแนวคิดของ FIBA, Greenwell et al. (2002) และ Eun และ Lee (2013) ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ มาตรฐานของสนามบาสเกตบอล และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แป้นบาสเกตบอล ห่วงบาสเกตบอลและตาข่าย

2. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ ที่นั่งพัก ร้านอาหาร ล็อกเกอร์เก็บของ และห้องน้ำ

3. การบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริเวณสนามบาสเกตบอล หน่วยรักษาความปลอดภัย และการดำเนินการแจ้งประกาศการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

กรมพลศึกษา (2560) ได้ศึกษาเรื่ององค์ความรู้เรื่องพฤติกรรม ความต้องการ และความคาดหวังเกี่ยวกับกิจกรรมนันทนาการของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้กีฬา นันทนาการ และวิทยาศาสตร์การกีฬาในสังกัดกรมพลศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-39 ปี มีความถี่ในการใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง โดยใช้บริการครั้งละ 30-60 นาทีมากที่สุด โดยมีความต้องการทางกิจกรรมนันทนาการในเรื่อง เกมและกีฬามากที่สุด มีความคาดหวังเกี่ยวกับกิจกรรมนันทนาการที่ได้ใช้บริการในระดับมาก โดยมีความคาดหวังด้านสรีระพื้นฐานมากที่สุด ได้แก่ การออกกำลังกายเพื่อให้มีสุขภาพแข็งแรง มีอารมณ์แจ่มใส่เบิกบาน และรูปร่างที่สมส่วน ในความพึงพอใจมีระดับดับมาก โดยพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ตามมาด้วยการจัด

และการดำเนินงาน และด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีความพึงพอใจด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความหลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในระดับกลาง

นนทัช พลานุพัฒน์ และเรื่องฤทธิ์ อุปละนาละ อัมพุช (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยของรัฐ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการและด้านความปลอดภัย ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กับตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ภาวินี ชุ่มใจ (2561) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยเครื่องมือที่ใช้บริการ คือ แบบสอบถามประเมินคุณภาพบริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ผลการศึกษา พบว่า เมื่อนำค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวัง ค่าเฉลี่ยคุณภาพตามความเป็นจริงของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มาหาผลต่าง ๆ ตามวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสนาม อุปกรณ์และพื้นที่อำนวยความสะดวก มีความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับแรก ซึ่งเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านบริการอำนวยความสะดวก ด้านราคา การชำระเงินและส่งเสริมการขาย ด้านความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม ด้านความสะดวกในการเข้าถึง และด้านความเชื่อถือ/ความไว้วางใจในการจัดระบบการจัดการสนาม ตามลำดับผู้วิจัยได้ใช้ตัวแปรต้นเป็นความคาดหวัง (Expectations) ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา

อัคร อัครจิรายุ และ ประเสริฐไชย สุขสอาด (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ด้านบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรด้านอายุและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน

อุทัยวรรณ ทองสุข (2560) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผลการประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก และด้านบุคคลที่ให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก รองลงมา คือ ด้านกายภาพ และด้านบุคคลที่ให้บริการ ตามลำดับ

ฝ่ายนโยบายและแผนการกีฬาแห่งประเทศไทย รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการกีฬา ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์กีฬาและสิ่งอำนวยความสะดวกของ กกท. พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์กีฬาและสิ่งอำนวยความสะดวกของ กกท. ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความ สะดวกอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้านกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามสำนักงานของ กกท. พบว่า กกท. จังหวัดราชบุรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านอุปกรณ์กีฬาและสิ่งอำนวยความสะดวกของ กกท. มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) รองลงมาคือ กกท. ภาค 2 จังหวัด สุพรรณบุรี (ค่าเฉลีย 4.59) และ กกท. ภาค 1 หัวหมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) ส่วนสำนักงาน กกท. ที่มีค่าเฉลี่ยความพึง พอใจน้อยที่สุด คือ กกท. จังหวัดสุรินทร์ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ฉัตรชัย ประภัศร และ นวัสนันท์ วงศ์ประสิทธิ์ (2563) การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสถานที่ออกกำลังกายและเล่นกีฬาใน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสถานที่ออกกำลังกาย และเล่นกีฬาในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 3 ด้าน ดังนี้ ด้านสถานที่ อุกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

พิรุณ ชัยเลิศ (2560) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ค่อยพึงพอใจในคุณภาพการบริการของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง ของคุณภาพการให้บริการ ในทุกปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่1) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ 2) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ 4) ด้านความไว้วางใจ และ 5) ด้านการเข้าถึงจิตใจ ตามแนวคิดคุณภาพบริการ

ธัญลักษณ์ หงส์โต และ ยุวดี วงค์ใหญ่ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความสำคัญในการใช้บริการสนามกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดลผลวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการให้ความพึงพอใจและความสำคัญในการใช้บริการสนามกีฬามหาวิทยาลัยมหิดลผลการวิจัยด้านความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากและด้านความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดย

จำแนกตามกลุ่มพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากและเปรียบเทียบความสำคัญในการใช้บริการโดยจำแนกตามกลุ่มพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก

อัคร อัครจิรายุ (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ด้านบริการ อยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง มีความคาดหวังด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครกับตัวแปรพบว่า อายุและ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพศ ระดับ การศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครกับตัวแปรพบว่าอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุชาติ บินโต๊ะหีม (2557) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพความเป็นจริงและความคาดหวังในการออกกำลังกายของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ปีการศึกษา 2556 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง มีสภาพความเป็นจริงในการออกกำลังกาย โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับน้อย โดยด้านที่มีสภาพความเป็นจริงมากที่สุด คือ ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย แต่มีความคาดหวังในการออกกำลังกายโดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังในด้านบุคลากรผู้ให้บริการการออกกำลังกาย มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย และด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ โดยนักศึกษามีความคาดหวังในการออกกำลังกายสูงกว่าสภาพความเป็นจริงทั้ง ภาพรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิมลพรรณ นิยมจันทร์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการโดยมีความคาดหวังเป็นตัวแปรกำกับ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้มาใช้บริการที่ธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการ ความคาดหวัง อยู่ในระดับสูง 2) การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ.01 ($r = .561$, $p \leq .01$) 3) ความคาดหวังเป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการ ($\beta = .143$, $\Delta R2 = .329$, $p < .01$)

เอกรินทร์ กิตติเลิศภักดีกุล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ของผู้ใช้บริการ สนามกีฬาของรัฐ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่700 ปีพบว่าปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือปัจจัยด้านสถานที่ ซึ่งเหมือนกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ ส่วนผลการศึกษาผู้ออกกำลังกายมีความพึงพอใจเลือกใช้สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่700 ปีในระดับปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจในเรื่องสถานที่จอดรถกว้างขวางและสะดวกมากที่สุด ส่วนผู้ออกกำลังกายมีความพึงพอใจในการเลือกใช้สนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ในระดับปานกลางเช่นกันแต่มีความพึงพอใจทางด้านศูนย์กีฬาและสนามกีฬาเป็นมาตรฐานมากที่สุดและผู้ใช้บริการสนามกีฬาทั้ง 2 แห่ง มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิต

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของต่างประเทศ

Liu, Taylor and Shibli (2009) ได้ศึกษาเรื่อง “Measuring customer service quality of English public sport facilities” ผ่านการเก็บข้อมูลจากสาธารณูปโภคภาครัฐด้านกีฬาที่อังกฤษจำนวน 72 แห่ง ซึ่งได้พบว่าสิ่งที่เป็นจุดด้อยที่สุดในเรื่องของสาธารณูปโภคภาครัฐทางกีฬาในอังกฤษนั้นคือเรื่องของความสะอาด ซึ่งได้ส่งผลสำคัญที่จะทำให้เกิดการรับรู้ของผู้ใช้บริการว่ามีความคุ้มค่ากับเงินที่เสียไปหรือไม่ นอกจากนี้ยังมีเรื่องของหมวดหมู่ที่แตกต่างกันไปสำหรับคุณภาพการให้บริการทั้งนี้พบว่าการสามารถเข้าถึงสาธารณูปโภคด้านกีฬานั้นเป็นจุดแข็งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงที่สุดและเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดความรู้สึกคุ้มค่าในเงินที่ได้จ่ายไป ทั้งนี้ประเภทที่แตกต่างกันในการให้บริการและขนาดของสถานที่ให้บริการยังเป็นสิ่งที่มีความแตกต่างที่สำคัญในด้านคุณภาพของบริการอีกด้วย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

Eun and Lee (2013) ได้ศึกษาเรื่อง “The Impact of Service Quality of Public Sports Facilities on Citizens’ Satisfaction, Image and Word-of-mouth Intention” ในเกาหลี โดยพบว่าการรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการในสาธารณูปโภคกีฬานั้นมาจากความแตกต่างทางลักษณะประชากรศาสตร์ เช่น เพศ สถานะสมรส ระดับการศึกษา อายุ อาชีพ และรายได้ครัวเรือน ประการถัดมา สิ่งที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสถานที่นั้น ๆ จะเป็นในด้านการดำเนินการให้บริการ กิจกรรมพิเศษ บริการโปรแกรมต่าง ๆ บริการด้านความปลอดภัย และบริการในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ เช่น เครื่องมือมีการจัดเตรียมพร้อมใช้ ห้องน้ำมีความสะอาด และนอกจากนั้นยังพบว่าด้านการดำเนินการให้บริการและบริการด้านความปลอดภัยเป็นสิ่งที่เป็นผลสำคัญที่สุดที่มีต่อการบอกปากต่อปากในการสร้างความตั้งใจมาใช้บริการ

Rozita, Nor Zana, Khairulzaman and Norlizah (2014) ได้ศึกษาเรื่อง “Impact of Sport Complex Services towards Customer Behavior in Terengganu” โดยมีวัตถุประสงค์

เพื่อค้นพบอิทธิพลของคุณภาพบริการต่อความพึงพอใจของลูกค้าและพฤติกรรมในการกลับมาใช้บริการที่ Gong Badak Sport Complex, Terengganu มาเลเซีย โดยพบว่า คุณภาพในการดำเนินการให้บริการนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลให้ผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาใช้สาธารณูปโภคด้านกีฬามากที่สุด ตามมาด้วยสภาพแวดล้อมของสาธารณูปโภค และความสามารถของบุคลากร จากการศึกษาความสัมพันธ์Pearson Correlations พบว่า สภาพแวดล้อมของสาธารณูปโภค คุณภาพในการดำเนินการให้บริการ และความสามารถของบุคลากรมีความสัมพันธ์ที่สำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าและพฤติกรรมในความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนด ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรต้นคือความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา (Expectations to Sport facilities) และตัวแปรตามคือความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา (Satisfactions to Sport facilities) โดยผู้ที่มาใช้บริการมีความคาดหวังหรือสิ่งที่อยากให้เกิดขึ้นตามความรู้สึกนึกคิดของตัวเอง หากสิ่งที่ผู้ใช้บริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ก็จะส่งผลถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่มาใช้บริการ โดยพื้นฐานของการบริการเป็นการทำให้ผู้มาใช้บริการได้รับความพึงพอใจและเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการใช้บริการ งานวิจัยฉบับนี้กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาบาสเกตบอลออกเป็น 3 องค์ประกอบด้วยกัน จากแนวคิดของ FIBA, Greenwell et al. (2002) และ Eun และ Lee (2013) ดังนี้

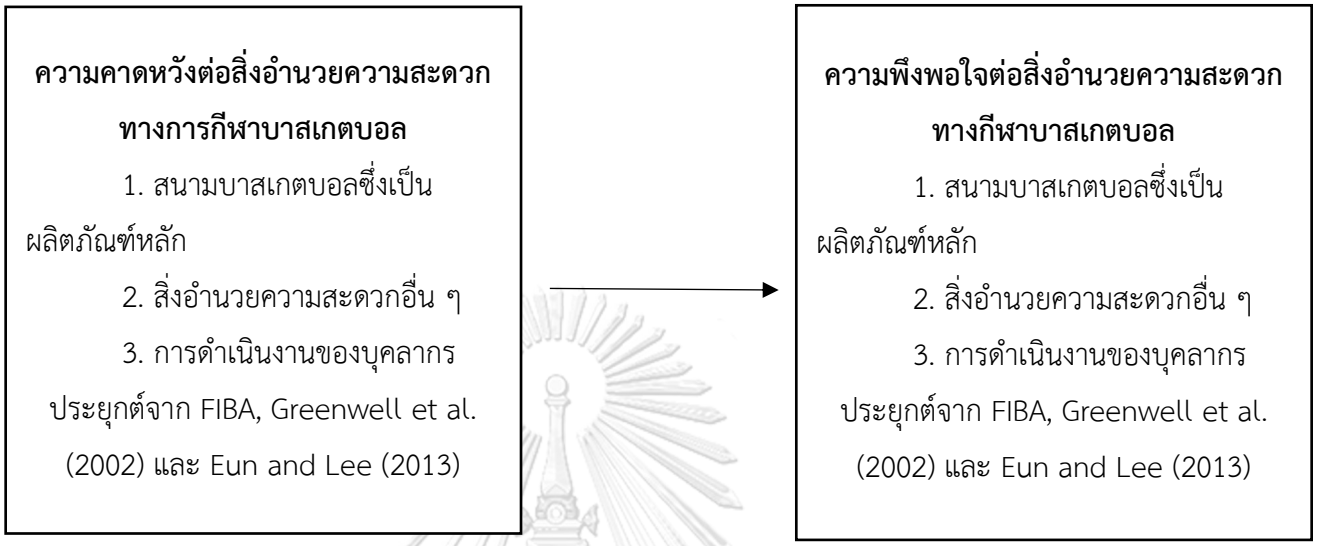
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

1. ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ มาตรฐานของสนามบาสเกตบอล และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แป้นบาสเกตบอล ห่วงบาสเกตบอลและตาข่าย

2. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ ที่นั่งพัก ร้านอาหาร ล็อกเกอร์เก็บของ และห้องน้ำ

3. การบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่บริเวณสนามบาสเกตบอล หน่วยรักษาความปลอดภัย และการดำเนินการแจ้งประกาศการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัยดังแสดงในรูปที่ 2



รูปที่ **2** กรอบแนวคิดในการวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และเปรียบเทียบของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่ใช้สนามบาสเกตบอลเพื่อออกกำลังกาย ที่เป็นสนามบาสเกตบอลที่ควบคุมดูแลโดย สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว-กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป (เนื่องจากมีอายุตามที่กฎหมายกำหนดให้มีภาวะพ้นจากความเป็นผู้เยาว์และสามารถใช้สิทธิตามกฎหมายได้ด้วยตนเอง)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นการคำนวณสามารถทำได้โดยการใช้สูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า74) ซึ่งสูตรที่ใช้ในการคำนวณในการศึกษาครั้งนี้ คือ

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{E^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

P = ขนาดประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม .50

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 (ระดับ .05)

E = ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = .05

นั่นคือ $n = \frac{(.50)(1-.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง = 384.16

จากการคำนวณดังกล่าว ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการปัดขึ้นจาก 384.16 เป็นจำนวน 385 คน โดยให้มีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .05 การได้มาของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คนโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามแบบออนไลน์ ผ่านระบบ Google form โดยส่งลิงค์ทางเพจเฟสบุ๊คศูนย์กีฬาและศูนย์เยาวชน จำนวน 385 ชุด กับผู้ใช้สนามบาสเกตบอลผ่านระบบ Google form มีทั้งหมด 8 สนาม ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดย การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

เกณฑ์การคัดเข้ากลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต้องมีอายุ 20 ปี ขึ้นไป ทั้งเพศชายและเพศหญิง

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต้องเป็นผู้ที่สมัครใจและพร้อมให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล

3. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต้องสามารถอ่านออก เขียนภาษาไทยได้

4. เป็นผู้มาใช้บริการสนามบาสเกตบอลในสนามบาสเกตบอลในการดูแลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว-กรุงเทพมหานคร อย่างน้อย 5 ครั้ง/เดือน

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยผู้วิจัยได้กระทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการไปศึกษาหรือทบทวนวรรณกรรมจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ งานวิจัย สื่อออนไลน์ รายงานประจำปี แล้วนำมารวบรวมประมวลความรู้เพื่อใช้เป็นแนวทางและอ้างอิงในการทำวิจัยต่อไป

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย กล่าวคือ แบบสอบถาม

3. การตรวจความตรงและความเที่ยง

3.1 หาค่าความตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัยให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งประกอบไปด้วย อาจารย์ด้านการจัดการกีฬาและนันทนาการ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำและข้อเสนอแนะ โดยคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิต้องเป็นผู้ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาดุษฎีบัณฑิตหรือเทียบเท่าหรือต้องดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์ แล้วนำไปคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ของแบบสอบถามชุดนี้ควรมีค่าความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (ยุทธ ไกยวนนณ์, 2550)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

+ 1	หมายถึง	มั่นใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
0	หมายถึง	ไม่มั่นใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 1	หมายถึง	มั่นใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญไปคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตามสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญกับเนื้อหาทั้งหมด

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ที่ใช้พิจารณาค่า IOC มีดังนี้

3.1.1 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามต้องปรับปรุงหรือยังใช้ไม่ได้

3.1.2 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ค่า 0.5 – 1.00 ข้อคำถามมีค่าความตรงที่ใช้ได้ซึ่งแบบสอบถามหลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการ นำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้ทำการตรวจสอบ พบว่า ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ 0.92 ซึ่งถือว่าเพียงพอ และข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยในครั้งนี้

3.2 การหาค่าความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองก่อนนำไปใช้จริง (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยและมีลักษณะใกล้เคียงจำนวน 30 คน ซึ่งผู้วิจัยเลือกสนามบาสเกตบอลสวนลุมพินี เป็นสนามบาสเกตบอลที่ไม่ได้อยู่พื้นที่ในการเก็บแบบสอบถามและไม่ได้มาจากการจับฉลาก โดยเพื่อทดลองก่อนนำไปใช้จริง จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม และวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Cronbach’ s alpha coefficient) ของครอนบัค (Cronbach, 1951) ซึ่งค่าที่วัดความสัมประสิทธิ์แอลฟ่าทั่วไปไม่ควรน้อยกว่า 0.70 แปลว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง (Cohen, L., Manion, L. and Morrison, K., 2007) หลังจากผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งหมด 30 ชุด นำไปทำการทดลองใช้กับผู้มาใช้บริการสนามบาสเกตบอลสวนลุมพินี ซึ่งได้ทำการเก็บข้อมูล ในวันที่ 11 มีนาคม 2564 ตั้งแต่เวลา 5.30 น. และได้นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัค พบว่า แบบทดสอบดังกล่าวมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าเท่ากับ 0.93 ซึ่งถือว่าเพียงพอและเป็นที่ยอมรับทางสถิติ

4. การยื่นขออนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมและคำร้องขอเปลี่ยนรูปแบบการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยจัดส่งเอกสารเพื่อยื่นขออนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสภาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและได้ผ่านการพิจารณาจริยธรรม รับรองเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2564 เดิมผู้วิจัยแบ่งเขตกรุงเทพมหานครที่มีสนามบาสเกตบอลที่ควบคุมดูแลโดยหน่วยงานของกรุงเทพมหานครที่ผู้วิจัยได้หาข้อมูลมาออกเป็น 15 เขต จากทั้งหมด 50 เขต และผู้วิจัยได้ทำการเลือกมาทั้งหมด 8 เขต โดยการคัดเลือกเขตที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลครบทั้ง 3 ด้าน ได้ออกมา คือ สนามบาสเกตบอล จำนวน 8 สนาม มีดังนี้ ศูนย์กีฬารามอินทรา, ศูนย์เยาวชน เกียกกาย, ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย – ญี่ปุ่น), ศูนย์เยาวชนคลองกุ่ม, ศูนย์กีฬาชิรเบญจทัศ, ศูนย์เยาวชนคลองเตย, ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ (บางมด)และศูนย์เยาวชนจอมทอง แต่เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงเป็นเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารคณะวิทยาศาสตร์

การกีฬา ครั้งที่ 8/2564 ในวัน จันทร์ที่ 29 กรกฎาคม 2564 ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลแบบสอบถามแบบออนไลน์ ผ่านระบบ Google form โดยส่งลิงค์ทางเพจเฟสบุ๊คศูนย์กีฬาและศูนย์เยาวชน จำนวน 385 กับผู้ใช้ สนามบาสเกตบอลผ่านระบบ Google form โดยใช้เพจเฟสบุ๊คศูนย์กีฬาและศูนย์เยาวชนเดิมจากที่เคยเลือกไว้ มีทั้งหมด 8 เพจเฟสบุ๊ค คือ

1. ศูนย์กีฬารามอินทรา(https://www.facebook.com/Ramintrasport2019/followers) มีผู้ติดตาม 2.4 พันคน,

2. ศูนย์เยาวชนเกียกกาย สำนักงานนันทนาการและส่งเสริมการเรียนรู้(ศูนย์เยาวชนเกียกกาย สำนักงานนันทนาการและส่งเสริมการเรียนรู้ | Bangkok | Facebook) มีผู้ติดตาม 1.9 พันคน

3. ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) (ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) | Facebook) มีผู้ติดตาม 1.8 หมื่นคน

4. ศูนย์สร้างสุขทุกวัยคลองกุ่ม สนส สวท(ศูนย์สร้างสุขทุกวัยคลองกุ่ม สนส สวท | Facebook) มีผู้ติดตาม 4.3 พันคน

5. ศูนย์กีฬาวชิรเบญจทัศ(ศูนย์กีฬาวชิรเบญจทัศ - Wachirabenchathat | Bangkok | Facebook) มีผู้ติดตาม 1.3 พันคน

6. ศูนย์เยาวชน คลองเตย(ศูนย์เยาวชน คลองเตย | Facebook) มีผู้ติดตาม 1.5 พันคน

7. ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ (https://www.facebook.com/profile.php?id=100024059963270) มีผู้ติดตาม 7.4 พันคน

8. ศูนย์เยาวชนจอมทอง กนท. สวท.(ศูนย์เยาวชนจอมทอง กนท. สวท. | Facebook) มีผู้ติดตาม 7 ร้อยคน โดยมีหนังสือขอความอนุเคราะห์ทำการเก็บข้อมูลงานวิจัยจากคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่อง เรื่อง คาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระยะเวลาที่มาใช้บริการสนามบาสเกตบอล จำนวนครั้งที่ใช้บริการสนามบาสเกตบอลต่อหนึ่งเดือน การเดินทางมาใช้บริการสนามบาสเกตบอล ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ และมาใช้บริการกับใคร มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check list) มีทั้งหมด 8 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอล มีทั้งหมด 17 ข้อคำถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกทางกีฬา โดยได้ประยุกต์แนวคิดของ FIBA, Greenwell et al. (2002) และ Eun และ Lee (2013) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็นการประเมินค่าตัวเลข (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ท (likert, 1961) ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง ความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง ความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อย

ระดับ 3 หมายถึง ความคาดหวัง/ความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง ความคาดหวัง/ความพึงพอใจมาก

ระดับ 5 หมายถึง ความคาดหวัง/ความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ย($\overline{\mathbf{X}}$) 5 ระดับ สามารถนำมาใช้สูตรคำนวณช่วงของความกว้างอันตรภาคชั้นได้ ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{\mathbf{5-1}}{\mathbf{5}}$$

$$= 0.8$$

เมื่อได้คะแนนเฉลี่ย ($\overline{\mathbf{X}}$) แล้วนำมาเทียบกับเกณฑ์ระดับความคิดเห็นที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคาดหวัง/ความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคาดหวัง/ความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคาดหวัง/ความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ มีทั้งหมด 1 ข้อคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ทำการเลือกมาทั้งหมด 8 เขต โดยการคัดเลือกเขตที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลครบทั้ง 3 ด้าน ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลแบบสอบถามแบบออนไลน์ ผ่านระบบ Google form โดยส่งลิงค์ทางเพจเฟสบุ๊คศูนย์กีฬาและศูนย์เยาวชน จำนวน 385 กับผู้ใช้สนามบาสเกตบอลผ่านระบบ Google form มีทั้งหมด 8 เพจเฟสบุ๊ค คือ

1. ศูนย์กีฬารามอินทรา มีผู้ติดตาม 2.4 พันคน
2. ศูนย์เยาวชนเกียกกาย สำนักงานนันทนาการและส่งเสริมการเรียนรู้ มีผู้ติดตาม 1.9 พันคน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

3. ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) มีผู้ติดตาม 1.8 หมื่นคน
4. ศูนย์สร้างสุขทุกวัยคลองกุ่ม สนส สวท มีผู้ติดตาม 4.3 พันคน
5. ศูนย์กีฬาวชิรเบญจทัศ มีผู้ติดตาม 1.3 พันคน
6. ศูนย์เยาวชน คลองเตย มีผู้ติดตาม 1.5 พันคน
7. ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ มีผู้ติดตาม 7.4 พันคน
8. ศูนย์เยาวชนจอมทอง กนท. สวท. มีผู้ติดตาม 7 ร้อยคน

ซึ่งทางผู้ดูแลเพจเฟสบุ๊คทั้ง 8 เพจเฟสบุ๊ค ให้การอนุญาติให้ผู้วิจัยส่งลิงค์แบบสอบถามและทางผู้ดูแลเพจเฟสบุ๊คจะเป็นผู้โพสเชิญชวนให้สมาชิกที่ติดตามเข้ามาตอบแบบสอบถาม เมื่อผู้ดูแลให้ความอนุญาติเรียบร้อยแล้ว จึงได้จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ขอเก็บข้อมูลงานวิจัยเป็นรายลักษณ์อักษร จากคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และส่งลิงค์ทางเพจเฟสบุ๊คศูนย์กีฬาและศูนย์เยาวชน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการขอความอนุเคราะห์ให้ทางเพจเฟสบุ๊คศูนย์กีฬาและศูนย์เยาวชน โดยมีข้อความชี้ชวนดังนี้ “ขอเชิญชวนร่วมตอบแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องทำการตอบแบบสอบถามคัดกรอง ทั้งหมดจำนวน 2 ข้อ หากผู้ตอบแบบสอบถามตอบถูกทั้ง 2 ข้อ จึงถือว่าผู้ตอบแบบสอบถามผ่านคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงสามารถเข้าไปตอบแบบสอบถามได้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็นทั้งหมด 3 ส่วน จำนวน 26 ข้อ โดยใช้เวลาทั้งหมด ประมาณ 2-5 นาที โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องทำแบบสอบถามคัดกรอง 2 ข้อ คือ ซึ่งมีคำถามว่า ท่านมีอายุ 20 ปีบริบูรณ์หรือไม่ และ ท่านเป็นผู้มาใช้บริการสนามบาสเกตบอลอย่างน้อย 5 ครั้ง/เดือน หรือไม่ การเก็บแบบสอบถามนี้มีระยะเวลา 2 เดือน เพื่อเป็นการทำให้แบบสอบถามอยู่หน้าแรกของเพจเฟสบุ๊คทั้ง 8 เพจเสมอ ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์ ทางผู้ดูแลเพจเฟสบุ๊คให้วางแบบสอบถามไว้ทางหน้าเพจเฟสบุ๊คและปักหมุดเพื่อให้โพสอยู่บนสุดของเพจเฟสบุ๊ค

2. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ใช้เวลาเก็บข้อมูลประมาณ 2 เดือน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึงกันยายน พ.ศ. 2564 ในการดำเนินการเก็บข้อมูล

การให้ข้อมูลและขอความยินยอมทำโดยวิธีใด

เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้มีส่วนร่วมในงานวิจัย และผู้วิจัยได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูลงานวิจัยแล้ว แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้ที่ใช้สนามบาสเกตบอลในการออกกำลังกายอยู่เป็นประจำ โดยการตอบแบบสอบถามนี้เป็นการเก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ของนิสิตระดับ

มหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งแบบสอบถามในการวิจัยมีทั้งหมด 3 ส่วน จำนวน 26 ข้อ โดยใช้เวลาทั้งหมดประมาณ 3-5 นาที หลังจากผู้มีส่วนร่วมในงานวิจัยได้ทราบรายละเอียดและยินดีที่จะให้ข้อมูล ขอให้แจ้งผู้วิจัยเพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลต่อไป

การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยการเสนอผลการวิจัยจะเสนอเป็นภาพรวม ในกรณีที่ผู้มีส่วนร่วมมีคำถามหรือต้องการทราบผลข้อมูล จะไม่มีการแจ้งผลการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากว่าผู้มีส่วนร่วมได้ติดต่อมาหาผู้วิจัยโดยตรง และมีหลักฐานแสดงว่าเป็นผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยครั้งนี้จริง ผู้วิจัยจะทำการนัดเจอและอธิบายผลต่างๆ “โดยไม่สามารถมอบผลการวิจัยที่เป็นเอกสารให้โดยเด็ดขาด” ข้อมูลใดๆก็ตามที่สามารถระบุถึงตัวตนของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยจะไม่ปรากฏในรายงาน และเมื่อเสร็จสิ้นการวิจัยแล้ว ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้เข้าร่วมวิจัยจะถูกทำลายทั้งหมด และจะไม่มีการนำเสนอหรือแจ้งข้อมูลผลการวิเคราะห์เป็นรายบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามถึงความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้สนามบาสเกตบอลเพื่อออกกำลังกายในกรุงเทพมหานคร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Static Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยด้วยการสถิติการทดสอบค่า t (Paired Samples t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในตอนที่ 2 สิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาในด้านสนามบาสเกตบอล กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.5

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ผู้วิจัยจะใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อใช้ดูความสัมพันธ์ของความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้สนามบาสเกตบอลเพื่อออกกำลังกายในกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

อยู่ที่ $-1 \leq r \leq 1$ หมายความว่า ค่า r มีค่าตั้งแต่ -1 ถึง 1 โดยค่า r สามารถแปลตามความหมายได้ดังนี้ (อัศวิน แสงพิกุล, 2556)

1. ถ้าหากค่า r เป็นบวก แสดงว่าตัวแปลทั้ง 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันในทางบวก

2. ถ้าหากค่า r เป็นลบ แสดงว่าตัวแปลทั้ง 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันในทางลบหรือตรงกันข้าม

3. ถ้าหากค่า r เป็นศูนย์ แสดงว่าตัวแปลทั้ง 2 ตัว ไม่มีความสัมพันธ์กัน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เป็นการทดสอบตัวแปลว่าตัวแปลทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ระดับใดและไปในทิศทางไหน แต่ก็ไม่สามารถวิเคราะห์ได้ว่าตัวแปลใดเป็นสาเหตุของอีกตัวแปรหนึ่ง

การอ่านความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (สากล จริยวิทยานนท์, 2542)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับของความสัมพันธ์
0.81-1.00	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง
0.61-0.80	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง
0.41-0.60	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
0.21-0.40	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ
0.01-0.20	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

3. ใช้การเสนอเป็นความเรียงกับแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม โดยจะสรุปประเด็นของคำตอบและแจกแจงความถี่ของคำตอบ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยพรรณนา (Descriptive research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และเปรียบเทียบของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 385 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายตามลำดับของวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อในการนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความเข้าใจ ความสะดวกในการวิเคราะห์และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

n แทน จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution

p แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Pearson Correlation แทน สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

การนำเสนอลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแจกแจงข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ผลการแจกแจงความถี่ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาที่มาใช้บริการสนามบาสเกตบอล จำนวนครั้งที่ใช้บริการสนามบาสเกตบอลต่อหนึ่งสัปดาห์ การเดินทางมาใช้บริการสนามบาสเกตบอล ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ และมาใช้บริการกับใคร ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	คนที่มาใช้สนามบาสเกตบอล	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
เพศชาย	303	78.7
เพศหญิง	82	21.3
รวม	385	100.00
2. อายุ		
20-30 ปี	244	63.4
31-40 ปี	88	22.9
41-50 ปี	34	8.8
51-60	15	3.9
61 ปีขึ้นไป	4	1.0
รวม	385	100.00
3. ระยะเวลาที่มาใช้บริการสนามบาสเกตบอล		
1-3 เดือน	62	16.1
4-6 เดือน	23	6.0
7-12 เดือน	68	17.7
1 ปีขึ้นไป	232	60.2
รวม	385	100.00
4. จำนวนครั้งที่ใช้บริการสนามบาสเกตบอลใน หนึ่งสัปดาห์		
1 วันต่อสัปดาห์	57	14.8

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	คนที่มาใช้สนามบาสเกตบอล	
	จำนวน	ร้อยละ
2-3 วันต่อสัปดาห์	164	42.6
4-5 วันต่อสัปดาห์	128	33.2
6-7 วันต่อสัปดาห์	36	9.4
รวม	385	100.00
5. การเดินทางมาใช้บริการสนามบาสเกตบอล		
รถโดยสารประจำทาง (รถเมล์, รถไฟ, รถไฟฟ้า BTS/MRT, รถตู้, ฯลฯ)	90	23.4
รถแท็กซี่ (Grab Taxi, Grab car, รถตุ๊กๆ, ฯลฯ)	9	2.3
รถมอเตอร์ไซค์รับจ้าง (วินมอเตอร์ไซค์, Grab Bike, ฯลฯ)	21	5.4
รถส่วนตัว (ยานพาหนะส่วนตัว รถยนต์, มอเตอร์ไซค์, จักรยาน, ฯลฯ)	244	63.4
เดิน	21	5.5
รวม	385	100.00
6. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ		
6.00-8.59	26	6.7
9:00-11:59 น.	2	0.5
12:00-14:59 น.	6	1.6
15:00-17:59 น.	58	15.1
18:00-20:59 น.	287	74.5
21:00-24:00 น.	6	1.6
รวม	385	100.00
7. วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ		
ออกกำลังกาย	316	82.1
ฝึกซ้อมกีฬาบาสเกตบอล	69	17.9
รวม	385	100.00
8. บุคคลที่ท่านมาทำกิจกรรมด้วย		

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	คนที่มาใช้สนามบาสเกตบอล	
	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี (มาเล่นคนเดียว)	167	43.4
มาทำกิจกรรมกับเพื่อน	203	52.7
มาทำกิจกรรมกับครอบครัว (บิดา, มารดา, พี่, น้อง, คู่รัก)	15	3.9
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 โดยมีอายุในช่วง 20-30 ปี มีมากที่สุด จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และที่เหลือ คือ อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ระยะเวลาที่มาใช้บริการสนามบาสเกตบอล ส่วนใหญ่ คือ ผู้ใช้บริการ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมา คือ ผู้ใช้บริการ 7-12 เดือน จำนวน 68 คิดเป็นร้อยละ 17.7 ผู้ใช้บริการ 1-3 เดือน จำนวน 62 คิดเป็นร้อยละ 16.1 และที่เหลือ คือ ผู้ใช้บริการ 4-6 เดือน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

จำนวนครั้งที่ใช้บริการสนามบาสเกตบอลในหนึ่งสัปดาห์ ส่วนใหญ่ คือ 2-3 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมา คือ 4-5 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 ใช้บริการ 1 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และที่เหลือ คือ 6-7 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

การเดินทางมาใช้บริการสนามบาสเกตบอล ส่วนใหญ่ คือ รถส่วนตัว (ยานพาหนะส่วนตัว รถยนต์, มอเตอร์ไซค์, จักรยาน, ฯลฯ) จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมา คือ รถโดยสารประจำทาง (รถเมล์, รถไฟ, รถไฟฟ้าBTS/MRT, รถตู้, ฯลฯ) จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 รถมอเตอร์ไซค์รับจ้าง (วินมอเตอร์ไซค์, Grab Bike, ฯลฯ) จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 เดิน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และที่เหลือ คือ รถแท็กซี่ (Grab Taxi, Grab car, รถตุ๊กๆ, ฯลฯ) จำนวน 9 คิดเป็นร้อยละ 2.3

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่ คือ 18:00-20:59 น. จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมา คือ 15:00-17:59 น. จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 ช่วงเวลา 6:00-8:59 น. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ช่วงเวลา 12:00-14:59 น. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ช่วงเวลา

21:00-24:00 น. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 และที่เหลือ คือ 9:00-11:59 น. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่ คือ ออกกำลังกาย จำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 82.1 รองลงมา คือ ฝึกซ้อมกีฬาบาสเกตบอล จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9

บุคคลที่ท่านมาทำกิจกรรมด้วย ส่วนใหญ่ คือ มาทำกิจกรรมกับเพื่อน จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมา คือ ไม่มี (มาเล่นคนเดียว) จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 และที่เหลือ คือ มาทำกิจกรรมกับครอบครัว (บิดา, มารดา, พี่, น้อง, คู่รัก) จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยรวม ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยรวม

ความคาดหวัง (n = 385)	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
ด้านผลิตภัณฑ์หลัก	4.18	0.68	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	4.13	0.68	มาก
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.02	0.82	มาก
รวม	4.11	0.65	มาก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังรายด้านพบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับความคาดหวังมากทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก ($\overline{X}$ = 4.18, S.D. = 0.68) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ($\overline{X}$ = 4.13, S.D. = 0.68) และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 4.02, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ตางรางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์

ความคาดหวัง ด้านผลิตภัณฑ์ (n = 385)	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. สนามบาสเกตบอลมีความเป็นมาตรฐาน(การแข่งขันในระดับอื่นๆ)	4.23	0.80	มากที่สุด
2. กระดานหลัง (แป้นบาสเกตบอล) ห่วงบาสเกตบอลและตาข่าย มีความพร้อมในการใช้งานหรือปลอดภัยในการใช้งาน	4.12	0.84	มาก
3. พื้นสนามบาสเกตบอล (Court) มีความพร้อมในการใช้งาน และปลอดภัยในการใช้งาน	4.23	0.88	มากที่สุด
4. มีการรักษามาตรฐานของอุปกรณ์กีฬาอยู่เสมอ เช่น เส้นสนามชัดเจน เปลี่ยนตาข่ายทุกครั้งที่ตาข่ายชำรุด บำรุงฟื้นฟูสนามบาสเกตบอลอยู่เสมอ	4.12	0.89	มาก
5. มีการระบุการเข้ามาใช้บริการหรือรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการสนามบาสเกตบอลอย่างชัดเจน	4.13	0.88	มาก
รวม	4.16	0.68	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมาก ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.68) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลมีระดับความคาดหวังมากที่สุด 2 ด้าน คือ สนามบาสเกตบอลมีความเป็นมาตรฐาน(การแข่งขันในระดับอื่นๆ) ($\overline{X}$ = 4.23, S.D. = 0.80) และพื้นสนามบาสเกตบอล (Court) มีความพร้อมในการใช้งาน และปลอดภัยในการใช้งาน ($\overline{X}$ = 4.23, S.D. = 0.88) ตามลำดับ มีระดับความคาดหวังมาก 3 ด้าน คือ มีการระบุการเข้ามาใช้บริการหรือรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการสนามบาสเกตบอลอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.13, S.D. = 0.88) กระดานหลัง (แป้นบาสเกตบอล) ห่วงบาสเกตบอลและตาข่าย มีความพร้อมในการใช้งานหรือปลอดภัยในการใช้งาน ($\overline{X}$ = 4.12, S.D. = 0.84) และมีการรักษามาตรฐานของอุปกรณ์กีฬาอยู่เสมอ เช่น เส้นสนามชัดเจน เปลี่ยนตาข่ายทุกครั้งที่ตาข่ายชำรุด บำรุงฟื้นฟูสนามบาสเกตบอลอยู่เสมอ ($\overline{X}$ = 4.12, S.D. = 0.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

ความคาดหวัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (n = 385)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานในการเข้า – ออก เพื่อมาใช้บริการภายในสนามบาสเกตบอล	4.19	0.85	มาก
2. มีภูมิทัศน์ที่เหมาะสมหรือมีบรรยากาศโดยรอบสนามบาสเกตบอลที่ดีเหมาะแก่การออกกำลังกาย/เล่นกีฬา	4.31	0.76	มากที่สุด
3. มีการจัดที่นั่งพักบริเวณโดยรอบสนามบาสเกตบอล เพื่อใช้พักผ่อนหรือระหว่างออกกำลังกาย/เล่นกีฬา ที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.11	0.96	มาก
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการอย่างครบถ้วน ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ตู้น้ำดื่ม ร้านอาหาร ร้านขายน้ำดื่มที่สะอาด และบริการอื่นๆ	4.07	0.96	มาก
5. มีการจัดป้ายบอกจุดของสนามบาสเกตบอลอย่างชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.99	0.92	มาก
6. มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการสนามบาสเกตบอลอย่างเพียงพอ	4.13	0.85	มาก
รวม	4.13	0.68	มาก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 4 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ พบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมาก ($\bar{X}$ = 4.13, S.D. = 0.68) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความคาดหวังมากที่สุด 1 ด้าน คือ มีภูมิทัศน์ที่เหมาะสมหรือมีบรรยากาศโดยรอบสนามบาสเกตบอลที่ดีเหมาะแก่การออกกำลังกาย/เล่นกีฬา ($\bar{X}$ = 4.31, S.D. = 0.76) มีระดับความคาดหวังมาก 5 ด้าน คือ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานในการเข้า – ออก เพื่อมาใช้บริการภายในสนามบาสเกตบอล ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = 0.85) มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการสนามบาสเกตบอลอย่างเพียงพอ ($\bar{X}$ = 4.13, S.D. = 0.85) มีการจัดที่นั่ง

