

แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

อภิญญา ศรีมหาพรหม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา

สิงหาคม 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของอภิญา ศรีมหาพรหม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.นภพร ทศนัยนา)



..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธีพร อนุศาสนนันท์)



..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ดร.วีระพงษ์ บางท่าไม้)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชิต สุวรรณโนภาส)



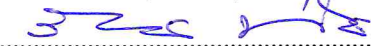
..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นภพร ทศนัยนา)



..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธีพร อนุศาสนนันท์)



..... กรรมการ

(ดร.วีระพงษ์ บางท่าไม้)

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา
ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤพนธ์ วงศ์จตุรภัทร)

วันที่ 17 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2561

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา
จากมหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปีการศึกษา 2561

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.นภพร ทัศนัยนา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริพร อนุศาสนนันท์ ดร.วิระพงษ์ บางท่าไม้ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต สุวรรณ โนนาศ ที่กรุณาเป็นประธาน สอบวิทยานิพนธ์ และกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษาตรวจสอบแก้ไข และวิจารณ์ผลงาน ทำให้วิจัยนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่กรุณา ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จาก รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา หัวหน้าสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ตลอดจนเจ้าหน้าที่สถานกีฬาสุขภาพที่ให้ความร่วมมืออย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลและ ช่วยเหลือให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันติพงษ์ ปลั่งสุวรรณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา เจริญวัฒนะ คุณกฤษมา รามธรรม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน และท่านอื่น ๆ ที่ได้เอ่ยนามในที่นี้ ที่ให้กำลังใจ ช่วยเหลือ และ สนับสนุนผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ท้ายที่สุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณ ครอบครัวศรีมหาพรหม และครอบครัวสีน้ำคำ ที่ให้กำลังใจ ความเข้าใจ รวมทั้งสนับสนุนทุนการศึกษาให้ผู้วิจัยเสมอมา คุณค่าและประโยชน์ของ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตา แด่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณ ทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มี โอกาสทางการศึกษาและประสบความสำเร็จ มาจนตราบเท่าทุกวันนี้

อภิญา ศรีมหาพรหม

56910127: สาขาวิชา: วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา; วท.ม. (วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา)

คำสำคัญ: การพัฒนาคุณภาพบริการ/ สถานกีฬาและสุขภาพ/ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

อภิญา ศรีมหาพรหม: แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (GUIDELINE TO DEVELOP THE SERVICE QUALITY OF SPORTS AND HEALTH CENTER, SURANAREE UNIVERSITY OF TECHNOLOGY) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์:
นภพร ทศนัยนา, ค.ศ., สุรีพร อนุศาสนนันท์, ค.ศ., วีระพงษ์ บางท่าไม้, ปร.ศ. 172 หน้า. ปี พ.ศ. 2561.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มีค่าความตรงเชิงเนื้อหาเท่ากับ .95 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI) และตรวจสอบความเหมาะสมในการนำไปใช้ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพบริการที่คาดหวังโดยรวม อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับคุณภาพบริการที่เป็นจริงโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของคุณภาพบริการที่คาดหวัง พบว่า การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการที่คาดหวังน้อยที่สุด แต่คุณภาพบริการที่เป็นจริง พบว่า ด้านการส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด
2. เมื่อเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นที่ต้องการปรับปรุงเรียงจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ออกกำลังกาย อุปกรณ์และพื้นที่อำนวยความสะดวก ด้านราคาและกิจกรรมที่ได้รับ ด้านความเชื่อถือ/ ความไว้วางใจในการจัดระบบการจัดการสถานที่ออกกำลังกาย ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความมีอริยาศัยและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม
3. ผู้วิจัยนำผลมาสร้างแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในแต่ละด้าน ได้ดังนี้ ด้านการจัดการ ประกอบด้วย 1) ด้านการวางแผน มีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามนโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงาน 2) ด้านการจัดองค์กร มีการกำหนดโครงสร้างและหน้าที่อย่างชัดเจน 3) ด้านการนำ/ การปฏิบัติ มีการประชุม ตรวจสอบการดำเนินงานรวมทั้งกระตุ้นและส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 4) ด้านการควบคุม มีการติดตามประเมินผล การทำงานของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการจัดการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกปี และด้านการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วย 1) ส่งเสริมให้มีกิจกรรมและโครงการ 2) การจัดระเบียบพื้นที่และความปลอดภัย 3) จัดช่องทางชำระค่าบริการที่สะดวก รวดเร็ว และกำหนดค่าบริการที่เหมาะสม 4) มีระบบการปฐมพยาบาลที่ดี 5) พัฒนาบุคลากรให้มีจิตบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 6) มีบริการสู้น้ำดื่ม 7) มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการสถานกีฬา เช่น การจองสนาม การบริการอินเทอร์เน็ต ไร้สาย 8) เชื่อมโยงการประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานต่าง ๆ และใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการออกกำลังกายและเล่นกีฬา

56910127: MAJOR: EXERCISE AND SPORT SCIENCE; M.Sc. (EXERCISE AND SPORT SCIENCE)

KEYWORDS: SERVICE QUALITY DEVELOPMENT/ SPORTS AND HEALTH CENTER/

SURANAREE UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

APINYA SRIMAHAPROM: GUIDELINE TO DEVELOP THE SERVICE QUALITY OF SPORTS AND HEALTH CENTER, SURANAREE UNIVERSITY OF TECHNOLOGY. ADVISORY COMMITTEE: NOPPORN TASNAINA, Ph.D., SUREEPORN ANUSASANANAN, Ph.D., WERAPHONG BANGTHAMAI, Ph.D. 173 P. 2018.

The aims of the research are to study the guideline to develop the service quality of Sports and Health Center, Suranaree University of Technology. The samples were 348 customers of the center. The adapted SERVQUAL questionnaire developed by the researcher was used as the instrument of the research. Its validity was .95 and its reliability was .97. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and priority needs index (PNI). The appropriation for using the questionnaire was confirmed by indepth interview with the stakeholders who concerned the service management of Sports and Health Center, Suranaree University of Technology.

The results of the research were as follow:

1. The total expected service quality toward the Sports and Health Center, Suranaree University of Technology was at high level. When each aspect was considered, it found that the providing facilities were at low level, and the total observed service quality was at high level. When each aspect was considered, it found that the promotion activities was at moderate level and the providing of facilities was at low level.

2. According to the PNI, what the customer needed improvement from the most to the least were providing facilities, the promotion of activities, the membership and activity fee, the reliability on the management process, the respects on the ability and service of staffs, and the empathy and service mind of staffs.

3. The guidelines to develop the service quality formulated from the findings of the research were
 1) For planning, they should set the plan in accordance with policy, mission, and vision as determined by the Sports and Health Center to success in the operation. 2) For organizing, they should set the structure and delegate the duty to the specific department and staffs. 3) For leading, they should set the meeting to review the operation to encourage and promote staff's performance. 4) For controlling, they should set monitoring and evaluating process, including surveying annual customers' satisfactory. The marketing promotion consists of 1) promoted activities and projects, 2) organization and safety, 3) easy payment process and configure the appropriate services, 4) the first aid system. 5) personnel's service mind and friendship, 6) drinking water, 7) information and technology system for sport facility management. For example, booking and WIFI internet services should be provided. 8) There should be the network public relation with organization and social network should be used to promote physical activities and sports.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานของสถานออกกำลังกาย.....	17
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดทางการกีฬา.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	30
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	31
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	32
การสร้างกลยุทธ์.....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	58
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
ตอนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์และสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.....	60
ตอนที่ 2 ศึกษาความต้องการจำเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.....	72
ตอนที่ 3 การพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	86
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	117
สรุปผลการวิจัย.....	117
อภิปรายผล.....	123
ข้อเสนอแนะในการนำวิจัยไปใช้.....	128
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	129
บรรณานุกรม.....	130
ภาคผนวก.....	137
ภาคผนวก ก.....	138
ภาคผนวก ข.....	155
ภาคผนวก ค.....	159
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	173

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเพศ ประเภทผู้ใช้บริการ และความถี่ของผู้ใช้บริการ ของสถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.....	72
4-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการต่อ และผลการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.....	73
4-3 ระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริงและลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ออกกำลังกาย อุปกรณ์ และพื้นที่อำนวยความสะดวก.....	74
4-4 ระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริง และลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก.....	77
4-5 ระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริง และลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้านความเชื่อถือ/ ความไว้วางใจในการจัดระบบการจัดการสถานที่ออกกำลังกาย.....	79
4-6 ระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริง และลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถและการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	81
4-7 ระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริง และลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้านความมีธรรมาภิบาลและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม.....	82
4-8 ระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริง และลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้านการส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา.....	84
4-9 ระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริง และลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้านราคาและกิจกรรมที่ได้รับ.....	85
4-10 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านผลิตภัณฑ์และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-11 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ เทคโนโลยีสุรนารี ด้านราคา.....	93
4-12 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสถานที่และความสะดวกในการเข้าถึง.....	96
4-13 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านบุคลากร.....	100
4-14 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ.....	105
4-15 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านกระบวนการ.....	108
4-16 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านการประชาสัมพันธ์.....	112
ภาคผนวก ข-1 ค่าความตรงเชิงเนื้อหา ของแบบสอบถามเรื่องแนวทางการพัฒนา คุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.....	156
ภาคผนวก ข-2 ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพ ที่เป็นจริง ของผู้ใช้บริการคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.....	157
ภาคผนวก ข-3 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพ ที่คาดหวังของผู้ใช้บริการคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี.....	158

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
2-1 โครงสร้างสถานกีฬาและสุขภาพ.....	10
2-2 ลำดับความต้องการจำเป็นของ Maslow.....	26
2-3 กรอบแนวคิด SIPOC Model.....	33
2-4 กิจกรรมพื้นฐานของการจัดการเชิงกลยุทธ์.....	39
3-1 ขั้นตอนการวิจัย.....	51
4-1 การพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านผลิตภัณฑ์และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	87
4-2 การพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านราคา.....	92
4-3 การพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสถานที่และความสะดวกในการเข้าถึง.....	95
4-4 การพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านบุคลากร.....	99
4-5 การพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ.....	104
4-6 การพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านกระบวนการ.....	107
4-7 การพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านการประชาสัมพันธ์.....	111
4-8 สรุปแนวทางการจัดการสถานกีฬาและสุขภาพ.....	115
4-9 สรุปภาพรวมการส่งเสริมคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.....	116
5-1 การพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.....	119

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากกระแสการรักษาสุขภาพและการออกกำลังกายที่กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในสังคม จึงทำให้ประชาชนสนใจและให้ความสำคัญในเรื่องของการออกกำลังกายมากขึ้น ธุรกิจสถานออกกำลังกาย (Sport complex) ถือเป็นการให้บริการสุขภาพอีกทางเลือกหนึ่งในการออกกำลังกาย โดยกระแสความนิยมการออกกำลังกายนั้นได้สร้างรายได้และโอกาสทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และยังมีแนวโน้มการขยายตัวและการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น (Drucker, 2006, pp. 60-61 อ้างถึงใน เฉลิมพล จินดาเรือง, 2555, หน้า 1) จากกระแสความนิยมในเรื่องของการออกกำลังกายหรือการเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพจึงทำให้หน่วยงานทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนจัดให้มีสถานที่และอุปกรณ์การออกกำลังกายไว้บริการมากมาย ในลักษณะของการจัดการเพื่อเป็นสวัสดิการ และเป็นการดำเนินการทางธุรกิจเพื่อแสวงหาผลกำไร โดยใช้ชื่อที่แตกต่างกัน เช่น ฟิตเนสเซ็นเตอร์ ฟิตเนสคลับ ศูนย์การออกกำลังกาย ศูนย์บริหารร่างกาย สपोर्टคลับ และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพด้านการออกกำลังกาย เป็นต้น (วิจิต สุวรรณ โนภาส, 2555, หน้า 2) ประกอบกับประชาชนมีความตื่นตัวในเรื่องการรักษาสุขภาพและการออกกำลังกาย ทำให้สถานประกอบการมีการปรับตัวรับความเปลี่ยนแปลง มีการจัดการระบบคุณภาพบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ โดยการควบคุมจากภาครัฐและภาคเอกชน (Public and private fitness centers) ให้มีความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบริการให้มีมาตรฐาน ปรับเปลี่ยนโครงสร้างให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในด้านวิชาการ เทคโนโลยีและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (Drucker, 2001 อ้างถึงใน เฉลิมพล จินดาเรือง, 2555, หน้า 1)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพและสมรรถภาพทางกายของนักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัย จึงได้สร้างสถานกีฬาและสุขภาพขึ้น โดยมีพันธกิจเพื่อให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์กีฬา และเครื่องมือออกกำลังกายที่ทันสมัยได้มาตรฐาน ประกอบไปด้วย ห้องอุปกรณ์การออกกำลังกาย ห้องโยคะ ห้องลีลาศ ห้องแอโรบิกแดนซ์ การอบรมโปรแกรมการออกกำลังกาย การทดสอบสมรรถภาพทางกาย เป็นต้น อีกทั้งยังสนับสนุนการเรียนการสอนด้านกีฬาและนันทนาการ จัดการแข่งขันกีฬา ฝึกอบรมให้คำปรึกษาการออกกำลังกายแก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รวมไปถึงหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อส่งเสริมสุขภาพและการออกกำลังกาย จากอดีตถึงปัจจุบันสถานกีฬาและสุขภาพมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านกายภาพและการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นผลมาจากการปรับปรุงงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับภารกิจและการเปลี่ยนแปลงของ มหาวิทยาลัย ประกอบกับการเพิ่มจำนวนขึ้นของนักศึกษาและบุคลากร ทำให้สถานกีฬา และสุขภาพ ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งการปรับปรุงอาจส่งผลกระทบต่อและปัญหาด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในหลาย ๆ ด้าน (สุชาติ จรรยาศิริ และวรายุทธ ศรีบุญ, 2549, หน้า 1) จากการให้สัมภาษณ์ หัวหน้าสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (สัมภาษณ์, 27 เมษายน 2559) กล่าวว่า ยังคงประสบปัญหาในด้านการให้บริการ รวมทั้งที่ผ่านมามีการติดตามประเมินผลการให้บริการ ไม่มีความต่อเนื่อง จึงทำให้ไม่ทราบความพึงพอใจในการบริการและข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไข

จากการศึกษาของ วรัญญ์ ธีรมย์ (2552, หน้า 37) ศึกษาความต้องการจัดบริการ ด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้จัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการด้านต่าง ๆ เช่น การยืมอุปกรณ์ เครื่องทำน้ำเย็น ที่นั่งพักผ่อน ห้องปฐมพยาบาล สถานที่จอดรถอย่างเพียงพอและปลอดภัย มีจุดจำหน่ายเครื่องดื่ม สอดคล้องกับการศึกษาของ ยุทธนา ชันติยะ (2545, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาคุณภาพบริการของสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนจำกัดและขาดการอำนวยความสะดวก และจากการศึกษาอิสระทางการบริหารและการจัดการ ออกกำลังกายและการกีฬาของผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ ฟิตเนส สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า สมาชิกที่เข้าใช้บริการ ห้องฟิตเนส แบ่งเป็นบุคคลภายในและบุคคลภายนอก บางช่วงเวลามีการเรียนการสอนของ นักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์การกีฬาและการให้บริการในบางช่วงที่มีคนมาใช้บริการจำนวนมาก ทำให้การดูแลจากเจ้าหน้าที่ไม่ทั่วถึง รวมถึงความเอาใจใส่การให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน การประเมินผลการให้บริการสถานกีฬาและสุขภาพด้านต่าง ๆ เช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพ ที่เป็นเกณฑ์วัดการบริการว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เพียงใด และสามารถนำไปปรับการให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้มากขึ้น (อัจฉราภรณ์ เฟื่องสถาน, 2546, หน้า 5) ดังนั้น การบริการที่ทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ได้รับจริงจากการบริการ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับบริการจริงอยู่ในระดับที่น้อยกว่าที่คาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ในทางตรงข้ามถ้าการบริการที่ได้รับ

จริงเท่ากับหรือสูงกว่าที่คาดหวังจะเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 270-275)

จะเห็นได้ว่าสถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เปิดให้บริการโดยไม่หวังผลกำไรสำหรับนักศึกษาและบุคลากร ซึ่งต่างกับภาคเอกชนที่ทำธุรกิจเพื่อหวังผลกำไร เช่น ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจสนามกีฬา เป็นต้น แต่เมื่อมีการเก็บค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นคุณภาพบริการจึงมีความสำคัญเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจกับการบริการที่ได้รับ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยได้นำทฤษฎีคุณภาพบริการผสมผสานกับส่วนประสมทางการตลาดบริการเพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาระดับคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพที่เป็นจริงของการให้บริการจากผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันมากที่สุด

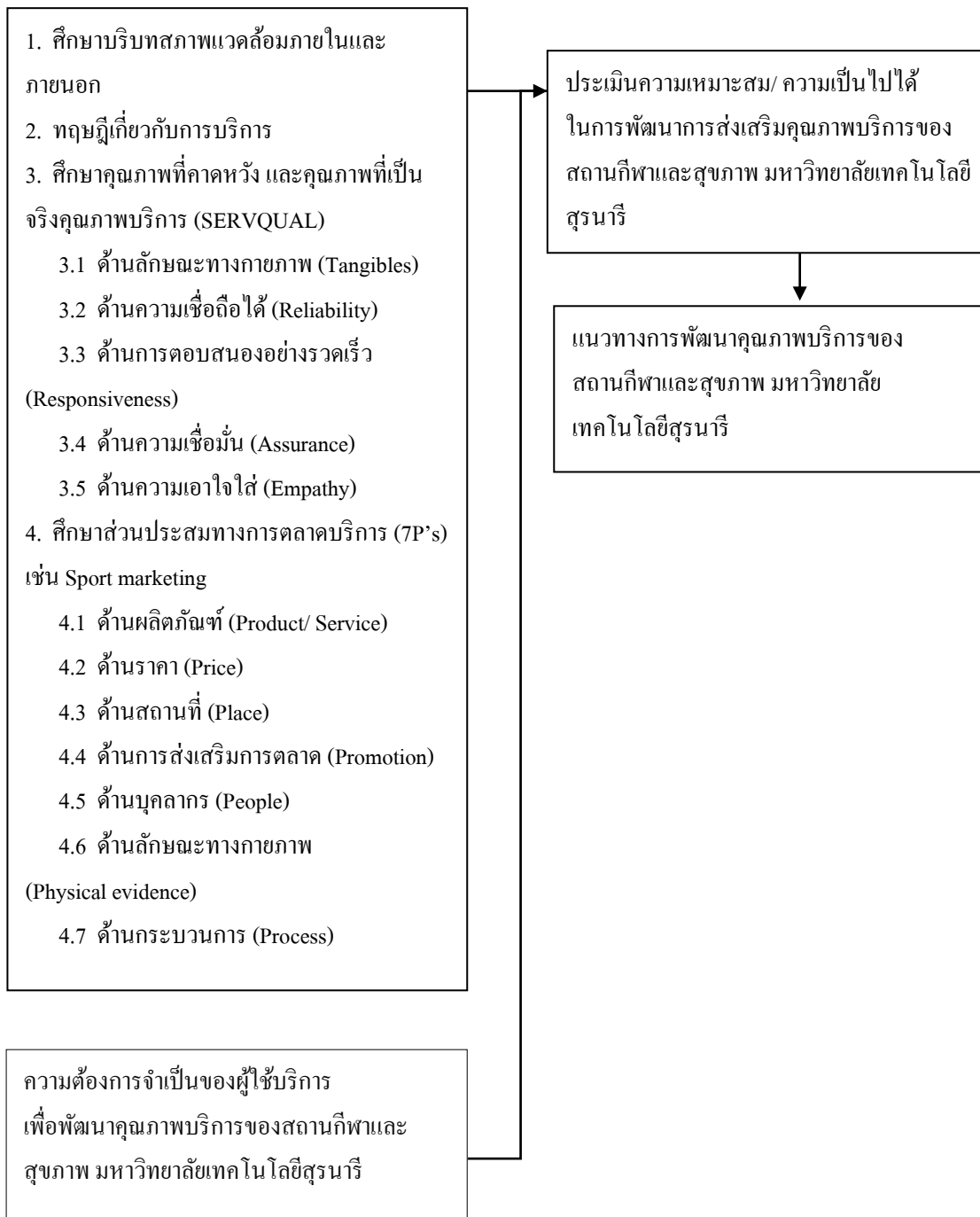
คำถามการวิจัย

1. คุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อยู่ในระดับใด
2. ลำดับความต้องการจำเป็นของคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี แต่ละด้านเป็นอย่างไร
3. แนวทางการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ควรเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
2. เพื่อจัดลำดับความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
3. เพื่อเสนอแนวทางการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาให้กับสถานบริการการออกกำลังกาย ศูนย์กีฬาและการออกกำลังกายและสถานประกอบกิจการเพื่อสุขภาพต่าง ๆ ในการปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่ได้รับหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีการกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

พื้นที่

ผู้วิจัยศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการในสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

เนื้อหา

ผู้วิจัยศึกษาระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการ สถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และใช้เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL หรือ Service quality) ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985 อ้างถึงใน ภาวสุ สิริสิงห, 2555, หน้า 4) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)
2. ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)
3. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)
4. ด้านความเชื่อมั่น (Assurance)
5. ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)

และผสมผสานกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7Ps ของ Kotler (2000 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552, หน้า 80-81) ประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
2. ด้านราคา (Price)
3. ด้านสถานที่ (Place)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) บรรณา
5. ด้านบุคลากร (People)

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)

7. ด้านกระบวนการ (Process)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

1.1 ประชากร คือ ผู้ใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งผู้วิจัยกำหนด โดยใช้สูตรของ Roscoe (1975 อ้างถึงใน บุญธรรม

กิจปริดาภิสุทธิ, 2540, หน้า 70) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน

384 คน ใช้เทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling)

2. กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 5 ท่าน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีการกำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

2. ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางการจัดการการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

3. ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาความต้องการจำเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

4. ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

นิยามศัพท์เฉพาะ

แนวทางการพัฒนา (Guideline) หมายถึง การกำหนดแผนงาน กิจกรรม ขั้นตอนหรือวิธีปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

คุณภาพบริการ หมายถึง การบริการทางด้านกายภาพและกีฬา ของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ หมายถึง การกำหนดแผนงาน กิจกรรม บทบาทหน้าที่ ในการจัดบริการสถานกีฬาและสุขภาพเพื่อให้มีคุณภาพบริการเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขอบเขตไว้ 5 องค์ประกอบของคุณภาพบริการ และ 7 องค์ประกอบของ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ

สถานกีฬาและสุขภาพ (Sports and health center) หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ในสังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่ทำหน้าที่ให้บริการทางด้านกีฬาและการออกกำลังกาย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (Suranaree university of technology) หมายถึง มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตั้งอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา มีจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี 32 หลักสูตร ปริญญาโท 34 หลักสูตร และปริญญาเอก 28 หลักสูตร ใน 7 สำนักวิชา และ 1 สถาบันสมทบ ครอบคลุมสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

1. สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานของสถานออกกำลังกาย
4. แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดทางการกีฬา
5. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น
6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
7. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
8. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย
9. การสร้างกลยุทธ์
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ความเป็นมาสถานกีฬาและสุขภาพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้ตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพและสมรรถภาพทางร่างกายของนักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัยเป็นอย่างยิ่ง จึงได้สร้างสถานกีฬาและสุขภาพขึ้น เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้นักศึกษาและบุคลากร มีความตื่นตัวและรักการออกกำลังกายอย่างจริงจัง การจัดการด้านสถานที่ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ นั้น ทันสมัยทัดเทียมกับศูนย์บริการสุขภาพทั่วไปที่นิยมเรียกกันว่า เฮลท์คลับ (Health club) ซึ่งเป็นสถานที่ออกกำลังกายสำหรับผู้ที่ไม่มีความถนัดในการเล่นกีฬาประเภทต่าง ๆ โดยจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายต่อไป วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพและการออกกำลังกายในรูปแบบต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากทักษะการเล่นกีฬา โดยนำหลักวิทยาศาสตร์การกีฬามาประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมสุขภาพและสมรรถภาพของนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย

วิสัยทัศน์ สถานกีฬาและสุขภาพ เป็นหน่วยงานด้านกีฬาที่ทันสมัยของภาคตะวันออกเฉียงเหนือและชั้นนำของประเทศ ใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬาพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นแหล่งฝึกอบรมและให้บริการด้านกีฬาและสุขภาพอย่างเป็นระบบครบวงจร (สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ม.ป.ป.)

พันธกิจ

1. ส่งเสริมสุขภาพและการออกกำลังกายของนักศึกษาและบุคลากร
2. ให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์กีฬา และเครื่องมือออกกำลังกายที่ทันสมัยได้

มาตรฐาน

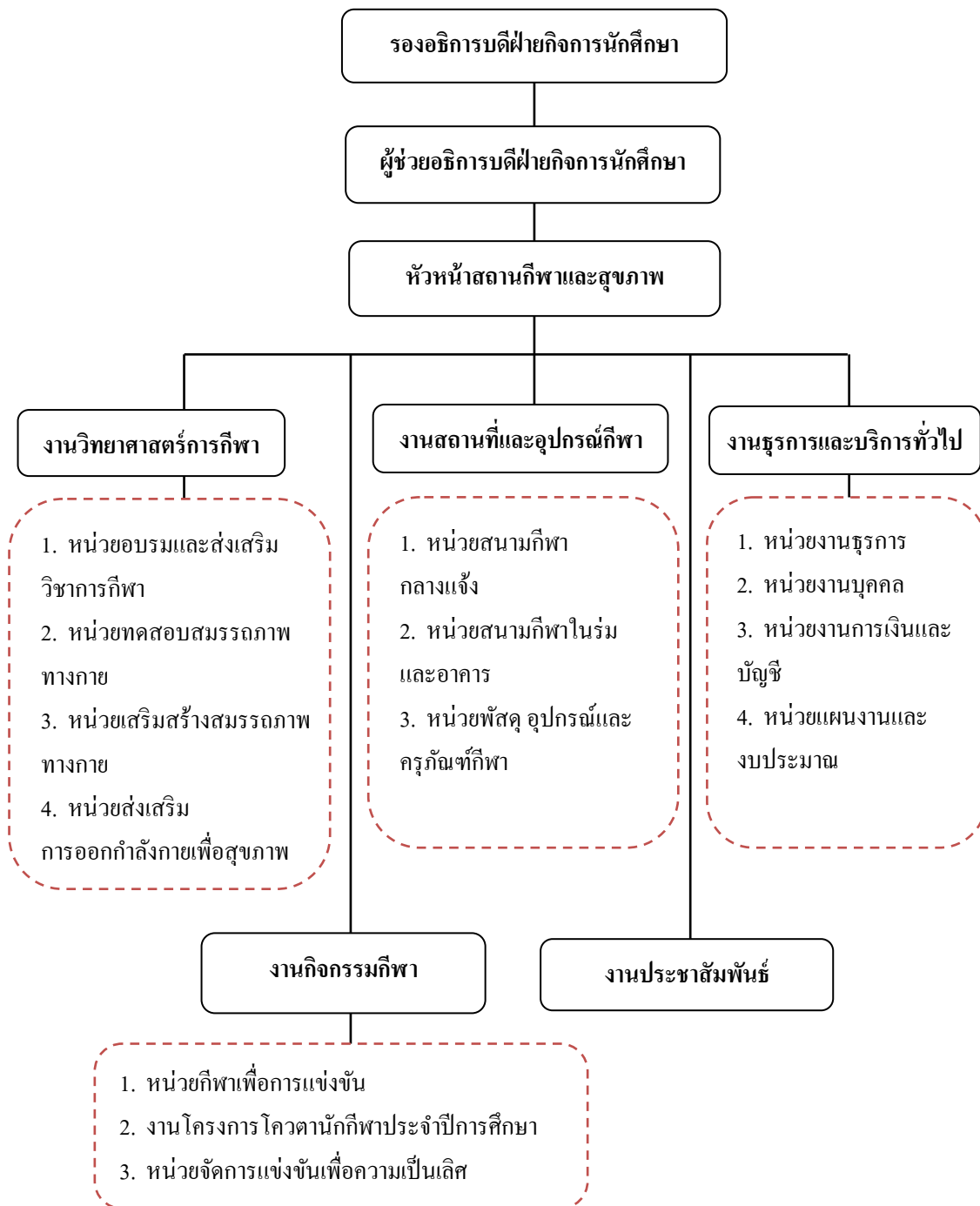
3. จัดการแข่งขันกีฬา ฝึกอบรม ให้คำปรึกษาด้านกีฬาแก่ประชากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน
4. สนับสนุนการเรียนการสอนด้านกีฬา และนันทนาการ

โครงสร้างและหน้าที่ของสถานกีฬาและสุขภาพ

โครงสร้างสถานกีฬาและสุขภาพมีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 27 คน จำแนกเป็นคุณวุฒิระดับปริญญาโท 7 คน ระดับปริญญาตรี 15 คน โดยในจำนวนบุคลกรดังกล่าวนี้ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งประกอบด้วย หัวหน้าสถานกีฬาและสุขภาพ 1 คน เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป 15 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 9 คน แบ่งจำนวนเจ้าหน้าที่ ดังนี้

1. ผู้บริหาร สถานกีฬาและสุขภาพ
2. งานธุรการและบริหารทั่วไป ประกอบด้วยพนักงาน 10 คน
3. งานสถานที่และอุปกรณ์กีฬา ประกอบด้วยพนักงาน 7 คน
4. งานวิทยาศาสตร์การกีฬา ประกอบด้วยพนักงาน 6 คน
5. งานบริการกีฬา ประกอบด้วยพนักงาน 1 คน
6. งานกีฬาเพื่อการแข่งขัน ประกอบด้วยพนักงาน 2 คน

โครงสร้างสถานกีฬาและสุขภาพ



ภาพที่ 2-1 โครงสร้างสถานกีฬาและสุขภาพ (สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ม.ป.ป.)

สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้บริการสำหรับการออกกำลังกายไว้หลายรูปแบบ ดังนี้

1. การให้บริการด้านอาคารและสนามกีฬา

1.1 สนามฟุตบอล 4 สนาม ดังนี้

1.1.1 สนามฟุตบอลสุรพลากีรียาสถานประกอบด้วย

1.1.1.1 สนามฟุตบอลขนาด มาตรฐานการแข่งขัน กว้าง 70 เมตร ยาว 105 เมตร

1.1.1.2 ลู่กรีฑาข้างสังเคราะห์ ระยะทาง ยาว 400 เมตร มาตรฐานการแข่งขัน

1.1.2 สนามฟุตบอล 1 ขนาด กว้าง 70 เมตร ยาว 100 เมตร

1.1.3 สนามฟุตบอล 2 ขนาด กว้าง 70 เมตร ยาว 100 เมตร

1.1.4 สนามฟุตบอล 3 ขนาด กว้าง 70 เมตร ยาว 100 เมตร

1.2 อาคารกีฬาภิรมย์ บรรจุได้ 4,000 ที่นั่งประกอบด้วย

1.2.1 สนามกีฬาบาสเกตบอล

1.2.2 สนามกีฬาโอลิมปิกบอล

1.2.3 สนามกีฬาฟุตซอล

1.2.4 ห้องออกกำลังกาย

1.2.5 ห้องทดสอบสมรรถภาพทางกาย

1.2.6 ห้องแอโรบิก

1.2.7 ห้องลีลาส

1.2.8 ห้องสำนักงานงานวิทยาศาสตร์การกีฬา

1.2.9 ห้องต้อนรับ

1.2.10 ห้องอบรม

1.2.11 ห้องน้ำทั้งหมดจำนวน 15 ห้อง

1.3 อาคารแบดมินตันสุรนารีภิรมย์

1.3.1 สนามแบดมินตัน จำนวน 6 สนาม

1.3.2 ห้องน้ำ

1.4 อาคารสนามเทนนิส ประกอบด้วย

1.4.1 สนามเทนนิสจำนวน 7 สนาม

1.4.2 ห้องสำนักงานสนามเทนนิส

1.4.3 ห้องน้ำ

1.5 อาคารสุรพลากีฬาสถาน บรรจุได้ 2,000 ที่นั่ง ประกอบด้วย

1.5.1 อาคารอเนกประสงค์ประกอบด้วย

1.5.1.1 ห้องเรียน บรรจุได้ 60 ที่นั่ง

1.5.1.2 ห้องรับรอง

1.5.1.3 ห้องประชุม

1.5.1.4 ห้องพนักกีฬา 2 ห้อง

1.5.1.5 ห้องสำนักงานงานสถานที่และอุปกรณ์กีฬา

1.5.1.6 ห้องประชาสัมพันธ์

1.5.1.7 ห้องน้ำ

1.5.2 อาคารโรงยิมคอร์ทเทนนิส ประกอบด้วย

1.5.2.1 ห้องอเนกประสงค์ 2 ห้อง

1.5.2.2 ห้องน้ำชาย

1.5.2.3 ห้องน้ำหญิง

1.6 อาคารกีฬาอเนกประสงค์ ประกอบด้วย

1.6.1 สนามตะกร้อ 2 สนาม

1.6.2 สนามวอลเลย์บอล

1.7 สนามบาสเกตบอลกลางแจ้ง 2 สนาม

1.8 สนามตะกร้อกลางแจ้ง 2 สนาม

1.9 สนามวอลเลย์บอลกลางแจ้ง 2 สนาม

1.10 สนามวอลเลย์บอลชายหาด 1 สนาม

1.11 สนามเปตอง 48 สนาม

1.12 อาคารบริการกีฬา

1.12.1 ห้องสำนักงานงานธุรการบริการทั่วไป, งานกีฬาเพื่อกีฬา และงาน

บริการกีฬา

1.12.2 ห้องประชุม/ สัมมนา

1.12.3 ห้องน้ำ

2. การให้บริการด้านกิจกรรม

2.1 กิจกรรมทดสอบสมรรถภาพทางกาย

2.2 กิจกรรมอบรมโปรแกรมการออกกำลังกาย

2.3 กิจกรรมการออกกำลังกาย

- 2.4 กิจกรรมเดินแอโรบิก
- 2.5 กิจกรรมโยคะ
- 2.6 กิจกรรมลีลาศ
- 2.7 กิจกรรมนวดเพื่อสุขภาพ
- 2.8 กิจกรรมจักรยานเพื่อสุขภาพ
- 3. การให้บริการด้านวิชาการแก่นักเรียนภายนอก
 - 3.1 บริการสถานที่สำหรับจัดแข่งขัน และฝึกซ้อมกีฬา
 - 3.2 บริการจัดดำเนินการแข่งขันกีฬา
 - 3.3 บริการทดสอบสมรรถภาพทางกาย
 - 3.4 บริการจัดโปรแกรมออกกำลังกาย
 - 3.5 บริการฝึกอบรมทักษะกีฬาหลากหลายชนิดกีฬา
 - 3.6 บริการฝึกอบรมความรู้ด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เช่น เดินแอโรบิก, โยคะ, ลีลาศ เป็นต้น

- 4. การให้บริการในห้องออกกำลังกาย
 - 4.1 อบรมโปรแกรมการออกกำลังกาย
 - 4.2 ทดสอบสมรรถภาพทางกาย
 - 4.3 การจัดโปรแกรมออกกำลังกาย
 - 4.4 ห้องอุปกรณ์ออกกำลังกาย
 - 4.5 ห้องแอโรบิคแดนซ์
 - 4.6 ห้องลีลาศ
 - 4.7 ห้องโยคะ

อัตราค่าธรรมเนียมสมาชิก (สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2555, หน้า 110)

1. สมาชิกภายในวงเวียนค่าธรรมเนียมสมาชิก
2. สมาชิกภายนอกต้องเสียค่าธรรมเนียมการเป็นสมาชิกเป็นรายปีในอัตรา 5,000 บาทต่อคนต่อปี หรือเป็นสมาชิกรายวันจะต้องชำระ 100 บาทต่อคนต่อวัน
3. หากสมาชิกภายนอกทำบัตรสมาชิกสูญหายหรือชำรุดใช้การไม่ได้ ให้ยื่นคำขอทำบัตรใหม่ต่อเจ้าหน้าที่สถานกีฬาและสุขภาพตามแบบที่สถานกีฬาและสุขภาพกำหนดโดยชำระค่าธรรมเนียมในการทำบัตรใหม่ 50 บาทต่อครั้ง

การขาดจากการเป็นสมาชิก

1. สมาชิกภายในจะขาดจากการเป็นสมาชิกสถานกีฬาและสุขภาพในกรณี ดังนี้
 - 1.1 ฟ้นสภาพจากการเป็นนักศึกษา
 - 1.2 ลาออก ปลดออก หรือถูกไล่ออกจากการเป็นพนักงาน
 - 1.3 ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการใช้สนามกีฬา และสถานกีฬาและสุขภาพได้

ตัดเดือนเป็นลายลักษณ์อักษรแล้วถึง 2 ครั้ง

2. สมาชิกภายนอกจะขาดจากการเป็นสมาชิกสถานกีฬาและสุขภาพในกรณี ดังต่อไปนี้

2.1 ครบกำหนดระยะเวลา 1 ปี นับตั้งแต่วันที่สมัครเป็นสมาชิกและไม่ยื่นคำขอต่ออายุการเป็นสมาชิก

- 2.2 ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการใช้สนามกีฬา และสถานกีฬาและสุขภาพได้

ตัดเดือนเป็นลายลักษณ์อักษรแล้วถึง 2 ครั้ง

สถานกีฬาและสุขภาพจะประสบความสำเร็จด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของบุคลากร

บุคลากรของสถานกีฬาและสุขภาพ จะต้องมียุทธศาสตร์ความรู้ด้านการกีฬา การออกกำลังกาย มีน้ำใจเป็นนักกีฬา รู้แพ้ รู้ชนะ รู้อภัย มีความตรงต่อเวลา มีบุคลิกภาพที่ดี มีการทำงานเป็นทีม มีความภูมิใจในการทำงานที่สถานกีฬาและสุขภาพ

2. ด้านสนามและวัสดุอุปกรณ์กีฬา

สนามและอุปกรณ์กีฬาจะต้องมีความเป็นมาตรฐาน มีการบริการทั่วถึงเพียงพอให้แก่สมาชิกทั้งภายนอกและภายใน มีระบบการซ่อมบำรุงที่ทำให้สมาชิกได้รับการบริการที่พึงพอใจได้

3. ด้านกิจกรรมการกีฬาและการออกกำลังกายที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของสมาชิก

ด้านกิจกรรมกีฬาและสุขภาพนั้นสถานกีฬาและสุขภาพจะต้องมีการบริการที่หลากหลาย สามารถรองรับการบริการให้กับสมาชิกที่มีความต้องการออกกำลังกายและเล่นกีฬาที่แตกต่างกัน เพื่อรักษาความพึงพอใจให้แก่สมาชิกได้

4. ด้านการทำงาน

- 4.1 ปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

- 4.2 การทำงานที่มุ่งผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก และหลักการให้สมาชิก

มีความสุข

- 4.3 หลักการทำงานเพื่อส่วนรวมและทำงานเป็นทีม

การให้บริการหน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน

1. การทดสอบสมรรถภาพทางกายให้กับบริษัทซีเกท
2. การทดสอบสมรรถภาพทางกายให้กับพนักงานดับเพลิง
3. การจัดการแข่งขันกีฬาให้กับหน่วยงานภาครัฐบาล, ภาคเอกชนและบริษัทต่าง ๆ
4. อาจารย์พิเศษ (วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครราชสีมา (วพ.นม.), วิทยาลัยนครราชสีมา (วนม.), นักศึกษาแพทย์)
5. เป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้
6. จัดอบรม โครงการนวดนักร้องกีฬา
7. จัดอบรม โครงการแอโรบิค
8. จัดอบรม โครงการโยคะ
9. จัดอบรม โครงการพัฒนาสมรรถภาพทางกายนักร้องกีฬา
10. วังมินิมาราธอน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service quality)

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539, หน้า 14-15) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า หรือระดับความพึงพอใจหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544, หน้า 5) ได้กล่าวไว้ว่า การส่งมอบบริการที่เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) เสนอไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้ให้บริการคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้ใช้บริการก็จะมี ความพึงพอใจ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล

อรุณทิพย์ วรชิวัน (2545, หน้า 11) กล่าวว่า หลักการบริการนั้นต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากแก่ผู้ให้บริการ จนเกินไป

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990, pp. 20-23) กล่าวว่า คุณภาพบริการในสายตาผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้รับจากการบริการ สามารถจำแนกคุณลักษณะของการบริการของผู้รับบริการออกเป็น 10 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรม (Tangible) คือ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น สถานที่ อาคาร สำนักงาน การตกแต่งและบริเวณที่ให้บริการ อุปกรณ์ อัฒยาศย์ไมตรีและ การแต่งกายของผู้ให้บริการ
 2. ความเชื่อมั่นไว้ใจได้ (Reliability) คือ การบริการที่ทำให้สามารถนำเสนอได้อย่างถูกต้องการให้บริการตามที่สัญญาไว้และความน่าเชื่อถือ
 3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) คือ การแสดงน้ำใจ ยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที ให้ความสนใจกับปัญหาของผู้รับบริการ
 4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) คือ การเรียนรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแสดงให้ผู้รับบริการได้ว่า ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
 5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) คือ ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตร เห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ
 6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ ซื่อตรงของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการรับรู้ได้จากการพูดปากต่อปาก
 7. ความปลอดภัย (Security) คือ ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียงปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ
 8. การเข้าถึงบริการ (Access) คือ การที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการรับบริการ
 9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ
 10. การเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding/ Knowing the customer) คือ ผู้ให้บริการทำความเข้าใจและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ
- Parasuraman et al. (1990, pp. 25-26) ได้พัฒนาเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการ เรียกว่า SERVQUAL (Service quality) ซึ่งนำไปวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ โดยสรุปมิติการประเมินคุณภาพ จาก 10 ด้าน เหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) คือ การบริการที่นำเสนอในลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และสามารถสัมผัสได้ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการ นั่นคือ สัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ในทุกครั้งของบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ผู้ให้บริการมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ รวมทั้งการเอาใจใส่ กิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ รวมทั้งทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจได้

5. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ

ซึ่ง พาราซูรามาน (Parasuraman) ได้จัดทำเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 22 รายการ ซึ่งเรียกว่า SERVQUAL

แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานของสถานออกกำลังกาย

อานันท์ เชิงชวโน (2550, หน้า 5) กล่าวว่า สถานบริการออกกำลังกาย (Fitness center) หมายถึง สถานที่ให้บริการการออกกำลังกายในรูปแบบต่าง ๆ แก่ลูกค้าหรือสมาชิก โดยมีอุปกรณ์ออกกำลังกาย หรือสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าหรือสมาชิกด้วย

กรมอนามัย (2557, หน้า V) กล่าวว่า สถานออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ หมายถึง สถานประกอบกิจการที่มีเครื่องมือ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และบุคลากรในการให้บริการด้านการออกกำลังกาย ที่มุ่งการเสริมสร้างสุขภาพและการป้องกันโรค (Promotion and prevention)

ธานี ตะกรุดทอง (2546, หน้า 6) กล่าวว่า ศูนย์ออกกำลังกาย (Health club, Fitness center, Sport center) หมายถึง สถานประกอบการธุรกิจอย่างหนึ่งซึ่งให้บริการกิจกรรมการออกกำลังกาย

ที่หลากหลายให้แก่ผู้มาใช้บริการ โดยเก็บค่าใช้บริการเป็นรายวัน รายเดือน รายปี หรือตลอดชีพ ซึ่งสถานบริการเหล่านี้จะตั้งอยู่ในย่านธุรกิจหรือย่านที่อยู่อาศัย

สถานที่ออกกำลังกายสามารถจำแนกออกเป็น 4 ประเภท ตามลักษณะการให้บริการ (แคลิฟอร์เนีย ว้าว เอ็กซ์พีเรียนซ์, 2552) คือ

1. สโมสร (Mega club) เป็นศูนย์ออกกำลังกายที่มีบริเวณขนาดใหญ่ มีกีฬาครอบคลุมเกือบทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นกีฬากลางแจ้งหรือในอาคาร รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องอาหารและห้องเสริมสวยไว้บริการ ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมนรายเดือนสูง

2. ศูนย์กีฬา (Multi-sports center) เป็นศูนย์ออกกำลังกายขนาดปานกลางโดยมากจะอยู่ในโรงแรมหรืออาคารสำนักงานขนาดใหญ่ มีกีฬากลางแจ้งและในอาคารบางประเภทไว้บริการ โดยมีค่าธรรมเนียมนแรกเข้าและรายเดือนค่อนข้างสูง

3. ฟิตเนส เซ็นเตอร์ (Fitness center) เป็นศูนย์ออกกำลังกายที่มีขนาดเล็กเน้นการออกกำลังกายเฉพาะและให้ความสำคัญกับความสะอาดสบายและค่าบริการเป็นหลักมีที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนต่าง ๆ

4. ศูนย์บริการเฉพาะ (Niche club) เป็นศูนย์บริการที่รวมการออกกำลังกายเฉพาะและการควบคุมน้ำหนักซึ่งจะมีกลุ่มลูกค้าเฉพาะที่ชัดเจน

ทั้งนี้ สถานออกกำลังกายแต่ละแห่งมีมาตรฐานและการปฏิบัติที่แตกต่างกัน สมาคมวิทยาลัยเวชศาสตร์กีฬาแห่งประเทศสหรัฐอเมริกาได้จัดทำหนังสือ ACSM' Standards and guidelines เพื่อแนะนำมาตรฐานสำหรับสถานประกอบการศูนย์สุขภาพและการออกกำลังกาย (ฉัตรชัย มะสุนสืบ, 2549) โดยแบ่งมาตรฐานออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. มาตรฐานด้านสถานที่/ ตัวอาคาร

1.1 ความปลอดภัยทั่วไปของสถานที่ ผู้ประกอบการต้องทราบถึงกฎระเบียบของการก่อสร้างอาคารสถานที่ตามที่เขตหรือท้องถิ่นกำหนดให้ถูกต้อง

1.2 ตัวอาคารต้องปลอดภัยต่อผู้มาใช้บริการในสถานที่ ทั้งอาคาร ทางเดินเข้าตัวอาคาร พื้นผิว รวมถึงที่จอดรถ

1.3 ควรมีป้ายหรือเครื่องบ่งชี้ต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ป้ายทางเข้าออก พื้นี่อันตราย ป้าย สัญลักษณ์ และแผนผังสถานที่ประกอบการ

1.4 พื้นี่ทุกส่วนในสถานประกอบการ ต้องมีแสงสว่างที่เพียงพอ

1.5 ตัวอาคารและสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ หรือสิ่งที่เป็นวัตถุใหญ่ต่าง ๆ เช่น ต้นไม้ต้องได้รับการตรวจสภาพอย่างสม่ำเสมอและดูแลสถานที่ให้ปลอดภัยอยู่เสมอ

1.6 สำหรับพื้นที่ภายในส่วนต่าง ๆ ของสถานประกอบการ ผู้ประกอบการจะต้องทำการตรวจตราเพื่อให้แน่ใจว่าพื้นที่ส่วนต่าง ๆ เหมาะสมสำหรับกิจกรรมนั้น ๆ ในแต่ละพื้นที่ เพื่อป้องกันการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุจากการลื่นล้ม และพื้นที่ต่าง ๆ ควรได้รับการออกแบบให้เหมาะสมสำหรับกิจกรรมนั้น ๆ

1.7 สถานประกอบการต้องทำตามกฎระเบียบของเขตเกี่ยวกับความปลอดภัยในอัคคีภัยต่าง ๆ เช่น ต้องมีเครื่องส่งสัญญาณเตือนอัคคีภัย อุปกรณ์ดับไฟรวมถึงระบบการดับไฟแบบหัวฉีด

1.8 ในพื้นที่ที่ผู้ใช้สามารถใช้เครื่องไฟฟ้า จะต้องมียระบบสายดินรวมถึงจะต้องมีตัวตัดไฟฟ้ากรณีไฟฟ้าลัดวงจรได้ทันที

1.9 ในพื้นที่ที่มีความชื้น เช่น ห้องซาวน่า จะต้องมီးเครื่องมือตัดไฟฟ้าฉุกเฉิน ในกรณีเกิดเหตุขัดข้อง และควรมีการตรวจสภาพอย่างสม่ำเสมอ ไม่ควรมีวัตถุที่เป็นเหล็กหรือสื่อ นำความร้อนในห้องเหล่านี้

1.1.0 ทางเดินจะต้องไม่มีสิ่งกีดขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางหนีไฟ โดยทางเดินควรมีความกว้างอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 60 นิ้ว

2. มาตรฐานห้องออกกำลังกาย

2.1 สถานประกอบการควรมีพื้นที่เพียงพอสำหรับการตั้งเครื่องมือออกกำลังกาย

2.2 การออกแบบพื้นที่ควรมีเนื้อที่อย่างน้อย 20 ถึง 40 ตารางฟุต สำหรับเครื่องมือออกกำลังกายหนึ่งเครื่อง

2.3 ควรออกแบบเนื้อที่ประมาณ 20-25 ตารางฟุต สำหรับผู้ใช้บริการหนึ่งคน

2.4 พื้นที่ออกกำลังกาย ควรมีพื้นที่เหมาะสม

2.5 กำหนดให้มีการแนะนำสถานที่ ทางหนีไฟ และทางออกอื่น ๆ แก่สมาชิก รวมถึงการให้คำแนะนำในเครื่องมือ ตำแหน่ง รวมถึงผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลในห้องออกกำลังกายในแต่ละวัน

3. มาตรฐานสำหรับอุปกรณ์และเครื่องมือออกกำลังกาย มีดังนี้

อุปกรณ์เครื่องออกกำลังกาย ห้องออกกำลังกายนี้เหมาะสำหรับสมาชิกที่ต้องการการออกกำลังกายตามเวลาที่ตัวเองกำหนดและเน้นการออกกำลังกายเฉพาะส่วน โดยอุปกรณ์ที่มีไว้บริการสามารถแบ่งเป็น 3 ประเภทหลัก (แคลิฟอร์เนีย ว้าว เอ็กซ์พีเรียนซ์, 2552) ดังนี้

3.1 อุปกรณ์เคลื่อนไหว (Cardiovascular) คืออุปกรณ์ประเภทที่เคลื่อนไหวตลอดเวลา เหมาะสำหรับการออกกำลังกายทุกส่วนและเผาผลาญแคลลอรี่ เช่น Stairclimbers, Stepper, Elliptical movement, Treadmill, Upright and recumbent bicycle, Cross trainer

3.2 อุปกรณ์อยู่กับที่ (Resistance) คือ อุปกรณ์ที่เน้นความคงที่ เหมาะกับการออกกำลังกายเฉพาะส่วน เช่น Body master, Cyber flex, Hammer strength, Icarian, Life fitness, Sprint

3.3 อุปกรณ์ยกน้ำหนัก (Free weights) คือ อุปกรณ์ที่เป็นชิ้นเดียว โดยมากเป็นอุปกรณ์ยกน้ำหนัก เช่น Dumbbell เหมาะสำหรับการออกกำลังกายเฉพาะส่วน

4. มาตรฐานด้านสมาชิกและการบริการสมาชิก

4.1 ผู้ใช้บริการต้องมีการตรวจ/ ประเมินสุขภาพก่อนการใช้บริการ

4.2 หากผู้ใช้บริการพบว่ามีปัญหาด้านสุขภาพและอาจจะมีความเสี่ยงจากการออกกำลังกายจะต้องได้รับการแนะนำ ปรีกษาจากแพทย์ก่อนเข้าใช้บริการ

4.3 ผู้ให้บริการต้องแจ้งผลการตรวจสุขภาพแก่สมาชิก การแจ้งข้อมูลต้องแจ้งทั้งผลดีและความเสี่ยงของอันตรายอันอาจเกิดจากการออกกำลังกาย และต้องแจ้งสมาชิกด้วยการมาใช้บริการเป็นการกระทำโดยสมัครใจของสมาชิก

5. มาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

5.1 สถานประกอบการต้องจัดให้มีผู้บริการที่มีคุณสมบัติตามที่ประกาศ และต้องเป็นผู้ที่ได้รับการอบรมตามหลักสูตรผู้ฝึกสอนการออกกำลังกายจาก กองออกกำลังกายหรือสถานศึกษา ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งให้รับผิดชอบในการประเมินหลักสูตร หรือเป็นผู้ที่มีวุฒิทางการศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกาย

5.2 ควรมีการจัดการอบรมช่วยชีวิต/ กู้ชีพขั้นพื้นฐานจากหน่วยงานที่ได้มาตรฐาน

5.3 สถานบริการควรมีพนักงานหรือผู้ฝึกสอนอย่างน้อยหนึ่งคนต่อสมาชิกที่ออกกำลังกายขณะนั้นอย่างมากสุดจำนวน 30 คน

6. มาตรฐานด้านความปลอดภัยและขั้นตอนกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

6.1 สถานประกอบการต้องทำการตรวจและบำรุงรักษาเครื่องมือทุกชิ้นเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดอุบัติเหตุจากอุปกรณ์ต่าง ๆ

6.2 ต้องมีจุดน้ำดื่มสำหรับสมาชิกในจุดที่ใกล้เคียงและเพียงพอ

6.3 สถานประกอบการต้องมีการทำความสะอาดห้องออกกำลังกายให้สะอาดและถูกหลักอนามัย

6.4 สถานประกอบการจะต้องทำทางเข้าออกให้ปลอดภัย อย่างน้อยทางออกต้องกว้าง 3 ฟุต

7. มาตรฐานด้านสถานที่ตั้ง ลักษณะอาคารและการสุขาภิบาล

7.1 สถานที่ตั้งอาคาร ไฟส่องแสงสว่าง การสุขาภิบาล การระบายอากาศ ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535

7.2 ตั้งอยู่ในทำเลที่มีความสะดวกปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่อยู่ใกล้ชิดกับศาสนสถาน ในระยะที่จะก่อให้เกิดปัญหา หรืออุปสรรคในการปฏิบัติศาสนกิจ

7.3 กรณีมีการให้บริการหลายลักษณะรวมกัน จะต้องแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจน และแต่ละสัดส่วนต้องมีพื้นที่และลักษณะตามมาตรฐานของการให้บริการแต่ละประเภท

7.4 จัดให้มีห้องอาบน้ำ ห้องสุขา อ่างล้างมือ ห้องผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้า และตู้เก็บเสื้อผ้า แยกส่วนชายหญิงอย่างเพียงพอ และสะอาด ปลอดภัยถูกสุขลักษณะ

7.5 ห้องอุปกรณ์การจัดวางอุปกรณ์ออกกำลังกายควรมีพื้นที่ ต่อ 1 เครื่อง ระหว่าง 25-50 ตารางฟุต (7.2-15.2 ตารางเมตร) และมีพื้นที่สำหรับการยืดเหยียดกล้ามเนื้อระหว่าง 40-60 ตารางฟุต (12-18 ตารางเมตร) ทั้งนี้สามารถจัดสรรให้คลาดเคลื่อนจากที่กำหนดไว้ ร้อยละ 10-15

7.6 ห้องออกกำลังกายเป็นกลุ่ม ควรมีพื้นที่ระหว่าง 40-60 ตารางฟุต (12-18 ตารางเมตร) ผนังห้องสามารถเก็บเสียงได้ดี พื้นห้องควรเป็นพื้นที่ทำด้วยไม้ หรือพื้นยาง การใช้เครื่องเสียงภายในห้องควรอยู่ระหว่าง 80-90 เดซิเบล ผนังห้องมีกระจกอย่างน้อย 1 ด้าน ความสูงของห้องอย่างน้อย 10 ฟุต (3 เมตร)

7.7 สถานที่ให้บริการควรมีเนื้อที่ประมาณ 12 ตารางฟุต หรือ 3.7 ตารางเมตรต่อผู้ใช้บริการ 1 คน หรืออยู่ระหว่าง สูงสุด 30 ตารางฟุต หรือน้อยสุด 5 ตารางฟุตต่อคน

7.8 มีสถานที่อเนกประสงค์สำหรับการติดต่อพูดคุย 27 ตารางฟุต หรือ 7.2 ตารางเมตร หรือระหว่าง 10-50 ตารางฟุต

8. มาตรฐานความปลอดภัย

สถานประกอบการเพื่อสุขภาพด้านการออกกำลังกายควรมีมาตรฐานความปลอดภัย ดังนี้

8.1 ต้องเขียนนโยบายรองรับในการอำนวยความสะดวกในภาวะเร่งด่วนเป็นระบบ และขั้นตอนการตรวจสอบและฝึกซ้อม โดยปกติที่เป็นเอกสาร ความเป็นไปได้ถึงสถานการณ์เร่งด่วนที่สำคัญเกี่ยวกับหัวใจที่พนักงานสามารถดูแลปฐมพยาบาลพื้นฐานได้

8.2 ต้องเขียนการอำนวยความสะดวกรองรับภาวะเร่งด่วนที่เป็นระบบการช่วยชีวิต ฉุกเฉินที่ได้รับการยอมรับจากสาธารณะ

8.3 มีเครื่องมือปฐมพยาบาลเบื้องต้น พร้อมผู้ใช้งานและระบบการประสานงานกับสถานพยาบาลเพื่อส่งต่อผู้ป่วยเป็นลายลักษณ์อักษร

ซึ่งสถานออกกำลังกายควรจัดทำแผนและขั้นตอนในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ดังนี้

1. สถานประกอบการจะต้องมีแผนการสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน
2. แผนการฉุกเฉินจะต้องมีการเตรียมพร้อมสำหรับการเข้าไปในอาคารได้ในทุกส่วน รวมถึงการวางแผนการรักษาผู้บาดเจ็บด้วย
3. ในแผนการฉุกเฉินต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อที่จะได้ทำการประเมินผลอย่างเป็นขั้นตอนภายหลังได้
4. ในแผนการฉุกเฉินต้องมีเบอร์ติดต่อสถานรักษาพยาบาลใกล้เคียงได้
5. ต้องมีการซ้อมแผนฉุกเฉินประมาณ 2 ครั้งต่อปี
6. พนักงานทั้งหมดต้องเข้าร่วมการซ้อม
7. ในการซ้อมทุกครั้งต้องมีการเขียนรายงานเพื่อการพิจารณาและการทำข้อเสนอแนะในการซ้อมครั้งต่อไป

อุปกรณ์ปฐมพยาบาล ควรปฏิบัติ ดังนี้

1. สถานประกอบการต้องมีกล่องหรือเครื่องมือปฐมพยาบาลประจำไว้ที่สถานประกอบการตลอดเวลา
2. ตำแหน่งของอุปกรณ์ปฐมพยาบาล ต้องแสดงให้เห็นอย่างเด่นชัด และเข้าถึงสะดวกในเวลาที่ต้องการใช้
3. กล่องปฐมพยาบาลต้องง่ายต่อการเคลื่อนย้าย
4. เครื่องมือต่าง ๆ ในกล่องต้องได้รับการตรวจสอบทุกเดือน

ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดทางการกีฬา

Kotler and Armstrong (1997, pp. 92-94) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด เป็นตัวแปรการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งองค์การ ๆ ใช้เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย 4 P's คือ ผลิตภัณฑ์ (Product and service) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion)

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 11) กล่าวว่า การมีสินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการกลุ่มเป้าหมายได้ ขายในราคาที่ผู้บริโภคยอมรับได้และยินดีจ่ายเพราะเห็นว่าคุ้ม รวมถึงการจัดจำหน่ายกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อให้ความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยความพยายามจงใจให้เกิดความชอบในสินค้าและเกิดพฤติกรรมอย่างถูกต้อง

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

ซีรวิวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์ และสุภกร เสรีรัตน์ (2552, หน้า 80-81) ได้กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งสนองความจำเป็นและความต้องการ เพื่อก่อให้เกิดความสนใจ โดยผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคนั้นสามารถเกิดความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจนั้น อาจจะมาจากการที่สัมผัสได้และ/ หรือหรือสัมผัสไม่ได้ เช่น รูปแบบ บรรจุภัณฑ์ กลิ่น สี ราคา ตราสินค้า คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ความมีชื่อเสียงของผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่าย เป็นต้น
2. ด้านราคา (Price) หมายถึง จำนวนเงินที่ต้องจ่ายเพื่อให้ได้รับผลิตภัณฑ์ สินค้าและ/ หรือบริการ หรืออาจเป็นคุณค่าทั้งหมดที่ลูกค้ารับรู้ เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์จากการใช้ผลิตภัณฑ์ สินค้าและ/ หรือบริการนั้น ๆ อย่างคุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป นอกจากนี้ ยังอาจหมายถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงิน ซึ่งลูกค้าใช้ในการเปรียบเทียบระหว่างราคา (Price) ที่ต้องจ่ายเงินออกไป กับคุณค่า (Value) ที่ลูกค้าจะได้รับกลับมาจากผลิตภัณฑ์นั้น ซึ่งหากว่าคุณค่าสูงกว่าราคา ลูกค้าก็จะทำการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ สินค้าและ/ หรือบริการนั้น ๆ
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ช่องทางการจำหน่ายสินค้าและ/ หรือบริการ รวมถึงวิธีการที่จะนำสินค้าและ/ หรือบริการนั้น ๆ ไปยังผู้บริโภคเพื่อให้ทันต่อความต้องการ ซึ่งมีหลักเกณฑ์ที่ต้องพิจารณาว่า กลุ่มเป้าหมายคือใคร และควรกระจายสินค้าและ/ หรือบริการสู่ผู้บริโภคผ่านช่องทางใดจึงจะเหมาะสมมากที่สุด
4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) เพื่อสร้างความสนใจ (Motivation) ความคิด (Thinking) ความรู้สึก (Feeling) ความต้องการ (Need) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ในสินค้าและ/ หรือบริการ โดยคาดว่าส่งเสริมการตลาดนั้นจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก (Feeling) ความเชื่อ (Belief) และพฤติกรรม (Behavior) การซื้อสินค้าและ/ หรือบริการ หรืออาจเป็นการติดต่อสื่อสาร (Communication) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อก็เป็นได้
5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ ที่ทำงานเพื่อก่อประโยชน์ให้แก่องค์กรต่าง ๆ ซึ่งนับรวมถึงแต่เจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับล่าง พนักงานทั่วไป แม่บ้าน เป็นต้น โดยบุคลากรนับได้ว่าเป็นส่วนผสมทางการตลาดที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นผู้คิด วางแผน และปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปในทิศทางที่วางกลยุทธ์ไว้
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) สิ่งที่ลูกค้าสามารถสัมผัสได้จากการเลือกใช้สินค้าและ/ หรือบริการขององค์กร เป็นการสร้าง

ความแตกต่างอย่างโดดเด่น และมีคุณภาพ เช่นการตกแต่งร้าน รูปแบบของการจัดจานอาหาร การแต่งกายของพนักงานในร้าน การพูดจาต่อลูกค้าการบริการที่รวดเร็ว สิ่งเหล่านี้จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจทางด้านการบริการที่ควรจะต้องสร้างคุณภาพในภาพรวม ซึ่งก็คือ ในส่วนของสภาพทางกายภาพที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ ลูกค้าให้ความพึงพอใจ และความแปลกใหม่ที่แตกต่างไปจากผู้ให้บริการรายอื่น

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติ ในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้เกิดความประทับใจ โดยในแต่ละกระบวนการสามารถมีได้หลายกิจกรรม ตามแต่รูปแบบ และวิธีการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งหากว่ากิจกรรมต่าง ๆ ภายในกระบวนการมีความเชื่อมโยง และประสานกัน จะทำให้กระบวนการโดยรวมมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีสี่ส่วนประสมทางการตลาดบริการ หรือ 7P's เป็นการนำมาใช้ผสมผสานกับ คุณภาพบริการ ในการศึกษาสภาพที่คาดหวังและสภาพที่เป็นจริงในการใช้บริการสถานกีฬาและ สุขภาพเพื่อสร้างเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา ได้มีนักวิชาการหลายท่าน กล่าวถึงเรื่องของความต้องการจำเป็น (Need) ไว้ว่า ความต้องการจำเป็น เป็นผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการที่เรียกว่า “การประเมิน ความต้องการจำเป็น” (Need assessment) ซึ่งหมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ช่องว่าง หรือ ความแตกต่างระหว่างผลของสภาพปัจจุบันและผลของสภาพที่คาดหวัง แล้วจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (Setting priorities) กำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อช่วยตัดสินใจ ในการปรับปรุงองค์กร (Witkin, 1995 อ้างถึงใน อนุชา กอนพ่วง, 2539, หน้า 14) ในการประเมิน ความต้องการจำเป็น หากมีความแตกต่างระหว่างสภาพทั้งสองก็แสดงให้เห็นถึงสถานะที่ ไม่น่าพึงพอใจอันเป็นจุดเริ่มต้นของการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาให้หมดไป (สุวิมล ว่องวานิช, 2531 อ้างถึงใน อนุชา กอนพ่วง, 2539, หน้า 14)

ความต้องการจำเป็น มีผู้นิยามและให้ความหมายของคำว่า ความต้องการจำเป็นไว้ หลากหลาย สุวิมล ว่องวานิช (2558, หน้า 33) ได้สังเคราะห์และจัดประเภทของความหมาย เป็นหมวดหมู่ในมุมมองทางจิตวิทยา และทางการประเมิน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

มุมมองทางด้านจิตวิทยา

เจ้าของทฤษฎีความต้องการจำเป็น (Need) เป็นที่รู้จักกันทั่วไปคือ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ในช่วงปี ค.ศ. 1908-1970 มาสโลว์ ได้ทำการทดลองกับลิง และพบว่า ความต้องการจำเป็นมีหลายระดับ ตั้งแต่ระดับพื้นฐานจนถึงระดับสูง และไม่ว่าจะเป็นมนุษย์หรือสัตว์จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการจำเป็นพื้นฐานก่อน มาสโลว์ ได้เสนอลำดับขั้นในรูปแบบพีระมิดความต้องการจำเป็นในช่วงปี ค.ศ. 1960 เรียกว่า Maslow's hierarchy of needs pyramid (Boeree, 2002; Gwynne, 1997 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช, 2548, หน้า 33-34)

มาสโลว์ (Maslow) ได้กำหนดว่า ความต้องการจำเป็นขั้นพื้นฐานเป็นขั้นแรกของมนุษย์ คือ ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) หมายถึง อากาศ ความอบอุ่น อาหาร การนอน ความจำเป็นนี้มีความเข้มมาก เป็นความต้องการตลอดชีวิตของเรา หากไม่ได้รับมนุษย์ก็ต้องตาย ความต้องการขั้นที่สอง คือ ความต้องการจำเป็นด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security/ Safety needs) หมายถึง ความปลอดภัยจากภัยอันตรายทั้งปวง โดยเฉพาะในเด็กเล็กยังต้องได้รับความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการดำรงชีวิต ความต้องการจำเป็นขั้นที่สาม คือ ความต้องการจำเป็นด้านความรักและการได้เป็นเจ้าของ (Love and belonging needs) เป็นความต้องการจำเป็นที่ต้องการเพื่อนรัก คนรัก รู้สึกว่าตนเองเป็นที่ต้องการ เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการจำเป็นขั้นที่สี่ คือ ความต้องการจำเป็นด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง (Esteem needs) หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจ ในการเป็นที่ยอมรับทั้งจากตนเองและผู้อื่น ในขั้นนี้มีความรู้สึกแยกเป็น 2 ระดับ ระดับที่ต่ำกว่า คือ ต้องการให้คนอื่นเชื่อถือ มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก ระดับที่สูงกว่า คือ ต้องการให้คนอื่นนับถือตนเอง มีความเชื่อมั่น มีความสามารถ บรรลุความสำเร็จของเป้าหมายที่กำหนด ความต้องการจำเป็นขั้นที่ห้า เป็นขั้นตอนสุดท้ายคือ ความต้องการจำเป็นในการบรรลุศักยภาพแห่งตน (Self-actualization needs) เป็นความต้องการจำเป็นที่บุคคลไม่รู้สึกรู้ว่าตนเองมีความขาดแคลน แต่จะรู้สึกถึงการบรรลุ ความต้องการทั้งหมดที่ตนเองอยากได้ เป็นสภาวะที่ตนเองรู้สึกได้ว่ามีสิ่งต้องการครบถ้วนสมบูรณ์ (Boeree, 2002; Gwynne, 1997 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช, 2548, หน้า 34-35)



ภาพที่ 2-2 ลำดับความต้องการจำเป็นของ Maslow (สุวิมล ว่องวานิช, 2548, หน้า 34-35)

ความต้องการจำเป็นใน 4 ชั้นแรก จัดอยู่ในประเภทความต้องการจำเป็นที่บกพร่องหรือขาดแคลน (Deficit needs: D-needs) หมายความว่า เป็นความต้องการจำเป็นหากไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะมีอยู่คงอยู่ในสภาวะที่ขาดแคลน แต่หากได้รับการตอบสนอง ความต้องการจำเป็นที่มีอยู่จะหายไป เช่น ถ้าหิวก็รับประทานอาหาร ความหิวก็จะหายไป ถ้าต้องการความรักและไม่ได้รับความรักตอบ ความต้องการจำเป็นด้านความรักก็หมดไป เนื่องจากได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการจำเป็นทั้ง 4 ชั้นนี้ จะมีระดับความเข้มเป็นลำดับชั้น หากความต้องการจำเป็นชั้นแรก ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการจำเป็นชั้นต่อมาก็จะยังไม่เกิด เช่น หากยังไม่มี ความมั่นคงปลอดภัย ก็ยังไม่จำเป็นที่จะคิดถึงความต้องการจำเป็นด้านความรัก สำหรับความต้องการจำเป็นชั้นสุดท้ายที่เป็นความต้องการบรรลุสัจการแห่งตนนั้น ก็เช่นเดียวกัน จะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการจำเป็น 4 ชั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการจำเป็นชั้นสุดท้ายนี้เรียกว่า เป็นความต้องการจำเป็นในการได้เป็นในสิ่งที่ต้องการจะเป็น (Being-needs: B-needs) เพราะฉะนั้นความรู้สึกว่าตนเองประสบผลสำเร็จ จะยังไม่เกิด หากรู้สึกหิว ไม่มั่นคง ปลอดภัย ไม่มีคนรัก ไม่เป็นที่ยอมรับคนทั่วไปที่บรรลุความต้องการจำเป็นระดับขั้นที่ห้า นี้มีน้อยมากมุ่มมองทางการประเมิน