พักบริเวณโดยรอบสนามบาสเกตบอล เพื่อใช้พักผ่อนหรือระหว่างออกกำลังกาย/เล่นกีฬา ที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = 0.96) มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการอย่างครบถ้วน ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ตู้น้ำดื่ม ร้านอาหาร ร้านขายน้ำดื่มที่สะอาด และบริการอื่นๆ ($\overline{X}$ = 4.07, S.D. = 0.96) และการจัดป้ายบอกจุดของสนามบาสเกตบอลอย่างชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อการเดินทางมาใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.99, S.D. = 0.92) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ความคาดหวัง ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (n = 385)	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีใจรักบริการ (Service mind) และมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพเรียบร้อย สร้างความสบายใจและสามารถกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการสนามบาสเกตบอลมีกำลังใจในการออกกำลังกาย	4.12	0.91	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายหรือชุดทำงานที่เหมาะสมกับการทำงานและให้บริการเกี่ยวกับสนามกีฬา	4.06	0.94	มาก
3. จำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ตลอดเวลา	4.01	0.95	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีไหวพริบปฏิภาณที่ดีในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่	4.05	0.91	มาก
5. เจ้าหน้าที่รับฟังและสามารถแก้ปัญหาจากข้อเรียกร้องของผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.94	1.04	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการทำงานและใส่ใจต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.95	1.02	มาก
รวม	4.02	0.82	มาก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 5 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความคาดหวังด้านการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมาก ($\overline{X}$ = 4.02, S.D. = 0.82) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลมีระดับความคาดหวังมาก ทั้ง 6 ด้าน คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีใจรักบริการ (Service mind) และมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพเรียบร้อย สร้างความสบายใจและสามารถกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการสนามบาสเกตบอลมีกำลังใจในการออกกำลังกาย ($\overline{X}$ = 4.12, S.D. = 0.91) เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายหรือชุดทำงานที่เหมาะสมกับการทำงานและให้บริการเกี่ยวกับสนามกีฬา ($\overline{X}$ = 4.06, S.D. = 0.94) เจ้าหน้าที่มีไหวพริบปฏิภาณที่ดีในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าใน

การให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ ($\overline{X}$ = 4.05, S.D. = 0.91) จำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ตลอดเวลา ($\overline{X}$ = 4.01, S.D. = 0.95) เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการทำงานและใส่ใจต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 3.95, S.D. = 1.02) และเจ้าหน้าที่รับฟังและสามารถแก้ปัญหาจากข้อเรียกร้องของผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.94, S.D. = 1.04) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยรวม ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยรวม

ความพึงพอใจ (n = 385)	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์หลัก	3.39	0.86	ปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	3.30	0.87	ปานกลาง
การบริการของเจ้าหน้าที่	3.14	0.97	ปานกลาง
รวม	3.28	0.81	ปานกลาง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

จากตารางที่ 6 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.28, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลมีระดับความพึงพอใจปานกลางทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก ($\overline{X}$ = 3.39, S.D. = 0.86) สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ($\overline{X}$ = 3.30, S.D. = 0.87) และการบริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 3.14, S.D. = 0.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์

ความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ (n = 385)	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สนามบาสเกตบอลมีความเป็นมาตรฐาน(การแข่งขันในระดับอื่นๆ)	3.57	0.95	มาก
2. กระดานหลัง (แป้นบาสเกตบอล) ห่วงบาสเกตบอลและตาข่าย มีความพร้อมในการใช้งานหรือปลอดภัยในการใช้งาน	3.44	1.03	มาก
3. พื้นสนามบาสเกตบอล (Court) มีความพร้อมในการใช้งานและปลอดภัยในการใช้งาน	3.36	1.06	ปานกลาง
4. มีการรักษามาตรฐานของอุปกรณ์กีฬาอยู่เสมอ เช่น เส้นสนามชัดเจน เปลี่ยนตาข่ายทุกครั้งที่ตาข่ายชำรุด บำรุงฟื้นฟูสนามบาสเกตบอลอยู่เสมอ	3.25	1.11	ปานกลาง
5. มีการระบุการเข้ามาใช้บริการหรือรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการสนามบาสเกตบอลอย่างชัดเจน	3.33	1.11	ปานกลาง
รวม	3.39	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง คือ ($\overline{X}$ = 3.39, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมาก 2 ด้าน คือ สนามบาสเกตบอลมีความเป็นมาตรฐาน(การแข่งขันในระดับอื่นๆ) ($\overline{X}$ = 3.57, S.D. = 0.95) และกระดานหลัง (แป้นบาสเกตบอล) ห่วงบาสเกตบอลและตาข่าย มีความพร้อมในการใช้งานหรือปลอดภัยในการใช้งาน ($\overline{X}$ = 3.44, S.D. = 1.03) ตามลำดับ มีความพึงพอใจปานกลาง 3 ด้าน คือ พื้นสนามบาสเกตบอล (Court) มีความพร้อมในการใช้งาน และปลอดภัยในการใช้งาน ($\overline{X}$ = 3.36, S.D. = 1.06) มีการระบุการเข้ามาใช้บริการหรือรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการสนามบาสเกตบอลอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.33, S.D. = 1.11) และมีการรักษามาตรฐานของอุปกรณ์กีฬาอยู่เสมอ เช่น เส้นสนามชัดเจน เปลี่ยนตาข่ายทุกครั้งที่ตาข่ายชำรุด บำรุงฟื้นฟูสนามบาสเกตบอลอยู่เสมอ ($\overline{X}$ = 3.25, S.D. = 1.11) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (n = 385)	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานในการเข้า – ออก เพื่อมาใช้บริการภายในสนามบาสเกตบอล	3.46	1.00	มาก
2. มีภูมิทัศน์ที่เหมาะสมหรือมีบรรยากาศโดยรอบสนามบาสเกตบอลที่ดีเหมาะแก่การออกกำลังกาย/เล่นกีฬา	3.59	1.06	มาก
3. มีการจัดที่นั่งพักบริเวณโดยรอบสนามบาสเกตบอล เพื่อใช้พักผ่อนหรือระหว่างออกกำลังกาย/เล่นกีฬา ที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.21	1.13	ปานกลาง
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการอย่างครบถ้วน ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ตู้น้ำดื่ม ร้านอาหาร ร้านขายน้ำดื่มที่สะอาด และบริการอื่นๆ	3.09	1.12	ปานกลาง
5. มีการจัดป้ายบอกจุดของสนามบาสเกตบอลอย่างชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.12	1.17	ปานกลาง
6. มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการสนามบาสเกตบอลอย่างเพียงพอ	3.30	1.14	ปานกลาง
รวม	3.30	0.87	ปานกลาง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

จากตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ พบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง คือ ($\overline{X}$ = 3.30, S.D. = 0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมาก 2 ด้าน คือ ภูมิทัศน์ที่เหมาะสมหรือมีบรรยากาศโดยรอบสนามบาสเกตบอลที่ดีเหมาะแก่การออกกำลังกาย/เล่นกีฬา ($\overline{X}$ = 3.59, S.D. = 1.06) และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานในการเข้า – ออก เพื่อมาใช้บริการภายในสนามบาสเกตบอล ($\overline{X}$ = 3.46, S.D. = 1.00) ตามลำดับ มีความพึงพอใจปานกลาง 4 ด้าน คือ มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้

บริการสนามบาสเกตบอลอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.30, S.D. = 1.14) มีการจัดที่นั่งพักบริเวณโดยรอบสนามบาสเกตบอล เพื่อใช้พักผ่อนหรือระหว่างออกกำลังกาย/เล่นกีฬา ที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.21, S.D. = 1.13) มีการจัดป้ายบอกจุดของสนามบาสเกตบอลอย่างชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อการเดินทางมาใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.12, S.D. = 1.17) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการอย่างครบถ้วน ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ตู้น้ำดื่ม ร้านอาหาร ร้านขายน้ำดื่มที่สะอาด และบริการอื่นๆ ($\overline{X}$ = 3.09, S.D. = 1.12) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ (n = 385)	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีใจรักบริการ (Service mind) และมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพเรียบร้อย สร้างความสบายใจและสามารถกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการสนามบาสเกตบอลมีกำลังใจในการออกกำลังกาย	3.32	1.04	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายหรือชุดทำงานที่เหมาะสมกับการทำงานและให้บริการเกี่ยวกับสนามกีฬา	3.29	1.05	ปานกลาง
3. จำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ตลอดเวลา	3.15	1.10	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีไหวพริบปฏิภาณที่ดีในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่	3.06	1.12	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่รับฟังและสามารถแก้ปัญหาจากข้อเรียกร้องของผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว	2.97	1.19	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการทำงานและใส่ใจต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.08	1.15	ปานกลาง
รวม	3.14	0.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง คือ ($\overline{X}$ = 3.14, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ทั้ง 6 ด้าน คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีใจรักบริการ (Service mind) และมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพเรียบร้อย สร้างความสบายใจและสามารถกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการสนามบาสเกตบอลมีกำลังใจในการออกกำลังกาย ($\overline{X}$ = 3.32, S.D. = 1.04) เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายหรือชุดทำงานที่เหมาะสมกับการทำงานและให้บริการเกี่ยวกับสนามกีฬา ($\overline{X}$ = 3.29, S.D. = 1.05) จำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ตลอดเวลา ($\overline{X}$ = 3.15, S.D. = 1.10) เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการทำงานและใส่ใจต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 3.08, S.D. = 1.15) เจ้าหน้าที่มีไหวพริบปฏิภาณที่ดีในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ ($\overline{X}$ = 3.06, S.D. = 1.12) และเจ้าหน้าที่รับฟังและสามารถแก้ปัญหาจากข้อเรียกร้องของผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 2.97, S.D. = 1.19) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตอนที่ 4 ผลการแจกแจงความถี่ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 10 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตอบคำถามปลายเปิด

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ในอนาคต	ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบคำถามปลายเปิด (n = 40) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
1. อยากให้บำรุง ซ่อมแซม สนามบาสเกตบอลเวลาชำรุดเสียหายหรือใช้การไม่มีประสิทธิภาพให้มีเหมาะสมต่อการเล่นกีฬาดำเนินการให้รวดเร็วมากกว่านี้	24
2.แยกสถานที่เต้นแอโรบิคให้ห่างจากสนามบาสเกตบอลเนื่องจากเสียงรบกวนการสื่อสารขณะเล่นกีฬา	5
3. อยากให้พนักงานมีใจบริการมากกว่านี้	2
4. อยากให้มีบริการน้ำดื่มใกล้สนามบาสเกตบอล	2
5. ถังขยะมีไม่เพียงพอ	1
6. ควรปรับปรุงที่พักข้างสนาม	1
7. อยากให้มีการจัดแข่งขันบาสเกตบอล	1
8. อยากให้มีการควบคุมผู้เล่นที่มีพฤติกรรมไม่ดีและเป็นอันตรายต่อผู้อื่น	1
9. ยกเลิกการให้เช่าสนามเพื่อประโยชน์ส่วนตน	1
10. ไม่ควรเรียกเก็บค่าสมาชิก	1
11. ควรมีที่จอดรถให้มากกว่านี้	1

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตอนที่ 5 ผลการการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานครโดยรวม

ตารางที่ 11 แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานครโดยรวม ด้วยการทดสอบค่า t (Paired Samples t-test)

สิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ความคาดหวัง	4.11	0.65	18.42	0.001*
ความพึงพอใจ	3.28	0.81		

n = 385, *p ≤ 0.05

จากตารางที่ 11 การทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยรวม พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สมมติฐานที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร รายด้าน

ตารางที่ 12 แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยรวม ด้วยการทดสอบค่า t (Paired Samples t-test)

ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์	4.18	0.67	16.18	0.001*
ความพึงพอใจหวังด้านผลิตภัณฑ์	3.39	0.85		
ความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	4.13	0.67	17.41	0.001*
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	3.29	0.87		
ความคาดหวังด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.02	0.81	17.73	0.001*
ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	3.14	0.96		

n = 385, *p ≤ 0.05

จากตารางที่ 12 การทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร รายด้าน พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน

CHULALONGKORN UNIVERSITY

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานครโดยรวม

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยรวม

ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ		
	Pearson Correlation	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านผลิตภัณฑ์	0.234	0.001*	ค่อนข้างต่ำ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	0.273	0.001*	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	0.417	0.001*	ปานกลาง
รวม	0.308	0.001*	ค่อนข้างต่ำ

*$p \leq 0.05$

จากตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานครโดยรวม โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสัน (Pearson Product Moment Correlation) ความสัมพันธ์ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และพบว่า มี 2 ด้าน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ และด้านผลิตภัณฑ์ และทั้งหมดมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

สรุปได้ว่าความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานครโดยรวม

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนชาวไทยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณใช้สูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า74)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. แบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป เรื่อง คาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร และความคิดเห็นรวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาที่มาใช้บริการสนามบาสเกตบอล จำนวนครั้งที่ใช้บริการสนามบาสเกตบอลในหนึ่งสัปดาห์ การเดินทางมาใช้บริการสนามบาสเกตบอล ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ และบุคคลที่ท่านมาทำกิจกรรมด้วย ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ประกอบด้วยการแสดงข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่นๆแบบปลายเปิด

หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบและปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา (IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ 0.92 ซึ่งถือว่าเพียงพอ หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาตรวจสอบหาความเที่ยง (Reliability) โดยทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยและมีลักษณะใกล้เคียงจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงของแบบสอบถาม และได้นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัค พบว่าแบบทดสอบดังกล่าวมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า เท่ากับ 0.93

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลแบบสอบถามแบบออนไลน์ ผ่านระบบ Google form โดยส่งลิงค์ทางเพจเฟสบุ๊คศูนย์กีฬาและศูนย์เยาวชน จำนวน 385 กับผู้ใช้สนามบาสเกตบอลผ่านระบบ Google form มีทั้งหมด 8 เพจเฟสบุ๊ค คือ ศูนย์กีฬารามอินทรา, ศูนย์เยาวชนเกียกกาย สำนักงานนันทนาการและส่งเสริมการเรียนรู้, ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น), ศูนย์สร้างสุขทุกวัยคลองกุ่ม สนส สวท, ศูนย์กีฬาวชิรเบญจทัศ, ศูนย์เยาวชน คลองเตย, ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ และ ศูนย์เยาวชนจอมทอง กนท. สวท. โดยมีหนังสือขอความอนุเคราะห์ทำการเก็บข้อมูลงานวิจัยจากคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และส่งลิงค์ทางเพจเฟสบุ๊คศูนย์กีฬาและศูนย์เยาวชน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการขอความอนุเคราะห์ให้ทางเพจเฟสบุ๊คศูนย์กีฬาและศูนย์เยาวชนโพสแบบสอบถามไว้ทางหน้าเพจเฟสบุ๊คและปักหมุดเพื่อให้โพสอยู่บนสุดของเพจเฟสบุ๊ค