นักประเมินทางการศึกษาหรือทางสังคมให้นิยามและความหมายของคำว่า “ความต้องการจำเป็น” ไว้หลากหลาย แต่ที่ปรากฏชัดเจนสามารถจำแนกได้เป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการจำเป็น คือ ความแตกต่าง (Discrepancy) และความต้องการจำเป็นคือประโยชน์ที่ได้รับ (Benefits)

กลุ่มที่ 1 ความต้องการจำเป็นคือความแตกต่าง/ ความขาดแคลน

การนิยามความต้องการจำเป็นในยุคนี้ ให้ความสำคัญกับการศึกษาผลต่างของสภาพที่เกิดขึ้นจริงกับสภาพที่พึงประสงค์ การกำหนดความต้องการจำเป็นในยุคแรกนี้ แม้จะมีการนิยามความต้องการจำเป็นตามความแตกต่าง แต่นักวิชาการก็ยังมีมุมมองที่จำแนกได้เป็นสองกลุ่ม กลุ่มแรกความต้องการจำเป็นตามมิติของความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็น กลุ่มที่สอง นิยามความต้องการจำเป็นตามมิติความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นจริงกับสภาพที่ควรจะเป็นเช่นกัน แต่เพิ่มมิติของสภาวะความเสียหายที่เกิดขึ้นตามมาหากความขาดแคลนที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อย ดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1.1 มุมมองในมิติความแตกต่าง

Trimby (1997 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช, 2558, หน้า 36) ได้เปรียบเทียบโมเดลการประเมินความต้องการจำเป็นของนักวิชาการจำนวน 4 โมเดล ได้แก่ Kaufman's modal of needs assessment, Coffing's client needs assessment, Lee's needs assessment และ Harless's Front-end analysis ในแต่ละโมเดลมีการให้นิยามของความต้องการจำเป็นสอดคล้องกัน คือ นิยามความแตกต่าง (Discrepancy) ยกเว้น โมเดล Harless ที่นิยามในรูปของปัญหา (Problems) ที่เกิดขึ้นซึ่งทำให้สภาพที่เป็นอยู่ไม่สมบูรณ์ไม่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องหาแนวทางแก้ไข

กลุ่มที่ 1.2 มุมมองในมิติความแตกต่างและมิติความเสียหายที่เกิดขึ้น

Scriven and Roth (1968 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช, 2558, หน้า 36) กล่าวว่า Needs หมายถึง ช่องว่างระหว่างความเป็นจริงกับความพึงพอใจ ถ้าเขียนประโยคว่า A need X ก็หมายความว่า ถ้าไม่มี X แล้ว A จะอยู่ไม่ได้ ถ้าอยู่ได้ก็ต้องอยู่ในสภาวะที่ไม่น่าพึงพอใจ แสดงว่า X มีอิทธิพลต่อ A ทำให้ A ได้รับผลประโยชน์ในทันที X จึงเป็นความต้องการจำเป็น ถ้าวิเคราะห์นิยามนี้จะเห็นว่า ความแตกต่างที่เกิดขึ้นระหว่างสภาพที่เป็นอยู่จริงกับสภาพที่พึงพอใจต้องมีมากถึงระดับที่ทำให้เกิดปัญหาตามมา ดังนั้น หากความแตกต่างใดยังไม่รุนแรงพอที่จะทำให้ประสบภาวะที่ไม่น่าพอใจความแตกต่างนั้นก็ยังไม่ถึงขั้นที่จะเรียกว่า ความต้องการจำเป็น

Roth (1977 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช, 2558, หน้า 37) กล่าวว่า ความต้องการจำเป็น หมายถึง ความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดกับสภาพที่เป็นอยู่จริง อธิบายเป็นประโยคสัญลักษณ์ ดังนี้

$$Nc = T - A$$

โดย Nc (Needs candidates) หมายถึง ความต้องการจำเป็นที่เป็นไปได้ทั้งหมด T (Target state) หมายถึง เป้าหมายที่ต้องการบรรลุ และ A (Actual state) หมายถึง สภาพที่เป็นอยู่จริง การให้นิยามเป็น “ความแตกต่าง” Scriven and Royh (1977 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช, 2558, หน้า 37) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นที่มีลักษณะขยายไปจากนิยามเดิมว่า “สิ่งที่ถือว่าเป็นความต้องการจำเป็น ต้องเป็นไปตามเงื่อนไข 2 ประการ ได้แก่ 1) ถ้าได้ Nc คนหรือองค์กรจะได้ประโยชน์หรือ 2) ถ้าไม่ได้ Nc คนหรือองค์กรนั้นจะอยู่ในสภาพที่ไม่พึงพอใจ” หากวิเคราะห์นิยามของ Scriven and Roth ซึ่งอธิบายด้วยประโยคสัญลักษณ์ว่า $N = T - A$ ก็จะเห็นว่านิยามนี้อิงโมเดลความแตกต่าง แต่เมื่อดูคำอธิบายเสริมว่า สิ่งที่ดีว่าเป็นความต้องการจำเป็นต้องมีลักษณะ 2 ประการ คุณลักษณะประการแรก “อะไรก็ตามที่หากได้มาแล้วก่อให้เกิดประโยชน์มาก สิ่งนั้นถือว่าเป็นความต้องการจำเป็น” และคุณลักษณะประการที่สอง “อะไรก็ตามที่หากไม่ได้รับแล้วจะก่อให้เกิดสภาวะที่ไม่พึงประสงค์ สิ่งนั้นก็ถือว่าเป็นความต้องการจำเป็น” เช่นกัน นิยามที่เป็นส่วนขยายนี้ทำให้วิเคราะห์ได้ว่าความต้องการจำเป็น คือ สิ่งที่น่าไปใช้ในการแก้ไขปัญหา หรือสิ่งที่ทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

กลุ่มที่ 2 ความต้องการจำเป็นคือประโยชน์ที่ได้รับ

Scriven (1991 อ้างถึงใน สุวิมล ว่องวานิช, 2558, หน้า 40) แสดงความคิดเห็นว่านิยามของความต้องการจำเป็นที่ยอมรับกันส่วนใหญ่คือ นิยามความแตกต่าง (Discrepancy definition) ไม่ค่อยเหมาะสม ปัญหาของนิยามนี้อยู่ที่ระดับที่พึงประสงค์ซึ่งมักจะเป็นอุดมคติเกินไปไม่สามารถปฏิบัติได้ และในความคิดเห็นของแต่ละคน การกำหนดระดับที่ควรจะเป็นก็แตกต่างกัน สคริเวน ยกตัวอย่างประกอบการอธิบายว่าหากจะถามว่า “หลักสูตรในอุดมคติ” เห็นว่าความต้องการจำเป็นไม่จำเป็นต้องกำหนดในรูปของความแตกต่าง หลายสิ่งที่เป็นสิ่งจำเป็นและมีอยู่ในสภาพจริง โดยไม่ต้องกำหนดสภาวะที่ควรจะเป็น เช่น อากาศ น้ำ อาหาร เป็นต้น นิยามที่ สคริเวน เห็นว่าเหมาะสมกว่า คือ นิยามเชิงวินิจฉัย (Diagnostic needs) และระดับความพอใจนี้ก็ขึ้นอยู่กับบริบท (Context dependent) ความต้องการจำเป็นของคนกลุ่มหนึ่งอาจไม่ใช่สิ่งจำเป็นของคนอีกกลุ่มหนึ่งก็ได้ แต่ต้องหาวิธีเลือกความต้องการจำเป็นที่สำคัญที่สุด

ความต้องการจำเป็นสามารถจำแนกเป็นสองประเภท คือ นิยามตามโมเดลความแตกต่าง (Discrepancy model) เป็นการนิยามในลักษณะที่ “Need” เป็นคำนามในภาษาอังกฤษ ซึ่งแปลว่า “ความต้องการจำเป็น” ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงสถานะของความขาดแคลนและทำให้เกิดปัญหา (Problem) แต่โมเดลการแก้ปัญหาเป็นการนิยามในลักษณะที่ “Need” เป็นคำกริยาในภาษาอังกฤษ แปลว่า “ต้องการ” หรือ “มีความต้องการจำเป็น” ซึ่งเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา (Solution) หรือสิ่งที่จำเป็นต้องทำให้เกิดเพื่อทำให้สถานะที่ไม่น่าพอใจหมดไป

การจัดลำดับความต้องการจำเป็น

การจัดลำดับความสำคัญ (Priority setting) ของความต้องการจำเป็น เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการระบุความต้องการจำเป็น การวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา ซึ่งจะทำให้การประเมินความต้องการจำเป็นมีความสมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุและวิธีการแก้ไขต่อไป การจัดลำดับความต้องการจำเป็น เป็นการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นแต่ละประเด็น จากนั้นนำความต้องการจำเป็นมาเรียงลำดับ (Sort) ตั้งแต่ความสำคัญมากไปหาน้อย ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประเมินทราบถึงความต้องการจำเป็น หรือปัญหาที่แท้จริงที่ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนก่อนปัญหา วิธีการจัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นนั้นมีหลายวิธี แต่ละวิธีจะแตกต่างกันออกไป แต่วิธีการจัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นในงานวิจัยใช้โดยใช้สูตร Modified priority needs index (PNI_{modified}) แบบปรับปรุง เป็นสูตรที่ปรับปรุงจากสูตร PNI ดั้งเดิม (สุวิมล ว่องวานิช, 2558, หน้า 263) โดยเป็นวิธีที่หาค่าผลต่างของ (I-D) หาดด้วย (D) เพื่อควบคุมขนาดของความต้องการจำเป็นให้อยู่ในพิสัยที่ไม่มีช่องว่างมากเกินไป และให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบ เมื่อใช้ระดับของสภาพที่เป็นอยู่เป็นฐานในการคำนวณอัตราพัฒนาเข้าสู่สภาพที่คาดหวังของกลุ่ม ซึ่งสูตรในการคำนวณ คือ

$$PNI_{\text{modified}} = (I-D) / D$$

วิธีจัดลำดับความสำคัญแบบนี้มีข้อดี คือ คำนวณง่าย ให้ข้อสรุปที่ชัดเจนและเมื่อถ่วงน้ำหนัก จะทำให้ได้ความแตกต่างที่ชัดเจนขึ้น ส่วนข้อจำกัดของวิธีนี้คือ ข้อตกลงเบื้องต้นเป็น Interval scale ที่ไม่ค่อยเหมาะสมและเป็นการพิจารณาแยกกันระหว่างสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันกับสภาพที่คาดหวัง ผลต่างที่มีค่าเท่ากันในระดับต่ำกับระดับสูงยากในการเรียงลำดับ

จากการแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นสรุปได้ว่า ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธี Modified priority needs index (PNI_{modified}) เพื่อใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Contentment) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้
 ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ ว่า พอใจ สมใจ ชอบใจ
 Shelly (1975 อ้างถึงใน ภักววัฒน์ เชิดพุทธ, 2552, หน้า 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจ
 เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก
 เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้ว
 เกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบและมีความสุข มีความสัมพันธ์
 อย่างสลับซับซ้อน เรียกระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกว่า ระบบความพอใจ

Good (1977 อ้างถึงใน ภักววัฒน์ เชิดพุทธ, 2552, หน้า 32) กล่าวว่า ความพึงพอใจ
 หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน
 กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546, หน้า 5) อธิบายว่า ความพึงพอใจของมนุษย์
 เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะ
 ทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน
 และต้องมีสิ่งตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้าง
 สิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจ

ธนิยา ปัญญาแก้ว (2541, หน้า 12) กล่าวว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับ
 ลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง
 ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิด
 ความไม่พอใจ ถ้าหากงานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและ
 การยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อสิ่งนั้นตอบสนอง
 เกินความคาดหมายต่อความต้องการก็จะทำให้เกิดความชอบใจ ความพอใจ และทำให้เกิดความสุข
 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้บริการ
 ต่อการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการ
 ในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตาม
 ปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้ง (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2545, หน้า 65)
 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ มีปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มี
 คุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กร

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้ให้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดี และเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการ
5. ผู้ให้บริการ/ ผู้ประกอบการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ และการวางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย
6. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอในกระบวนการเป็นส่วนที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการให้กับลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ
7. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่ง การจัดแบ่งพื้นที่ที่เป็นสัดส่วนและวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

- ความคาดหวัง ได้มีผู้ให้ความหมาย ดังนี้
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 50) หมายถึง ทศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา ความต้องการ ความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของผู้ใช้บริการ โดยใช้ประสบการณ์เป็นปัจจัยตัวกำหนดความคาดหวัง ความต้องการ
- ประภาส ศิลปะรัศมี (2530, อ้างถึงใน รักชนก โสภพิศ, 2548, หน้า 65) ให้ความหมายความคาดหวังในการปฏิบัติงานว่า การที่บุคคลได้กำหนดหรือคาดหมาย ที่จะทำให้ความปรารถนานั้นสำเร็จตามที่คาดหวัง
- วันทนา จันทมณี (2548, หน้า 31) กล่าวว่า ความคาดหวัง เป็นความมุ่งหวังหรือความต้องการของบุคคลเกี่ยวกับพฤติกรรม สถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมที่ปรารถนาให้เกิดขึ้น โดยใช้ความรู้สึกนึกคิด วิจารณ์ญาณ และประสบการณ์ในอดีตเป็นเครื่องตัดสินใจ
- Walton (1962, p. 218) ให้แนวคิดไว้ว่า ความคาดหวังคือสิ่งที่ซับซ้อนในสังคมขึ้นอยู่กับพฤติกรรม การเข้าร่วมกิจกรรมการคาดคะเนตามระบบในสังคม การเรียนรู้ ความเข้าใจรวมถึง

การประเมินตามสถานการณ์ต่าง ๆ และลักษณะการปรับตัวไปตามสังคมปัจจุบัน

Parasuraman et al. (1990, pp. 19-20) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้าแบบเจาะจง (Focus group interview) มีดังนี้

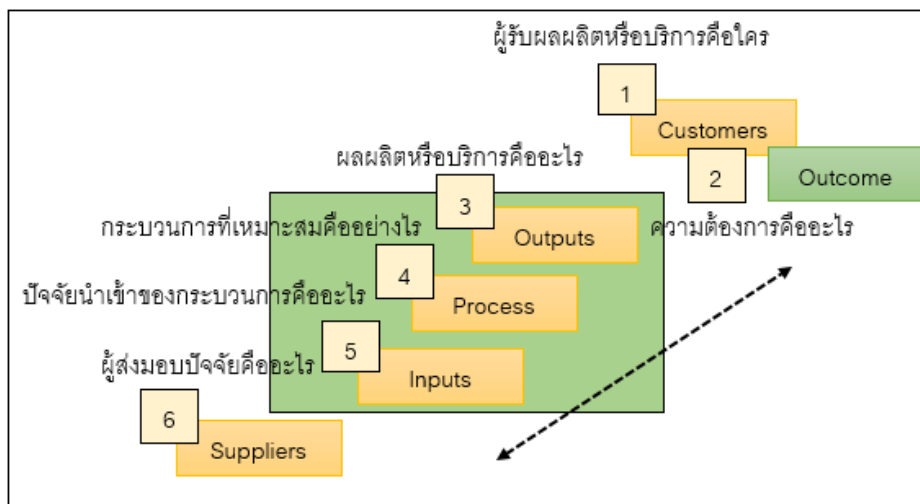
1. การพูดปากต่อปาก (Word-to-mouth communication) คือ ผู้ใช้บริการจะมีความคาดหวังต่อการบริการใด ๆ นั้น มาจากคำบอกเล่าจากเพื่อนฝูง หรือคนรู้จัก
 2. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal needs) คือ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการนั้น เริ่มต้นจากลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลหรือสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความคาดหวังที่แตกต่างกัน
 3. ประสบการณ์ในอดีต (Part experience) คือ สิ่ง que ผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ในอดีตที่จะทำให้ผู้ให้บริการมีความความหวังในการบริการ
 4. การติดต่อสื่อสารภายนอก (External communication) หมายถึง การประชาสัมพันธ์โฆษณาข่าวสาร ให้ผู้บริการล่วงหน้าทั้งทางตรงและทางอ้อม
- สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือสิ่งที่บุคคลแต่ละบุคคลคาดการณ์ หรือคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับว่าจะทำให้เกิดความพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งความคาดหวังของแต่ละบุคคลมีปัจจัยแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม ทักษะคิด และประสบการณ์ที่ได้รับ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับ SIPOC และ PESTLE

แนวคิดเกี่ยวกับกับสภาพแวดล้อม SIPOC และ PESTLE เป็นวิธีการในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรอย่างหนึ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการวางแผนขององค์กรต่าง ๆ ได้

1. แนวคิด SIPOC และการวิเคราะห์ SIPOC Analysis ในปี ค.ศ. 1995 บริษัท Tennessee associates international ได้ทำการพัฒนาและนำเอารูปแบบ SIPOC Model มาใช้ในบริษัทและองค์กร โดยกล่าวว่า SIPOC Model เป็นการกระบวนในการพิจารณาการดำเนินงานของผู้รับบริการไปจนถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ S = Supplier (ผู้ส่งมอบปัจจัย) I = Input (ปัจจัยนำเข้า) P = Process (กระบวนการ) O = Output (สินค้าและการบริการ) และ C = Customer (ผู้รับบริการ) (Who developed the SIPOC model, 2012 อ้างถึงใน ฤกษ์บุญประสิทธิ์, 2560, หน้า 58)



ภาพที่ 2-3 กรอบแนวคิด SIPOC Model (Who developed the SIPOC model, 2012 อ้างถึงใน ทวีพล ไชยพงษ์, 2557, หน้า 11)

การวิเคราะห์ SIPOC Analysis จะใช้ก็ต่อเมื่อมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพราะต้องเข้าใจขอบเขตการทำงานก่อน และทำให้เจ้าของกระบวนการและผู้ปฏิบัติงานสามารถตกลงกันได้เป็นฉันทามติในเรื่องขอบเขตงานว่ามีอะไรบ้างหรือส่วนใดบ้างที่เกี่ยวข้องก่อนเขียนแผนภาพการทำงาน (มารวย ส่งทานินทร์, 2558 อ้างถึงใน กฤษณะ บุญประสิทธิ์, 2560, หน้า 59) โดยขั้นตอนการวิเคราะห์ SIPOC Analysis มีดังนี้ 1) ระบุชื่อกระบวนการ 2) ระบุผลลัพธ์ของกระบวนการ (เช่น รายงาน หรือหนังสือ) 3) ระบุลูกค้า (เป็นผู้รับผลงาน ทุกงานต้องมีผู้รับผลงานต่อ) 4) ระบุปัจจัยนำเข้า (สิ่งที่ทำให้กระบวนการเริ่มต้น เช่น คำร้องของลูกค้า) 5) ระบุผู้ส่งมอบปัจจัยนำเข้านั้น (ปัจจัยนำเข้าทุกชนิดต้องมีผู้ส่งมอบ บางครั้งผู้ส่งมอบและลูกค้าอาจเป็นบุคคลเดียวกันได้) และ 6) ระบุขั้นตอนย่อยของกระบวนการ (เป็นกิจกรรมที่เปลี่ยนปัจจัยนำเข้าเป็นผลผลิตของกระบวนการ)

นอกจากนั้น SIPOC เป็นการทำงานเป็นทีมของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดในกระบวนการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกระบวนการในการระดมสมองหาปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทั้งหมดโดยไม่ตกหล่นของทั้ง 5 ปัจจัย ถ้าเป็นการออกแบบกระบวนการใหม่ มักจะเริ่มที่ลูกค้าย้อนไปถึงผู้ส่งมอบ เรียกว่า “COPI” เป็นต้น และยังช่วยในกรณีที่ยังมีความสับสนของกระบวนการ คือ 1) ใครคือผู้ส่งมอบ (Suppliers) ของกระบวนการนี้ 2) อะไรคือลักษณะเฉพาะของปัจจัยนำเข้า (Inputs) 3) ใครคือลูกค้า (Customers) ตัวจริงของกระบวนการนี้ และ 4) อะไรคือความต้องการ (Requirements) ของลูกค้า

โดยกรอบแนวคิด SIPOC Model เป็นการนำมาใช้เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณภาพบริการในสภาพปัจจุบันของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพพื้นที่

2. แนวคิด PESTLE และการวิเคราะห์ PESTEL Analysis แนวคิด PESTEL นี้ ถูกพัฒนาขึ้นโดยในปี ค.ศ. 1967 โดย ฟรานซิส เจ. อาเกิลาร์ (Francis J. Aguilar) เป็นผู้นำมาใช้ในองค์กรโดยกล่าวว่า PESTLE เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรที่อยู่นอกเหนือการควบคุมหรือที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานทางธุรกิจ และใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางธุรกิจ หรือการวางแผนกลยุทธ์ (Newton & Newton, 2013, pp. 5-7) โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) Politics (การเมือง) 2) Economic (เศรษฐกิจ) 3) Social (สังคม) 4) Technological (เทคโนโลยี) 5) Legal (กฎหมาย) และ 6) Environmental (สภาวะแวดล้อม)

PESTLE Analysis (เอกกมล เอี่ยมศรี, 2555) คือ เครื่องมือที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ และทำความเข้าใจ “ภาพรวม” ของสภาพแวดล้อม พื้นที่ที่กำลังจะเข้าไปดำเนินงานด้านธุรกิจ และคิดเกี่ยวกับ โอกาสและภัยคุกคามที่อยู่ภายในพื้นที่ ซึ่งจะต้องทำการค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และคิดวางแผนเพื่อหาประโยชน์จากโอกาสและพยายามลดภัยคุกคามลงให้ได้

PESTLE Analysis จะช่วยในการวิเคราะห์การเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สภาวะแวดล้อม และกฎหมาย ซึ่งจะใช้ในขั้นตอนแรกเพื่อระดมความคิดในลักษณะระดับของภูมิภาคและระดับประเทศ หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ผ่านการวิเคราะห์มาสรุปผล เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานภายในองค์กร สำหรับการที่จะเข้าไปเปิดตลาดใหม่ในพื้นที่ยังไม่ทำธุรกิจมาก่อน

งานวิจัยนี้ได้นำทฤษฎี PESTLE Analysis ไปใช้ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อศึกษาบริบทก่อนที่จะนำมาสร้างแบบสอบถามแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และเพื่อศึกษาความเป็นไปได้และความเหมาะสมของการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

การวิเคราะห์ SWOT

SWOT เป็นคำย่อมาจาก Strength (จุดแข็ง), Weakness (จุดอ่อน), Opportunity (โอกาส) และ Threat (อุปสรรค) เป็นการประเมินวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร เพื่อประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค การวิเคราะห์ SWOT จะถูกใช้พื้นฐานของการกำหนดกลยุทธ์

เพื่อบรรลุภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการวิเคราะห์ SWOT อาจจะสามารถเสนอแนะว่าองค์กรควรจะมีการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ นโยบาย หรือกลยุทธ์ขององค์กรอย่างไร (สมยศ นาวิการ, 2537 อ้างถึงใน พงศศาสตร์ ลำพูน, 2557, หน้า 45)

การประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร (การวิเคราะห์ SWOT) เป็นขั้นตอนแรกของการวางแผนกลยุทธ์ ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ที่ได้จากการประเมินองค์กร และสภาพแวดล้อมมาใช้ประโยชน์ในการพิจารณาตัดสินใจหาทางเลือกกลยุทธ์ได้ โดยจะนำจุดแข็ง จุดอ่อน ของสภาพแวดล้อมภายในมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับโอกาสจากสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อดูว่าองค์กร กำลังเผชิญกับสถานการณ์เช่นใด ภายใต้สถานการณ์เช่นนั้นองค์กรควรจะทำอย่างไรในเชิงกลยุทธ์ โดยทั่วไปการวิเคราะห์ผู้บริหารองค์กรจะเผชิญกับสถานการณ์ 4 รูปแบบ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2539 อ้างถึงใน พงศศาสตร์ ลำพูน, 2557, หน้า 46)

สถานการณ์ที่ 1 (จุดแข็ง-โอกาส)

สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด เนื่องจากองค์กรค่อนข้างที่จะมีจุดแข็งภายในค่อนข้างมาก ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมค่อนข้างที่จะให้โอกาสแก่องค์กรในหลายอย่าง ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้และฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิดให้มาหาประโยชน์อย่างเต็มที่

สถานการณ์ที่ 2 (จุดอ่อน-อุปสรรค)

สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด เนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอก และมีปัญหาจุดอ่อนภายในอยู่หลายประการ ดังนั้น ทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับผู้บริหารขององค์กร คือ กลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัยอุปสรรคต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด รวมทั้งแก้ไขปัญหาลักษณะต่าง ๆ

สถานการณ์ที่ 3 (จุดอ่อน-โอกาส)

สถานการณ์นี้ เปรียบเสมือนกรณีเครื่องหมายคำถามของ SBU เนื่องจากองค์กรมีโอกาสที่เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ที่มีปัญหา อุปสรรคภายในที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลายอย่างเช่นกัน ดังนั้น ทางออกสำหรับผู้บริหารขององค์กร คือ กลยุทธ์การพลิกตัว (Turn around-oriented strategy) เพื่อขจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิดให้

สถานการณ์ที่ 4 (จุดแข็ง-อุปสรรค)

สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรเองมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งอยู่หลายประการ ดังนั้น แทนที่ผู้บริหารขององค์กรจะรอจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารขององค์กรสามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัวหรือกระจายกิจการ (Diversification strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีอยู่ในการสร้างโอกาสในระยะยาวสำหรับผลิตภัณฑ์หรือตลาดด้านอื่น ๆ แทน

อนึ่ง การวิเคราะห์ SWOT ดังกล่าวนี้ จะต้องอาศัยความสามารถของผู้บริหารองค์กรที่จะประเมินว่าองค์กรของตนตกอยู่ในสถานการณ์แบบใด ทั้งนี้เนื่องจากการวิเคราะห์ SWOT จะมีลักษณะเชิงสัมพันธ์ เพราะแต่ละองค์กรนั้นมักจะมีจุดแข็ง-จุดอ่อน และ โอกาส-ภัยคุกคามที่ผสมผสานกัน ไปไม่ชัดเจนหรือโดดเด่นออกมา ซึ่งในทางปฏิบัติอาจจะใช้การให้น้ำหนักเพื่อหาค่าคะแนนเฉลี่ยออกมาว่าองค์กรตกอยู่สถานการณ์ใด โดยวิธีการลงความเห็นของผู้บริหารระดับต่าง ๆ ขององค์กร

จากการวิเคราะห์ SWOT ด้วยเทคนิคต่าง ๆ จะปรากฏจากตารางวิเคราะห์ SWOT ซึ่งมีลักษณะเป็นแกนเชิงเส้นตัดกันระหว่างจุดแข็ง จุดอ่อน ภายในองค์กร กับแกน โอกาสและอุปสรรค ภายนอก ทำให้เกิดเป็นช่องว่าง 4 ช่อง เพื่อการวิเคราะห์ ช่องที่ 1 เป็นการจับคู่ระหว่างโอกาสภายนอกกับจุดแข็งภายในองค์กร ช่องที่ 2 เป็นการจับคู่ระหว่างโอกาสภายนอกกับจุดอ่อนภายในองค์กร ช่องที่ 3 เป็นการจับคู่ระหว่างอุปสรรคภายนอกกับจุดอ่อนภายในองค์กร ช่องที่ 4 เป็นการจับคู่ระหว่างอุปสรรคภายนอกกับจุดแข็งภายในองค์กร

สถานการณ์ทั้ง 4 ที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์ SWOT จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนกลยุทธ์ 3 ประการ (สมยศ นาวิการ, 2537 อ้างถึงใน พฤษศยศาสตร์ ลำพูนทธา, 2557, หน้า 48)

1. วิเคราะห์ SWOT จะให้ขอบเขตที่มีเหตุผลเพื่อการประเมินสถานะปัจจุบันและอนาคตขององค์กรแก่ผู้บริหาร
2. ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์ทางเลือกขององค์กรที่เหมาะสมกับสถานการณ์บนรากฐานของการวิเคราะห์ SWOT ได้เป็นอย่างดี
3. การวิเคราะห์ SWOT เป็นระยะ จะช่วยให้ผู้บริหารรู้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายในขององค์กรอยู่ตลอดเวลา

หลังจากที่มีการประเมินสภาพแวดล้อม โดยการวิเคราะห์ SWOT แล้ว จะนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดทำ TOWS MATRIX เป็นการวิเคราะห์ที่นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดออกมาเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ต่าง ๆ

การนำเทคนิคที่เรียกว่า TOWS MATRIX มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์นั้น เป็นการจัดทำตาราง 9 ช่อง คือ ปัจจัยหลักสำคัญ 4 ช่อง ช่องกลยุทธ์ 4 ช่อง กับอีก 1 ช่อง บอกที่มาของปัจจัยว่าเป็นปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอก มีขั้นตอนการดำเนินการที่สำคัญ 2 ขั้นตอน (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, ม.ป.ป.) ดังนี้

1. การระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค โดยการประเมินสภาพแวดล้อมที่ระบุให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดอ่อนจะเป็นการประเมินภายในองค์กร ส่วนการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นโอกาสและข้อจำกัดจะเป็นการประเมินภายนอกองค์กร กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพของการกำหนดกลยุทธ์โดยเทคนิค TOWS MATRIX ขึ้นกับความสามารถในการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพราะถ้าวิเคราะห์ไม่ละเอียดจะส่งผลให้การกำหนดกลยุทธ์ที่ออกมาขาดความแหลมคม

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจุดแข็งกับโอกาส จุดแข็งกับอุปสรรค จุดอ่อนกับโอกาส และจุดอ่อนกับอุปสรรค ซึ่งการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทำให้เกิดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์แบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

2.1 กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและโอกาสมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อนำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ในเชิงรุกเพื่อหาประโยชน์ หรือจุดเด่นจากโอกาสที่มีอยู่

2.2 กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST Strategy) ได้จากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและอุปสรรคมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อนำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในเชิงป้องกัน ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรมีจุดแข็ง ขณะเดียวกันองค์กรเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่มีข้อจำกัดจากภายนอกองค์กรที่ควบคุมไม่ได้ แต่องค์กรสามารถใช้จุดแข็งที่มีอยู่ในการป้องกันข้อจำกัดที่มาจากภายนอกได้

2.3 กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและโอกาสมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อนำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ในเชิงแก้ไข ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรมีโอกาที่จะนำแนวคิดหรือวิธีใหม่ ๆ มาใช้ในการแก้ไขจุดอ่อนที่องค์กรมีอยู่ได้ เพื่อลดจุดอ่อนลง

2.4 กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategy) ได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและอุปสรรคมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อนำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ในเชิงรับ ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรเผชิญกับทั้งจุดอ่อนและข้อจำกัดภายนอกที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ กลยุทธ์นี้จะเป็นกลยุทธ์ที่เน้นป้องกัน

การสร้างกลยุทธ์

ความหมายของกลยุทธ์ (Definitions of strategy)

การจัดการเชิงกลยุทธ์ของนักวิชาการทางด้านการบริหารกลยุทธ์องค์กร พบว่า นักวิชาการด้านการบริหารกลยุทธ์องค์กรได้ให้ความหมายของกลยุทธ์ (Strategy) ไว้หลากหลาย (สุดใจ วันอุดมเดชาชัย, 2556, หน้า 6) ดังนี้

Thompson, Strickland III and Gamble (2007 อ้างถึงใน สุดใจ วันอุดมเดชาชัย, 2556, หน้า 6) กล่าวว่า กลยุทธ์ หมายถึง แผนปฏิบัติการของผู้บริหารที่ใช้แนวทาง ในการดำเนินงาน ขององค์กร ซึ่งกลยุทธ์เปรียบเสมือนภาระผูกพันของผู้บริหารที่มีต่อองค์กรในการกำหนด แผนการดำเนินงาน เพื่อทำให้องค์กรเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จากการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ ดังกล่าว ต้องทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ ก่อให้เกิดการได้เปรียบทาง การแข่งขัน และส่งผลให้ยอดขายที่เพิ่มขึ้นแก่องค์กรรวมถึงผลประโยชน์ทางการเงินที่ดีขึ้น

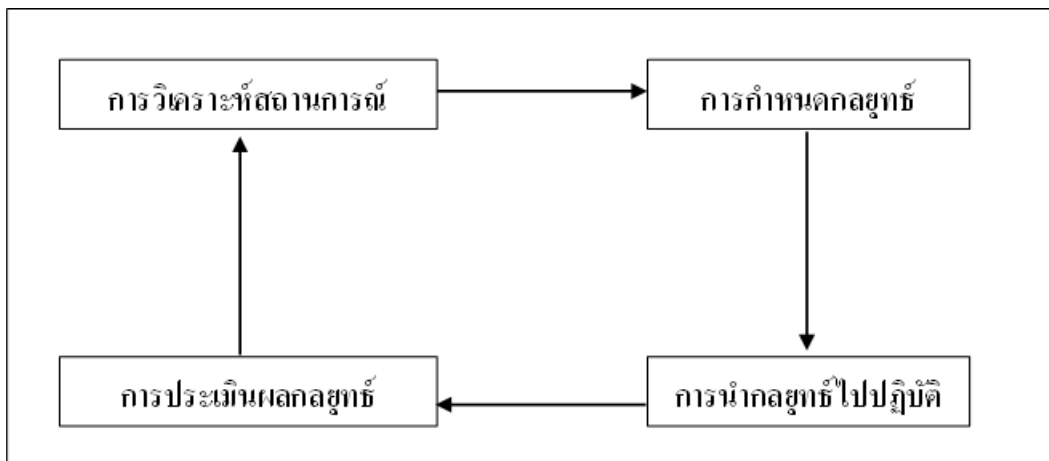
Hitt, Hoskisson and Ireland (2007; Rothaermel, 2013 อ้างถึงใน สุดใจ วันอุดมเดชาชัย, 2556, หน้า 7) กล่าวว่า ชุดของภาระผูกพันและการดำเนินการต่าง ๆ ที่ได้มีการประมวลและ ประสานเข้าด้วยกัน โดยเป้าหมายเพื่อใช้ประโยชน์จากความสามารถหลัก (Core competencies) และก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า แนวทางหรือ วิธีการในการปฏิบัติที่ประกอบด้วยการทำงานเชิงแข่งขัน และแนวทางในการทำธุรกิจสำหรับ ผู้จัดการทั้งหลาย เพื่อสามารถนำไปดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายทั้งหมดขององค์กร

Coulter (2008 อ้างถึงใน สุดใจ วันอุดมเดชาชัย, 2556, หน้า 9) กล่าวว่า การตัดสินใจ ในการดำเนินการอย่างมีเป้าหมาย ด้วยการจัดสรรทรัพยากรภายในองค์กรและความสามารถหลัก ขององค์กรให้สอดคล้องกับ โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อม

ความหมายการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Definitions of strategic management)

นักวิชาการด้านการบริหารกลยุทธ์องค์กรได้ให้ความหมายของการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic management) ไว้หลากหลาย

Coulter (2008, p. 6) กล่าวว่า กระบวนการของการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อ กำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับองค์กรและนำกลยุทธ์ดังกล่าวไปปฏิบัติ รวมทั้งทำการประเมินผล กลยุทธ์จากการดำเนินงาน ซึ่งกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นนั้นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความจำเป็นใน การดำเนินงาน โดยกิจกรรมทั้งหลายดังกล่าวข้างต้น เรียกว่า การวิเคราะห์สถานการณ์การกำหนด กลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และการประเมินผลกลยุทธ์ ดังแผนภาพ



ภาพที่ 2-4 กิจกรรมพื้นฐานของการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Coulter, 2008, p. 6)

Dess, Lumpkin and Taylor (2005 อ้างถึงใน สุดใจ วันอุดมเดชาชัย, 2556, หน้า 15) กล่าวว่า กระบวนการของการบริหารในการวิเคราะห์ การตัดสินใจและปฏิบัติการขององค์กร เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างเหมาะสม

Pearce II and Robinson (2005 อ้างถึงใน สุดใจ วันอุดมเดชาชัย, 2556, หน้า 16) ชูชของการตัดสินใจและการปฏิบัติการต่าง ๆ ที่มีผลต่อการวางแผนและการปฏิบัติงานตามแผน ซึ่งออกแบบมาเพื่อช่วยให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยการจัดการเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วยงานหลักสำคัญ 9 อย่าง ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดภารกิจขององค์กร ประกอบด้วย ความมุ่งหมาย ปรัชญา และเป้าหมายขององค์กร
2. การศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร
3. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ซึ่งรวมทั้งปัจจัยทางการแข่งขันและปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกอื่น ๆ
4. วิเคราะห์ทางเลือกในการดำเนินงานขององค์กร โดยการจัดสรรทรัพยากรขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร
5. กำหนดทางเลือกในการปฏิบัติที่เหมาะสมที่สุด โดยการประเมินแต่ละทางเลือกจะต้องสอดคล้องกับภารกิจขององค์กร
6. กำหนดวัตถุประสงค์ระยะยาวและกลยุทธ์หลักขององค์กร เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินงานตามแนวทางที่ได้เลือกไว้

7. พัฒนาวัตถุประสงค์ประจำปีและกลยุทธ์ระยะสั้น ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ระยะยาวและกลยุทธ์ขององค์กร

8. การนำกลยุทธ์ที่เลือกไว้ไปปฏิบัติ ด้วยการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดขององค์กร เพื่อให้เหมาะสมกับงาน บุคคล โครงสร้าง เทคโนโลยี และระบบการให้รางวัล เป็นสำคัญ

9. ประเมินผลสำเร็จของกระบวนการกลยุทธ์ทุกขั้นตอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจในอนาคต

สรุป การจัดการเชิงกลยุทธ์จากงานหลักสำคัญ 9 ข้อข้างต้น แสดงให้เห็นถึง การจัดการเชิงกลยุทธ์เกี่ยวข้องกับการวางแผน การสั่ง การจัดองค์การ และการควบคุมเกี่ยวกับการตัดสินใจ และการปฏิบัติการทางด้านกลยุทธ์ขององค์กร

การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy formulation)

การกำหนดกลยุทธ์ หมายถึง การจัดทำแผนระยะยาว เพื่อให้เกิดการบริหารงานมีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องและเหมาะสมกับโอกาส และอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร รวมทั้งจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมในองค์กร (SWOT) การกำหนดกลยุทธ์ประกอบด้วย การกำหนดพันธกิจองค์กร (Corporate mission) การกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจง (Specific objectives) การพัฒนากลยุทธ์ (Developing strategies) และการกำหนดนโยบาย (Policy) เพื่อใช้ในการดำเนินงาน (Wheelen & Hunger, 2012 อ้างถึงใน สุดใจ วันอุดมเดชาชัย, 2556, หน้า 24) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ (Vision) การกำหนดวิสัยทัศน์เป็นสิ่งที่ผู้บริหารขององค์กรคาดการณ์หรือจินตนาการเกี่ยวกับอนาคตขององค์กรที่เกิดจากทัศนคติและมุมมอง ตลอดจนแนวคิดของผู้บริหารที่แตกต่างกันออกไป วิสัยทัศน์ที่ดีจะก่อให้เกิดแรงบันดาลใจหรือคลั่งใจ (เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฏ์, 2553, หน้า 30)

ปัจจุบันวิสัยทัศน์เป็นศัพท์ที่ถูกใช้อย่างแพร่หลายทั้งในด้านบริหารธุรกิจและในวงการอื่น มีทั้งข้อดีและข้อเสีย โดยส่วนดีคือ ทุกคนต่างตื่นตัวกับการกำหนดวิสัยทัศน์ และข้อเสียคือแต่ละคนต่างมีความเข้าใจในความหมายและขอบเขตของวิสัยทัศน์ต่างกัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นภาพความคิดและความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการในอนาคต มีลักษณะเป้าหมายที่กว้าง เป็นข้อเสนอที่ไม่เจาะจงในรายละเอียด ไม่ได้กำหนดวิธีการที่ชัดเจน (ณัฐพันธ์ เจริญนนท์, 2552, หน้า 175)

2. พันธกิจ (Mission) คือ การกำหนดภารกิจหรือกรอบในการดำเนินงานขององค์กร ภารกิจที่ดีจะช่วยให้องค์กรสามารถตอบคำถามได้ว่า “เราคือใคร ทำอะไรและจะมุ่งไปในทิศทางไหน” ภารกิจแต่ละแห่งจะมีลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละองค์กรเนื่องจากจะช่วยสร้างคุณค่า และ

ความแตกต่างขององค์การจากองค์การอื่น ก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ชัดเจนสู่สังคมภายนอกหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ (เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฎ์ และคณะ, 2553, หน้า 31)

พันธกิจและวิสัยทัศน์มักจะใช้ควบคู่กันและบางครั้งใช้แทนกัน พันธกิจเน้นในปัจจุบัน แต่วิสัยทัศน์จะเน้นอนาคตและในระยะยาว สิ่งที่ทำในปัจจุบันเป็นภารกิจ แต่สิ่งที่จะกระทำในอนาคตเป็นวิสัยทัศน์ ภารกิจจะมีตัวตนมากกว่าวิสัยทัศน์ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกันระหว่างบริษัทหนึ่งกับอีกบริษัทหนึ่งทั้ง ๆ ที่ผลิตสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน การเขียนภารกิจที่ดีจะสร้างให้คนในองค์การมีความคาดหวังและสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคมและผู้มีส่วนร่วม (Stakeholder) ในองค์กร (เสนาะ ตีเขาวี, 2550, หน้า 7)

3. วัตถุประสงค์ (Objectives) เป็นผลลัพธ์สุดท้ายที่ตั้งไว้ที่องค์การต้องการบรรลุผลจากการดำเนินงาน วัตถุประสงค์จะเป็นข้อความที่ระบุว่า องค์การต้องการบรรลุผลสำเร็จในเรื่องอะไร เมื่อไร และเป็นผลลัพธ์ที่สามารถวัดในรูปของปริมาณหรือตัวเลข ในขณะเดียวกัน การบรรลุผลสำเร็จในวัตถุประสงค์ขององค์การนั้นจะได้นำมาซึ่งการบรรลุพันธกิจขององค์การด้วย (Barger, 1995, pp. 33; Wheelen & Hunger, 2012 อ้างถึงใน สุดใจ วันอุดมเดชาชัย, 2556, หน้า 27)

นอกจากนั้น ผู้บริหารระดับสูงขององค์การควรทำการกำหนดทั้งวัตถุประสงค์ระยะสั้นและวัตถุประสงค์ระยะยาว โดยวัตถุประสงค์ระยะสั้นเป็นการบรรลุเป้าหมายภายในระยะเวลาอันสั้นที่ต้องสอดคล้องและสนับสนุนต่อการบรรลุเป้าหมาย ภายในระยะเวลา 3 ถึง 5 ปี ข้างหน้า (Nabredi, 2012 อ้างถึงใน สุดใจ วันอุดมเดชาชัย, 2556, หน้า 27)

4. กลยุทธ์ (Strategies) เป็นแผนแม่บทที่องค์การจัดทำขึ้น ที่ครอบคลุมขอบเขตการดำเนินงานทั้งหมดขององค์การว่า องค์การควรดำเนินงานอย่างไรเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยการนำความได้เปรียบทางการแข่งขันมาใช้ให้มากที่สุด และลดความเสี่ยงเปรียบทางการแข่งขันให้เหลือน้อยที่สุดในการกำหนดกลยุทธ์ (Wheelen & Hunger, 2012 อ้างถึงใน สุดใจ วันอุดมเดชาชัย, 2556, หน้า 28-29) หรือ การพัฒนาและการเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับองค์การมากที่สุด โดยคำนึงถึงข้อมูลที่ได้รับโดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (โอกาสและอุปสรรค) และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) รวมถึงผลลัพธ์ที่ทำให้บรรลุผลสำเร็จจากการดำเนินงาน (Coulter, 2008 อ้างถึงใน สุดใจ วันอุดมเดชาชัย, 2556, หน้า 29)

5. นโยบาย (Policies) (Wheelen & Hunger, 2012 อ้างถึงใน สุดใจ วันอุดมเดชาชัย, 2556, หน้า 32) เป็นแนวทางกว้าง ๆ ที่กำหนดขอบเขตของการตัดสินใจ เพื่อเป็นการเชื่อมโยงระหว่างการกำหนดกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ องค์การกำหนดนโยบายเพื่อให้แน่ใจว่า

พนักงานทุกคนในองค์กรตัดสินใจดำเนินงานและปฏิบัติกรต่าง ๆ ไปในทางที่สนับสนุนและสอดคล้องต่อการบรรลุพันธกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ขององค์กร

การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy implementation)

กระบวนการดำเนินงานที่นำกลยุทธ์และนโยบายที่กำหนดไว้มาปฏิบัติ ด้วยการพัฒนาการดำเนินงาน วิธีการดำเนินงาน กระบวนการดำเนินงานดังกล่าว อาจนำมาซึ่ง การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร และระบบการจัดการทั่วทั้งองค์กร Hrebiniak (2005 อ้างถึงใน สุดใจ วันอุดมเดชาชัย, 2556, หน้า 32) กล่าวถึง 4 องค์ประกอบสำคัญ ที่มีอิทธิพลต่อการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและบรรลุผลตามที่ต้องการ ได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงปัจจัยสภาพแวดล้อมทางการจัดการ
2. วัฒนธรรมองค์กร
3. โครงสร้างองค์กร
4. ภาวะผู้นำองค์กร

โดยผลกระทบของปัจจัยทั้ง 4 จะส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน ถ้าผู้บริหารสามารถบริหาร ได้เป็นอย่างดีและสอดคล้องกัน ทำให้คาดคะเนได้ว่า องค์กรสามารถนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติได้ อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามที่องค์กรต้องการ

การควบคุมและการประเมินผลกลยุทธ์ (Strategy evaluation and control)

การควบคุมและการประเมินผลกลยุทธ์เป็นกระบวนการที่องค์กรใช้ในการตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงานของทั้งองค์กร โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับผลการดำเนินงานที่ ต้องการ ผู้จัดการทุกระดับขององค์กรจะนำผลลัพธ์ที่ได้รับไปใช้ในการแก้ไขให้ถูกต้อง รวมทั้ง แก้ปัญหาในด้านต่าง ๆ แม้ว่าการควบคุมและการประเมินผลกลยุทธ์เป็นส่วนสุดท้ายของ กระบวนการ แต่สามารถชี้ให้เห็นจุดอ่อนการดำเนินงานในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติในขั้นตอนก่อน หน้านี้ และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการกระตุ้นให้กระบวนการเริ่มต้นการดำเนินงานใหม่ อีกครั้ง (Wheelen & Hunger, 2012 อ้างถึงใน สุดใจ วันอุดมเดชาชัย, 2556, หน้า 34-35)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิชิต สุวรรณโนภาส (2555) ได้ศึกษา รูปแบบการจัดการสถานประกอบการเพื่อ สุขภาพด้านการออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ วิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบ การจัดการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพด้านการออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ และ จัดทำคู่มือเชิงปฏิบัติการตามรูปแบบการจัดการที่ได้พัฒนาขึ้น โดยกำหนดระเบียบวิธีวิจัย 7 ขั้นตอน

คือ 1) การศึกษารูปแบบและการประเมินข้อมูลความต้องการจำเป็น 2) การศึกษารูปแบบการจัดการสถานประกอบกิจการที่ประสบความสำเร็จในการจัดการ 3) การร่างรูปแบบการจัดการ 4) การพัฒนารูปแบบการจัดการ โดยผู้เชี่ยวชาญด้วยวิธีการทางเทคนิคเคลฟายแบบปรับปรุง 5) การประเมินความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบไปปฏิบัติ 6) การจัดทำคู่มือเชิงปฏิบัติการ สถานประกอบกิจการเพื่อสุขภาพด้านการออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ 7) การประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือเชิงปฏิบัติการไปปฏิบัติ พบว่า

1. รูปแบบการจัดการสถานประกอบกิจการเพื่อสุขภาพด้านการออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย การมีวิสัยทัศน์ เป็นสถานประกอบกิจการเพื่อสุขภาพด้านการออกกำลังกายที่ทันสมัย ได้มาตรฐานใช้ในการบริการสุขภาพ การจัดการเรียนการสอน การฝึกประสบการณ์วิชาชีพและการบริหารแบบพึ่งพาตนเองมีสายการบังคับบัญชา ขึ้นตรงต่ออธิการบดี มีการออกแบบงาน 5 ฝ่ายงาน คือ งานสำนักงานเลขานุการ งานส่งเสริมและบริการสุขภาพ งานสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก งานประชาสัมพันธ์และการตลาด และงานส่งเสริมวิชาการและการวิจัย มีผู้จัดการที่มีวิสัยทัศน์ การจงใจ และการติดต่อสื่อสาร มีการควบคุมพฤติกรรมบุคคลด้วยกฎและข้อบังคับของมหาวิทยาลัย มีบุคลากรที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับภารกิจ มีรายได้จากเงินอุดหนุนและค่าบำรุงจากสมาชิก มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการมีการคัดกรองความเสี่ยงของสุขภาพของผู้มารับบริการใหม่ มีอาคารสถานที่ที่สะดวกปลอดภัยและมีเครื่องมือปฐมพยาบาลที่พร้อมจะใช้บริการ

2. คู่มือเชิงปฏิบัติการสถานประกอบกิจการเพื่อสุขภาพด้านการออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ประกอบด้วย บทนำ เทคนิคในการปฏิบัติงานกลุ่มการจัดการบริหาร เทคนิคการปฏิบัติงานกลุ่มการจัดการทรัพยากรทางการจัดการ และเทคนิคในการปฏิบัติงานกลุ่มมาตรฐานของสถานประกอบกิจการ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าเป็นคู่มือที่เหมาะสม สอดคล้องกับรูปแบบการจัดการเพื่อสุขภาพด้านการออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

นภพร ทศนัยนา (2556) ได้ศึกษาการพัฒนากลยุทธ์การจัดการสนามเบดมินตัน มหาวิทยาลัยบูรพา ในประเด็นสภาพอุณหภูมิ ความชื้นสัมพัทธ์และความส่องสว่างของสนามศึกษาปัญหาอุปสรรคในการใช้สนาม โดยใช้แบบสอบถามและประเมินคุณภาพที่ปรับปรุงจาก SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ประกอบด้วยนักศึกษาที่เรียนรายวิชาเบดมินตัน นักศึกษาและพนักงานที่ใช้สนามเบดมินตัน และนักศึกษาและพนักงานในคณะและสถาบันต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า การประเมินคุณภาพบริการเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สนามเบดมินตันในด้านต่าง ๆ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความเชื่อถือได้ในระบบบริการ ด้านการตอบสนองต่อการบริการของเจ้าหน้าที่และ

ด้านอรรถศาสตร์ไมตรีของเจ้าหน้าที่ ส่วนอีก 2 ด้าน มีผลการประเมินในระดับต่ำ คือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่ปรากฏกับความคาดหวังในคุณภาพการบริการ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 ซึ่งแสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการที่ปรากฏ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือการให้บริการที่ปรากฏในปัจจุบันยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ภักดิ์วัฒน์ เชิดพุทธ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต และความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหาร หัวหน้าแผนกและเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการกีฬาฯ จำนวน 34 คน และสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาฯ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม พบว่า

1. สภาพการบริหารศูนย์บริการการกีฬาฯ มีการใช้ทรัพยากรการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับดี สภาพกระบวนการวงจรการบริหารศูนย์บริการการกีฬาฯ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านการตรวจสอบและด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อยู่ในระดับดีมาก

2. ปัญหาการบริหารศูนย์บริการการกีฬาฯ โดยรวมไม่พบปัญหาจากข้อมูลแบบสอบถาม แต่จากการสัมภาษณ์ด้านทรัพยากรการบริหาร พบปัญหาในด้านงบประมาณไม่เพียงพอต่อการบำรุงรักษา ซ่อมแซม ในด้านบุคลากรและสนามไม่เพียงพอในการให้บริการในบางช่วงเวลา และกระบวนการตามวงจรการบริหารศูนย์บริการการกีฬาฯ มีข้อจำกัดตามระเบียบราชการ จึงปฏิบัติงานได้ไม่คล่องตัว โดยเน้นให้การบริการกับนักศึกษาและบุคลากรเป็นหลัก จึงทำให้เป็นอุปสรรคในการวางแผนการให้บริการทั่วไปเพื่อหารายได้

3. ความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาฯ ในส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับพอใช้

สุนันทา ยอดฉัตร (2551) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการงานเภสัชกรรมในสถานบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการงานเภสัชกรรมซึ่งแสดงถึงคุณภาพการบริการในสถานบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิในกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการงานเภสัชกรรมในสถานบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิในกรุงเทพมหานคร จำนวน 480 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ

ด้านความมั่นใจและเอาใจใส่ในบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการมีค่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของคุณภาพ บริการตามความคาดหวัง ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งแสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับต่ำกว่าความคาดหวัง โดยด้านการรักษาความลับของผู้รับบริการเป็นด้านที่มีช่องว่างความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้มากที่สุด ดังนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านนี้มากที่สุด

กลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2551) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการที่เป็นบุคคลกรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 196 คน และนิสิต จำนวน 333 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบประเมินที่ปรับปรุงจาก LibQUAL+ (Library quality plus) ซึ่งเป็นเครื่องมือ เพื่อการสำรวจเชิงการตลาดที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดใน 4 มิติ ผลการศึกษาพบว่าการประเมินคุณภาพการบริการโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ทุกมิติอยู่ในระดับสูงกว่าบริการจริงที่ได้รับจากห้องสมุด โดยช่องว่างระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการและบริการจริงที่ได้รับทุกมิติ เมื่อพิจารณาตามรายมิติ พบว่ามิติที่มี ช่องว่างแคบที่สุด คือ มิติห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า รองลงมา คือ มิติการควบคุมสารสนเทศและมิติการเข้าถึงสารสนเทศ ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวม อยู่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.98 เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกคือ สำนักวิทยบริการ ทำให้สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รองลงมาคือ สำนักวิทยบริการ ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้ติดตามความก้าวหน้าในสาขาวิชาที่สนใจ และผู้ใช้มีความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนของห้องสมุดในด้านการเรียน/ การสอน/ การวิจัย ปัญหาในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ พบว่า หนังสือเก่าล้าสมัย รองลงมา คือ แผนผังบอกเส้นทางให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดไม่ชัดเจนและหนังสือที่ตรงกับสาขาวิชาที่เปิดสอนมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ

เกวลี จันทร์ตะมา (2549) ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM: กรณีศึกษาห้องสมุดกลางสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2547 จำนวน 400 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม LibQUAL+TM มี 22 ข้อคำถาม พบว่า การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้ใช้ คุณภาพบริการของห้องสมุดที่ผู้ใช้เห็นว่าบริการที่มี

คุณภาพด้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ คือเรื่อง บุคลากรของห้องสมุด เนื่องจากการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในประเด็น ช่องว่างของบริการระดับสูง พบว่า ข้อคำถามมีค่าติดลบมากกว่าข้ออื่น ๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องบุคลากรของห้องสมุด เมื่อพิจารณาข้อคำถามที่มีค่าติดลบมากกว่าข้ออื่น ๆ นั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร 7 ข้อ แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไม่เป็นไปตามที่ผู้ใช้ต้องการหรือคาดหวังไว้

ยุทธนา ชันติยะ (2545) ศึกษาคุณภาพบริการของสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่ดำเนินงานโดยภาครัฐและภาคเอกชน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม พบว่า สมาชิกที่เลือกใช้บริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพภาครัฐเพราะมีความเป็นมาตรฐานของสถานที่ออกกำลังกาย มีบริการหลายประเภทแต่ขาดการอำนวยความสะดวก ที่ตั้งห่างจากตัวเมือง ส่วนสมาชิกภาคเอกชนเลือกเพราะ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ได้รับการอำนวยความสะดวกเมื่อมาใช้บริการ ถึงแม้อัตราค่าบริการสูงแต่เมื่อเทียบกับปริมาณที่ใช้และบริการที่จัดให้แก่สมาชิกแล้วทำให้ได้รับความคุ้มค่ามากกว่า สถานที่ตั้งใกล้ชุมชนและมีการส่งเสริมการขายหลายวิธี ส่วนความพึงพอใจของสมาชิกนั้นพบว่า สถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพภาครัฐสมาชิกมีความพึงพอใจกับสถานที่แต่เจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัดและขาดการอำนวยความสะดวก ส่วนภาคเอกชน สมาชิกมีความพึงพอใจกับอุปกรณ์ที่ทันสมัย ผู้ฝึกสอนมีความสามารถและมีบุคลิกที่ดี เจ้าหน้าที่เพียงพอ สามารถตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิก ทำให้สมาชิกได้รับความเสมอภาคจากบริการ ส่วนคุณภาพบริการเชิงเทคนิคยังไม่มีเกณฑ์มาตรฐานสำหรับกิจการประเภทสถานบริการออกกำลังกาย ควรมีหน่วยงานระดับชาติเพื่อกำหนดมาตรการควบคุมสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพให้คำนึงถึงความปลอดภัยและสุขภาพของสมาชิกต่อไป

อารีวัล มหาชนรัตน์ (2550) ศึกษาคุณภาพบริการแพทย์แผนไทย ในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มารับบริการในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี จำนวน 367 คน พบว่า คุณภาพบริการในภาพรวมทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการแพทย์แผนไทยฯ ด้านปฏิสัมพันธ์และอชยาศย์ไมตรี มากที่สุด รองลงมาคือด้านความสะดวกในการใช้บริการ ส่วนด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการแพทย์แผนไทยฯ น้อยที่สุด คือ ด้านสภาพล้อมของ อาคาร/ สถานที่ และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการแพทย์แผนไทยฯ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศและสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการแพทย์แผนไทย ไม่แต่ต่างกัน แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ

การศึกษา อาชีพ รายได้ และสิทธิการรักษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการแพทย์แผนไทย ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรัญญู ธีรมย์ (2552) ศึกษาความต้องการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของประชาชน ตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ โดยส่งแบบสอบถามออกไปสำรวจ ประกอบการสัมภาษณ์จำนวน 500 ชุด พบว่า ประชาชนมีความต้องการจัดบริการด้านกิจกรรมออกกำลังกายและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สนามกีฬากลางแจ้ง สนามกีฬาในร่ม กิจกรรมออกกำลังกาย การเดินแอโรบิก อุปกรณ์ (เชา, ยิม) สื่อที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย เครื่องทำน้ำเย็นตามสถานที่ออกกำลังกาย ห้องปฐมพยาบาล สถานที่จอดรถที่เพียงพอและปลอดภัย การบริการให้ยืมหนังสือและอุปกรณ์เทคโนโลยีการกีฬา ห้องทดสอบสมรรถภาพ ผู้ลี้ดเคอร์ ห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย ซึ่งความต้องการของประชาชนมีความต้องการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

กฤษดา ตามประดิษฐ์ (2551) ศึกษาความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง เป็นสมาชิกผู้ใช้บริการในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน 340 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 48 ข้อ พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านสถานที่ ด้านบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านราคา และด้านประชาสัมพันธ์ตามลำดับ ระดับความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านประชาสัมพันธ์ มีเพียงสามด้านอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านสถานที่ ด้านบริการ และด้านราคา ตามลำดับ การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความคาดหวังต่อการใช้บริการ โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่แยกประเภทสมาชิก และความถี่การใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความเป็นจริงต่อการใช้บริการ โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่ผู้ใช้บริการที่แยกประเภทสมาชิก และความถี่การใช้บริการแตกต่างกัน มีความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยภาพรวมมีความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี การบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการของบุคลากร คุณภาพทางสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการ รวมทั้งการบริการที่หลากหลายที่สามารถรองรับความต้องการการออกกำลังกายที่แตกต่างกัน ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจเป็นสำคัญ การศึกษาส่วนใหญ่จะใช้เครื่องมือที่ปรับปรุงจาก SERQUAL ของ Parasuraman et al. (1990, pp. 19-20) ผสมผสานกับการศึกษาความต้องการจำเป็นด้วยการเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังกับคุณภาพบริการที่เป็นจริงตามวิธีการของสุวิมล ว่องวาณิช (2558, หน้า 263)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) โดยเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยเพื่อได้แนวทางการบริหารจัดการสถานกึ่งกีฬาและสุขภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานกึ่งกีฬาและสุขภาพ จากนั้นใช้การสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติของแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกึ่งกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริง จัดลำดับความต้องการจำเป็นและเพื่อส่งเสริมคุณภาพบริการสถานกึ่งกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกึ่งกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลพื้นฐาน โดยใช้การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (SIPOC) สภาพแวดล้อมภายนอก (PESTLE) สถานกึ่งกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาแนวทางการจัดการการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกึ่งกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีหน้าที่การบริหารจัดการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการของสถานกึ่งกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยสังเคราะห์ข้อมูลในการสร้างแบบสัมภาษณ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกึ่งกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยนำองค์ประกอบหน้าที่การบริหารจัดการ (Function of management) ซึ่งได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การนำ (Leading) การควบคุม (Controlling) เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) บุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องกับสถานกึ่งกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคความต้องการในการบริหารจัดการคุณภาพบริการของสถานกึ่งกีฬาและสุขภาพ

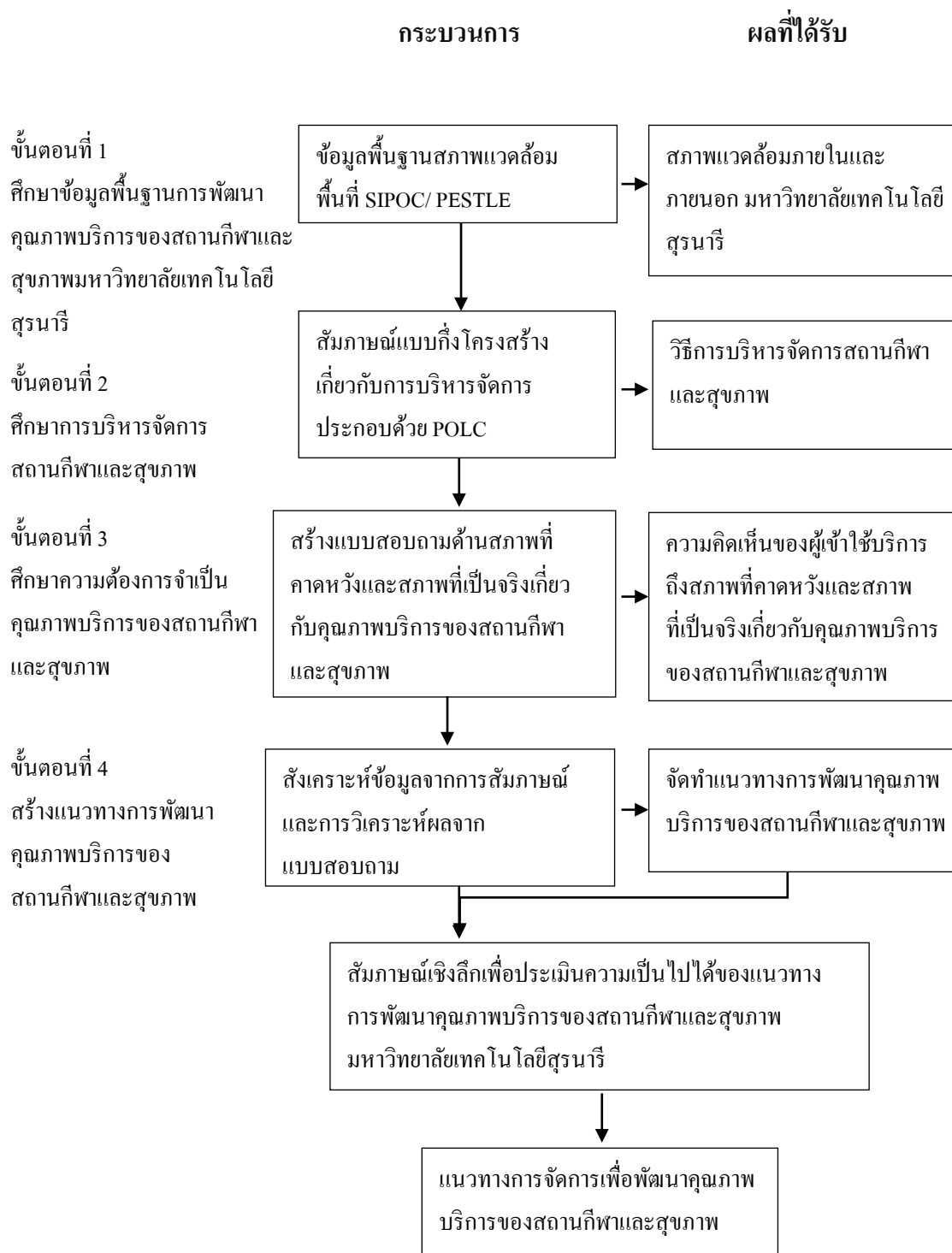
ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาความต้องการจำเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬา และสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

การศึกษาค้นคว้าความต้องการจำเป็นการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขั้นตอนนี้ คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ และการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้วยวิธี Modified priority needs index (PNI_{Modified})

แบบปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

การพัฒนาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย มาสร้างแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 5 ท่าน



ภาพที่ 3-1 ขั้นตอนการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้เชี่ยวชาญ ที่มีประสบการณ์หรือการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
2. ผู้ใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
3. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคความต้องการในการบริหารจัดการคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย

- 1.1 ผู้บริหารสถานกีฬาและสุขภาพ
- 1.2 หัวหน้างานวิทยาศาสตร์การกีฬา
- 1.3 หัวหน้างานสถานที่และอุปกรณ์กีฬา
- 1.4 หัวหน้างานบริการกีฬา
- 1.5 หัวหน้างานกีฬาเพื่อการแข่งขัน

2. กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณได้จากกรณีจำนวนประชากรไม่แน่นอน สามารถคำนวณโดยใช้สูตรของ Roscoe (1975 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540, หน้า 70) ดังนี้

$$n = \left[\frac{(Z_c)(S)}{e_m} \right]^2$$

- โดย
- n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 - Z_c คือ มาตรฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ต้องการ
 - S คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 - e_m คือ ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้
 - M_s คือ จำนวนเท่าของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยมีสูตรที่ใช้คำนวณ คือ

$$e_m = \frac{S}{M_s}$$

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรไม่ทราบจำนวน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (นัยสำคัญทางสถิติ .05) แบบ 2-tailed (.025 x 2 = .05) คู่มือที่ Area beyond = .025 จะได้ $Z_c = 1.96$ และความคลาดเคลื่อนที่สุดที่ยอมรับได้ 10 เท่าของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแทนค่าในสูตร จะได้

$$\begin{aligned} n &= \left[\frac{(1.96)(S)}{\frac{S}{10}} \right]^2 \\ &= (1.96 \times 10)^2 \\ &= 384 \end{aligned}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 384 ตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง การประชากรที่มาใช้บริการสนามกีฬา โดยการสุ่มผู้เข้าใช้บริการ สนามกีฬาและสุขภาพ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling)

3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตรวจสอบความเหมาะสมและเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสนามกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพสนามกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

จำนวน 5 ท่าน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ประกอบไปด้วย

- 3.1 รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา จำนวน 1 ท่าน
- 3.2 หัวหน้าสนามกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 1 ท่าน
- 3.3 ผู้ที่เกี่ยวข้องในสนามกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

จำนวน 1 ท่าน

- 3.4 ผู้ที่ให้บริการสถานที่ออกกำลังกายและกีฬาในมหาวิทยาลัย จำนวน 2 ท่าน

เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการแต่ละขั้นตอน ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคความต้องการในการบริหารจัดการคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ ดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำองค์ประกอบหน้าที่การบริหารจัดการ (Function of management) ซึ่งได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การนำ (Leading) การควบคุม (Controlling) นำมาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์

1.2 นำแบบสัมภาษณ์ไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาเนื้อหาภาษาที่ใช้

1.3 นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไข และนำไปสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่าน

2. แบบสอบถาม ในการประเมินความต้องการจำเป็น

2.1 นำผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน มาสร้างเป็นรายการข้อคำถามของแบบสอบถามประเมินความต้องการจำเป็น ประกอบด้วย 3 ตอน พร้อมขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ประเภทของสมาชิก ความบ่อยในการเข้าใช้บริการ เป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating scale) ประมาณค่า 5 ระดับ เรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีความเกี่ยวข้องกับสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี แบบกึ่งโครงสร้าง นำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล และศึกษาทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's ของ Kotler (2000 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541) ผสมผสานกับคุณภาพบริการ SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1985 อ้างถึงใน ภาวสุ สิริสิงห์, 2555, หน้า 4)

ลักษณะคำถามเป็นคำถามมาตราวัดประเมินค่า (Rating scale) ตามแบบของ Likert จำแนกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความต้องการจำเป็น

มากที่สุด	ให้คะแนน	5
มาก	ให้คะแนน	4
ปานกลาง	ให้คะแนน	3
น้อย	ให้คะแนน	2
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคุณภาพที่เป็นคาดหวังและคุณภาพที่เป็นจริงในการใช้
บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับการแปล
คะแนน ความหมายของแบบสอบถาม ตามเกณฑ์ของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2541, หน้า 36) ดังนี้

เกณฑ์การแปลผล

4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.50-4.49 หมายถึง มาก

2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง

1.50-2.49 หมายถึง น้อย

1.00-1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแบบปลายเปิด (Open ended questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบ
แบบสอบถามสามารถให้ความคิดเห็นโดยอิสระ

3. แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม
และความเป็นไปได้ของแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีสุรนารี กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพสถานกีฬาและสุขภาพ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 5 ท่าน ดังนี้

3.1 นำผลแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีสุรนารี มาเป็นข้อมูลในการสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก

3.2 นำแนวคำถามที่ได้มาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้ไป
สัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขตาม
ข้อเสนอแนะ โดยสรุปเนื้อหาเป็นประเด็นสำคัญ เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถาน
กีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไป
ปฏิบัติ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) นำแบบสอบถามที่ได้
สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและนำแบบสอบถามที่ผ่าน
การตรวจแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดย
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการศูนย์ออกกำลังกายและกีฬา

นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของ
เนื้อหา (Index of item objective congruence: IOC) ตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยใน
แบบสอบถามที่ปรับปรุงนั้นกำหนดให้คำตอบแบบเลือกตอบ 3 คำตอบ ได้แก่ สอดคล้อง
ไม่แน่ใจ ไม่สอดคล้องและอีก 1 ช่องว่าง สำหรับการแก้ไขปรับปรุงข้อคำถาม ดังนี้

คะแนนเท่ากับ +1 คำตอบว่า สอดคล้อง

คะแนนเท่ากับ 0 คำตอบว่า ไม่แน่ใจ

คะแนนเท่ากับ -1 คำตอบว่า ไม่สอดคล้อง

วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยใช้สูตร IOC (Index of item objective congruence)

โดยผู้เชี่ยวชาญไม่น้อยกว่า 3 คน (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์, 2548) มีสูตร ดังนี้

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

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถาม ได้แก่

ให้ +1 หมายถึง แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ให้ 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ให้ -1 หมายถึง แน่ใจว่าคำถามไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

เกณฑ์การพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ถึง 1.00 ถือว่า

ข้อคำถามข้อนั้นมีความตรงเชิงเนื้อหา ถ้ามีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง (พิชิต ฤทธิจรูญ, 2547, หน้า 243) และปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งเพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจนก่อนการนำไปทดลองใช้ ในการวิจัยครั้งนี้มีแบบสอบถาม 68 ข้อ ซึ่งทุกข้อผ่านเกณฑ์ 0.5 ขึ้นไป ดังนั้น จึงถือว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความตรงเชิงเนื้อหา ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00

2. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบใช้กับกลุ่มประชากรซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อเป็นการตรวจสอบภาษาความเข้าใจ ในการตอบคำถามทั้งฉบับ และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด, 2538, หน้า 174) ซึ่งค่า α (Alpha) ที่ได้แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0.5 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 มากกว่าแสดงว่าเชื่อถือได้มาก และหาค่าอำนาจจำแนกโดยการหาค่าความสัมพันธ์ คะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item total correlation) จากนั้นพิจารณาตัดข้อ

คำถามที่มีอำนาจจำแนกน้อยกว่า .20 (เรณา พงษ์เรืองพันธ์ และประสิทธิ์ พงษ์เรืองพันธ์, 2543 อ้างถึงใน ศุภกกาญจน์ แก้วมรกต, 2558, หน้า 41) เนื่องจากค่าสหสัมพันธ์ที่ต่ำแสดงว่าข้อคำถามนั้น ไม่ได้วัดในสิ่งที่เป็นโครงสร้างตามเนื้อหา และยังช่วยปรับปรุงให้แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูงขึ้น (ธวัชชัย งามสันติวงศ์, 2539, หน้า 32 อ้างถึงใน วาสนา บุตรโพธิ์, 2549, หน้า 53) ในการพิจารณาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ (2543, หน้า 199) ได้กล่าวไว้ว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในระดับที่ยอมรับได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ตั้งแต่ .80 ขึ้นไป

แบบสอบถามแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .97 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .26 ถึง .87

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตจากคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา

2. เก็บข้อมูลการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคความต้องการในการบริหารจัดการคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ใช้การบันทึกเสียงและจดบันทึก ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3. เก็บข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ จำนวน 384 ชุด พร้อมชี้แจงและรับคืนด้วยตนเอง

4. ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุด ทำห้สไม่ให้เกิดการบันทึกข้อมูลซ้ำเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจากแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและความคาดหวัง

5. จัดเรียงเนื้อหาประเด็นความสำคัญรายชื่อเพื่อสร้างเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

6. นำข้อมูลที่ทำกรวิเคราะห์มาสร้างเป็นแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยพิจารณาประเด็นที่เป็นปัญหาสำคัญ ในการพัฒนาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

7. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นได้ของแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีกับผู้ใช้ข้อมูลสำคัญและเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 5 ท่าน โดยใช้การบันทึกเสียงและจดบันทึก ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยนำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ สรุปเนื้อหาเชิงพรรณนา

2. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการประเมินความต้องการจำเป็นระดับคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพที่เป็นจริงของแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพที่เป็นจริงของแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยใช้วิธี Priority needs index (PNI modified) ซึ่งเป็นสูตรที่ปรับปรุงจากสูตร PNI ดั้งเดิม เป็นวิธีการหาค่าผลต่างของ (I-D) แล้วหารด้วยค่า D เพื่อควบคุมขนาดความต้องการจำเป็นให้อยู่ในพิสัยที่ไม่มีช่วงกว้างมากเกินไป และให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบ เมื่อใช้ระดับคุณภาพตามความเป็นจริงเป็นฐานในการคำนวณค่าอัตราการพัฒนาเข้าสู่คุณภาพที่คาดหวังของกลุ่ม (สุวิมล ว่องวานิช, 2548)

$$PNI_{\text{Modified}} = (I-D)/ D$$

PNI_{Modified} หมายถึง ดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น

I หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean) ของคุณภาพที่คาดหวัง

D หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean) ของคุณภาพที่เป็นจริง

4. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยการสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและสรุปเนื้อหาที่เป็นประเด็นสำคัญ เพื่อให้ได้แนวทางการ

พัฒนากลยุทธ์การส่งเสริมคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
โดยนำเสนอผลวิจัยแบบตารางประกอบความเรียง ที่มีความเหมาะสม และความเป็นไปได้
ในการนำไปปฏิบัติ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์และสอบถามความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการ (POLC) ดังนี้

1. ด้านการวางแผน (Planning)

สถานกีฬาและสุขภาพมีการวางแผน นโยบายสถานกีฬาและสุขภาพ สอดคล้องกับพันธกิจมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า สถานกีฬาและสุขภาพปฏิบัติงานสอดคล้องตามนโยบาย พันธกิจ ภารกิจตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และจัดทำให้เป็นมาตรฐานและต้นแบบของวิทยาศาสตร์การกีฬา โดยภารกิจหลักสถานกีฬาและสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ นักศึกษาและบุคลากร การให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์กีฬาทั้งภายในและภายนอก การให้บริการทางด้านวิชาการทั้งภาครัฐและเอกชน และสนับสนุนการเรียนการสอน

สถานกีฬาและสุขภาพ มีการกำหนดแผนระยะยาว ระยะสั้นหรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีการกำหนดแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยแผนระยะยาวจะใช้ตามแผนมหาวิทยาลัย 5 ปี 10 ปี เพราะต้องทำให้สอดคล้องกับพันธกิจทางมหาวิทยาลัย โดยแผนระยะสั้นจะเป็นแผนระยะ 1 ปี

แผนปฏิบัติงานรายปีมีการปรับแผนกลางปีหรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1, 2 และ 3 มีความเห็นสอดคล้องกันว่า แผนปฏิบัติงานรายปีมีการปรับเปลี่ยนเป็นประจำทุกปีและมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 4 มีความเห็นว่า หน่วยงานงานกีฬาเพื่อการแข่งขัน แผนปฏิบัติงานรายปีมีการปรับเปลี่ยนเป็นประจำทุกปี ให้สอดคล้องตามปฏิทินของ สกอ.

มีการวางแผนบุคคล แผนงบประมาณ/ การเงิน และแผนอุปกรณ์ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 มีความเห็นว่า สถานกีฬา มีการเสนอการขออนุมัติต่อ

คณะกรรมการมหาวิทยาลัยแต่ละปีงบประมาณในการจัดสรรเพื่อจัดกิจกรรม/ โครงการต่าง ๆ หรือจัดซื้อ จัดจ้าง ในด้านบุคลากรส่วนใหญ่จะไม่ได้รับการอนุมัติ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2 และ 3 มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การวางแผนด้านบุคคลในแต่ละหน่วยงานย่อยจะเป็นแผนหลักของสถานกีฬาฯ แต่ละโครงการหรือหน่วยงานย่อยนั้น ๆ การวางแผนด้านงบประมาณและจัดซื้อจัดจ้าง จะอยู่ในกรอบที่กำหนดไว้ งบประมาณจะถูกนำไปใช้ตามกิจกรรม/ โครงการ ซึ่งจะมีบัญชีค่าใช้จ่ายโดยละเอียด บางกิจกรรมที่มีการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มระหว่างปี จะต้องขออนุมัติจากมหาวิทยาลัยให้พิจารณา การจัดกิจกรรมอาจจะต้องรองบประมาณต่อไป ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 4 มีความเห็นว่า ในส่วนงานกีฬาเพื่อการแข่งขันนั้นจะปรับแผนบุคคลตามชนิดกีฬา และจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอตามจำนวนบุคลากรและชนิดกีฬา

เจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า เจ้าหน้าที่ต้องมีส่วนร่วม

ในการวางแผน เสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน จะได้มีความเข้าใจตรงกัน เพื่อลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากความเข้าใจกันและจะมีการวางแผนกิจกรรมเป็นประจำทุกสัปดาห์

ในการวางแผนมีการระดมความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่/ บุคลากร หรือผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีการประชุมหารือ ระดมความคิดเห็นวางแผนทำความเข้าใจเรื่องต่าง ๆ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ เพื่อความเข้าใจในงานนั้น ๆ ในส่วนงานวิทยาศาสตร์การกีฬานั้นจะมีการประชุมกำหนดและวางแผนกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นเป็นรายสัปดาห์ และส่วนงานกีฬาเพื่อการแข่งขันนั้น การจัดการแข่งขันกีฬาทางสถานกีฬาฯ จะเป็นตัวกลางในการประสานในด้านเอกสารเพื่อให้ทางมหาวิทยาลัยรับทราบ

ดังคำสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า สถานกีฬาและสุขภาพมีแผนงานทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยมีการปรับเปลี่ยนแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน งบประมาณในการจัดสรรเพื่อจัดกิจกรรม/ โครงการต่าง ๆ การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดสรรบุคลากร การตัดสินใจ การสั่งการ สิ้นสุดในระดับสภามหาวิทยาลัย

2. ด้านการจัดองค์กร (Organizing)

โครงสร้างองค์กรที่จัดเป็นหน่วยงานหลัก/ หน่วยงานย่อยมีความเหมาะสมหรือไม่ ควรปรับปรุงอย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ในองค์กรสถานกีฬาและสุขภาพ จัดองค์กรหลักและได้แบ่งภาระการทำงานตามภาระงาน โดยแบ่ง 4 หน่วยงานย่อย ประกอบด้วย หัวหน้างานสถานที่และอุปกรณ์กีฬา หัวหน้างานวิทยาศาสตร์การกีฬา หัวหน้างานกีฬา เพื่อการแข่งขัน หัวหน้างานบริการกีฬา ซึ่งเหมาะสมกับพันธกิจของสถานกีฬาและสุขภาพ

ขอบเขตหน้าที่การปฏิบัติงานของหน่วยงานย่อยมีการจัดทำคู่มือ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน หรือไม่

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า สถานกีฬาและสุขภาพอยู่ในระหว่าง การจัดทำคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงาน แต่จัดทำเป็นแนวปฏิบัติงานว่าแต่ละขั้นตอนการทำงานเป็น อย่างไร สำหรับหน่วยงานวิทยาศาสตร์การกีฬานั้น ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอุปกรณ์ ห้องออกกำลังกาย และคู่มือการปฏิบัติงานห้องทดสอบสมรรถภาพยังอยู่ในระหว่างการจัดทำ

เจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีส่วนร่วมในการกำหนดรายละเอียดภาระงาน หรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การกำหนดแผนการทำงานหัวหน้า สถานกีฬาและสุขภาพจะมีหน้าที่กำหนดการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดแผนงานของบุคคลให้ เหมาะสมกับงาน และมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่นั้นยังไม่มี ส่วนร่วมในการกำหนดงานแต่เพิ่มเติมความเห็นเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ได้มีการเขียนภาระงานประจำเดือน หรือประจำปีหรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การเขียนรายงานตามภาระหน้าที่จะ เขียนทุกไตรมาสของปีเพื่อประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลด้านภาระงานของแต่ละบุคคล คุณวุฒิการศึกษาหรือประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีความเหมาะสมหรือไม่ จะปรับเปลี่ยนอย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ส่วนใหญ่มีคุณวุฒิ การศึกษาหรือประสบการณ์เหมาะสมต่อการทำงาน

เจ้าหน้าที่/ บุคลากรมีการอบรมการช่วยชีวิตฉุกเฉิน (CPR) เบื้องต้น หรือไม่

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีการจัดอบรมการช่วยเหลือชีวิตขึ้น ปีละครั้งและติดตั้งเครื่องมือช่วยชีวิตฉุกเฉินในห้องออกกำลังกาย

เครื่องมือและอุปกรณ์ ได้มีการจัดแบ่งเป็นสัดส่วนหรือไม่ อย่างไร (สำหรับการบริการ, สำหรับการเรียนการสอน และการวิจัย)

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ห้องออกกำลังกายยังไม่ได้จัดแบ่ง สัดส่วนไว้สำหรับการเรียนการสอนหรือสำหรับบริการ แต่จะแบ่งในลักษณะเป็นช่วงเวลา คือ

ช่วงเช้าจะเป็นการเรียนการสอน ช่วงบ่ายสำหรับบริการ สำหรับห้องทดสอบสมรรถภาพทางกาย จัดไว้สำหรับการเรียนการสอนนั้นจะอยู่ในห้องวิจัย

งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรได้รับจากส่วนใดบ้าง เพียงพอหรือไม่

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า งบประมาณของสถานกีฬาและสุขภาพ ได้รับงบประมาณจากมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีอย่างเพียงพอ ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ

มีการบริหารงบประมาณในแต่ละหน่วยงานย่อยอย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า งบประมาณของสถานกีฬาและสุขภาพ หัวหน้าสถานกีฬาฯ นั้นจะแบ่งงบประมาณให้แต่ละหน่วยงานย่อย ตามที่ได้จัดทำโครงการ ขออนุมัติงบประมาณ ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะจัดสรรงบประมาณได้อย่างเพียงพอตามแผนกิจกรรม อย่างเป็นระบบ

สนามกีฬาและอุปกรณ์กีฬามีมาตรฐานและอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการหรือไม่ อย่างไร (เช่น อุปกรณ์ออกกำลังกาย, พื้นผิวสนาม, ระบบไฟส่องสว่าง, การดูแลรักษา ฯลฯ)

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า สนามกีฬาและอุปกรณ์กีฬาทั้งในร่ม และกลางแจ้ง พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลาและได้มาตรฐานตามที่กรมอนามัยกำหนด สำหรับ สนามกลางแจ้งนั้นจะมีตารางการดูแลบำรุงรักษา สนามหญ้า ต้นไม้บริเวณรอบ ๆ ระบบไฟส่องสว่าง มีการตรวจเช็คทุกวันเป็นประจำ

สนามกีฬา/ อุปกรณ์ออกกำลังกายและกีฬา มีมาตรฐานตามที่กำหนดหรือไม่

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า สนามกีฬากลางแจ้งและสนามกีฬา ในร่มเป็นสถานกีฬาที่ได้รับมาตรฐานสากลของกรมอนามัยตามที่กำหนด

การบริการได้คำนึงถึงสวัสดิการผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร (ความสะดวกสบาย ในการใช้บริการ, การป้องกันการบาดเจ็บ, การรักษาความปลอดภัย)

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การให้บริการการออกกำลังกาย ได้คำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยได้จัดสัดส่วนห้องออกกำลังกาย อากาศ ความสว่าง ระยะห่าง ของเครื่องออกกำลังกาย ทั้งสนามกีฬากลางแจ้งและในร่มตามที่กรมอนามัยกำหนด และ มีการประสานงานกันตลอดเวลาเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

มีป้ายคำแนะนำ คำเตือนในการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกายหรือคำแนะนำการออกกำลังกายหรือไม่ (ข้อบังคับ ระเบียบการให้บริการ)

ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 2 และ 3 มีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีป้ายคำแนะนำการใช้อุปกรณ์ ป้ายข้อบังคับ และระเบียบการให้บริการภายในห้องออกกำลังกาย และสนามกีฬาต่าง ๆ ผู้ให้ข้อมูล

ท่านที่ 4 มีความเห็นว่า ห้องออกกำลังกาย และสนามกีฬาในร่มต่าง ๆ นั้นจะมีป้ายข้อบังคับ ป้ายคำแนะนำการใช้อุปกรณ์ และระเบียบการใช้บริการ แต่สำหรับสนามกลางแจ้งมีป้ายข้อบังคับ และระเบียบการใช้สนาม ยังไม่มีป้ายคำแนะนำการใช้อุปกรณ์

มีป้ายคำแนะนำ คำเตือนการป้องกันความเสี่ยงตามมาตรฐานสถานออกกำลังกาย และสุขภาพ หรือไม่ (เช่น บอร์ดแสดงการป้องกันการบาดเจ็บ, ไฟไหม้, ทางออกฉุกเฉิน ฯลฯ) จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า สนามกีฬามีป้ายคำแนะนำ คำเตือนตามมาตรฐานสถานออกกำลังกายและสุขภาพ ติดตั้งไว้อย่างชัดเจน

มีการติดตั้งเครื่องมือดับเพลิงในจำนวนที่เพียงพอเหมาะสมกับพื้นที่มาตรฐาน ด้านอุปกรณ์ออกกำลังกาย หรือไม่

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ส่วนใหญ่ในตัวอาคารสุรเวงไชย (ห้องออกกำลังกาย) มีการติดตั้งถังดับเพลิงเพียงพอทางมหาวิทยาลัยจะมีการดูแลด้านนี้และทำการติดตั้ง อุปกรณ์ให้ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 และ 4 ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าสนามกีฬากลางแจ้ง และสนามกีฬา ในร่มบางแห่งนั้นยังไม่มีติดตั้งถังดับเพลิง

มีสิ่งอำนวยความสะดวกประกอบการให้บริการเพียงพอหรือไม่ อย่างไร (เช่น ตู้น้ำดื่ม, ตู้ล็อกเกอร์, ห้องปฐมพยาบาล, สัญญาณอินเทอร์เน็ต, มุมหนังสือและวารสาร ฯลฯ)

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ภายในตัวอาคารสุรเวงไชย (ห้องออกกำลังกาย) สนามในร่มมีสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการมีเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 4 กล่าวเพิ่มเติมว่า สนามกีฬากลางแจ้งบางแห่งยังไม่พบตู้น้ำดื่ม, ตู้ล็อกเกอร์, ห้องปฐมพยาบาล และสัญญาณอินเทอร์เน็ตยังไม่ถึง

ห้องสุขภัณฑ์ ห้องอาบน้ำและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายเพียงพอต่อผู้ใช้บริการหรือไม่

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ภายในสถานกีฬาฯ และสนามกีฬา ในร่ม ห้องสุขภัณฑ์ ห้องอาบน้ำและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายมีเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

มีบริการร้านอาหาร/ เครื่องดื่ม หรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ในสถานกีฬาฯ มีเฉพาะร้านเครื่องดื่ม อาหารว่าง เนื่องจากนโยบายมหาวิทยาลัยไม่ให้มีบริการอาหารภายในตัวอาคาร ส่วนบริเวณ สนามกีฬากลางแจ้งยังไม่ให้บริการร้านเครื่องดื่ม

สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ และการรักษาปลอดภัย หรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า สถานที่จอดรถมีความสะดวกเพียงพอ และปลอดภัยต่อการใช้บริการ และผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 4 กล่าวเพิ่มเติมว่า บางครั้งถ้ามีผู้ใช้บริการจำนวนมาก หรือมีการจัดกิจกรรม การแข่งขันกีฬา กีฬาเชื่อมสัมพันธ์สถานที่จอดรถยังไม่เพียงพอ นอกจากการให้บริการสุขภาพหรือกิจกรรมในปัจจุบันแล้วมีแนวโน้มที่จะเพิ่มบริการหรือกิจกรรมอะไรบ้าง

ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1, 2 และ 4 มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ยังไม่มีแนวโน้มการเพิ่มบริการสุขภาพหรือกิจกรรมกีฬา เนื่องจากกิจกรรมที่ให้บริการในปัจจุบันเพียงพอต่อการให้บริการแล้ว ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 มีความเห็นว่า ทางหน่วยวิทยาศาสตร์การกีฬา มีแนวโน้มการเพิ่มบริการสุขภาพหรือกิจกรรมกีฬา โครงการ Happy body (happy work place) และจัดโครงการส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ซึ่งปัจจุบันได้เพิ่มกิจกรรมออกกำลังกายให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยทุกวัน ตามนโยบายของทางรัฐบาล

ดังกล่าวสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า สถานที่กีฬาและสุขภาพอยู่ในระหว่างการจัดทำคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงาน โดยการกำหนดแผนการทำงานหัวหน้าสถานกีฬาและสุขภาพจะกำหนดการปฏิบัติงานและมอบหมายตามความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่นั้นยังไม่มีส่วนร่วมในการเพิ่มเติมหรือแสดงความคิดเห็น การให้บริการสนามกีฬาและอุปกรณ์กีฬาทั้งในร่มและกลางแจ้ง มีมาตรฐานตามที่กรมอนามัยกำหนด แต่การให้บริการสนามกีฬากลางแจ้งพบว่าฝุ่นน้ำดื่ม ตู้ล็อกเกอร์ ยังไม่เพียงพอ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึง สถานที่จอดรถบางช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการจำนวนมาก หรือมีการจัดกิจกรรม การแข่งขันกีฬา กีฬาเชื่อมสัมพันธ์สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และการรักษาความปลอดภัยยังไม่ทั่วถึง และห้องปฐมพยาบาลไว้บริการในกรณีฉุกเฉิน

3. ด้านการปฏิบัติการ (Leading)

เจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงานหรือไม่

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า เจ้าหน้าที่/ บุคลากรในสถานกีฬาฯ ปัจจุบันมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ สำหรับการบริการด้านต่าง ๆ หรือกิจกรรมที่ต้องเพิ่มบุคลากร จะจัดงบประมาณจ้างนักศึกษาทำงาน โดยมีค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมง

เจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีความรู้ ประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบเพียงพอหรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า เจ้าหน้าที่/ บุคลากรแต่มีความรู้และประสบการณ์การทำงาน มีความรับผิดชอบตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ตามความรู้ความสามารถ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 4 กล่าวเพิ่มเติมว่า บุคลากรที่ไม่ได้จบการศึกษาด้านนี้โดยตรง อาจส่งผลให้การทำงานเกิดความไม่สอดคล้องบ้าง

เจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีความมุ่งมั่น เอาใจใส่ในการปฏิบัติงานหรือไม่
 ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า เจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีความมุ่งมั่น
 เอาใจใส่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่

นอกเหนือจากเจ้าหน้าที่ประจำ มีการรับสมัครหรือจัดเจ้าหน้าที่เสริม (อาสาสมัครหรือ
 นักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน) เพิ่มเติมหรือไม่

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีการรับสมัครจัดจ้างนักศึกษาทำงาน
 ในการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มเติม โดยมีค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมงในแต่ละกิจกรรมจะมีหัวหน้างาน
 เป็นผู้ดูแล ชี้แจง ให้คำปรึกษาทั้งก่อนและขณะปฏิบัติหน้าที่

เจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีความสุภาพอ่อนโยน เข้าใจความต้องการและพร้อมตอบคำถาม
 ผู้ใช้บริการหรือไม่

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า เจ้าหน้าที่/ บุคลากรมีความสุภาพ
 อ่อนโยน เข้าใจความต้องการและพร้อมตอบคำถาม สำหรับการให้บริการเมื่อพบผู้ให้บริการมี
 ปัญหา ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2 เพิ่มเติมข้อมูลว่า หากใช้บริการมีการร้องเรียน หรือตั้งข้อสังเกต จะมี
 การประชุมเพื่อการแก้ปัญหาต่าง ๆ ร่วมกันและนำมาแก้ไขปรับปรุง ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 4 เพิ่มเติม
 ข้อมูลว่า สนาทกกีฬาในร่มจะเป็นนักศึกษาจ้างงานในการให้บริการ แต่สำหรับกลางแจ้งนั้น ยังไม่มี
 เจ้าหน้าที่อยู่ประจำสนาม

เจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีความสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ หรือข้อสงสัยกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้
 หรือไม่ ในกรณีที่ผู้ให้บริการเกิดปัญหา

ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1, 2 และ 3 มีความเห็นสอดคล้องกันว่า เจ้าหน้าที่/ บุคลากร
 มีความพร้อมที่จะแก้ไขปัญหา หรือข้อสงสัยที่เกิดขึ้นขณะผู้ให้บริการสันทนาการฯ มีข้อคำถาม
 ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 4 มีความเห็นว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะมีการกำหนดบุคลากรให้ตรงกับ
 สายงานที่จะให้บริการจึงสามารถช่วยแก้ไขข้อสงสัยกับผู้ให้บริการได้

การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่/ บุคลากรพบปัญหาหรือไม่ อย่างไร (เช่น คุณธรรม
 จริยธรรม ความกระตือรือร้นการให้บริการ ฯลฯ)

ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 มีความเห็นว่า พบปัญหาบ้างเป็นบางครั้ง เมื่อพบปัญหาก็จะ
 มีการประชุมหารือและกระตุ้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2
 มีความเห็นว่า การจัดกิจกรรมหรือโครงการ ยังไม่พบปัญหาเนื่องจากมีการประชุม พูดคุย หารือ
 ร่วมกันอยู่ตลอดเวลา โดยมีนโยบายว่า มีความสุขและสนุกกับการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3
 และ 4 มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ยังไม่พบปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านนี้

มีการส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ในแต่ละปีมีการส่งเสริมอย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่าสถานกีฬาจะจัดอบรมนอกสถานที่ทุกปี เพื่อส่งเสริมองค์ความรู้ใหม่ ๆ และพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 4 กล่าวเพิ่มเติมว่า อย่างงานกีฬาเพื่อการแข่งขัน ในการจัดกีฬาหาวิทยาลัยมีการจัดสัมมนาทุกปี โดย สกอ. เพื่อให้ความรู้ในด้านการปฏิบัติงานการกีฬาในมหาวิทยาลัย

นอกเหนือจากการปฏิบัติงานสถานกีฬากีฬาและสุขภาพเจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีภาระหน้าที่อย่างอื่นหรือไม่

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า นอกเหนือจากการปฏิบัติในสถานกีฬา เจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีภาระการสอนทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย และภาระงานตามภารกิจมหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2 กล่าวเพิ่มเติมว่า นอกเหนือจากภาระการสอน มีหน้าที่ในการเป็นวิทยากร อาจารย์พิเศษ การตรวจสอบสุขภาพประจำปีของบุคลากร การทดสอบสมรรถภาพให้นักศึกษา บุคลากร นักกีฬา รวมทั้งภาคเอกชน

สถานกีฬาและสุขภาพมีการใช้ประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอนหรือไม่และมีการแบ่งสัดส่วนสำหรับให้บริการอย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า นอกจากให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์กีฬาและเครื่องมือออกกำลังกาย สถานกีฬาฯ ยังสนับสนุนการเรียนการสอนด้านกีฬาและนันทนาการสำหรับนักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัย และได้จัดสรรเวลาไว้สำหรับการเรียนและการให้บริการอย่างชัดเจน

ระบบการให้บริการสถานกีฬาและสุขภาพมีกระบวนการอย่างไร (เช่น การทดสอบสมรรถภาพคัดกรองสุขภาพสมาชิกก่อนการให้บริการครั้งแรก)

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ในการสมัครสมาชิกทุกคน จะต้องผ่านการทดสอบสมรรถภาพพร้อมทั้งอบรมให้คำแนะนำ หลักการและขั้นตอนการออกกำลังกาย เพื่อคัดกรองสุขภาพสำหรับสมาชิกก่อนมาใช้บริการ

ในสถานกีฬามีการบริการคำแนะนำ หลักการ และขั้นตอนเกี่ยวกับการกีฬาและการออกกำลังกายหรือไม่ อย่างไร (โปรแกรมการออกกำลังกาย, การประเมินผลสมรรถภาพทางกาย และสัดส่วนของร่างกาย)

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ทางสถานกีฬาจะมีการให้คำแนะนำ หลักการและขั้นตอนการออกกำลังกาย ซึ่งโปรแกรมการออกกำลังกาย และไปประเมินผลสมรรถภาพทางกายสมาชิกจะได้รับคำแนะนำเข้ารับบริการอบรมให้คำแนะนำ

การดูแลบำรุงรักษาทำความสะอาด รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน ทำอย่างไร (ใครรับผิดชอบ)

ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 และ 3 มีความเห็นสอดคล้องกันว่า เจ้าหน้าที่จะตรวจเช็คอุปกรณ์ทุกวันทั้งสนามกีฬาในร่ม/ กลางแจ้ง และห้องออกกำลังกาย ในส่วนการทำความสะอาดห้องออกกำลังกายแม่บ้านทำความสะอาดทุกวันหลังใช้บริการ ในการบำรุง ซ่อมแซมอุปกรณ์ต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ส่วนกลางของมหาวิทยาลัย ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2 มีความเห็นว่า มีเจ้าหน้าที่ในการจัดทำรายงานประจำวันและตรวจสอบว่ามีการซ่อมแซมหรือดูแลอย่างไรบ้าง ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 4 มีความเห็นว่า สนามกีฬาในร่ม ห้องออกกำลังกาย จะทำความสะอาดทุกวันซึ่งแม่บ้านจะเป็นฝ่ายที่ต้องดูแล ส่วนสนามกีฬากลางแจ้งจะขึ้นอยู่กับฝ่ายภูมิทัศน์ของทางมหาวิทยาลัย

มีระบบข้อมูลในการใช้และการตรวจเช็คอุปกรณ์และสถานที่ออกกำลังกายหรือไม่

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีเจ้าหน้าที่ในการจัดทำรายงานประจำวันตรวจเช็คอุปกรณ์และสนามกีฬาต่าง ๆ อยู่สม่ำเสมอ เพื่อเตรียมความพร้อมใช้งานตลอดเวลา

มีการทดสอบสมรรถภาพประจำปีแก่ผู้ใช้บริการหรือไม่ (ประเมินผลสมรรถภาพทางกายและสัดส่วนของร่างกาย)

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีการทดสอบสมรรถภาพผู้ใช้บริการก่อนเข้ามาใช้บริการและมีการทดสอบประจำปี พร้อมให้คำแนะนำสมาชิก

การให้บริการเช่ายืมอุปกรณ์ออกกำลังกาย อุปกรณ์กีฬา และสนามกีฬาเพียงพอหรือไม่ (สำหรับผู้ใช้ภายนอกและผู้ใช้ภายใน)

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า อุปกรณ์ออกกำลังกาย อุปกรณ์กีฬา และสนามกีฬาเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 มีความเห็นเพิ่มเติมว่า อุปกรณ์กีฬากลางแจ้ง ทางสถานกีฬายังไม่มีการให้เช่า มีให้บริการยืมเท่านั้น และเพียงพอต่อการให้บริการ สำหรับบุคคลภายนอกนั้น ส่วนใหญ่จะมาเช่าสนามกีฬาเพื่อจัดการแข่งขันซึ่งเวลาการใช้ไม่ตรงกับการให้บริการสมาชิก

มีการเก็บค่าธรรมเนียม/ ค่าสมัครสมาชิกและค่าบริการต่าง ๆ หรือไม่ อย่างไร (มีแนวโน้มหรือแนวคิดในการเก็บค่าบริการเพิ่มหรือไม่)

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ค่าธรรมเนียม ค่าบริการต่าง ๆ สำหรับผู้ใช้ภายนอกจะขึ้นกับอัตราที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด ส่วนแนวโน้มการเพิ่มค่าบริการสำหรับ

หน่วยงานภายนอกอยู่ในช่วงดำเนินการ ห้องออกกำลังกาย และสระว่ายน้ำสำหรับบุคคลภายนอก จะมีค่าบริการเป็นรายวันและรายปี ซึ่งจะต้องดำเนินการสมัครสมาชิกก่อน

มีสิทธิพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ยังไม่มีสิทธิพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

มีบุคลากร/ เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำให้คำปรึกษาหลักการและขั้นตอนการออกกำลังกาย และการเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพหรือไม่ (กำหนดโปรแกรมการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาให้เหมาะสมกับเพศ/ วัย)

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำให้คำปรึกษา ที่ห้องออกกำลังกาย

มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ หรือแจกเอกสารเกี่ยวกับการออกกำลังกายและสุขภาพ หรือไม่

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีการประชาสัมพันธ์ อบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับการออกกำลังกายและสุขภาพเป็นประจำ

มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมให้แก่ผู้บริการทราบอย่างทั่วถึง อย่างไร (ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต ฯลฯ)

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ใน โซเชียลมีเดียทุกช่องทาง รวมทั้งเว็บไซต์ของสถานกีฬาฯ และเว็บไซต์มหาวิทยาลัย

กรณีที่มีข้อบกพร่องหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการมีระบบการแก้ปัญหาอย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า เมื่อพบปัญหา หรือข้อบกพร่องจะมีการประชุมเพื่อปรับปรุงแก้ไข ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 มีความเห็นเพิ่มเติมว่า ถ้ามีข้อบกพร่องหรือข้อร้องเรียน เกี่ยวกับอุปกรณ์ออกกำลังกายชำรุด เจ้าหน้าที่จะแจ้งบริษัท โดยตรง ถ้าบกพร่องในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการหัวหน้างานจะเรียกประชุมเพื่อแก้ไขปัญหา นั้น ๆ

มีโครงการหรือกิจกรรมที่จะขยายเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร (เช่น รับผิดชอบสมรรถภาพ นักกีฬาจากภายนอกหรือการทำเครือข่ายร่วมกับการกีฬาแห่งประเทศไทย)

ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 มีความเห็นว่า ปัจจุบันจะไม่มีโครงการหรือกิจกรรมใหม่ ๆ การเพิ่มเติม มีเพียงแต่การทดสอบสมรรถภาพทางกายให้กับหน่วยงานภายนอก ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 มีความเห็นว่า ทางมหาวิทยาลัยมีนโยบายทางพาณิชย์ที่จะออกไปปฏิบัติงานภายนอก เช่น การทดสอบสมรรถภาพ ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 มีความเห็นว่า ยังไม่มีแนวโน้มการขยาย/ เพิ่มโครงการหรือกิจกรรม ซึ่งปัจจุบันทางสถานกีฬาฯ ทดสอบให้หน่วยงานภายนอก ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 4