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่จากผู้ตอบแบบสอบถาม นำข้อมูลดิบมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบสมมติฐาน ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยด้วยการสถิติการทดสอบค่า t (Paired Samples t-test) และใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลวิจัยพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 78.7 ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.4 ส่วนใหญ่ระยะเวลาที่มาใช้บริการสนามบาสเกตบอล 1 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.3 ส่วนใหญ่จำนวนครั้งที่มาใช้บริการสนามบาสเกตบอล 2 – 3 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 42.6 ส่วนใหญ่การเดินทางมาใช้บริการสนามบาสเกตบอล โดยรถส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 63.4 ส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ คือ 18:00 – 20:59 น. คิดเป็นร้อยละ 74.5 ส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ คือ ออกกำลังกาย คิดเป็นร้อยละ 82.1 และส่วนใหญ่บุคคลที่มาทำกิจกรรมด้วย คือ มาทำกิจกรรมกับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 52.7

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความคาดหวังโดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังรายด้านพบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับความคาดหวังมากทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก ($\overline{X}$ = 4.18, S.D. = 0.68) ด้านสิ่ง

อำนวยความสะดวกอื่น ๆ ($\overline{X}$ = 4.13, S.D. = 0.68) และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 4.02, S.D. = 0.82) ตามลำดับ สามารถจำแนกได้ดังนี้ คือ ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ($\overline{X}$ = 4.18, S.D. = 0.68) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลมีระดับความคาดหวังมากที่สุด 3 ด้าน คือ ความเป็นมาตรฐาน(การแข่งขันในระดับอื่นๆ) ($\overline{X}$ = 4.23, S.D. = 0.80) และพื้นสนามบาสเกตบอล (Court) มีความพร้อมในการใช้งาน และปลอดภัยในการใช้งาน ($\overline{X}$ = 4.23, S.D. = 0.88) ตามลำดับ มีระดับความคาดหวังมาก 3 ด้าน คือ มีการระบุการเข้ามาใช้บริการหรือรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการสนามบาสเกตบอลอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.13, S.D. = 0.88) กระดานหลัง (แป้นบาสเกตบอล) ห่วงบาสเกตบอลและตาข่าย มีความพร้อมในการใช้งานหรือปลอดภัยในการใช้งาน ($\overline{X}$ = 4.12, S.D. = 0.84) และมีการรักษามาตรฐานของอุปกรณ์กีฬาอยู่เสมอ เช่น เส้นสนามชัดเจน เปลี่ยนตาข่ายทุกครั้งที่ตาข่ายชำรุด บำรุงฟื้นฟูสนามบาสเกตบอลอยู่เสมอ ($\overline{X}$ = 4.12, S.D. = 0.89) ตามลำดับ

ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมาก ($\overline{X}$ = 4.13, S.D. = 0.68) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความคาดหวังมากที่สุด 1 ด้าน คือ มีภูมิทัศน์ที่เหมาะสมหรือมีบรรยากาศโดยรอบสนามบาสเกตบอลที่ดีเหมาะแก่การออกกำลังกาย/เล่นกีฬา ($\overline{X}$ = 4.31, S.D. = 0.76) มีระดับความคาดหวังมาก 5 ด้าน คือ มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานในการเข้า – ออกเพื่อมาใช้บริการภายในสนามบาสเกตบอล ($\overline{X}$ = 4.19, S.D. = 0.85) มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการสนามบาสเกตบอลอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 4.13, S.D. = 0.85) มีการจัดที่นั่งพักบริเวณโดยรอบสนามบาสเกตบอล เพื่อใช้พักผ่อนหรือระหว่างออกกำลังกาย/เล่นกีฬา ที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = 0.96) มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการอย่างครบถ้วน ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ตู้น้ำดื่ม ร้านอาหาร ร้านขายน้ำดื่มที่สะอาด และบริการอื่นๆ ($\overline{X}$ = 4.07, S.D. = 0.96) และการจัดป้ายบอกจุดของสนามบาสเกตบอลอย่างชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อการเดินทางมาใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.99, S.D. = 0.92) ตามลำดับ

ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความคาดหวังด้านการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ($\overline{X}$ = 4.02, S.D. = 0.82) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลมีระดับความคาดหวังมาก ทั้ง 6 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีใจรักบริการ (Service mind) และมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพเรียบร้อย สร้างความสบายใจและสามารถกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการสนามบาสเกตบอลมีกำลังใจในการออกกำลังกาย ($\overline{X}$ = 4.12, S.D. = 0.91) เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายหรือชุดทำงานที่เหมาะสมกับการทำงานและให้บริการเกี่ยวกับสนามกีฬา ($\overline{X}$ = 4.06, S.D. = 0.94) เจ้าหน้าที่มีไหวพริบปฏิภาณที่ดีในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

และการปฏิบัติหน้าที่ ($\overline{X}$ = 4.05, S.D. = 0.91) จำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ตลอดเวลา ($\overline{X}$ = 4.01, S.D. = 0.95) เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการทำงานและใส่ใจต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 3.95, S.D. = 1.02) และเจ้าหน้าที่รับฟังและสามารถแก้ปัญหาจากข้อเรียกร้องของผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.94, S.D. = 1.04) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.28, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลมีระดับความพึงพอใจปานกลางทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก ($\overline{X}$ = 3.39, S.D. = 0.86) สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ($\overline{X}$ = 3.30, S.D. = 0.87) และการบริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 3.14, S.D. = 0.97) ตามลำดับ สามารถจำแนกได้ดังนี้

ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง คือ ($\overline{X}$ = 3.39, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมาก 2 ด้าน คือ สนามบาสเกตบอลมีความเป็นมาตรฐาน(การแข่งขันในระดับอื่นๆ) ($\overline{X}$ = 3.57, S.D. = 0.95) และกระดานหลัง (แป้นบาสเกตบอล) ห่วงบาสเกตบอลและตาข่าย มีความพร้อมในการใช้งานหรือปลอดภัยในการใช้งาน ($\overline{X}$ = 3.44, S.D. = 1.03) ตามลำดับ มีความพึงพอใจปานกลาง 3 ด้าน คือ พื้นสนามบาสเกตบอล (Court) มีความพร้อมในการใช้งาน และปลอดภัยในการใช้งาน ($\overline{X}$ = 3.36, S.D. = 1.06) มีการระบุการเข้ามาใช้บริการหรือรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการสนามบาสเกตบอลอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.33, S.D. = 1.11) และมีการรักษามาตรฐานของอุปกรณ์กีฬาอยู่เสมอ เช่น เส้นสนามชัดเจน เปลี่ยนตาข่ายทุกครั้งที่ตาข่ายชำรุด บำรุงฟื้นฟูสนามบาสเกตบอลอยู่เสมอ ($\overline{X}$ = 3.25, S.D. = 1.11) ตามลำดับ

ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง คือ ($\overline{X}$ = 3.30, S.D. = 0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมาก 2 ด้าน คือ ภูมิทัศน์ที่เหมาะสมหรือมีบรรยากาศโดยรอบสนามบาสเกตบอลที่ดีเหมาะแก่การออกกำลังกาย/เล่นกีฬา ($\overline{X}$ = 3.59, S.D. = 1.06) และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานในการเข้า – ออก เพื่อมาใช้บริการภายในสนามบาสเกตบอล ($\overline{X}$ = 3.46, S.D. = 1.00) ตามลำดับ มีความพึงพอใจปานกลาง 4 ด้าน คือ มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการสนามบาสเกตบอลอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.30, S.D. = 1.14) มีการจัดที่นั่งพักบริเวณโดยรอบสนาม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บาสเกตบอล เพื่อใช้พักผ่อนหรือระหว่างออกกำลังกาย/เล่นกีฬา ที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.21, S.D. = 1.13) มีการจัดป้ายบอกจุดของสนามบาสเกตบอลอย่างชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อการเดินทางมาใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.12, S.D. = 1.17) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการอย่างครบถ้วน ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ตู้น้ำดื่ม ร้านอาหาร ร้านขายน้ำดื่มที่สะอาด และบริการอื่นๆ ($\overline{X}$ = 3.09, S.D. = 1.12) ตามลำดับ

ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง คือ ($\overline{X}$ = 3.14, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ทั้ง 6 ด้าน คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีใจรักบริการ (Service mind) และมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพเรียบร้อย สร้างความสบายใจและสามารถกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการสนามบาสเกตบอลมีกำลังใจในการออกกำลังกาย ($\overline{X}$ = 3.32, S.D. = 1.04) เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายหรือชุดทำงานที่เหมาะสมกับการทำงานและให้บริการเกี่ยวกับสนามกีฬา ($\overline{X}$ = 3.29, S.D. = 1.05) จำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ตลอดเวลา ($\overline{X}$ = 3.15, S.D. = 1.10) เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการทำงานและใส่ใจต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 3.08, S.D. = 1.15) เจ้าหน้าที่มีไหวพริบปฏิภาณที่ดีในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ ($\overline{X}$ = 3.06, S.D. = 1.12) และเจ้าหน้าที่รับฟังและสามารถแก้ปัญหาจากข้อเรียกร้องของผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 2.97, S.D. = 1.19) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

การทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยรวม ผลวิจัยพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร การทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร รายด้าน ผลวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยรวม โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสัน (Pearson Product Moment Correlation) ความสัมพันธ์ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และพบว่า มี 2 ด้าน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ และด้านผลิตภัณฑ์ และทั้งหมดมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

สรุปได้ว่าความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายได้ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

1. ความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยหากพิจารณาเป็นรายด้านพบระดับความคาดหวังมากที่สุด 2 ข้อ คือ สนามบาสเกตบอลมีความเป็นมาตรฐาน (การแข่งขันในระดับอื่นๆ) และพื้นสนามบาสเกตบอล (Court) มีความพร้อมในการใช้งาน และปลอดภัยในการใช้งาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกีฬาบาสเกตบอลนั้นมีการกำหนดมาตรฐานสนามและอุปกรณ์กีฬาที่เกี่ยวข้องในการแข่งขันจากสหพันธ์บาสเกตบอลนานาชาติ (The Federal International Basketball Association - FIBA) แม้ว่าการแข่งขันบาสเกตบอลตามสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งเป็นในลักษณะกิจกรรมนันทนาการ สามารถกระทำได้โดยไม่ต้องมีมาตรฐานกำหนด

(การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2550)แต่ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลก็จะมีความคาดหวัง ในความเป็นมาตรฐานและความพร้อมในการใช้งานสนามบาสเกตบอล ดังนั้นในการอำนวยความสะดวกของการมาใช้บริการในสนามที่ได้มาตรฐานจึงทำให้ได้รับความรู้สึกของการได้ลงเล่นมีสนามที่เสมือนกับได้ลงทำการแข่งขันจริง สอดคล้องกับ พิรุณ ชัยเลิศ (2560) ซึ่งศึกษาคุณภาพการบริการของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอ.เมือง จ.เชียงใหม่ ซึ่งผู้ใช้บริการมีความคาดหวังกับผลิตภัณฑ์ซึ่งในบริบทนี้คือคุณภาพของหญ้าเทียม นุ่มรับแรงกระแทกเท้าได้อย่างปลอดภัยในระดับมาก และสอดคล้องกับ สุชาติ บินโต๊ะหีม (2557) ที่ได้ศึกษาสภาพความเป็นจริงและความคาดหวังในการออกกำลังกายของนักศึกษา ได้พบว่า ความคาดหวังในด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนกิจกรรมในการออกกำลังกาย ที่จัดการโดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง อยู่ในระดับมาก

1.2 ความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมาก แบ่งเป็น ระดับความคาดหวังมากที่สุด 1 ด้าน คือ มีภูมิทัศน์ที่เหมาะสมหรือมีบรรยากาศโดยรอบสนามบาสเกตบอลที่ดีเหมาะแก่การออกกำลังกาย/เล่นกีฬา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้สนามบาสเกตบอลคาดหวังถึงสภาพแวดล้อมที่ดี ทำให้มีความต้องการออกกำลังกายมากขึ้นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชัย จิตติวสุรัตน์ และ ฐปณี รัตนถาวร (2564) ได้ศึกษาเรื่องการเสริมศักยภาพขององค์ประกอบภูมิทัศน์เพื่อเอื้อต่อกิจกรรมออกกำลังกายในสวนระแวกบ้าน จากผลการศึกษาได้เสนอแนวทางดังนี้ 1. การออกแบบสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการออกกำลังกายควรใช้หลักการออกแบบภูมิทัศน์ให้เกิดการรับรู้และดึงดูดความสนใจด้วยองค์ประกอบที่มีลักษณะดังนี้ 1.1 ความเป็นธรรมชาติ 1.2 ความชัดเจน 1.3 ความซับซ้อน และ 2. การออกแบบองค์ประกอบภูมิทัศน์ที่ส่งผลต่อการออกกำลังกาย ควรกำหนดให้ 2.1 องค์ประกอบหลักสามารถรองรับการสัญจรและกิจกรรมออกกำลังกาย 2.2 องค์ประกอบรองช่วยสร้างความร่มรื่นและสภาวะน่าสบาย และ 2.3 องค์ประกอบเสริมสามารถผสานการใช้สอยร่วมกับการออกกำลังกายได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสรายุทธ เกศโสภาสฤษดิ์ (2558) ซึ่งพบว่า ผู้มาใช้บริการสถานบริการฟิตเนส มีระดับความคิดเห็นว่าปัจจัยในด้านสถานบริการฟิตเนสซึ่งจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะจงรักภักดีในการใช้บริการนั้นควรมีบรรยากาศที่ดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในด้านความปลอดภัยของสถานบริการฟิตเนส

1.3 ความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผลวิจัยพบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความคาดหวังด้านการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม โดย ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลมีระดับความคาดหวังมาก ทั้ง 6 ด้าน คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีใจรักบริการ (Service mind) และมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพเรียบร้อย สร้างความสบายใจและสามารถกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการสนาม

บาสเกตบอลมีกำลังใจในการออกกำลังกาย เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายหรือชุดทำงานที่เหมาะสมกับการทำงานและให้บริการเกี่ยวกับสนามกีฬา เจ้าหน้าที่มีไหวพริบปฏิภาณที่ดีในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ จำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการทำงานและใส่ใจต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่รับฟังและสามารถแก้ปัญหาจากข้อเรียกร้องของผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับ อัคร อัครจิรายุ (2559) ซึ่งผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครมีความคาดหวังด้านบุคลากรมากในทุกด้าน ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ มีการแต่งกาย สภาพมีความเหมาะสม มีทักษะการถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจนเป็นอย่างดี มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ และมีความสนใจกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ และยังสอดคล้องกับ ภาวินี ชุ่มใจ (2561) ซึ่งผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีความคาดหวังสูง ในด้านความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม โดยเรียงลำดับจากความรวดเร็วในการแก้ปัญหาที่ผู้ใช้บริการร้องขอ เช่น การตักเตือนห้ามปรามผู้ทำผิดกฎของศูนย์กีฬาตามมาด้วยเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่ประจำสนามตลอดเวลาที่เปิดบริการ และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่เป็นที่เชื่อมั่นและไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจมาก 2 ด้าน คือ ด้านสนามบาสเกตบอลมีความเป็นมาตรฐาน (การแข่งขันในระดับอื่นๆ) และด้านกระดานหลัง (แป้นบาสเกตบอล) ห่วงบาสเกตบอลและตาข่าย มีความพร้อมในการใช้งานหรือปลอดภัยในการใช้งาน ในขณะที่ด้านอื่น ๆ ทั้งด้านพื้นสนามบาสเกตบอลมีความพร้อมในการใช้งานและปลอดภัยในการใช้งาน ด้านการรักษามาตรฐานอุปกรณ์กีฬาอยู่เสมอ และ ด้านมีการระบุเข้ามาใช้บริการหรือรายละเอียดที่เกี่ยวกับการใช้บริการสนามบาสเกตบอลอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง หากวิเคราะห์จากข้อเสนอแนะ ซึ่งมีจำนวนถึง 24 คนที่อยากให้มีการบำรุง ซ่อมแซม สนามบาสเกตบอลเวลาชำรุดเสียหายหรือใช้การไม่มีประสิทธิภาพให้มีเหมาะสมต่อการเล่นกีฬา ดำเนินการให้รวดเร็วมากกว่านี้ นั่นอาจแสดงถึงความล่าช้าในการปรับปรุง ซ่อมแซมสนามและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ฝ่ายนโยบายและแผนการกีฬาแห่งประเทศไทย (2562) ซึ่งได้มีการสำรวจความพึง

พอใจของผู้ใช้บริการทางกีฬาในการบริการด้านสถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจในการที่สนามกีฬามีสภาพเสื่อมโทรม เก่า สีพื้นสนาม สีเส้นหลุดลอก เสียหายมากที่สุด สอดคล้องกับ ธัญลักษณ์ หงส์โต และ ยุวดี วงศ์ใหญ่ (2559) ซึ่งสำรวจความพึงพอใจและความสำคัญในการใช้บริการสนามกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล ได้พบว่าแม้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก แต่ก็มีความเห็นในส่วนของคำถามปลายเปิดว่าควรปรับปรุงอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเพื่อความปลอดภัยมากที่สุด อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงผลิตภัณฑ์หลักอย่างด้านสนามบาสเกตบอลมีความเป็นมาตรฐาน (การแข่งขันในระดับอื่นๆ) และด้านกระดานหลัง (แป้นบาสเกตบอล) ห่วงบาสเกตบอลและตาข่าย มีความพร้อมในการใช้งานหรือปลอดภัยในการใช้งานซึ่งความพึงพอใจยังอยู่ในระดับมาก นั่นหมายถึงด้านผลิตภัณฑ์สำหรับผู้ใช้สนามบาสเกตบอลยังเป็นสิ่งสำคัญที่สุดทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับพิรุณ ไชยเลิศ (2560) ซึ่งศึกษาคุณภาพการบริการของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอ.เมือง จ.เชียงใหม่ ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับผลิตภัณฑ์ซึ่งในบริบทนี้คือคุณภาพของหญ้าเทียม นุ่มรับแรงกระแทกเท้าได้อย่างปลอดภัยในระดับมา และสอดคล้องกับ อุทัยวรรณ ทองสุข (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่องการประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์หลัก นั้นคือสนามกีฬาและอุปกรณ์กีฬาที่ได้มาตรฐาน

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง คือ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมาก 2 ด้าน คือ ภูมิทัศน์ที่เหมาะสมหรือมีบรรยากาศโดยรอบสนามบาสเกตบอลที่ดีเหมาะแก่การออกกำลังกาย/เล่นกีฬา และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานในการเข้า – ออก เพื่อมาใช้บริการภายในสนามบาสเกตบอล ผู้วิจัยมีความเห็นว่าด้วยสนามบาสเกตบอลหลาย ๆ ที่จะให้บริการในบริเวณสวนสาธารณะซึ่งมีการจัดภูมิทัศน์ที่ร่มรื่นอยู่แล้ว จึงทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการออกกำลังกาย รวมทั้งจากการที่สนามบาสเกตบอลหลายที่อยู่ในสวนสาธารณะนั้นทำให้มีเวลาเปิดปิดที่ชัดเจน มียามหรือบุคลากรรักษาความปลอดภัยคอยตรวจตรา ทำให้ให้ความรู้สึกปลอดภัยต่อผู้ใช้สนามบาสเกตบอล สอดคล้องกับพิรุณ ชัยเลิศ (2560) ซึ่งศึกษาคุณภาพการบริการของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอ.เมือง จ.เชียงใหม่ ซึ่งผู้ใช้บริการพึงพอใจจากคุณภาพตามความเป็นจริงในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ความสะอาด ความสวยงามทั่วไปบริเวณสนาม สภาพอุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศได้เหมาะสม และในส่วนของด้านความไว้วางใจ เช่น ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม และความปลอดภัยในการเดินทางมาสนามฟุตบอลหญ้าเทียม อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านอื่น ๆ อีก 4

ด้าน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่จอดรถมีเพียงพอ มีการจัดที่นั่งพักโดยรอบสนามบาสเกตบอล มีป้ายบอกจุดของสนามบาสเกตบอลอย่างชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการครบถ้วน เช่น ห้องน้ำ ร้านอาหาร ร้านขายน้ำดื่มเป็นต้น ซึ่งจะสอดคล้องกับ ฉัตรชัย ประภัศร และวนัสนันท์ วงศ์ประสิทธิ์ (2563) ซึ่งพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสถานที่ออกกำลังกาย และเล่นกีฬาใน มหาวิทยาลัยราชภัฏราช นครินทร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง โดยรายข้อ มีตัวอย่างสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ มาตรฐานของร้านขายอาหารและเครื่องดื่ม ความเพียงพอของสถานที่พักผ่อนก่อน-หลังออกกำลังกาย เป็นต้น แต่ไม่สอดคล้องกับ ฝ่ายนโยบายและแผนการกีฬาแห่งประเทศไทย (2562) ซึ่งพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับมากในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีความครบถ้วนครอบคลุมความต้องการ และ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นประโยชน์ต่อท่านในการใช้งาน

2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลให้ระดับความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ทั้ง 6 ด้าน คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีใจรักบริการ (Service mind) และมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพเรียบร้อย สร้างความสบายใจและสามารถกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการสนามบาสเกตบอลมีกำลังใจในการออกกำลังกาย เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายหรือชุดทำงานที่เหมาะสมกับการทำงานและให้บริการเกี่ยวกับสนามกีฬา จำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการทำงานและใส่ใจต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีไหวพริบปฏิภาณที่ดีในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่รับฟังและสามารถแก้ปัญหาจากข้อเรียกร้องของผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ในส่วนนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเป็นเพราะผู้ใช้สนามบาสเกตบอลส่วนใหญ่จะมาใช้สนามบาสเกตบอลในเวลา 18:00-20:59 น. ทำให้เจ้าหน้าที่บุคลากรมีจำนวนไม่มากนัก ด้วยส่วนใหญ่จะเลิกงานแล้วตามเวลาราชการ ทำให้เมื่อจะติดต่อแก้ไขปัญหาอะไรอาจไม่มีความสะดวกนัก สอดคล้องกับ อัคร อัครจิรายุ (2559) ซึ่งผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจด้านบุคลากรปานกลางในทุกด้าน ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ มีทักษะการถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจนเป็นอย่างดี มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ และมีความสนใจกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการยกเว้น มีการแต่งกาย สภาพมีความเหมาะสม ที่มีความพึงพอใจมาก สอดคล้องกับ ฉัตรชัย ประภัศร และวนัสนันท์ วงศ์ประสิทธิ์ (2563) ซึ่งพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสถานที่ออกกำลังกาย และเล่นกีฬาใน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อสถานที่ออกกำลังกาย และ เล่นกีฬาในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์อยู่ในระดับ ปานกลางทั้ง 8 ด้าน ดังนี้ ความมีมนุษย์สัมพันธ์ และการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ ความสนใจ และ ความสามารถในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความเต็มใจต่อการบริการ ความสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ความเหมาะสมของวัน-เวลา ที่เปิดให้บริการของสถานที่ออกกำลังกาย และเล่นกีฬา ความสม่ำเสมอต่อการให้บริการ

3. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยรวม ผลวิจัยพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน ด้วยการทดสอบค่า t (Paired Samples t-test) ซึ่งระดับของความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยที่ 4.11 (S.D.=0.65) ซึ่งอยู่ในระดับมาก และระดับของความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.28 (S.D.=0.81) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทดสอบหาความแตกต่าง พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร มีมากกว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การไปใช้บริการสนามบาสเก็ตบอลถึงแม้ว่าจะไม่ต้องเสียเงิน แต่ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลก็จะมีความคาดหวังต่อผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ซึ่งก็ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยจะเป็นในส่วนของการคาดการณ์ก่อนได้ไปใช้ อย่างไรก็ตามเมื่อได้ไปใช้ในระยะหนึ่งแล้ว กล่าวคือส่วนใหญ่มากกว่า 1 ปีขึ้นไป ก็จะพบว่าไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับกลางเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าในกรณีที่ความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังอาจทำให้ผู้ใช้บริการอาจไม่กลับมาใช้ซ้ำ แต่ในการบริการฟรีจากภาครัฐอาจทำให้มีผลต่อการรับบริการและเป็นกีฬาชนิดทีมอาจมีการเชิญชวนหรือนัดกันไปที่ไหนก็อาจจะไม่ได้เลือกมากนัก หรือความสะดวกในการเดินทาง และอีกหลายๆปัจจัยที่ส่งผลให้ใช้ซ้ำต่อเนื่อง และยังมีในเรื่องความเกี่ยวข้องกับการจัดสรรงบประมาณในการดูแลจากภาครัฐทั้งในเรื่องของการซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุด การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วน หรือการจัดการบุคลากร ซึ่งด้วยงบประมาณที่จำกัด อาจไม่สามารถจ้างเจ้าหน้าที่ได้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่หนึ่งคนอาจต้องทำหน้าที่หลาย ๆ อย่าง และมีเจ้าหน้าที่จำกัดในหลังเวลาราชการ ทำให้การจัดการแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการไม่รวดเร็วดังต้องการ ซึ่งผลการศึกษาก็จะใกล้เคียงกันกับสถานที่ให้บริการนันทนาการของภาครัฐอื่น ๆ เช่นกัน เช่น อัครอัครจิรายุ (2559) ซึ่งศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร โดยผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังโดยรวมในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากในทุกด้าน เมื่อพิจารณาความคาดหวังเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร มีความ

คาดหวัง ด้านบริการ และ ด้านความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอานวยความสะดวก และด้านบุคลากร ตามลำดับ ในขณะที่ความพึงพอใจโดยรวมได้ปานกลางทุกด้าน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจด้านบริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ความพึงพอใจในด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ สอดคล้องกับ ภาวินี ชุ่มใจ (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่องความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยมีการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพตามความเป็นจริง พบว่าขณะที่คุณภาพที่คาดหวังอยู่ระดับสูงทุกด้าน คุณภาพตามความเป็นจริงอยู่ระดับปานกลางทุกด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสนาม อุปกรณ์และพื้นที่อำนวยความสะดวก ด้านบริการอำนวยความสะดวก ด้านความเชื่อถือ/ความไว้วางใจในการจัดระบบการจัดการสนาม ด้านความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม ด้านความสะดวกในการเข้าถึง ด้านราคา การชำระเงินและส่งเสริมการขาย

4. ความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร ซึ่ง มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน โดยแยกเป็นรายด้านพบว่า ความสัมพันธ์ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มีระดับปานกลาง ซึ่งมากกว่า ด้านผลิตภัณฑ์หลัก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่าในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ตอบสนองกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลได้ค่อนข้างดีกว่าด้านผลิตภัณฑ์หลัก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เพราะการบริการของเจ้าหน้าที่อาจขึ้นอยู่กับตัวบุคคลหรือมาตรฐานของการให้บริการในหน่วยงานนั้นๆซึ่งสามารถเพิ่มการบริการเข้าไปเพื่อให้ตอบสนองกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการให้มากขึ้นเพราะการบริการจากเจ้าหน้าที่ใช้ต้นทุนที่น้อยมาก และเป็นสิ่งที่สามารถปรังปรุงแก้ไขยกระดับการบริการให้สูงมากขึ้นได้โดยไม่ต้องรอนาน ไม่ว่าจะเป็นการสอนและอบรบพนักงานหรือวางมาตรฐานการบริการที่สูงขึ้น สร้างความสัมพันธ์และความรู้สึกที่ดีให้แก่ผู้มาใช้บริการถึงแม้ปัจจัยในด้านอื่นๆอาจยังไม่ตอบโจทย์กับผู้ใช้บริการแต่ก็อาจทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกที่ดีและอยากมาใช้บริการที่สถานที่นั้นๆ หากมีเจ้าหน้าที่ ที่มีการบริการที่ดีและสามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วในทุกๆด้าน ซึ่งจากงานวิจัยการให้บริการตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลในระดับหนึ่งแต่ไม่ทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมลพรรณ นิยมจันทร์ (2557) การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการ ต่างกับด้านผลิตภัณฑ์และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่ต้องอาศัยงบประมาณในการบำรุง ซ่อมแซม ปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลได้ตามความคาดหวัง ซึ่ง