มีความเห็นว่า ทางมหาวิทยาลัยมีนโยบายทางพาณิชย์แต่ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการ

มีแนวคิดส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่/ บุคลากร และนักศึกษาทั่วไปมีการทดสอบสมรรถภาพทางกายหรือไม่

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ทางมหาวิทยาลัยมีข้อบังคับว่าต้องมีการปฏิบัติในเรื่องของการทดสอบสมรรถภาพของบุคลากรและนักศึกษา ซึ่งจะทดสอบกับนักศึกษาใหม่ที่เข้ามาสมัครสมาชิกสถานกีฬาฯ

การจัดกิจกรรมมีความสอดคล้องต่อความต้องการผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การจัดกิจกรรม/ โครงการสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่หลากหลาย เช่น การว่ายน้ำขั้นพื้นฐาน การช่วยชีวิตเบื้องต้น การจัดกิจกรรมกีฬา เป็นต้น

มีการจัดกิจกรรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการหรือไม่ (เช่น การกิจกรรมการออกกำลังกาย การแข่งขันกีฬา ฯลฯ)

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีการจัดกิจกรรม/ โครงการเกี่ยวกับการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพเป็นประจำทุกปี ระหว่างนักศึกษา บุคลากร และเจ้าหน้าที่

มีการอบรมพัฒนาความรู้ ความสามารถบุคลากร/ เจ้าหน้าที่อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีการจัดอบรมนอกสถานที่กับทางมหาวิทยาลัย

มีแผนการขยาย ขอบเขตบริการ สู่การจัดการเชิงพาณิชย์ หรือไม่

ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1 และ 4 มีความเห็นว่า ยังไม่มีแผนขยาย การบริการสู่เชิงพาณิชย์ เนื่องจากการใช้บริการจะเน้นนักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2 มีความเห็นว่า ทางมหาวิทยาลัยมีนโยบายเข้าสู่เชิงพาณิชย์ซึ่งอยู่ในกระบวนการตกลงค่าใช้จ่ายกับมหาวิทยาลัย ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3 มีความเห็นว่า ยังไม่มีแผนสู่การจัดการเชิงพาณิชย์ การให้บริการจะเป็นในลักษณะการเช่าใช้สถานที่เพื่อจัดการแข่งขันกีฬา/ การจัดอบรม

สถานกีฬาและสุขภาพมีความสำคัญสำหรับการเรียน การสอน และการวิจัยกับอาจารย์มากน้อยเพียงใด

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ทางมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญที่จะให้บุคลากรจัดทำวิจัยและจะได้ใช้ช่องทางในการทำวิจัยเพื่อนำไปพัฒนางาน

ดังคำสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ยังมีข้อจำกัดเนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีการจัดจ้างนักศึกษาเพิ่มเติมในการปฏิบัติงาน โดยให้ค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมง มีการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง การทดสอบสมรรถภาพ

มีการทดสอบเฉพาะนักศึกษาใหม่ที่สมัครสมาชิกกับสถานกีฬา ไม่มีการทดสอบต่อเนื่อง เพื่อติดตามประเมินผลสมรรถภาพร่างกาย

4. ด้านการควบคุม (Controlling)

หัวหน้าสถานกีฬาและสุขภาพได้ติดตามนิเทศงานอย่างต่อเนื่องหรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การทำงานต้องมีการประสานงานกัน อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าและข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

มีการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร/ เจ้าหน้าที่หรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีการติดตามตรวจสอบ และ

ประเมินผลการปฏิบัติงานทุกไตรมาส

มีการบันทึกสถิติผู้ใช้บริการหรือไม่ (วัน/ เดือน/ ปี)

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า สถานที่ให้บริการมีการบันทึกสถิติ ผู้ใช้บริการทั้งรายวัน/ รายเดือน/ รายปี และการเข้าใช้ห้องออกกำลังกายใช้คอมพิวเตอร์

ในการเก็บข้อมูล

มีการจัดทำรายงานประจำปีหรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีการจัดทำรายงานประจำปีเพื่อให้ สอดคล้องกับผู้ใช้บริการ

มีการจัดทำวิจัยหรือการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร (มีการ ปรับปรุงมากน้อยแค่ไหน)

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ปัจจุบันมีการจัดทำวิจัยและประเมิน ความพึงพอใจ โดยเจ้าหน้าที่/ บุคลากร สถานกีฬาฯ

มีการสำรวจข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ในแต่ละ โครงการ/ กิจกรรม จะมีการ สสำรวจข้อคิดเห็นและสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมและผู้ใช้บริการเป็นประจำ

มีการพัฒนาและปรับปรุงสถานกีฬาและสุขภาพอย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 ท่าน มีความเห็นสอดคล้องกันว่า นำข้อบกพร่อง ข้อร้องเรียน และแบบ สสำรวจข้อคิดเห็นในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เข้าที่ประชุมนำมาปรับปรุงเพื่อจะได้ ทำการแก้ไขให้ตรงจุดและความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

ดังคำสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า แต่ละหน่วยงานมีการประชุมเพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานและมีการประเมินตรวจสอบการปฏิบัติงานทุก ๆ ไตรมาส ตามตัวชี้วัดของกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้นในอนาคต โดยหัวหน้าแต่ละ

หน่วยงานจะมีหน้าที่ประชุม มอบหมาย แบ่งงานตามความถนัด และได้รับการควบคุมจากหัวหน้าสถานกีฬาและสุขภาพ

ตอนที่ 2 ศึกษาความต้องการจำเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบด้วยตารางเรียง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4-1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเพศ ประเภทผู้ใช้บริการ และความถี่ของผู้ใช้บริการ ของสถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

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

จากตารางที่ 4-1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 384 คน เป็นเพศชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 52.60 และเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 82.80 รองลงมาอาจารย์/ บุคลากร จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ

3.80 และประชาชนทั่วไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ส่วนใหญ่ใช้บริการ 3-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์ จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 69.30 รองลงมามากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70

**ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพที่เป็นจริงต่อ
คุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี**

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการต่อ และผลการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI) ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

การพัฒนาคุณภาพบริการ	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			PNI	ลำดับ
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ		
1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	.696	มาก	3.73	.631	มาก	.123	3
2. ด้านสถานที่และความสะดวก ในการเข้าถึง	4.14	.802	มาก	3.32	.609	ปานกลาง	.247	1
3. ด้านความเชื่อถือ/ ความไว้วางใจ ในการจัดระบบการจัดการสถานที่ ออกกำลังกาย	4.25	.705	มาก	3.85	.643	มาก	.103	5
4. ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.23	.751	มาก	3.85	.717	มาก	.100	6
5. ด้านความมีอัธยาศัยและพฤติกรรม ของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม	4.26	.735	มาก	3.98	.796	มาก	.069	7
6. ด้านการส่งเสริมกิจกรรม การออกกำลังกายและกีฬา	4.16	.795	มาก	3.50	.644	ปานกลาง	.189	2
7. ด้านราคาและการชำระค่าบริการ กิจกรรมที่ได้รับ	4.30	.725	มาก	3.88	.780	มาก	.107	4
รวม	4.22	.744	มาก	3.73	.688	มาก	.131	

จากตารางที่ 4-2 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในด้านต่าง ๆ ในระดับมาก ทุก ๆ ด้านคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งตามสภาพที่เป็นจริงกลุ่มตัวอย่างประเมินในด้านต่าง ๆ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่า PNI และจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก (PNI = .247) ด้านการส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา (PNI = .194) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ออกกำลังกาย อุปกรณ์และพื้นที่อำนวยความสะดวก (PNI = .134) ด้านราคาและกิจกรรมที่ได้รับ (PNI = .107) ด้านความเชื่อถือ/ ความไว้วางใจในการจัดระบบการจัดการสถานที่ออกกำลังกาย (PNI = .103) ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (PNI = .100) และด้านความมีธรรมาภิบาลและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม (PNI = .069) ตามลำดับ

วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีโดยใช้แบบการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น Priority needs index (PNI_{Modified})

ตารางที่ 4-3 ระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริงและลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ออกกำลังกาย อุปกรณ์และพื้นที่อำนวยความสะดวก

การพัฒนาคุณภาพบริการ	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			PNI	ลำดับ
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ		
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ออกกำลังกาย อุปกรณ์และพื้นที่อำนวยความสะดวก								
1. ความสะอาดของสถานที่ ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬาและบริเวณใกล้เคียง	4.16	.813	มาก	4.09	.864	มาก	0.018	14
2. ความปลอดภัยของสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬาและบริเวณใกล้เคียง	4.21	.809	มาก	4.20	.845	มาก	0.003	15

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

การพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของ สถานที่ออกกำลังกาย อุปกรณ์และพื้นที่ อำนวยความสะดวก	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			PNI	ลำดับ
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ		
3. สภาพพื้นที่ผิวสถานที่ออกกำลังกายหรือ สนามกีฬาที่มีความเหมาะสมกับชนิดกีฬา นั้น ๆ เช่น ห้องออกกำลังกาย สนามฟุตบอล สนามเบดมินตัน สนามเทนนิส เป็นต้น	4.24	.791	มาก	4.00	.974	มาก	0.060	11
4. สภาพอุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศ มีความเหมาะสมต่อการออกกำลังกาย	4.17	.843	มาก	3.99	.965	มาก	0.044	13
5. คุณภาพและความสว่างของไฟเพียงพอ ต่อการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย	4.32	.854	มาก	4.09	1.080	มาก	0.056	12
6. ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.24	.822	มาก	3.90	.979	มาก	0.089	9
7. ห้องอาบน้ำและห้องเปลี่ยน เครื่องแต่งกายมีจำนวนเพียงพอกับ ผู้ใช้บริการ	4.10	.946	มาก	3.72	1.083	มาก	0.103	8
8. จำนวนตู้เก็บของ (Lockers) เพียงพอ กับผู้ใช้บริการ	4.13	.907	มาก	3.27	1.246	ปานกลาง	0.264	2
9. สถานที่และอุปกรณ์ออกกำลังกายมี ความทันสมัยได้มาตรฐานและเพียงพอ ต่อผู้ใช้บริการ	4.15	.887	มาก	3.82	.996	มาก	0.086	10
10. มีที่นั่งพักผ่อนบริเวณสถานที่ ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา เป็นสัดส่วน ที่ชัดเจน	4.15	.943	มาก	3.63	.896	มาก	0.142	7
11. สถานที่จอดรถสามารถรองรับจำนวน ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง	4.17	.890	มาก	3.38	.883	มาก	0.232	3
12. การเดินทางมาสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา สามารถเดินทางได้โดยสะดวก	4.86	.476	มากที่สุด	4.14	.702	มาก	0.176	6
13. มีป้ายแสดงเส้นทางในการเดินทางมา ใช้บริการสนามกีฬา/ ฟิตเนส อย่างชัดเจน	4.05	.886	มาก	3.40	.991	ปานกลาง	0.193	5

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

การพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของ สถานที่ออกกำลังกาย อุปกรณ์และพื้นที่ อำนวยความสะดวก	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			PNI	ลำดับ
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ		
14. มีป้ายแนะนำ ทางออกฉุกเฉิน และสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง อย่างชัดเจน	4.09	.852	มาก	3.38	.853	มาก	0.209	4
15. สถานกีฬาและสุขภาพมีกล้องบันทึก เหตุการณ์ต่าง ๆ ภายในบริเวณสถานที่ ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา อย่างพอเพียง ตลอดเวลาให้บริการ	4.17	.832	มาก	3.00	1.269	ปานกลาง	0.390	1
รวม	4.21	.696	มาก	3.73	.631	มาก	0.129	

จากตารางที่ 4-3 แสดงว่าเมื่อนำค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวัง ค่าเฉลี่ยคุณภาพที่เป็นจริง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สถานที่ออกกำลังกาย และอุปกรณ์พื้นที่ตามวิธีการจัดเรียงลำดับ ความสำคัญของความต้องการจำเป็น พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพ ที่เป็นจริง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ สถานกีฬาและสุขภาพมีกล้องบันทึกเหตุการณ์ ต่าง ๆ ภายในบริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา อย่างพอเพียงตลอดเวลาให้บริการ (PNI = 0.390) รองลงมาคือ จำนวนตู้เก็บของ (lockers) เพียงพอกับผู้ใช้บริการ (PNI = 0.264) สถานที่จอดรถสามารถรองรับจำนวนผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง (PNI = 0.232) มีป้ายแนะนำทางออก ฉุกเฉิน และสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง อย่างชัดเจน (PNI = 0.209) มีป้ายแสดงเส้นทาง ในการเดินทางมาใช้บริการสนามกีฬา/ ฟิตเนส อย่างชัดเจน (PNI = 0.193) การเดินทางมาสถานที่ ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา สามารถเดินทางได้โดยสะดวก (PNI = 0.176) มีที่นั่งพักผ่อนบริเวณสถานที่ ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน (PNI = 0.142) ห้องอาบน้ำและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย มีจำนวนเพียงพอกับผู้ใช้บริการ (PNI = 0.103) ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (PNI = 0.089) สถานที่และอุปกรณ์ออกกำลังกายมีความทันสมัยได้มาตรฐานและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (PNI = 0.086) สภาพพื้นผิวสถานที่ออกกำลังกายหรือสนามกีฬามีความเหมาะสมกับชนิดกีฬา นั้น ๆ เช่น ห้องออกกำลังกาย สนามฟุตบอล สนามเบดมินตัน สนามเทนนิส เป็นต้น (PNI = 0.060) คุณภาพและความสว่างของไฟเพียงพอต่อการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย

(PNI = 0.056) สภาพอุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสมต่อการออกกำลังกาย
 (PNI = 0.044) ความสะอาดของสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬาและบริเวณใกล้เคียง (PNI = 0.018)
 และความปลอดภัยของสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬาและบริเวณใกล้เคียง (PNI = 0.003)
 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 ระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริง และลำดับความสำคัญของ
 ความต้องการจำเป็น ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก

การพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			PNI	ลำดับ
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ		
1. มีการบริการน้ำดื่มที่สถานที่ ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา หรือบริเวณ ใกล้เคียง	4.17	.872	มาก	3.37	1.039	ปานกลาง	0.240	5
2. มีบริการเช่า/ ยืม อุปกรณ์ออกกำลังกาย และเล่นกีฬาอย่างเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ เช่น ลูกฟุตบอล ลูกบาสเกตบอล ลูกวอลเลย์บอล ฯลฯ	4.13	.940	มาก	3.37	.979	ปานกลาง	0.227	6
3. สถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬามี บริการระบบสัญญาณ Wi-Fi ที่ ครอบคลุมทุกพื้นที่	4.23	.973	มาก	3.37	.985	ปานกลาง	0.255	4
4. จัดให้มีอาสาสมัครประจำบ้าน และ เจ้าหน้าที่ปฐมพยาบาลเบื้องต้นประจำ สถานที่ออกกำลังกาย	4.07	.999	มาก	3.13	.988	ปานกลาง	0.298	3
5. มีบริการรถรับ/ ส่ง บริเวณสถานที่ ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา	4.00	1.010	มาก	2.81	1.175	ปานกลาง	0.423	1
6. มีบริการจัดสอน/ แนะนำ การออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา	4.13	.896	มาก	3.43	.894	ปานกลาง	0.204	8
7. มีการจัดจำหน่ายน้ำ เครื่องดื่ม และ อาหารว่างบริเวณสถานที่ ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา หรือบริเวณ ใกล้เคียง	4.14	.848	มาก	3.02	1.077	ปานกลาง	0.372	2

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

การพัฒนาคุณภาพบริการ	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			PNI	ลำดับ
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ		
8. มีบริการทดสอบสมรรถภาพทางกาย ประจำปีสำหรับผู้ให้บริการ นักศึกษา และบุคลากร	4.10	.852	มาก	3.58	1.049	มาก	0.148	9
9. มีการแบ่งสัดส่วน เครื่องมืออุปกรณ์ และสนามกีฬา สำหรับใช้บริการ ทั่วไป แยกจากการเรียน การสอนของ นักศึกษา	4.26	.779	มาก	3.72	.973	มาก	0.145	10
10. มีอุปกรณ์ AED (เครื่องกระตุ้นหัวใจ) และอุปกรณ์ชูชีพฉุกเฉิน ประจำ สถานที่ออกกำลังกาย	4.18	.858	มาก	3.44	1.092	ปานกลาง	0.217	7
รวม	4.14	.802	มาก	3.32	.609	ปานกลาง	0.247	

จากตารางที่ 4-4 แสดงว่าเมื่อนำค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวัง ค่าเฉลี่ยคุณภาพที่เป็นจริง ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ตามวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการ จำเป็น พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพที่เป็นจริง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ มีบริการรถรับ/ ส่ง บริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา (PNI = 0.423) รองลงมาคือ มีการจัดจำหน่ายน้ำ เครื่องดื่ม และอาหารว่างบริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา หรือบริเวณใกล้เคียง (PNI = 0.372) จัดให้มียาสามัญประจำบ้าน และเจ้าหน้าที่ปฐมพยาบาลเบื้องต้นประจำ สถานที่ออกกำลังกาย (PNI = 0.298) สถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬามีบริการระบบสัญญาณ Wi-Fi ที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ (PNI = 0.255) มีการบริการน้ำดื่มที่สถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา หรือ บริเวณใกล้เคียง (PNI = 0.240) มีบริการเช่า/ ยืม อุปกรณ์ออกกำลังกายและเล่นกีฬาอย่างเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ เช่น ลูกฟุตบอล ลูกบาสเกตบอล ลูกวอลเลย์บอล ฯลฯ (PNI = 0.227) มีอุปกรณ์ AED (เครื่องกระตุ้นหัวใจ) และอุปกรณ์ชูชีพฉุกเฉิน ประจำสถานที่ออกกำลังกาย (PNI = 0.217) มีบริการ จัดสอน/ แนะนำการออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา (PNI = 0.204) มีบริการทดสอบสมรรถภาพประจำปี สำหรับผู้ให้บริการ นักศึกษาและบุคลากร (PNI = 0.148) และมีการแบ่งสัดส่วน เครื่องมืออุปกรณ์ และสนามกีฬา สำหรับใช้บริการทั่วไป แยกจากการเรียนการสอนของนักศึกษา (PNI = 0.145) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 ระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริง และลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้านความเชื่อถือ/ ความไว้วางใจในการจัดระบบการจัดการสถานที่ออกกำลังกาย

การพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านความเชื่อถือ/ ความไว้วางใจ ในการจัดระบบการจัดการสถานที่ ออกกำลังกาย	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			PNI	ลำดับ
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ		
1. การเปิด-ปิด บริการเป็นไปตามวัน เวลาที่กำหนดไว้	4.34	.809	มาก	4.24	.951	มาก	0.024	10
2. ความเพียงพอของระยะเวลาที่เปิด ให้บริการ	4.35	.817	มาก	4.11	1.041	มาก	0.059	8
3. สิทธิและการจองสนาม/ เครื่องออกกำลังกายเป็นไปตามลำดับ ที่ถูกต้องโปร่งใส	4.30	.834	มาก	3.98	.995	มาก	0.079	4
4. ขั้นตอน/ วิธีการจอง และการใช้ สนามกีฬา/ เครื่องออกกำลังกาย สะดวก เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ	4.24	.814	มาก	3.99	.849	มาก	0.063	6
5. มีกฎระเบียบการใช้บริการประกาศไว้ อย่างชัดเจน	4.26	.777	มาก	3.95	.881	มาก	0.077	5
6. การตรวจดูความเรียบร้อย/ ความสะอาด ของสนาม อุปกรณ์ ทุกครั้งหลังใช้บริการ	4.23	.787	มาก	3.99	.886	มาก	0.060	7
7. สนามกีฬาและอุปกรณ์อยู่ใน สภาพพร้อมใช้ และเป็นมาตรฐาน	4.29	.801	มาก	4.11	.866	มาก	0.044	9
8. มีป้ายคำแนะนำ คำเตือน ประกาศ กฎระเบียบ ในการใช้บริการ การใช้ อุปกรณ์ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา	4.20	.832	มาก	3.63	.972	มาก	0.157	3
9. มีป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับ การออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา	4.11	.853	มาก	3.41	.878	มาก	0.205	2

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

การพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านความเชื่อถือ/ ความไว้วางใจ ในการจัดระบบการจัดการสถานที่ ออกกำลังกาย	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			PNI	ลำดับ
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ		
10. มีแผนผังแสดงความรับผิดชอบและ การส่งต่อผู้ป่วยในกรณีประสบ อุบัติเหตุจากการใช้บริการ	4.16	.863	มาก	3.09	1.092	ปานกลาง	0.344	1
รวม	4.25	.705	มาก	3.85	.643	มาก	0.103	

จากตารางที่ 4-5 แสดงว่าเมื่อนำค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวัง ค่าเฉลี่ยคุณภาพที่เป็นจริง ด้านความเชื่อถือ/ ความไว้วางใจในการจัดระบบการจัดการสถานที่ออกกำลังกาย ตามวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพที่เป็นจริง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ มีแผนผังแสดงความรับผิดชอบและการส่งต่อผู้ป่วยในกรณีประสบอุบัติเหตุจากการใช้บริการ (PNI = 0.344) รองลงมาคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา (PNI = 0.205) มีป้ายคำแนะนำ คำเตือน ประกาศกฎระเบียบ ในการใช้บริการ การใช้อุปกรณ์ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา (PNI = 0.157) สิทธิและการจองสนาม/ เครื่องออกกำลังกายเป็นไปตามลำดับที่ถูกต้องโปร่งใส (PNI = 0.079) มีกฎระเบียบการให้บริการประกาศไว้อย่างชัดเจน (PNI = 0.077) ขึ้นตอน/ วิธีการจอง และการใช้สนามกีฬา/ เครื่องออกกำลังกาย สะดวก เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ (PNI = 0.063) การตรวจดู ความเรียบร้อย/ ความสะอาด ของสนาม อุปกรณ์ ทุกครั้งหลังใช้บริการ (PNI = 0.060) ความเพียงพอของระยะเวลาที่เปิดให้บริการ (PNI = 0.059) สนามกีฬาและอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้ และเป็นมาตรฐาน (PNI = 0.044) และการเปิด-ปิด บริการเป็นไปตาม วัน เวลา ที่กำหนดไว้ (PNI = 0.024) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 ระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริง และลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			PNI	ลำดับ
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ		
1. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ ระเบียบต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการ ได้ถูกต้อง ชัดเจน	4.26	.818	มาก	3.97	.936	มาก	0.074	10
2. เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหา ไขข้อข้องใจ ของผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่และ ทันท่วงที	4.28	.808	มาก	3.94	.892	มาก	0.087	8
3. เจ้าหน้าที่สามารถดูแลเอาใจใส่และ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.24	.867	มาก	3.86	.951	มาก	0.099	4
4. ความรวดเร็วในขั้นตอนการ แก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่	4.21	.859	มาก	3.87	.867	มาก	0.090	7
5. เจ้าหน้าที่ได้ تذากเตือน ห้ามปราม ผู้ใช้บริการที่ทำผิดกฎระเบียบ (เช่น การใช้รองเท้าผิดประเภท สูบบุหรี่ ในสนาม เป็นต้น)	4.26	.833	มาก	3.88	.978	มาก	0.097	6
6. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำที่ ถูกต้องเกี่ยวกับการออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา	4.28	.798	มาก	3.95	.894	มาก	0.084	9
7. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ	4.21	.877	มาก	3.66	.959	มาก	0.151	1
8. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ขอข้อมูลหรือเข้าพบเจ้าหน้าที่	4.17	.859	มาก	3.80	.902	มาก	0.098	5
9. มีเจ้าหน้าที่คอยให้ช่วยเหลือ เมื่อมีปัญหาตลอดเวลาการให้บริการ	4.16	.885	มาก	3.77	.953	มาก	0.104	3
10. เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็น และ พิจารณาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ตามสมควร	4.24	.789	มาก	3.78	.967	มาก	0.123	2
รวม	4.23	.751	มาก	3.85	.717	มาก	0.100	

จากตารางที่ 4-6 พบว่า เมื่อนำค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวัง ค่าเฉลี่ยคุณภาพที่เป็นจริง ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามวิธีการจัดเรียงลำดับ ความสำคัญของความต้องการจำเป็น พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพที่เป็นจริง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (PNI = 0.151) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็น และพิจารณาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ตามสมควร (PNI = 0.123) มีเจ้าหน้าที่คอยให้ช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาตลอดเวลาการให้บริการ (PNI = 0.104) เจ้าหน้าที่สามารถดูแลเอาใจใส่และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ (PNI = 0.099) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูลหรือเข้าพบเจ้าหน้าที่ (PNI = 0.098) เจ้าหน้าที่ได้ ตักเตือน ห้ามปราม ผู้ใช้บริการที่ทำผิดกฎระเบียบ (เช่น การใช้รองเท้าผิดประเภท สูบบุหรี่ใน สนาม เป็นต้น) (PNI = 0.097) ความรวดเร็วในขั้นตอนการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ (PNI = 0.090) เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหา ไขข้อข้องใจ ของผู้บริการอย่างเต็มที่และทันท่วงที (PNI = 0.087) เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำที่ถูกต้องเกี่ยวกับการออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา (PNI = 0.084) และ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ ระเบียบต่าง ๆ แก่ผู้บริการได้ถูกต้อง ชัดเจน (PNI = 0.074) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริง และลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้านความมีธรรมาภิบาลและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม

การพัฒนาคุณภาพบริการ	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			PNI	ลำดับ
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ		
ด้านความมีธรรมาภิบาลและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม								
1. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นที่เชื่อมั่นและไว้วางใจจากผู้บริการ	4.28	.770	มาก	4.13	2.145	มาก	0.037	6
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบริการ	4.22	.782	มาก	4.09	1.691	มาก	0.032	7
3. เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สุภาพ และมีความเป็นกันเองกับผู้บริการ	4.25	.795	มาก	4.05	.857	มาก	0.050	5
4. เจ้าหน้าที่มีธรรมาภิบาล มีจิตสาธารณะในการให้บริการต่อผู้บริการทุกคน	4.24	.829	มาก	3.99	.808	มาก	0.064	4

ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

การพัฒนาคุณภาพบริการ	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			PNI	ลำดับ
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ		
ด้านความมีอัธยาศัยและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม								
5. เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้น ตอบสนองต่อการขอความช่วยเหลือจากผู้ใช้บริการ โดยไม่ชักช้า	4.24	.810	มาก	3.90	.907	มาก	0.087	3
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ทุกกลุ่ม	4.29	.793	มาก	3.86	.930	มาก	0.110	1
7. ความสนใจและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาใช้บริการ	4.27	.812	มาก	3.86	.838	มาก	0.106	2
รวม	4.26	.735	มาก	3.98	.796	มาก	0.069	

จากตารางที่ 4-7 พบว่า เมื่อนำค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวัง ค่าเฉลี่ยคุณภาพที่เป็นด้านความมีอัธยาศัยและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม ตามวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพที่เป็นจริง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ทุกกลุ่ม (PNI = 0.110) รองลงมาคือ ความสนใจและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาใช้บริการ (PNI = 0.106) เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้น ตอบสนองต่อการขอความช่วยเหลือจากผู้ใช้บริการ โดยไม่ชักช้า (PNI = 0.087) เจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัย มีจิตสาธารณะในการให้บริการต่อผู้ให้บริการทุกคน (PNI = 0.064) เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สุภาพ และมีความเป็นกันเองกับผู้ให้บริการ (PNI = 0.050) พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นที่เชื่อมั่นและไว้วางใจจากผู้ให้บริการ (PNI = 0.037) และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบริการ (PNI = 0.032) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริง และลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้านการส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา

การพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านคุณภาพบริการส่งเสริมกิจกรรม การออกกำลังกายและกีฬา	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			PNI	ลำดับ
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ		
1. ความหลากหลายของการจัดกิจกรรม การส่งเสริมสุขภาพ	4.16	.816	มาก	3.66	.886	มาก	0.137	8
2. มีการจัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ ภายในระหว่างผู้ใช้บริการ	4.13	.876	มาก	3.58	.855	มาก	0.153	7
3. มีความสม่ำเสมอในการจัด ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ลงเว็บไซต์	4.17	.861	มาก	3.44	.799	ปานกลาง	0.212	3
4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูล ด้านการส่งเสริมสุขภาพและ การออกกำลังกายหลากหลายช่องทาง เช่น กลุ่มไลน์ เว็บไซต์ โปสเตอร์ หรือ ป้ายคำเอ้าท์ เป็นต้น	4.20	.856	มาก	3.40	.868	ปานกลาง	0.234	1
5. มีการจัดอบรมความรู้ทางวิชาการด้าน การออกกำลังกาย/ การเล่นกีฬา	4.18	.825	มาก	3.48	.861	ปานกลาง	0.200	4
6. มีการจัดกิจกรรมในวันพิเศษต่าง ๆ เช่น วันเด็ก วันสงกรานต์ เป็นต้น	4.14	.896	มาก	3.51	.754	มาก	0.180	6
7. การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม การออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา อย่างต่อเนื่อง	4.18	.876	มาก	3.52	.950	มาก	0.186	5
8. การแจกเอกสารประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการออกกำลังกาย สุขภาพ และการเล่นกีฬา	4.15	.900	มาก	3.41	.865	ปานกลาง	0.219	2
รวม	4.16	.795	มาก	3.50	.64	มาก	0.189	

จากตารางที่ 4-8 พบว่า เมื่อนำค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวัง ค่าเฉลี่ยคุณภาพที่เป็น
ด้านการส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา ตามวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของ
ความต้องการจำเป็น พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพที่เป็นจริง โดย

เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ มีมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลด้านการส่งเสริมสุขภาพและการออกกำลังกายหลากหลายช่องทาง เช่น กลุ่มไลน์ เว็บไซต์ โปสเตอร์ หรือป้ายคัทเอ๊าท์ เป็นต้น (PNI = 0.234) รองลงมาคือ การแจกเอกสารประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการออกกำลังกาย สุขภาพและการเล่นกีฬา (PNI = 0.219) มีความสม่ำเสมอในการจัดประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ลงเว็บไซต์ (PNI = 0.212) มีการจัดอบรมความรู้ทางวิชาการด้านการออกกำลังกาย/ การเล่นกีฬา (PNI = 0.200) การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา อย่างต่อเนื่อง (PNI = 0.186) มีการจัดกิจกรรมในวันพิเศษต่าง ๆ เช่น วันเด็ก วันสงกรานต์ เป็นต้น (PNI = 0.153) มีการจัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ไมตรีภายในระหว่างผู้ใช้บริการ (PNI = 0.153) และความหลากหลายของการจัดกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพ (PNI = 0.137) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริง และลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้านราคาและกิจกรรมที่ได้รับ

การพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านราคาและกิจกรรมที่ได้รับ	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			PNI	ลำดับ
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ		
1. ความคุ้มค่าของอัตราค่าสมาชิกกับบริการที่ได้รับ	4.28	.814	มาก	3.94	.976	มาก	0.086	6
2. ความเหมาะสมระหว่างอัตราค่าสมาชิกกับระยะเวลาในการใช้บริการ	4.30	.807	มาก	3.97	.845	มาก	0.085	7
3. ความหลากหลายของกิจกรรมการออกกำลังกายที่ได้รับกับอัตราค่าบริการ	4.31	.744	มาก	3.96	.834	มาก	0.090	5
4. ความหลากหลายของอัตราค่าบริการ เช่น รายครั้ง รายเดือน รายปี เป็นต้น	4.22	.816	มาก	3.77	.952	มาก	0.117	4
5. ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการการเข้าใช้บริการแต่ละกิจกรรม	4.32	.790	มาก	3.85	.874	มาก	0.121	2
6. ความเหมาะสมในการกำหนดอัตราค่าบริการที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มสมาชิก/ อาจารย์/ บุคลากร/ นักศึกษา/ บุคคลภายนอก	4.27	.787	มาก	3.78	1.002	มาก	0.130	1
7. ความเหมาะสมของราคากับช่วงเวลาที่ได้รับ	4.37	.787	มาก	3.90	.973	มาก	0.120	3
รวม	4.30	.725	มาก	3.88	.780	มาก	0.107	

จากตารางที่ 4-9 พบว่า เมื่อนำค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวัง ค่าเฉลี่ยคุณภาพที่เป็นด้านการส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา ตามวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพที่เป็นจริง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความเหมาะสมในการกำหนดอัตราค่าบริการที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มสมาชิก/ อาจารย์/ บุคลากร/ นักศึกษา/ บุคคลภายนอก (PNI = 0.130) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการการเข้าใช้บริการแต่ละกิจกรรม (PNI = 0.121) ความเหมาะสมของราคากับช่วงเวลาที่ได้รับ (PNI = 0.120) ความหลากหลายของอัตราค่าบริการ เช่น รายครั้ง รายเดือน รายปี เป็นต้น (PNI = 0.117) ความหลากหลายของกิจกรรมการออกกำลังกายที่ได้รับกับอัตราค่าบริการ (PNI = 0.090) ความคุ้มค่าของอัตราค่าสมาชิกกับบริการที่ได้รับ (PNI = 0.086) และความเหมาะสมระหว่างอัตราค่าสมาชิกกับระยะเวลาในการใช้บริการ (PNI = 0.085) ตามลำดับ