สอดคล้องกับ งานวิจัย ของ ธัญลักษณ์ หงส์โต และ ยุวดี วงค์ใหญ่(2559) ผลวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งหากมีความพร้อมใช้งานและพร้อมบริการ ย่อมส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ และงานวิจัยของ เอกรินทร์ กิตติเลิศภักดีกุล (2558) แสดงถึงความพึงพอใจต่อสนามกีฬาลดลงหากสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสภาพของสนามมีความเสื่อมโทรม

ข้อจำกัดงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลที่อยู่ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ค่อนข้างรุนแรง การเก็บข้อมูลทำให้ต้องเปลี่ยนรูปแบบการเก็บข้อมูลเป็นทางออนไลน์ ซึ่งผลวิจัยอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงหากเป็นการเก็บวิธีเดิม และตัวผู้วิจัยเองได้ประสบอุบัติเหตุรุ่นแรงทางรถจักรยานยนต์ทำให้ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ จึงจำเป็นต้อง ลาพักการศึกษาไป เป็นเวลา 2 เทอม หรือเป็นเวลา 1 ปีการศึกษา ทำให้การดำเนินงานวิจัยมีระยะเวลาล่าช้าออกไป

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลวิจัยจะพบว่าความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจปานกลาง และข้อที่น้อยที่สุดคือ มีการรักษามาตรฐานของอุปกรณ์กีฬาอยู่เสมอ เช่น เส้นสนามชัดเจน เปลี่ยนตาข่ายทุกครั้งที่ตาข่ายชำรุด บำรุงฟื้นฟูสนามบาสเกตบอลอยู่เสมอ ดังนั้นนอกจากภาครัฐจะต้องจัดสรรงบประมาณดูแลปรับปรุงส่วนดังกล่าว อาจจัดกิจกรรมจิตอาสาเพื่อให้ชุมชนและผู้ใช้สนามบาสเกตบอล หรือผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ช่วยกันปรับปรุงทาสีดูแลเพื่อเป็นการสนับสนุนการจัดการดูแลฟื้นฟูสนามฯ เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายบางส่วนของรัฐ และสามารถเพิ่มพูนความสัมพันธ์ด้วย

2. อาจมีการใช้โซเชียลมีเดีย หรือกล่องข้อเสนอแนะร้องเรียนในบริเวณรอบ ๆ สนามบาสเกตบอล เพื่อให้การเข้าถึงเจ้าหน้าที่โดยการแจ้งปัญหาต่าง ๆ ของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลสามารถทำได้ แม้ว่าจะเป็นเวลานอกราชการ

3. จากข้อคิดเห็นจากผู้ใช้สนามบาสเกตบอลในเรื่องของมลภาวะทางเสียงที่ทำให้ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลไม่สามารถสื่อสารได้จากการที่มีเสียงจากลานเต้นแอโรบิคที่ดังรบกวนการสื่อสาร กีฬาบาสเกตบอลเป็นกีฬาที่เล่นเป็นทีม ทำให้ต้องใช้การสื่อสารทางเสียงด้วยเพื่อบอกกล่าวหรือป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นได้ อาจมีการจัดสรรพื้นที่ที่ใช้เสียงดังให้ห่างจากบริเวณสนามบาสเกตบอลหรือจัดกิจกรรมในพื้นที่ที่สามารถเก็บเสียงได้

4. จากข้อมูลดิบในเรื่องการเดินทางมาใช้สนามบาสเกตบอล ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลเดินทางโดยรถส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 63.4 สอดคล้องกับข้อคิดเห็นจากผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่ให้ข้อเสนอว่าควรมีที่จอดรถให้มากกว่านี้ เพื่อเป็นการยกระดับการบริการอาจพิจารณา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ในการจัดสรรพื้นที่จอดรถเพิ่มขึ้นเพื่ออำนวยคามสะดวกแก่ผู้ใช้สนามบาสเกตบอลหรือผู้มาใช้บริการอื่นๆ

5. จากค่าความสัมพันธ์ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มีระดับมากที่สุด ใน 3 ด้าน เพื่อเป็นการยกระดับบริการให้ดีขึ้นภายใต้เงื่อนไขงบที่จำกัด อาจมีการอบรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ผู้มาใช้บริการพึงพอใจมากขึ้น ก็จะส่งผลกับความพึงพอใจในภาพรวมให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ด้วยงานวิจัยเป็นการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลในการบริการนันทนาการภาครัฐ งานวิจัยในอนาคตอาจศึกษาในส่วนของสนามบาสเกตบอลโดยภาคเอกชน เพื่อเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างที่ผู้ที่ให้บริการต้องนำไปจัดการและปรับปรุงเพื่อทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ

3. อาจเป็นการศึกษาความพึงพอใจในมิติอื่นๆของกีฬาบาสเกตบอลเช่น ความพึงพอใจต่อการจัดการแข่งขันกีฬาบาสเกตบอลที่ทางภาครัฐหรือสมาคมบาสเกตบอลแห่งประเทศไทยเป็นผู้จัดทั้งในความเป็นมาตรฐานต่างๆ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

4. ด้วยงานวิจัยเป็นการศึกษาเกี่ยวกับสนามบาสเกตบอล งานวิจัยในอนาคตอาจศึกษาในสนามกีฬาชนิดอื่นๆ ของทางภาครัฐที่ให้บริการกับประชาชน เช่น สนามฟุตบอล สนามฟุตซอล สนามวอลเลย์บอล ฯลฯ

5. ด้วยสนามบาสเกตบอลแต่ละที่มีความแตกต่างของทางสนามทั้งผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นลักษณะทางกายภาพ ด้านการจัดการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นเพื่อให้ได้รับผลประโยชน์ที่จะไปพัฒนาสนามบาสเกตบอลนั้น ๆ อาจพิจารณาในการการทำวิจัยโดยเลือกสถานที่อย่างเจาะจงก็จะทำให้ได้รับประโยชน์ในการจัดการการพัฒนาหรือปรับปรุงให้ได้ดียิ่งขึ้นได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บรรณานุกรม

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education*. Routledge.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of test. *Psychometrika, 16*(3), 297-334.

Eun, H. K., & Lee, J. H. (2013). The Impact on Service Quality of Public Sports Facilities on Citizens' Satisfaction Image, and Word-of-mouth Intention. *Sport Journal 15*(1).

Fountain, S., & Goodwin, L. (2002). *Capital Letter PE to 16* (2 ed.). Gráficas Estella.

Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. McGraw-Hill.

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.

Kelly, J. R. (1996). *Leisure*. Allyn&Bacon.

Kotler, P. (1994). *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*. Prentice Hall Internationnal.

Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium)*. Prentice Hall.

Liu, Y., Taylor, P., & Shibli, S. (2009). Measuring customer service quality of English public sport facilities International. *Journal of Sport Management and Marketing, 6*(3).

Mill, R. (1986). *Tourist Characteristics and Trends.* . Goverment Printing Office.

Mullins, L. T. (1985). *Management and orgnisational behaviour*. Pitman Publishing

Norman, D. (1999). *Sociology of Fammilies*. Prine Forge Press.

Parasuraman, A., Zeitheml, & Berry, L., L,. (1994). Alternative scale for Measuring Service Quality;A Comparative Assessment Based on Phychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*

Powell, D. H. (1983). *Understanding Human Adjustment: Normal Adaptation through the Life Cycle*. Little Brown.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

Rozita, A. L., Nor Zana, A. A., Khairulzaman, H., & Norlizah, A. H. (2014). AMER International Conference on Quality of Life. Impact of Sport Complex Services towards Costumer Behaviour in Terengganu. 410-418.

Shell, M. W. (1975). *Responding to social Change*. Dowden Hutchison Press.

Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Jonh Wiley.

Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavior Science*. Van Norstand Reinhold Company.

Yoder, D. G. (2006). *Leisure and Recreation for individuals in Society. In Human Kinetics. Introduction to Recreation and Leisure.* Human Kinetices.

เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย. (2554). การนันทนาการ. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย. (2555). เทคนิคและทักษะกีฬาบาสเกตบอล. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย. (2559). หลักการจัดการการกีฬาและการออกกำลังกาย. คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เทียนชัย ไชยเศรฐ. (2551). คุณภาพงานบริการทางเทคนิคการแพทย์. www.thaimedtech.exteen.com/20051125/entry-2

เนาวรัตน์ แย้มแสงสังข์. (2542). แนวคิดและกลยุทธ์ในการปรับระบบองค์กร. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. กรุงเทพฯ.

เลอลักษณ์ แสงอัมพร. (2557). ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].

เอกรินทร์ กิตติเลิศภักดีกุล. (2558). พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ของผู้ใช้บริการ สนามกีฬาของรัฐ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].

แผนพัฒนานันทนาการแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) กรมพลศึกษา. (2560). แผนพัฒนานันทนาการแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564). กรมพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

กรมพลศึกษา. (2560). องค์ความรู้เรื่องพฤติกรรม ความต้องการ และความคาดหวังเกี่ยวกับกิจกรรมนันทนาการของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้กีฬา นันทนาการ และวิทยาศาสตร์การกีฬาในสังกัดกรมพลศึกษา.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2555). แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ *5 (2555-2559)*.

กลุ่มเวชศาสตร์การกีฬาสำนักวิทยาศาสตร์การกีฬากรมพลศึกษากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). คู่มือออกกำลังกายบำบัดทางกีฬา (พิมพ์ครั้งที่ 1 ed.). บริษัท ซัน แพคเกจจิ้ง (2014) จำกัด.

กองประชาสัมพันธ์ กกท. (2555). การประชุมคณะกรรมการกีฬาแห่งประเทศไทย (บอร์ด กกท.) ครั้งที่ *6/2555*. Retrieved 8 ธันวาคม from www5.sat.or.th/th/sport-service/news/news-release.aspx?id=641

กัลญา หิตธิเด. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์ พื้นที่เชียงราย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม]. มหาสารคาม.

กาญจนา รวดเร็ว. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวังนครปฐม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร].

การกีฬาแห่งประเทศไทย. (2545). คู่มือผู้นำการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ. หจก.ไอเดียสแคว์.

การกีฬาแห่งประเทศไทย. (2550). มาตรฐานสนามแข่งขันและอุปกรณ์กีฬาบาสเกตบอล. http://sports.buu.ac.th/upload/file/uploadc1633d7ec3f481b972ab1b767f4790c3.pdf

กำโชค เผือกสุวรรณ. (2546). การจัดการธุรกิจนันทนาการ. เกษมศรีการพิมพ์.

คณิต เขียววิชัย. (2534). หลักนันทนาการ. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.

คะนอง ธรรมจันดา. (2543). สมรรถภาพทางกายและพฤติกรรมการออกกำลังกายของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในจังหวัดเชียงใหม่ พะเยา และน่าน สาขาการส่งเสริมสุขภาพ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). สินค้าและบรรจุภัณฑ์ (พิมพ์ครั้งที่ 1 ed.). โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด.

จรินทร์ ธานีรัตน์. (2527). คู่มือกีฬา. โอเดียนสโตร์.

จรินทร์ ธานีรัตน์. (2528). นันทนาการชุมชน. โอเดียนสโตร์.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

จันทร์ ผ่องศรี. (2531). นันทนาการ. คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์, & คณะ. (2542). ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช].

ฉัตรชัย ประภัศร, & นวัสนันท์ วงศ์ประสิทธิ์. (2563). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสถานที่ออกกำลังกายและเล่นกีฬาใน มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์. วารสารสุขศึกษา พลศึกษา และสันทนาการ, *46*(2), 150-161.

ชินะโอภาส สะพานทอง. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมการใช้เวลาว่าง. วารสารคณะพลศึกษา, *15*(ฉบับพิเศษ), 503-508.

ชิษณุกร พรภาณุวิชญ์. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล มหาวิทยาลัยมหิดล]. กรุงเทพฯ.

ดารณีย์ ศรีสวัสดิ์กุล. (2543). การพัฒนาสุขภาพครู. การศาสนา.

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์. (2541). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี สาขาการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล].

ทัศนีย์ ศิละวรรณโณ. (2544). ความพึงพอใจของนิศิตปริญญาโทรุ่นที่ *1* ที่มีต่อกระบวนการเรียน การสอนหลักสูตรปริญญาโทโครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยบูรพาวิทยาเขตสารสนเทศจันทบุรี ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา].

ธัญลักษณ์ หงส์โต, & ยุวดี วงค์ใหญ่. (2559). ความพึงพอใจและความสำคัญในการใช้บริการสนามกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสารการพัฒนางานประจำ สู่งานวิจัย, *3*, 9-16.

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นชพรรณ จั่นทอง. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการพิมพ์ในประเทศไทย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี]. กรุงเทพฯ.

นนทัช พลานุพัฒน์, & เรืองฤทธิ์ อุปละนาละ อัมพุช. (2558). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. วารสารสมาคมการจัดการกีฬาแห่งประเทศไทย, *4*(3), 43-54.

ฝ่ายนโยบายและแผนการกีฬาแห่งประเทศไทย. (2562). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการกีฬา ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.*2562*. http://www.sat.or.th/wpcontent/uploads/2020/05/%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%9E%E0%B8%B6%E0%B8%87%E0%B8%9E%E0%B8%AD%E0%B9%83%E0%B8%8862.pdf

พรชัย จิตติวสุรัตน์, & ฐปณี รัตนถาวร. (2564). การเสริมศักยภาพขององค์ประกอบภูมิทัศน์เพื่อเอื้อต่อกิจกรรมการออกกำลังกายในสวนละแวกบ้าน. วารสารวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สจล., *23*(33), 45-58.

พินิจ อินตา. (2554). ผลของการจัดการเรียนรู้พลศึกษาโดยใช้โปรแกรมการออกกำลังกายแบบผสมผสานที่มีต่อความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะครุศาสตร์]. http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/21797

พิรุณ ชัยเลิศ. (2560). คุณภาพการบริการของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่].

ภัชรี แช่มช้อย. (2542). กีฬาบาสเกตบอล. บริษัท ต้นอ้อ 1999 จำกัด.

ภาวินี ชุ่มใจ. (2561). ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ, *28*(2).

มงคล แว่นไธสง และคณะ. (2546). การออกกำลังกายแบบแอโรบิก. แม็ค.

มรกต สมบัติศิลป์. (2557). ความต้องการกิจกรรมนันทนาการ การออกกำลังกายและกีฬาเพื่อสุขภาพของผู้ใช้บริการในลานกีฬา กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช. (2540). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ยุทธ ไกยวนนณ์. (2550). การสร้างเครื่องมือวิจัย. ศูนย์สื่อส่งเสริมกรุงเทพ.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. นานมีบุ๊คส์.

ลติกา จองพาณิชย์เจริญ. (2555). ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].

วราพรรณ สันทัสนะโชค. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]. กรุงเทพฯ.

วัชชริน ผดุงรัชดากิจ. (2549). การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการบันทึกและประมวลผล

สถิติการแข่งขันกีฬาบาสเกตบอล สำหรับผู้ฝึกสอนและสื่อมวลชน สาขาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา, คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา, มหาวิทยาลัยบูรพา].

วิมลพรรณ นิยมจันทร์. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการโดยมีความคาดหวังเป็นตัวแปรกำกับ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). หลักการตลาด. บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

สถาบันพัฒนาบุคลากรการพลศึกษาและการกีฬากรมพลศึกษา. (2558). คู่มือผู้ตัดสินกีฬาบาสเกตบอล. สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

สมบัติ กาญจนกิจ. (2557). นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมิต สัชฌุกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. สายธาร.

สรายุทธ เกศโสภาสฤษดิ์. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะจงรักภักดี ในการใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ มหาสารคาม].

สากล จริยวิทยานนท์. (2542). การสร้างแบบสอบถาม. สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริการศาสตร์.

สุชาติ โสมประยูร. (2542). สุขศึกษาภาคปฏิบัติ. การศาสนา.

สุชาติ บินโต๊ะหีม. (2557). สภาพความเป็นจริงและความคาดหวังในการออกกำลังกายของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ปีการศึกษา *2556* มหาวิทยาลัยทักษิณ].

อนงค์ บุญอดุลย์รัตน์. (2542). กีฬาเพื่อสุขภาพ. เสมาธรรม.

อัคร อัครจิรายุ. (2559). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครมหาวิทยาลัยมหิดล].

อำไพ จันทร์เงิน. (2544). ความคาดหวังของพนักงานเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาลเมืองเชียงราย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่]. เชียงใหม่.

อุดม พิมพา. (2544). กติกาบาสเกตบอลและแนวปฏิบัติของผู้ตัดสิน. บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

อุทัยวรรณ ทองสุข. (2560). การประเมินอิทธิพลของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ภาคผนวก ก
เครื่องมือในการวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

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

1.1 เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

1.2 อายุ

☐ 1. 20 – 30 ปี ☐ 2. 31 – 40 ปี
☐ 3. 41 – 50 ปี ☐ 4. 51 – 60 ปี
☐ 5. 61 ปีขึ้นไป

1.3 ระยะเวลาที่มาใช้บริการสนามบาสเกตบอล

☐ 1. 1 – 3 เดือน ☐ 2. 4 – 6 เดือน
☐ 3. 7 – 12 เดือน ☐ 4. 1 ปีขึ้นไป

1.4 จำนวนครั้งที่ใช้บริการสนามบาสเกตบอลในหนึ่งสัปดาห์

☐ 1. 1 วัน/สัปดาห์ ☐ 2. 2 – 3 วัน/สัปดาห์
☐ 3. 4-5 วัน/สัปดาห์ ☐ 4. 6-7 วัน/สัปดาห์

1.5 การเดินทางมาใช้บริการสนามบาสเกตบอล (เลือกได้ 1 ข้อเท่านั้น)

☐ 1. รถโดยสารประจำทาง (รถเมล์, รถไฟ, รถไฟฟ้าBTS/MRT, รถตู้, ฯลฯ)
☐ 2. รถแท็กซี่ (Grab Taxi, Grab car, รถตุ๊กๆ, ฯลฯ)
☐ 3. รถมอเตอร์ไซค์รับจ้าง (วินมอเตอร์ไซค์, Grab Bike, ฯลฯ)
☐ 4. รถส่วนตัว (ยานพาหนะส่วนตัว รถยนต์, มอเตอร์ไซค์, จักรยาน, ฯลฯ)
☐ 5. เดิน

เอกสารรับรองโครงการวิจัย
เอกสารที่โครงการวิจัย 066-1/64
วันที่รับรอง 24 พ.ค. 2564
วันหมดอายุ 23 พ.ค. 2565

1.6 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

☐ *1. 6.00 – 8.59 น.* ☐ *2. 9.00 – 11.59 น.*

☐ *3. 12.00 – 14.59 น.* ☐ *4. 15.00 – 17.59 น.*

☐ *5. 18.00 – 20.59 น.* ☐ *6. 21.00 – 24.00 น.*

1.7 วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ

☐ *1. ออกกำลังกาย* ☐ *2. ฝึกซ้อมกีฬาบาสเกตบอล*

1.8 บุคคลที่ท่านมาทำกิจกรรมด้วย

☐ *1. ไม่มี (มาเล่นคนเดียว)* ☐ *2. มาทำกิจกรรมกับเพื่อน*

☐ *3. มาทำกิจกรรมกับครอบครัว (บิดา, มารดา, พี่, น้อง, คู่รัก)*

เอกสารโครงการวิจัย 066.1/64
รับที่รับรอง 24 พ.ค. 2564
รับรองถึง 23 พ.ค. 2565

60

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้สนามบาสเกตบอลต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

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

ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการ					ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร	ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
(1) น้อยที่สุด	(2) น้อย	(3) ปานกลาง	(4) มาก	(5) มากที่สุด		(1) น้อยที่สุด	(2) น้อย	(3) ปานกลาง	(4) มาก	(5) มากที่สุด
					ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product)					
					1. สนามบาสเกตบอลมีความเป็นมาตรฐาน (การแข่งขันในระดับอื่นๆ)					
					2. กระดานหลัง (แป้นบาสเกตบอล) ห่วงบาสเกตบอลและตาข่าย มีความพร้อมในการใช้งานหรือปลอดภัยในการใช้งาน					
					3. พื้นสนามบาสเกตบอล (Court) มีความพร้อมในการใช้งาน และปลอดภัยในการใช้งาน					
					4. มีการรักษามาตรฐานของอุปกรณ์กีฬาอยู่เสมอ เช่น เส้นสนามชัดเจน เปลี่ยนตาข่ายทุกครั้งที่ตาข่ายชำรุด บำรุงพื้นฟูสนามบาสเกตบอลอยู่เสมอ					
					5. มีการระบุการเข้ามาใช้บริการหรือรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้บริการสนามบาสเกตบอลอย่างชัดเจน					

เอขที่โครงการวิจัย 066.1/64
วันที่รับรอง 24 พ.ค. 2564
วันหมดอายุ 23 พ.ค. 2565

ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการ					ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร	ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
(1) น้อยที่สุด	(2) น้อย	(3) ปานกลาง	(4) มาก	(5) มากที่สุด		(1) น้อยที่สุด	(2) น้อย	(3) ปานกลาง	(4) มาก	(5) มากที่สุด
					สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (Other facilities)					
					1. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานในการเข้า – ออก เพื่อมาใช้บริการภายในสนามบาสเกตบอล					
					2. มีภูมิทัศน์ที่เหมาะสมหรือมีบรรยากาศโดยรอบสนามบาสเกตบอลที่ดีเหมาะแก่การออกกำลังกาย/เล่นกีฬา					
					3. มีการจัดที่นั่งพักบริเวณโดยรอบสนามบาสเกตบอล เพื่อใช้พักผ่อนหรือระหว่างออกกำลังกาย/เล่นกีฬา ที่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
					4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการอย่างครบถ้วน ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ตู้น้ำดื่ม ร้านอาหาร ร้านขายน้ำดื่มที่สะอาด และบริการอื่นๆ					
					5. มีการจัดป้ายบอกจุดของสนามบาสเกตบอลอย่างชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อการเดินทางมาใช้บริการ					
					6. มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการสนามบาสเกตบอลอย่างเพียงพอ					
					การบริการของเจ้าหน้าที่ (Services personal)					

เลขที่โครงการวิจัย 066.1/64
รับที่รับรอง 24 พ.ค. 2564
วันหมดอายุ 23 พ.ค. 2565

ระดับความคาดหวังก่อนใช้บริการ					ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร	ระดับความพึงพอใจหลังใช้บริการ				
(1) น้อยที่สุด	(2) น้อย	(3) ปานกลาง	(4) มาก	(5) มากที่สุด		(1) น้อยที่สุด	(2) น้อย	(3) ปานกลาง	(4) มาก	(5) มากที่สุด
					1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใจรักบริการ (Service mind) และมีบุคคลิกภาพที่ดี สุภาพเรียบร้อย สร้างความสบายใจและสามารถกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการสนามบาสเกตบอลมีกำลังใจในการออกกำลังกาย					
					2. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายหรือชุดทำงานที่เหมาะสมกับการทำงานและให้บริการเกี่ยวกับสนามกีฬา					
					3. จำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ตลอดเวลา					
					4. เจ้าหน้าที่มีไหวพริบปฏิภาณที่ดีในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่					
					5. เจ้าหน้าที่รับฟังและสามารถแก้ปัญหาจากข้อเรียกร้องของผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
					6. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการทำงานและใส่ใจต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัย
เลขที่โครงการวิจัย 066.1/64
รับที่รับรอง 24 พ.ค. 2564
รับหมดอายุ 23 พ.ค. 2565

ภาคผนวก ข

เอกสารแจ้งผ่านการรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมในคน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

AF 02-12

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
254 อาคารจามจุรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทรศัพท์: 0-2218-3202, 0-2218-3049 E-mail: eccu@chula.ac.th

COA No. 119/2564

ใบรับรองโครงการวิจัย

โครงการวิจัยที่ 066.1/64 : ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยหลัก : นายสิทธินนท์ สงวนทรัพย์

หน่วยงาน : คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้พิจารณา โดยใช้หลัก ของ Belmont Report 1979, Declaration of Helsinki 2013, Council for International Organizations of Medical Sciences (CIOM) 2016, มาตรฐานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน (มคจค.) 2560, นโยบายแห่งชาติและแนวทางปฏิบัติการวิจัยในมนุษย์ 2558 อนุมัติให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าวได้

ลงนาม.....
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ปรีดา ทัศนประดิษฐ)
ประธาน

ลงนาม อ.ระวีนันท์ มิ่งภัคนีย์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระวีนันท์ มิ่งภัคนีย์)
กรรมการและเลขานุการ

วันที่รับรอง : 24 พฤษภาคม 2564 **วันหมดอายุ** : 23 พฤษภาคม 2565

เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

เลขที่โครงการวิจัย 066.1/64
วันที่รับรอง 24 พ.ค. 2564
วันหมดอายุ 23 พ.ค. 2565

1) โครงการวิจัย
2) ผู้วิจัย
3) เอกสารข้อมูลสำหรับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยและหนังสือแสดงความยินยอมของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
4) แบบสอบถาม

เงื่อนไข

1. *ข้าพเจ้ารับทราบว่าเป็นการผิดจริยธรรม หากดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยฯ*
2. *หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 เดือน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย*
3. *ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด*
4. *ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) **เฉพาะที่ประทับตราคณะกรรมการเท่านั้น***
5. *หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถานที่เก็บข้อมูลที่ขออนุมัติจากคณะกรรมการ ต้องรายงานคณะกรรมการภายใน 5 วันทำการ*
6. *หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะกรรมการพิจารณารับรองก่อนดำเนินการ*
7. *หากยุติโครงการวิจัยก่อนกำหนดต้องแจ้งคณะกรรมการฯ ภายใน 2 สัปดาห์พร้อมคำชี้แจง*
8. *โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 01-15) และบทคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ให้ส่งบทคัดย่อผลการวิจัย ภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น*
9. *โครงการวิจัยที่มีหลายระยะ จะรับรองโครงการเป็นระยะ เมื่อดำเนินการวิจัยในระยะแรกเสร็จสิ้นแล้ว ให้ดำเนินการส่งรายงานความก้าวหน้า พร้อมโครงการวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องในระยะถัดไป*
10. *คณะกรรมการฯ สงวนสิทธิ์ในการตรวจเยี่ยมเพื่อติดตามการดำเนินการวิจัย*
11. *สำหรับโครงการวิจัยจากภายนอก ผู้บริหารส่วนงาน กำกับการดำเนินการวิจัย*

0975
12/6/64

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 โทร.0-2218-3202, 83049
ที่ จว 104 /2564 (ผ) **วันที่** 24 พฤษภาคม 2564
เรื่อง แจ้งผลผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแจ้งผ่านการรับรองผลการพิจารณา

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

โครงการวิจัยที่ 066.1/64 เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้สนามบาสเกตบอลที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านกีฬาบาสเกตบอลในกรุงเทพมหานคร (EXPECTATIONS AND SATISFACTIONS OF BANGKOK BASKETBALL COURT USERS TOWARDS SPORT FACILITIES PROVIDED AT BASKETBALL COURT) **ของ นายสิทธินนท์ สงวนทรัพย์** นิสิตระดับมหาบัณฑิต

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ระวินันท์ มิ่งภัคนีย์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระวินันท์ มิ่งภัคนีย์)
กรรมการและเลขานุการ
คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน
กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย	อาจารย์ แขนงวิชาการจัดการการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. อาจารย์ ดร.ภัทราวุธ ขาวสนิท	เลขานุการแขนงวิชาการเสริมสร้างสมรรถนะทางการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. อาจารย์ ดร.รุจน์ เลาหภักดี	รองคณบดี กำกับการปฏิบัติงานหน่วยกิจการนิสิตและนิสิตเก่าสัมพันธ์ และประธานแขนงการส่งเสริมสุขภาพ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัฒน์ บุญสม	อาจารย์ ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวิสา บุญมาก	รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	สิทธินนท์ สงวนทรัพย์
วัน เดือน ปี เกิด	16 กุมภาพันธ์ 2539
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	- ปี พ.ศ. 2551 - 2557 มัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6 โรงเรียนราชวินิตบางเขน - ปี พ.ศ. 2557 - 2561 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วทบ.) วิชาเอกวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	71/40 อาคาร11 ถนนแจ้งวัฒนะ5 แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ จังหวัดกรุงเทพมหานครฯ รหัสไปรษณีย์ 10210

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University