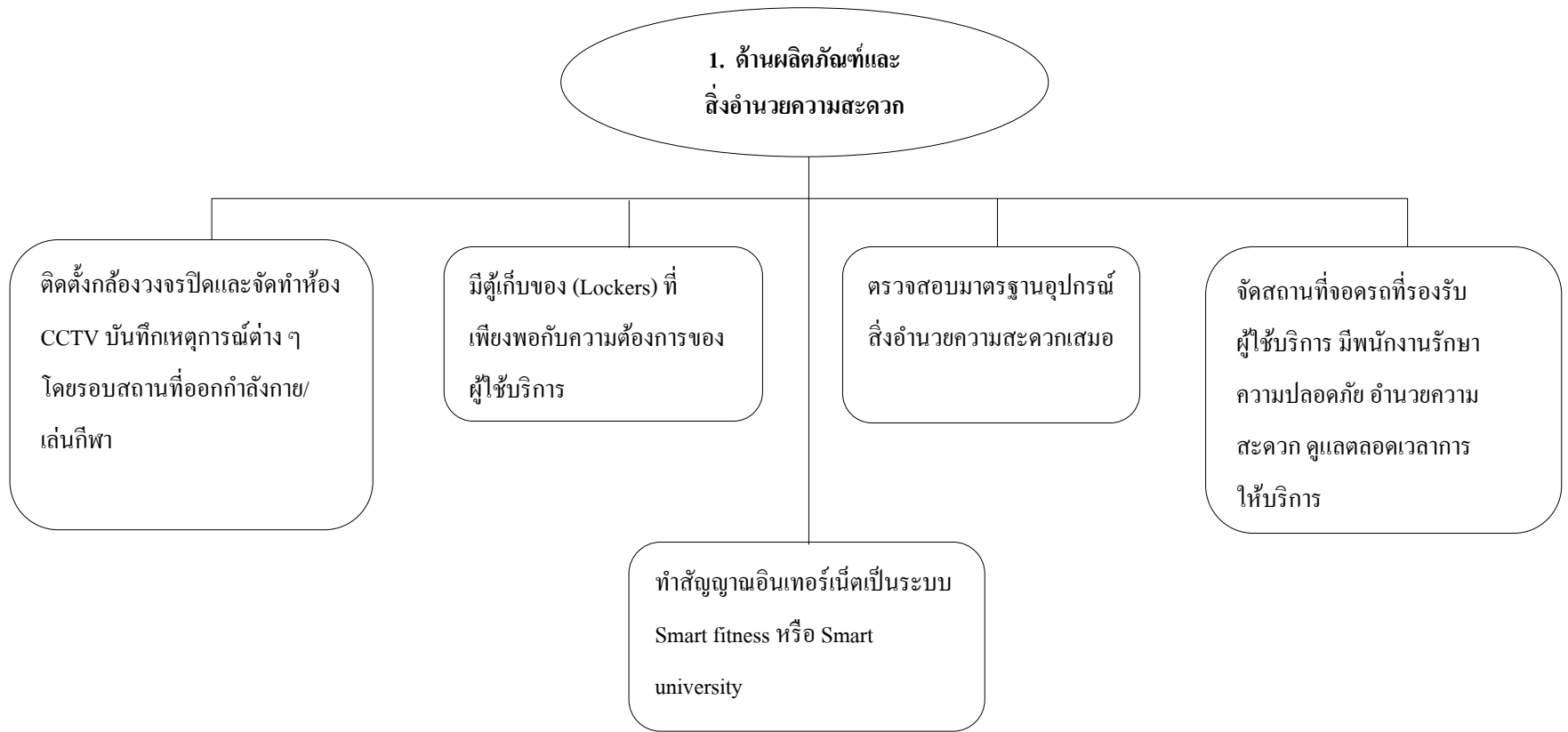
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้มาจากแบบสอบถามแบบปลายเปิด โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่คล้ายคลึงกันมากที่สุด โดยมีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีพื้นที่สถานที่จอดรถบริเวณสนามกีฬา
2. ควรจัดแยกประเภทของอุปกรณ์ออกกำลังกายให้ชัดเจน และไม่จัดอุปกรณ์ไว้ใกล้กันจนเกินไป เพื่อให้มีพื้นที่ใช้ออกกำลังกายที่เพียงพอ
3. เพิ่มจำนวนตู้กดน้ำบริเวณสนามกีฬากลางแจ้งหรือใกล้เตียง
4. ตู้ล็อกเกอร์มีระบบการใช้งานยากเนื่องจากเป็นระบบแบบตั้งรหัส และตู้เก็บของหน้าห้องออกกำลังกายมีจำนวนไม่เพียงพอและไม่ปลอดภัย
5. ติดกล้องวงจรปิดบริเวณสถานที่ออกกำลังกายและเล่นกีฬา
6. ควรเช็คสภาพเครื่องออกกำลังกายและซ่อมบำรุงเครื่องมือเป็นประจำ

ตอนที่ 3 การพัฒนาคุณภาพบริการ สถานที่กีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

การพัฒนาคุณภาพบริการ สถานที่กีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ สถานที่กีฬาและสุขภาพ ที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการสถานที่กีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องในสถานที่กีฬาและสุขภาพ เพื่อประเมินความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4-1 การพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านผลิตภัณฑ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
(รายละเอียดดังตารางที่ 10)

ตารางที่ 4-10 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านผลิตภัณฑ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านผลิตภัณฑ์และสิ่งอำนวยความสะดวก			
ลำดับ	ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ	แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ความเห็นจากการสัมภาษณ์
1	สถานที่ออกกำลังกายและสนามกีฬา มีกล้องวงจรปิดบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ภายในบริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา ตลอดเวลา ให้บริการ	ควรติดตั้งกล้องวงจรปิด เพื่อบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ บริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน	ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญ ควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อบันทึกเหตุการณ์โดยรอบสถานที่ออกกำลังกายในกรณีเร่งด่วน เนื่องจากส่วนใหญ่นั้นจะไม่มีคนเฝ้าสังเกตการณ์และจัดทำห้อง CCTV สำหรับการสังเกตการณ์ต่าง ๆ
2	ตู้เก็บของ (Lockers) มีจำนวนเพียงพอและมีปลอดภัยต่อการให้บริการขณะออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา	ควรมีตู้เก็บของ (Lockers) ที่เพียงพอับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความปลอดภัยและสามารถใช้งานได้ง่าย ภายในบริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา	การติดตั้งตู้เก็บของ (Lockers) ต้องเพียงพอและดูจากปริมาณผู้ให้บริการเป็นหลัก โดยสะดวกต่อการเข้าถึง ใช้งานง่าย ที่สำคัญต้องมีความปลอดภัย

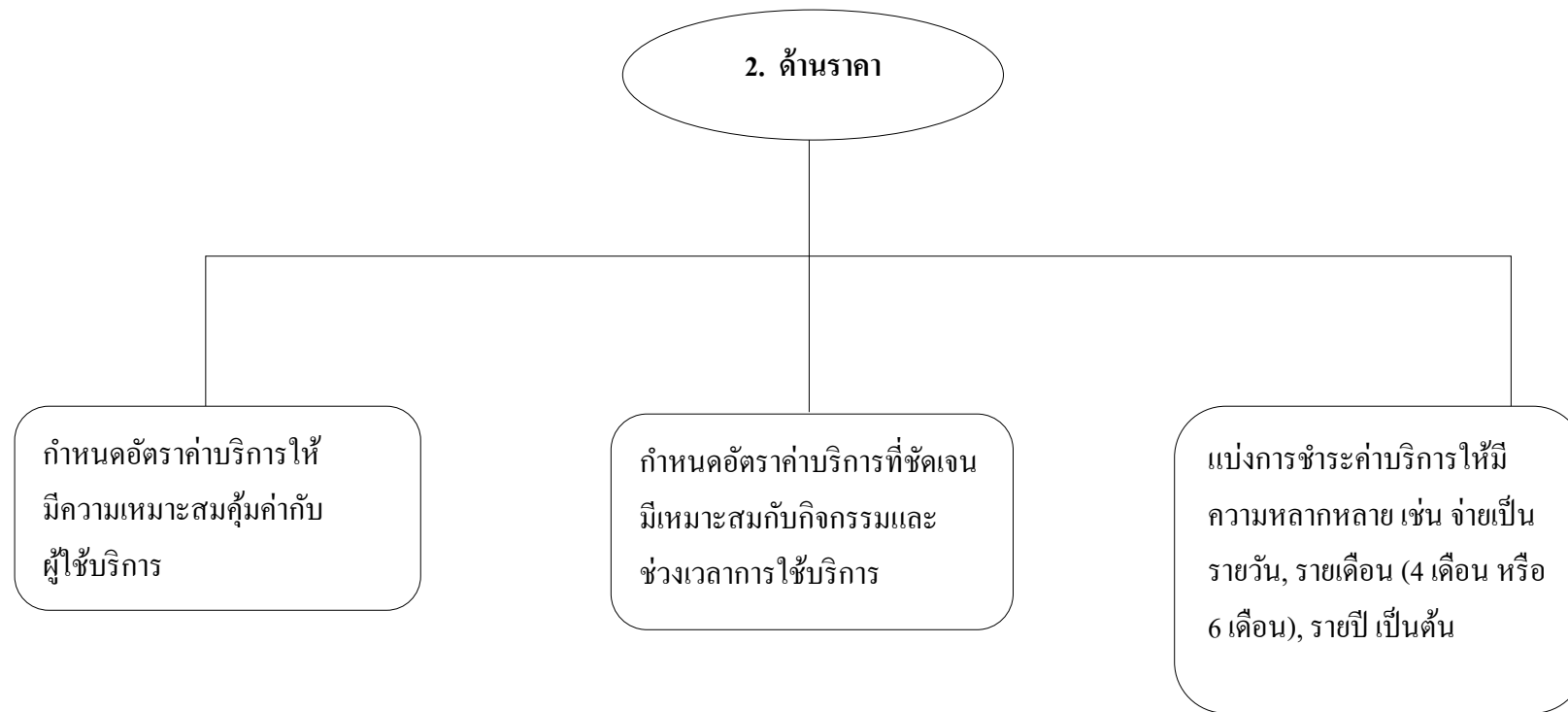
ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ลำดับ	ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ	แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและ สุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ความเห็นจากการสัมภาษณ์
3	สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย และเพียงพอ สามารถรองรับจำนวนผู้มาใช้บริการ	ควรมีสถานที่จอดรถเพียงพอกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการ มีช่องจอดรถเพื่อความเป็นระเบียบ และมี รปภ. ดูแลอำนวยความสะดวก	จำเป็นจะต้องมี รปภ. อำนวยความสะดวก เพื่อดูแลความปลอดภัยและความเป็น ระเบียบ ปัจจุบันนั้นยังมีจำนวนจำกัดต่อ การดูแลและอาจมีปัญหาเมื่อมีกิจกรรม การแข่งขันกีฬาขนาดใหญ่ ซึ่งยังไม่ ครอบคลุมตามความต้องการของ ผู้ให้บริการ
4	มีการบริการรถรับ/ ส่ง บริเวณสถานที่ ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา และสถานที่สำคัญ ต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย	ควรมีรถบริการรับส่งบริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา และสถานที่สำคัญต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการ	1. มีความจำเป็นและมีความสำคัญในเรื่อง ความปลอดภัยในเรื่องการขับขี่และต้อง กำหนดเวลาการเดินทางที่ชัดเจน 2. ส่งเสริมให้มีการจัดทำเป็นระบบ Smart logistics หรือ Smart transport แก่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ลำดับ	ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ	แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬา และสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ความเห็นจากการสัมภาษณ์
5	สถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬามีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ที่ครอบคลุมทุกพื้นที่	ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ต ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ของสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุม เพื่อเชื่อมต่อระบบความปลอดภัยออนไลน์ในพื้นที่สนามกีฬา 2. จัดทำระบบ Smart finesse หรือ Smart university ทำเป็นจุดสัญญาณเพื่อรองรับการเกิดอุบัติเหตุ 3. ระบบสัญญาณควรให้บริการแก่บุคคลภายนอกด้วย
6	มีบริการเช่า/ ยืม อุปกรณ์ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา เช่น ลูกฟุตบอล ลูกบาสเกตบอล ลูกวอลเลย์บอล ฯลฯ	เพิ่มจำนวนอุปกรณ์ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา ให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีการดูแล บำรุงอุปกรณ์กีฬาให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การให้บริการจะเน้นให้ยืมอุปกรณ์ โดยอุปกรณ์ต้องมีเพียงพอและพร้อมให้บริการ 2. ก่อนให้บริการควรมีการทำความสะดวกและตรวจสอบมาตรฐานของอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ ป้องกันการเสื่อมสภาพของอุปกรณ์กีฬา เพื่อสร้างความมั่นใจ และพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ 3. อุปกรณ์ที่เป็นวัสดุสิ้นเปลือง เช่น ลูกเบดมินตัน ลูกเทนนิส เป็นต้น จะไม่มีการให้ยืม

จากตารางที่ 4-10 สรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านผลิตภัณฑ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ว่า 1) ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดและจัดทำห้อง CCTV บันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยรอบสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน 2) มีตู้เก็บของ (Lockers) ที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยสะดวกต่อการเข้าถึง มีความปลอดภัยและใช้งานง่าย 3) มีสถานที่จอดรถเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีช่องจอดรถเพื่อความเป็นระเบียบ และมี รปภ. ดูแลความปลอดภัยและความเป็นระเบียบ 4) การจัดทำเป็นระบบ Smart logistics หรือ Smart transport รับส่งบริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา และสถานที่สำคัญต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการ 5) จัดทำสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบระบบ Smart fitness หรือ Smart university ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ของสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา 6) มีการดูแล ทำความสะอาดและตรวจสอบมาตรฐานของอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ ป้องกันการเสื่อมสภาพของอุปกรณ์กีฬา

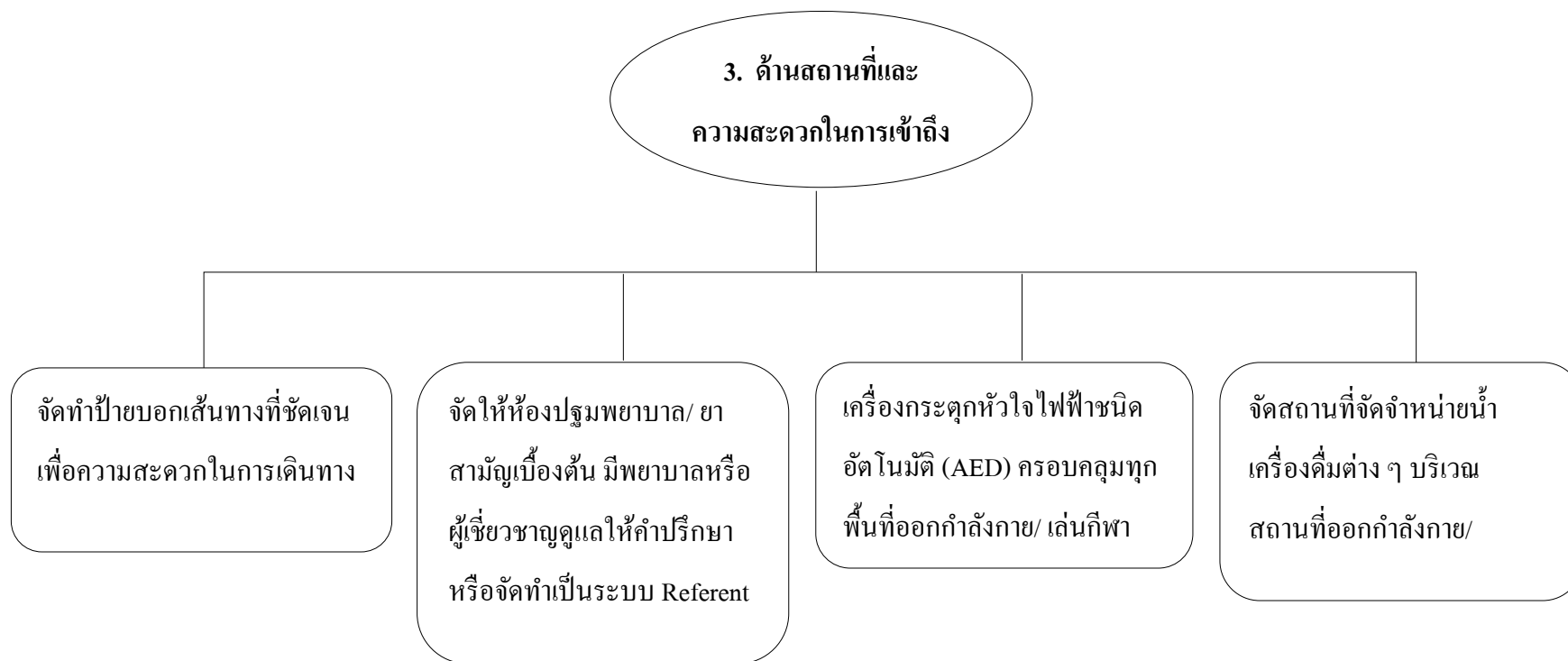


ภาพที่ 4-2 การพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านราคา (รายละเอียดดังตารางที่ 11)

ตารางที่ 4-11 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านราคา

ด้านราคา			
ลำดับ	ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ	แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ความเห็นจากการสัมภาษณ์
1	ความเหมาะสมในการกำหนดอัตราค่าบริการสำหรับสมาชิก/ อาจารย์/ บุคลากร/ นักเรียน/ นักศึกษา/ บุคคลภายนอก	กำหนดอัตราค่าบริการให้มีความเหมาะสม คู่มีค่ากับผู้ใช้บริการ เนื่องจากปัจจุบันมีสถานที่ออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาเป็นทางเลือกเพิ่มมากขึ้น ภายนอกมหาวิทยาลัย	การให้บริการจะเน้นนักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัยเป็นหลัก และธรรมเนียมอัตราค่าบริการทั้งบุคคลภายในและภายนอก ควรมีความเหมาะสมและคุ้มค่า
2	ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการของแต่ละสนามกีฬาและช่วงเวลาที่ใช้บริการ	ควรกำหนดอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ให้เหมาะสมกับกิจกรรมและช่วงเวลานั้น ๆ	อัตราค่าบริการควรมีความเหมาะสมกับช่วงเวลาการให้บริการ และเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด
3	ความหลากหลายของอัตราค่าบริการ เช่น รายครั้ง รายเดือน รายปี เป็นต้น	การเข้าใช้บริการกิจกรรมกีฬา/ สนามกีฬา อัตราค่าบริการควรแบ่งให้มีหลากหลาย เช่น การจ่ายเป็นรายวัน รายเดือน รายปี เป็นต้น	อยู่ในช่วงปรับปรุงอัตราค่าบริการสำหรับบุคคลภายนอกเป็นแพ็คเกจรายปี อัตราการเข้าใช้บริการบางกิจกรรม จะเก็บเป็นรายครั้ง

จากตารางที่ 4-11 สรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านราคาและการชำระค่าบริการ ได้ว่า 1) กำหนดอัตราค่าบริการให้มีความเหมาะสมคุ้มค่ากับผู้ใช้บริการ 2) กำหนดอัตราค่าบริการที่ชัดเจนมีเหมาะสมกับกิจกรรมและช่วงเวลาการใช้บริการ 3) การชำระค่าบริการควรแบ่งให้มีหลากหลาย เช่น จ่ายเป็นรายวัน รายเดือน รายปี เป็นต้น



ภาพที่ 4-3 การพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสถานที่และความสะดวกในการเข้าถึง
(รายละเอียดดังตารางที่ 12)

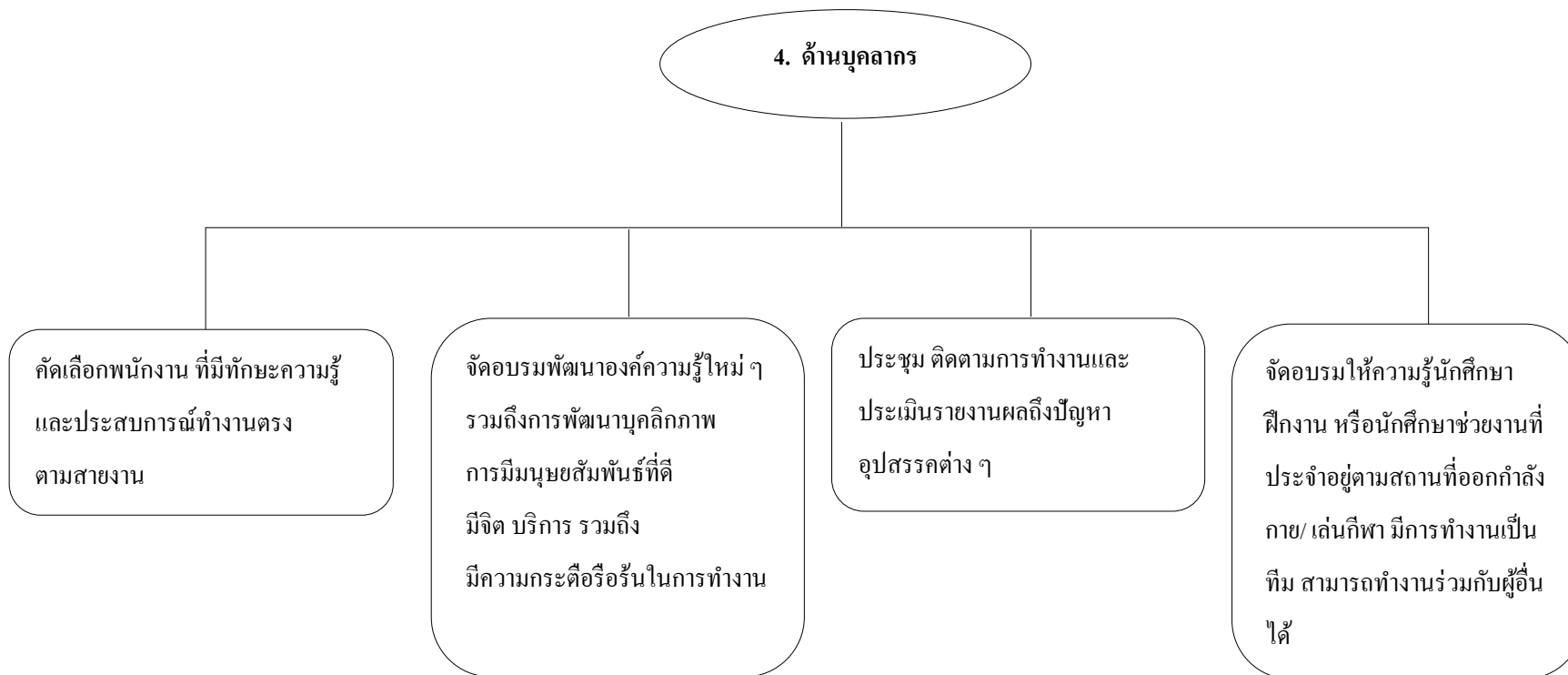
ตารางที่ 4-12 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสถานที่และความสะดวกในการเข้าถึง

ด้านสถานที่และความสะดวกในการเข้าถึง			
ลำดับ	ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ	แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ความเห็นจากการสัมภาษณ์
1	ป้ายแผนที่แสดงเส้นทางในการเดินทางมาใช้บริการสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬาที่ชัดเจน	ควรจัดทำป้ายบอกเส้นทางที่ชัดเจน ให้สอดคล้องกับแผนที่ เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง และความสะดวกในการเดินทางเข้ามาใช้บริการ	1. การติดตั้งป้ายควรอยู่ในพื้นที่เดียวกัน 2. ควรจัดทำป้ายให้ชัดเจน แยกออกจากแผนผังมหาวิทยาลัย
2	จัดให้ตู้ยาสามัญ และห้องพยาบาลเบื้องต้นประจำสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬาเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	ควรมีห้องปฐมพยาบาลและยาสามัญเบื้องต้น บริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา รวมถึงมีผู้ดูแลห้องปฐมพยาบาลเบื้องต้น ที่สามารถติดต่อได้สะดวก เมื่อมีเหตุฉุกเฉิน	1. ห้องปฐมพยาบาลมีการใช้ร่วมกับห้องนวด เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินจะนำส่งต่อโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย 2. ควรใช้ระบบ Referent care 3. ควรจัดแบ่งห้องพยาบาลให้ชัดเจน มีพยาบาลคอยดูแล และให้คำปรึกษาและเพิ่มเครื่อง AED ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

ลำดับ	ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ	แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและ สุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ความเห็นจากการสัมภาษณ์
3	มีแผนผังแสดงความรับผิดชอบและการส่งต่อ ผู้ป่วยในกรณีประสบอุบัติเหตุจาก การใช้บริการ	ควรมีป้ายกำหนดหน้าที่หรือความรับผิดชอบของ เจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน	จัดทำแผนผังการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉิน ให้ครอบคลุมพื้นที่สนามกีฬา
4	การจัดจำหน่ายน้ำ เครื่องดื่ม และอาหารว่าง บริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา หรือ บริเวณใกล้เคียง	มีร้านค้าสวัสดิการจัดจำหน่ายน้ำ เครื่องดื่ม และ อาหารว่างบริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา หรือบริเวณใกล้เคียงให้เพียงพอกับความต้องการ ของผู้มาใช้บริการ	1. ควรจัดทำร้านค้าสวัสดิการหรือจุด จำหน่ายเครื่องดื่มต่าง ๆ เพื่อความสะดวก แก่ผู้ใช้บริการ 2. ปัจจุบันไม่มีการสนับสนุนร้านค้าบริเวณ สนามออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา เพราะช่วงเวลา ในการออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา เพียง 1-2 ชั่วโมงเท่านั้น

จากตารางที่ 4-12 สรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสถานที่และความสะดวกในการเข้าถึง ได้ว่า 1) ควรจัดทำป้ายบอกเส้นทางที่ชัดเจน แผนที่กับป้ายบอกเส้นทางมีความสอดคล้องกัน เพื่อความปลอดภัย และความสะดวกในการเดินทางเข้ามาใช้บริการ 2) มีห้องปฐมพยาบาลและยาสามัญเบื้องต้น ซึ่งมีพยาบาลหรือผู้เชี่ยวชาญคอยดูแลให้คำปรึกษา หรือจัดทำเป็นระบบ Referent care 3) มีเครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ (AED) ครอบคลุมทุกพื้นที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา 4) มีป้ายกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่การส่งต่อผู้ป่วยในกรณีฉุกเฉิน 5) ควรจัดสถานที่จัดจำหน่ายน้ำ เครื่องดื่มต่าง ๆ บริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬาหรือบริเวณใกล้เคียง



ภาพที่ 4-4 การพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านบุคลากร (รายละเอียดดังตารางที่ 13)

ตารางที่ 4-13 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร			
ลำดับ	ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ	แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬา และสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ความเห็นจากการสัมภาษณ์
1	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ ให้เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ สนามกีฬาและห้องออกกำลังกาย เมื่อมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ใช้รูปแบบจัดจ้างนักศึกษาทำงาน และนักกีฬาในชมรม 2. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการและเจ้าหน้าที่ดูแลสนามกีฬา ทำความสะอาดและภูมิทัศน์โดยรอบสถานที่ออกกำลังกาย/ กีฬา 3. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลผู้ใช้บริการและแนะนำการใช้อุปกรณ์ในห้องฟิตเนส
2	เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็น และพิจารณาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ	มีการติดตามและประเมินผลในการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริบทของการให้บริการ และมีการประเมินการทำงานทุก ๆ ปี	ต้องมีการประชุม ประเมินผลถึงปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาวิธีปรับปรุงแก้ไขและติดตามผลการดำเนินงานทุก ๆ ไตรมาส

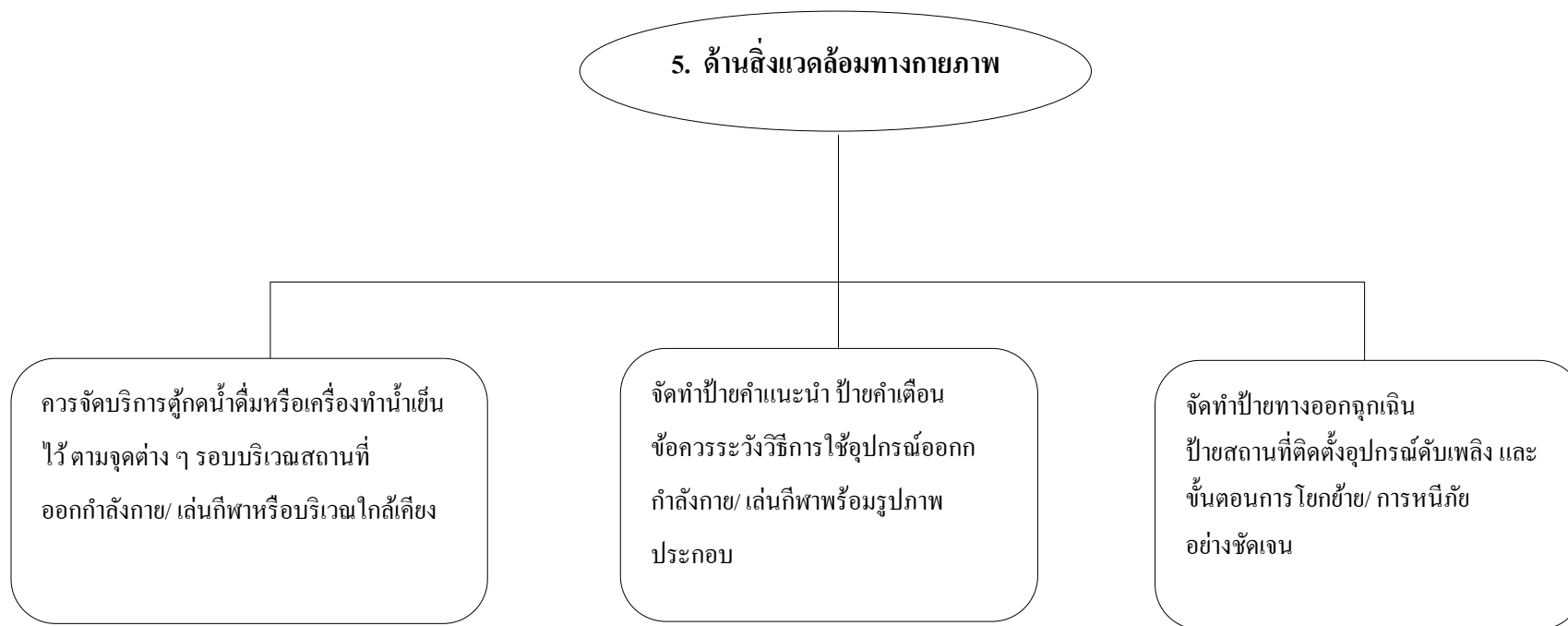
ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

ลำดับ	ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ	แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานศึกษา และสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ความเห็นจากการสัมภาษณ์
3	เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือ เมื่อมีปัญหาตลอดเวลาของการใช้บริการ	มีการประชุมเจ้าหน้าที่ เพื่อเตรียมความพร้อม ในการทำงาน และสามารถแก้ไขปัญหาตามที่ ผู้บริการร้องขออย่างรวดเร็ว รวมถึงสามารถ ดูแลเอาใจใส่และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	ต้องมีการมอบหมายภาระงานให้คณะกรรมการ ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามผลการ ดำเนินการเป็นระยะตามกำหนดของแผนปฏิบัติ งานในทุกฝ่าย และจัดลำดับความสำคัญของงาน หรือปัญหาที่เกิดขึ้นแต่ละวัน
4	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี มีจิตสาธารณะ ในการให้บริการ	ควรมีการพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีไมตรีจิตแก่ ผู้ที่มาติดต่อหรือผู้มาใช้บริการ	เจ้าหน้าที่ควรมีจิตวิทยาการให้บริการ และ มีการอบรมพัฒนาบุคลิกภาพเป็นประจำ
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ทุกกลุ่ม	เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ เอาใจใส่ในการ ปฏิบัติงาน และให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่แบ่งแยกระหว่างกลุ่มนักศึกษา บุคลากร หรือบุคคลภายนอก	เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจ ดูแลผู้มาใช้บริการ ให้มากกว่านี้

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

ลำดับ	ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ	แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและ สุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ความเห็นจากการสัมภาษณ์
6	เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตอบสนองต่อ การร้องขอความช่วยเหลือจากผู้ใช้บริการ	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างรวดเร็วต่อการร้องขอ ความช่วยเหลือจากผู้ใช้บริการ	ต้องมีการทำงานเป็นทีม สามารถ ประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก ต่อการให้บริการ
7	เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สุภาพ และ มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	เจ้าหน้าที่ควรมีพฤติกรรมที่ดี มีความสุภาพ ให้เกียรติผู้เข้าใช้บริการ ทั้งกิริยาและวาจาที่สุภาพ	เจ้าหน้าที่ควรมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม สำหรับการให้บริการ
8	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอข้อมูล หรือเข้าพบเจ้าหน้าที่	ควรมีการพัฒนา แนะนำหรือให้ความรู้แก่ เจ้าหน้าที่/ นักศึกษาช่วยงานประจำสถานที่ออก กำลังกาย/ เล่นกีฬา ในการให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง คำแนะนำหรือความรู้ต่าง ๆ อย่างชัดเจนกับผู้มาใช้ บริการ และสามารถตอบคำถามได้ถูกต้อง	มีการอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ หรือนักศึกษา ช่วยงานที่ประจำอยู่ตามสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา และสามารถให้คำแนะนำ ให้ความรู้แก่ผู้มาใช้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

จากตารางที่ 4-13 สรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านบุคลากร ได้ว่า 1) มีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ มีการแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจนในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ 2) ควรมีการเรียกประชุม ติดตาม และประเมินผลถึงปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาวิธีปรับปรุงแก้ไขและติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ 3) ควรมีการประชุมมอบหมายภาระงาน ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะตามกำหนดของแผนปฏิบัติงานในทุกฝ่าย และจัดลำดับความสำคัญของงาน หรือปัญหาที่เกิดขึ้นแต่ละวัน 4) จัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ หรือนักศึกษาช่วยงานที่ประจำอยู่ตามสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา มีการทำงานเป็นทีม สามารถให้คำแนะนำ ให้ความรู้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาบุคลิกภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีไมตรีจิตบริการแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือผู้มาใช้บริการ

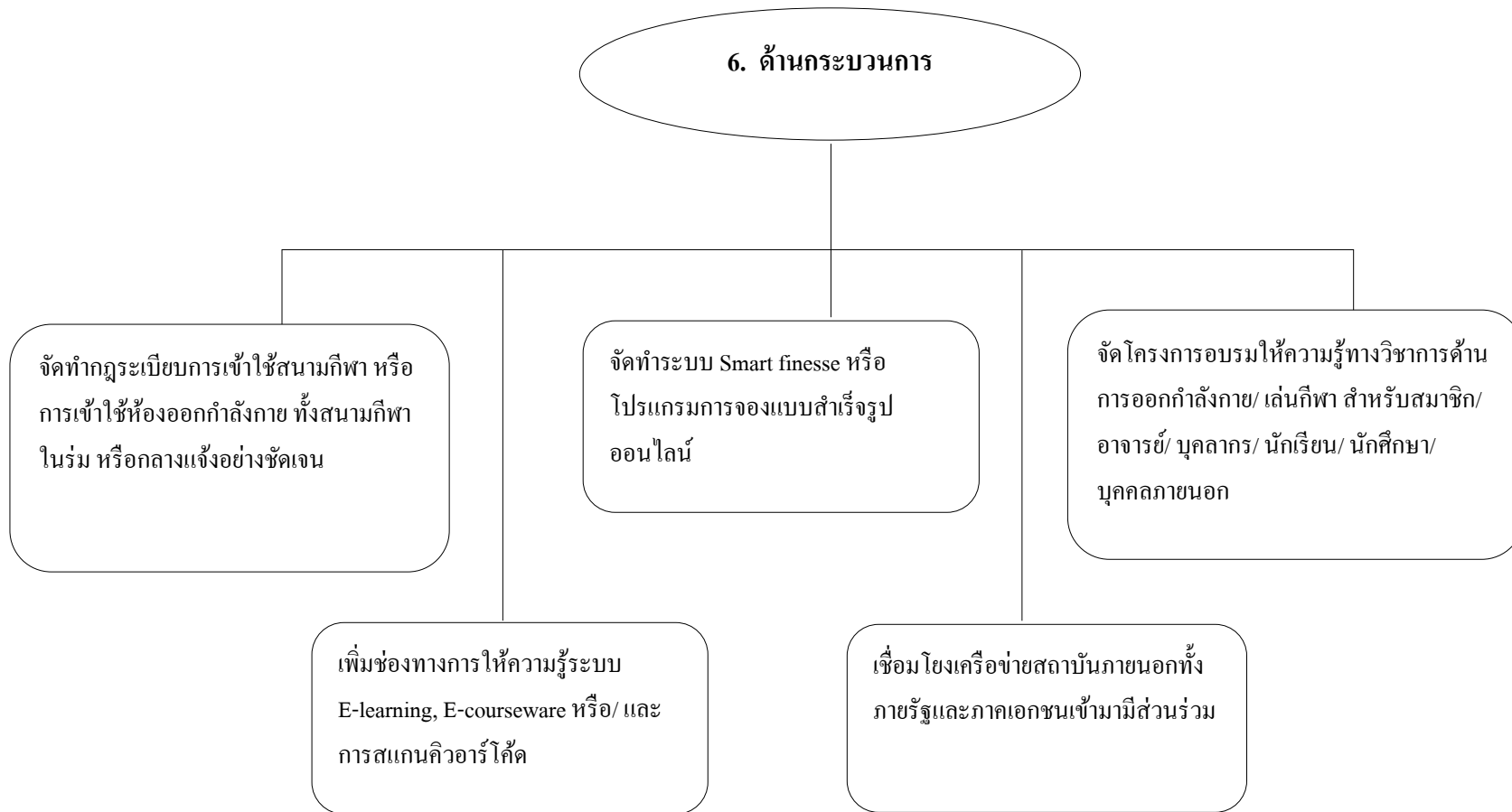


ภาพที่ 4-5 การพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (รายละเอียดดังตารางที่ 14)

ตารางที่ 4-14 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ			
ลำดับ	ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ	แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ความเห็นจากการสัมภาษณ์
1	การบริการตู้น้ำดื่ม ภายในสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬาหรือบริเวณใกล้เคียง	จัดให้มีสถานที่บริการตู้กดน้ำดื่มหรือเครื่องทำน้ำเย็นไว้บริการรอบบริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา อย่างเพียงพอ	ผู้มาใช้บริการนำน้ำดื่มมาเอง ซึ่งสนามกีฬาไม่มีตู้ให้บริการน้ำดื่ม และควรจัดให้มีตู้น้ำดื่มตามจุดต่าง ๆ ให้มากขึ้น
2	ป้ายคำแนะนำ คำเตือน ประกาศ กฎระเบียบ ในการใช้บริการ การใช้ อุปกรณ์การออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา	ควรจัดทำป้ายคำแนะนำ คำเตือน ข้อควรระวังในการใช้อุปกรณ์การออกกำลังกาย/ เล่นกีฬาให้ชัดเจน	1. ควรจัดทำป้ายและรูปภาพประกอบวิธีการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกาย 2. จัดทำป้ายคำเตือน และป้ายประกาศบอกลำดับและเวลาการจองในกรณีการจองใช้สถานที่ซ้ำกัน
3	มีป้ายแนะนำ ทางออกฉุกเฉิน รวมถึงสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างชัดเจน	ควรจัดทำป้ายทางออกฉุกเฉิน ป้ายสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการใช้งาน เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	ควรเพิ่มป้ายขั้นตอนการโยกย้าย/ การหนีภัย ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย

จากตารางที่ 4-14 สรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้ว่า 1) ควรมีบริการตู้กดน้ำดื่มหรือเครื่องทำน้ำเย็นไว้ตามจุดต่าง ๆ รอบบริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬาหรือบริเวณใกล้เคียง 2) ควรมีป้ายคำแนะนำอุปกรณ์ พร้อมรูปภาพประกอบวิธีการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา 3) ควรมีป้ายคำแนะนำ ข้อควรระวังในการใช้อุปกรณ์ 4) ควรจัดทำป้ายทางออกฉุกเฉิน ป้ายสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง และขั้นตอนการโยกย้าย/ การหนีภัย ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย 5) การติดตั้งจอมอนิเตอร์ประจำสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา ประกาศบอกลำดับและเวลาการจองในกรณีการจองใช้สถานที่ที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก หรือซ้ำกัน



ภาพที่ 4-6 การพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านกระบวนการ (รายละเอียดดังตารางที่ 15)

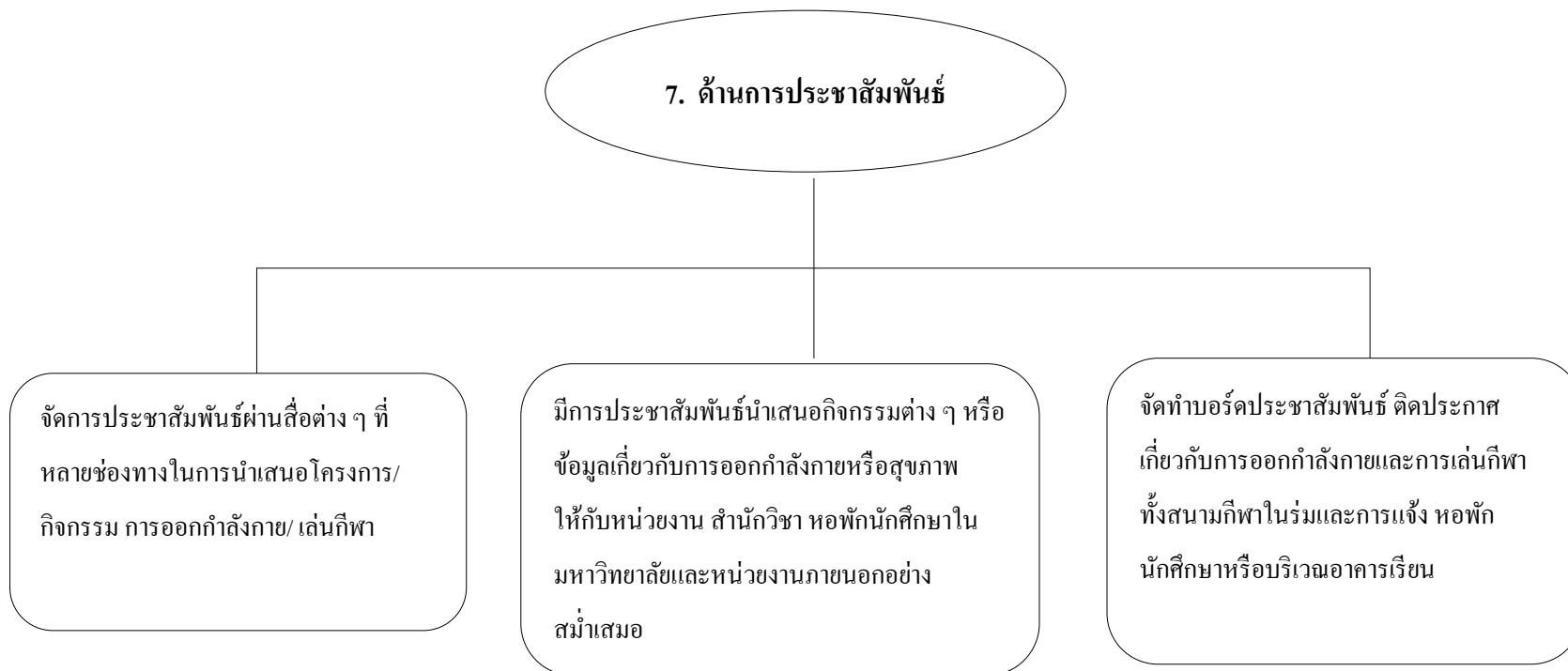
ตารางที่ 4-15 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ			
ลำดับ	ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ	แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ความเห็นจากการสัมภาษณ์
1	สิทธิและการจองสนาม/ เครื่องออกกำลังกายเป็นไปตามลำดับที่ถูกต้องโปร่งใส	มีเจ้าหน้าที่ดูแลและตรวจสอบการจองสนาม/ เครื่องออกกำลังกาย/ อุปกรณ์กีฬา	เจ้าหน้าที่ดูแลตรวจสอบความทับซ้อนการใช้บริการ
2	กฎระเบียบการใช้บริการประกาศสถานที่ออกกำลังกายและสนามกีฬาไว้อย่างชัดเจน	ควรเพิ่มกฎระเบียบการใช้บริการสถานที่ออกกำลังกายและสนามกีฬา โดยใช้ภาษาที่อ่านง่ายและชัดเจน ทั้งสนามกีฬาในร่มและกลางแจ้ง	กฎระเบียบการเข้าใช้สนามกีฬา หรือการเข้าใช้ห้องออกกำลังกาย ทั้งสนามกีฬาในร่มและกลางแจ้ง
3	ขั้นตอน/ วิธีการจอง และการใช้สนามกีฬา/ เครื่องออกกำลังกาย ที่สะดวกรวดเร็ว	มีระบบขั้นตอนการจอง การใช้สนามกีฬา/ อุปกรณ์ออกกำลังกาย ไม่ยุ่งยากและมีความสะดวกรวดเร็ว	1. ควรมีการใช้โปรแกรมการจองสำเร็จรูปออนไลน์ เป็นระบบ 2 ภาษา 2. จัดทำเป็นระบบ Smart fitness เพื่อจองสนามกีฬาหรือเครื่องออกกำลังกายออนไลน์ 3. ในกรณีเป็นระบบการเขียนจอง ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแล

ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

ลำดับ	ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ	แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและ สุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ความเห็นจากการสัมภาษณ์
4	การจัดอบรมความรู้ทางวิชาการ ด้านการ ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา	ควรจัดโครงการอบรมให้ความรู้ทางวิชาการ ด้านการออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา สำหรับสมาชิก/ อาจารย์/ บุคลากร/ นักเรียน/ นักศึกษา/ บุคคลภายนอก อย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ	1. อบรมให้ความรู้ทางวิชาการ เป็นประจำ เพื่อเผยแพร่ความรู้แก่ผู้เข้าใช้บริการและ หน่วยงานภายนอก 2. เพิ่มช่องทางการให้ความรู้ E-learning, E-courseware หรือ/ และ การสแกน คิวบาร์โค้ด เพื่อการเข้าถึงได้มากขึ้น รวมถึง การประชาสัมพันธ์การจัดอบรมไปยัง หน่วยงานอื่น ๆ
5	การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการออกกำลังกาย/ เล่นกีฬาอย่างต่อเนื่อง	จัดให้มีกิจกรรมที่หลากหลายเพิ่มเติม ดึงดูด ความสนใจให้กับผู้ที่มีความสนใจอย่างสม่ำเสมอและ ต่อเนื่อง เพื่อเป็นการส่งเสริมการออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา	1. สำรวจความต้องการ เพื่อเพิ่มกิจกรรมที่ หลากหลาย รวมถึงจำนวนชั่วโมงและตาราง กิจกรรมให้มีความเหมาะสม

จากตารางที่ 4-15 สรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านกระบวนการ ได้ว่า 1) มีเจ้าหน้าที่ดูแลและตรวจสอบการจองสนาม/ เครื่องออกกำลังกาย/ อุปกรณ์กีฬา และดูแลตรวจสอบความทับซ้อนการใช้บริการ 2) มีกฎระเบียบการเข้าใช้สนามกีฬา หรือการเข้าใช้ห้องออกกำลังกาย ทั้งสนามกีฬาในร่ม หรือกลางแจ้ง ชัดเจน เค่นชัด และจัดทำเป็นระบบ 2 ภาษา 3) จัดทำระบบ Smart fitness หรือโปรแกรมการจองการใช้สนามกีฬา/ อุปกรณ์ออกกำลังกายสำเร็จรูปออนไลน์ เป็นระบบ 2 ภาษา 4) ควรมีการเชื่อมโยงเครือข่ายสถาบันภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วม 5) จัดโครงการอบรมให้ความรู้ทางวิชาการด้านการออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา สำหรับสมาชิก/ อาจารย์/ บุคลากร/ นักเรียน/ นักศึกษา/ บุคคลภายนอก 6) การเพิ่มช่องทางการให้ความรู้ระบบ E-learning, E-courseware หรือ/ และ การสแกนคิวบาร์โค้ด เพื่อการเข้าถึงได้มากขึ้น



ภาพที่ 4-7 การพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านการประชาสัมพันธ์ (รายละเอียดดังตารางที่ 16)

ตารางที่ 4-16 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านการประชาสัมพันธ์

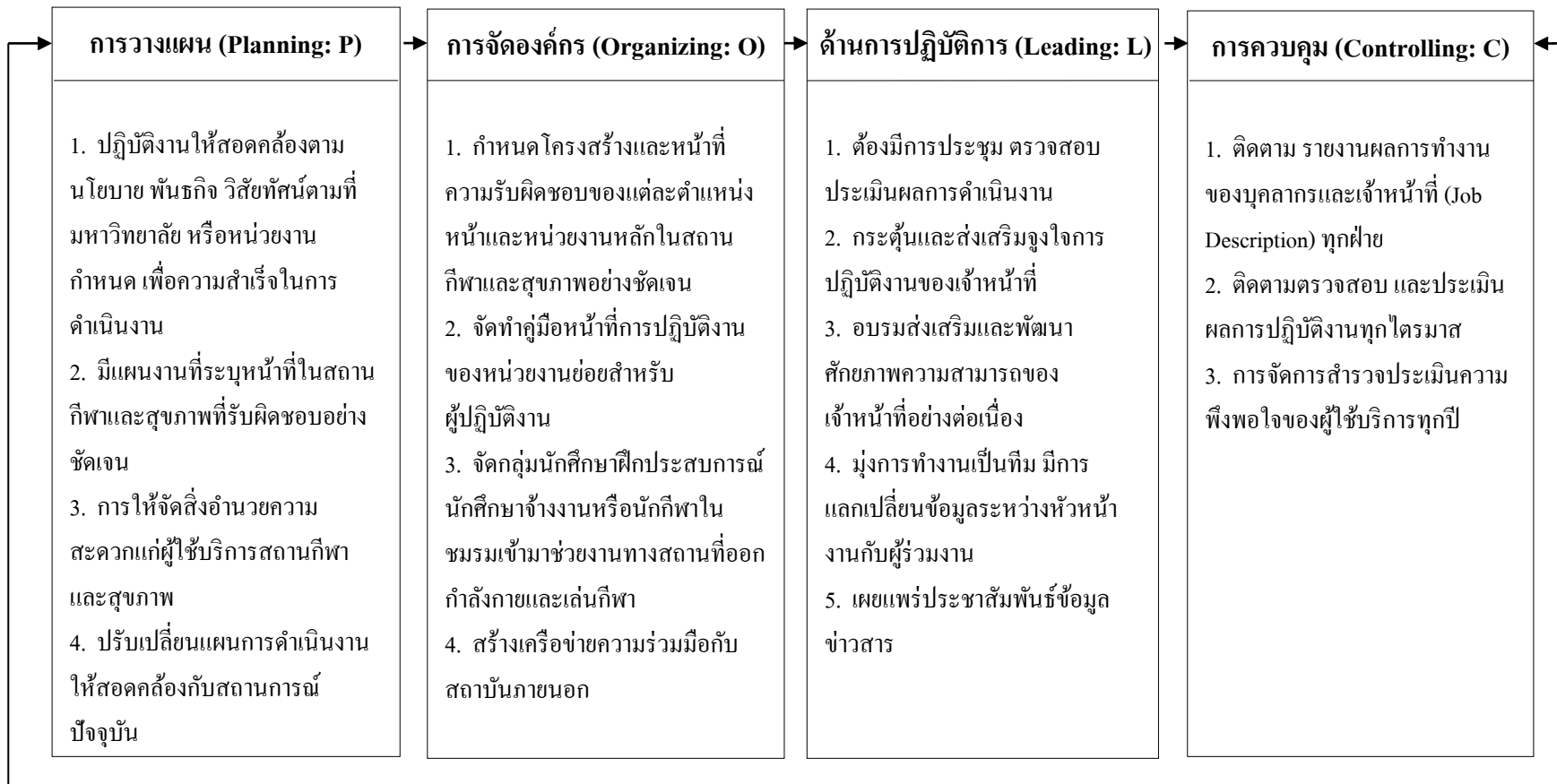
ด้านการประชาสัมพันธ์			
ลำดับ	ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ	แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ความเห็นจากการสัมภาษณ์
1	มีความสม่ำเสมอในการจัดประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ลงเว็บไซต์	ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำในการประกาศ ประชาสัมพันธ์ นำเสนอกิจกรรมต่าง ๆ หรือข้อมูลเกี่ยวกับการออกกำลังกายหรือสุขภาพ อย่างสม่ำเสมอ	มีความสม่ำเสมอในการประกาศประชาสัมพันธ์ นำเสนอกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อกระจายข่าวสารในรับรู้โดยทั่วกัน
2	ป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และข้อมูลเกี่ยวกับการออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา	ควรจัดบอร์ด หรือป้ายประชาสัมพันธ์ สำหรับติดประกาศ เกี่ยวกับการออกกำลังกายและการเล่นกีฬา หรือข้อมูล/ ข่าวสารต่าง ๆ เช่น ช่วงเวลาการเปิด-ปิดการให้บริการ การแจ้งวันปิดบริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ หรือการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น	1. ควรมีการอัปเดตข่าวสารใหม่ ความรู้ใหม่ ๆ เป็นประจำ 2. ควรจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่เด่นชัด ในการประกาศข่าวสารต่าง ๆ ทั้งสนามกีฬา ในร่มและการแจ้ง หรือบริเวณอาคารเรียน โดยเน้นการประกาศทางเว็บไซต์
3	แจกเอกสารประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับสุขภาพการออกกำลังกายและการเล่นกีฬา	การจัดทำแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพการออกกำลังกายและการเล่นกีฬา ไปยังหน่วยงาน สำนักวิชา หอพักนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก อย่างสม่ำเสมอ	เผยแพร่การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ หรือการสแกนคิวอาร์โค้ด และจัดทำเป็น การศึกษาดูงาน หรือจัดทำการอบรมให้ ความรู้

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

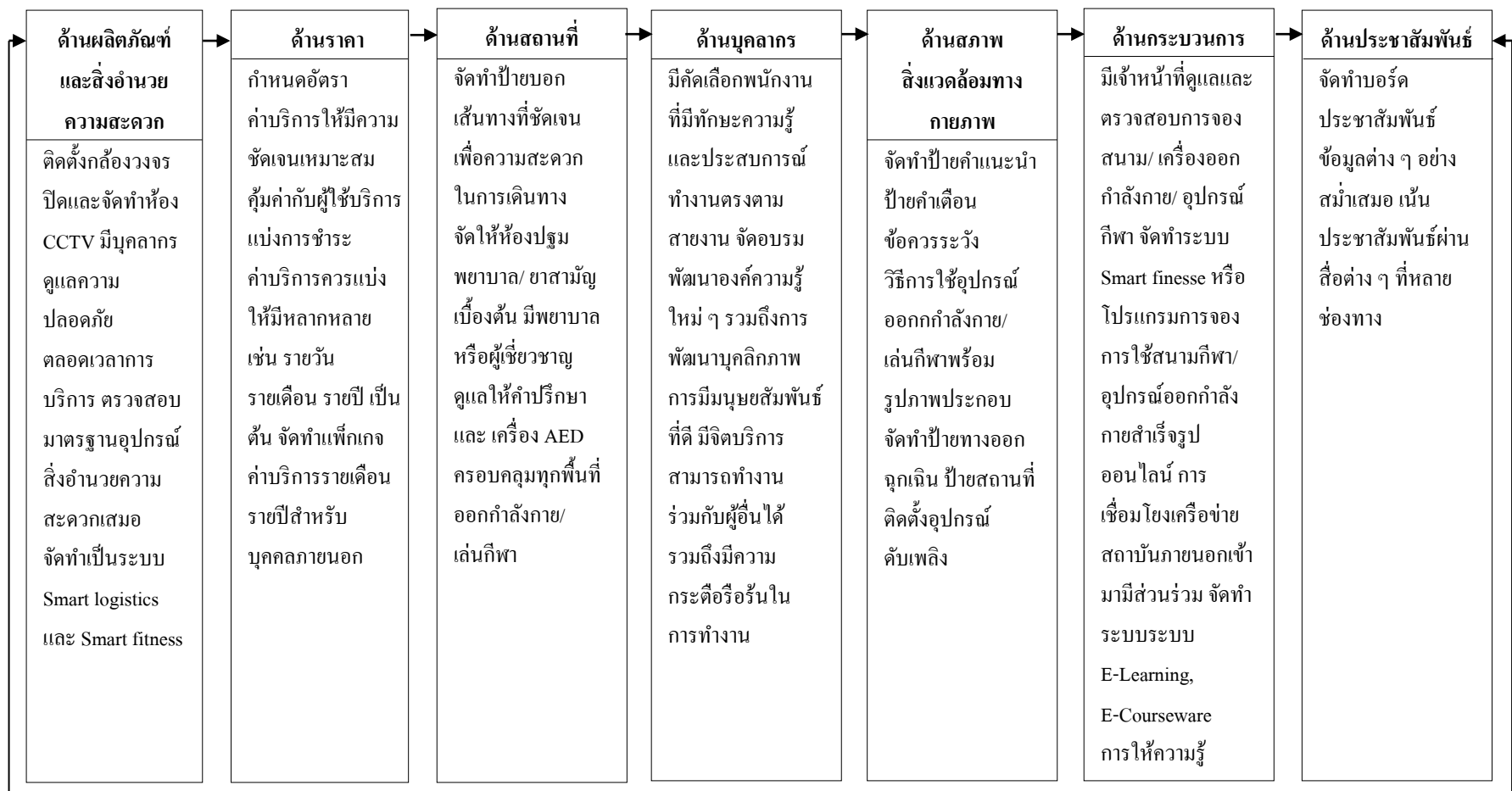
ลำดับ	ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ	แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและ สุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ความเห็นจากการสัมภาษณ์
4	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการส่งเสริมสุขภาพและการออกกำลังกาย หลากหลายช่องทาง	ควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทางมากยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มไลน์หรือเฟซบุ๊ก เว็บไซต์ โปสเตอร์ คัทเอ๊าท์ แผ่นพับ โบปปลิว หรือระบบเสียงตามสาย เป็นต้น ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	ควรลดใช้การใช้กระดาษในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เน้นสื่อโซเชียล หรือการตอบไลน์แบบระบบอัตโนมัติ

จากตารางที่ 4-16 สรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้ว่า 1) มีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทางผ่านสื่อต่าง ๆ หรือการสแกนคิวอาร์โค้ด ในการนำเสนอกิจกรรมการออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา เป็นระบบสองภาษา 2) มีการประชาสัมพันธ์ นำเสนอกิจกรรมต่าง ๆ หรือข้อมูลเกี่ยวกับการออกกำลังกายหรือสุขภาพ อย่างสม่ำเสมอ 3) จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ ติดประกาศเกี่ยวกับการออกกำลังกายและการเล่นกีฬา หรือข้อมูล/ ข่าวสารต่าง ๆ ทั้งสนามกีฬาในร่มและการแจ้งหอพักนักศึกษาหรือบริเวณอาคารเรียน 4) จัดทำกรอบรมให้ความรู้ หรือการศึกษาดูงาน เกี่ยวกับสุขภาพการออกกำลังกายและการเล่นกีฬา ไปยังหน่วยงาน สำนักวิชา หอพักนักศึกษาในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียสถานกีฬาและสุขภาพ ผู้วิจัยวิเคราะห์/ สังเคราะห์ผลสัมฤทธิ์และความต้องการจำเป็นเพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ และปรับปรุงให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังนี้



ภาพที่ 4-8 สรุปแนวทางการจัดการสถานศึกษาและสุขภาพ



ภาพที่ 4-9 สรุปภาพรวมการส่งเสริมคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed method research) โดยเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อจัดลำดับความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และพัฒนาแนวทางในการส่งเสริมคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สรุปผลการวิจัย

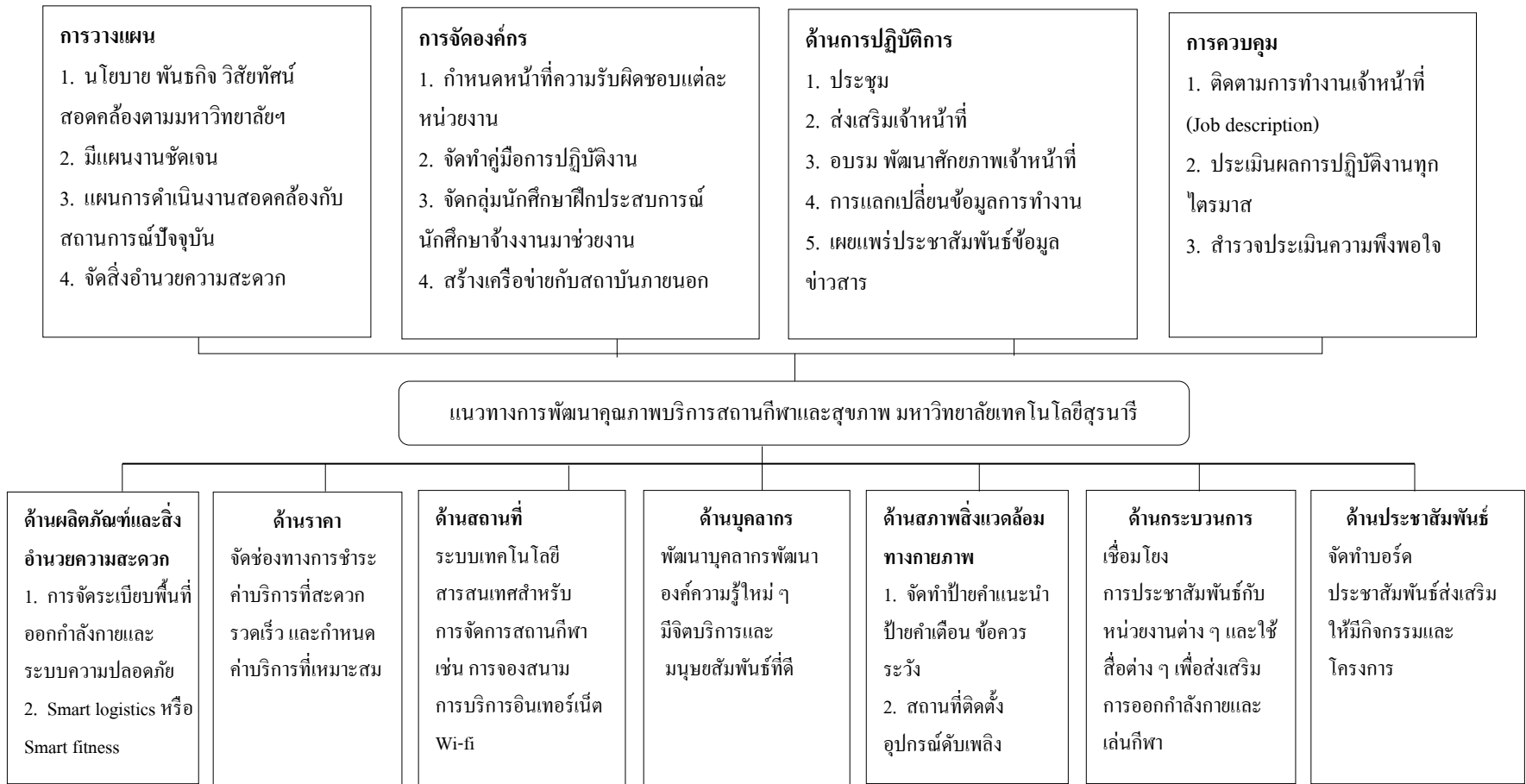
การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี คุณภาพที่คาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านราคาและกิจกรรมที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และระดับคุณภาพที่เป็นจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านการส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. ผลการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ .131 โดยเรียงลำดับรายด้านจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ออกกำลังกาย อุปกรณ์และพื้นที่อำนวยความสะดวก ด้านราคาและกิจกรรมที่ได้รับ

ด้านความเชื่อถือ/ ความไว้วางใจในการจัดระบบการจัดการสถานที่ออกกำลังกาย ด้านความเชื่อมั่น
ในความสามารถและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความมีอัธยาศัยและพฤติกรรมของ
เจ้าหน้าที่ประจำสนาม ตามลำดับ

3. แนวทางการพัฒนาในการส่งเสริมคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีสุรนารี



ภาพที่ 5-1 การพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งที่ควรรักษาไว้

- 3.1.1 ความสะอาดและความปลอดภัยของสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬาและบริเวณใกล้เคียง
- 3.1.2 บริการทดสอบสมรรถภาพทางกายประจำปี
- 3.1.3 การบริการจัดสอน/ แนะนำการออกกำลังกายและเล่นกีฬา
- สิ่งที่ควรพัฒนา
- 3.1.4 ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดและจัดทำห้อง CCTV บันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ
- 3.1.5 จำนวนตู้เก็บของ (Lockers) ที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยสะดวกต่อการเข้าถึงมีความปลอดภัยและใช้งานง่าย
- 3.1.6 มีสถานที่จอดรถและช่องจอดรถเพื่อความเป็นระเบียบ และมี รปภ. ดูแลความปลอดภัย
- 3.1.7 การจัดทำเป็นระบบรับส่งบริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา
- 3.1.8 จัดทำสัญญาณอินเทอร์เน็ทให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ของสถานที่ออกกำลังกาย เล่นกีฬา
- 3.1.9 มีการดูแล ทำความสะอาดและตรวจสอบมาตรฐานของอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ ป้องกันการเสื่อมสภาพของอุปกรณ์กีฬา

3.2 ด้านราคาและการชำระค่าบริการ

สิ่งที่ควรรักษาไว้

- 3.2.1 ความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการกับระยะเวลาการให้บริการ
- 3.2.2 ความหลากหลายของกิจกรรมที่ได้รับกับอัตราค่าบริการ
- สิ่งที่ควรพัฒนา
- 3.2.3 กำหนดอัตราค่าบริการที่ชัดเจนมีเหมาะสมกับกิจกรรมและช่วงเวลาการใช้บริการ
- 3.2.4 การชำระค่าบริการควรแบ่งให้มีหลากหลาย เช่น จ่ายเป็นรายวัน รายเดือน รายปี เป็นต้น

3.3 ด้านสถานที่และความสะดวกในการเข้าถึง

สิ่งที่ควรรักษาไว้

- 3.3.1 การแบ่งสัดส่วน สถานที่ สนามกีฬา และเครื่องมืออุปกรณ์การออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา สำหรับการใช้บริการและการเรียนการสอน

3.3.2 จำนวนห้องน้ำ ห้องอาบน้ำและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายมีความเพียงพอกับ
ผู้ใช้บริการ

3.3.3 ที่นั่งพักผ่อนบริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา มีความเป็นสัดส่วนที่
ชัดเจน

สิ่งที่ควรพัฒนา

3.3.4 จัดทำป้ายบอกเส้นทางที่ชัดเจน แผนที่กับป้ายบอกเส้นทางมีความ
สอดคล้องกันเพื่อความปลอดภัย และความสะดวกในการเดินทางเข้ามาใช้บริการ

3.3.5 จัดให้ห้องปฐมพยาบาลและยาสามัญเบื้องต้น ซึ่งมีพยาบาลหรือผู้เชี่ยวชาญ
คอยดูแลให้คำปรึกษา

3.3.6 เพิ่มจำนวนเครื่อง AED ครอบคลุมทุกพื้นที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา

3.3.7 จัดทำป้ายกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่การส่งต่อผู้ป่วยใน
กรณีฉุกเฉิน

3.3.8 จัดให้มีสถานที่จัดจำหน่ายน้ำ เครื่องดื่มต่าง ๆ บริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/
เล่นกีฬาหรือบริเวณใกล้เคียง

3.4 ด้านบุคลากร

สิ่งที่ควรรักษาไว้

3.4.1 การให้คำแนะนำ ชั้นคำปรึกษาตอนต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการ ได้อย่างถูกต้อง
และชัดเจน

3.4.2 การให้ความช่วยเหลือ การแก้ไขปัญหา อย่างเต็มที่และทันท่วงที

3.4.3 การตักเตือน ห้ามปรามผู้ที่ทำผิดกฎระเบียบ (เช่น การใช้รองเท้าผิดประเภท
การสูบบุหรี่ในสนาม เป็นต้น)

3.4.4 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

สิ่งที่ควรพัฒนา

3.4.5 มีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ มีการแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจนในการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

3.4.6 ควรมีการเรียกประชุม มอบหมายภาระงาน ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ติดตาม
และประเมินผลถึงปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาวิธีปรับปรุงแก้ไขและติดตามผลการดำเนินงาน
เป็นระยะ

3.4.7 ควรมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะตามกำหนดของแผนปฏิบัติงาน
ในทุกฝ่าย และจัดลำดับความสำคัญของงาน หรือปัญหาที่เกิดขึ้นแต่ละวัน

3.4.8 จัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ หรือนักศึกษาช่วยงานที่ประจำอยู่ตามสถานที่ ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา มีการทำงานเป็นทีม สามารถให้คำแนะนำ ให้ความรู้ได้อย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนานุคลิกภาพ การมีอัธยาศัย มีจิตบริการแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือผู้มาใช้ บริการ

3.5 ด้านสภาพล้อมทางกายภาพ

สิ่งที่ควรรักษาไว้

3.5.1 อุปกรณ์ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬามีความทันสมัย พร้อมใช้งาน และได้ มาตรฐาน

3.5.2 สภาพอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ และคุณภาพความสว่างของไฟฟ้า

3.5.3 สภาพพื้นผิวของสถานที่ออกกำลังกายและเล่นกีฬา

สิ่งที่ควรพัฒนา

3.5.4 มีบริการตู้กดน้ำดื่มหรือเครื่องทำน้ำเย็นไว้ ตามจุดต่าง ๆ รอบบริเวณ สถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา หรือบริเวณใกล้เคียง

3.5.5 มีป้ายคำแนะนำอุปกรณ์ พร้อมรูปภาพประกอบวิธีการใช้อุปกรณ์ ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา

3.5.6 ควรมีป้ายคำเตือน ข้อควรระวังในการใช้อุปกรณ์

3.5.7 ควรจัดทำป้ายทางออกฉุกเฉิน ป้ายสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง และ ขั้นตอนการโยกย้าย/ การหนีภัย ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย

3.5.8 การติดตั้งจอมอนิเตอร์ประจำสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา ประกาศบอก ลำดับและเวลาการจองในกรณีการจองใช้สถานที่ที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก หรือซ้ำกัน

3.6 ด้านกระบวนการ

สิ่งที่ควรรักษาไว้

3.6.1 การเปิด-ปิด บริการเป็นไปตามวัน เวลา ที่กำหนด

3.6.2 การตรวจสอบดูแลสนามกีฬาและอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา

3.6.3 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่

3.6.4 การจัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ไมตรี และกิจกรรมในวันพิเศษต่าง ๆ

สิ่งที่ควรพัฒนา

3.6.5 มีเจ้าหน้าที่ดูแลและตรวจสอบการจองสนาม/ เครื่องออกกำลังกาย/ อุปกรณ์ กีฬา และดูแลตรวจสอบความทับซ้อนการใช้บริการ

3.6.6 มีกฎระเบียบการเข้าใช้สนามกีฬา หรือการเข้าใช้ห้องออกกำลังกาย ทั้งสนามกีฬาในร่ม หรือกลางแจ้ง ชัดเจน เด่นชัด และจัดทำเป็นระบบ 2 ภาษา

3.6.7 จัดทำโปรแกรมการจองการใช้สนามกีฬา/ อุปกรณ์ออกกำลังกายสำเร็จรูปออนไลน์ เป็นระบบ 2 ภาษา

3.6.8 มีการเชื่อมโยงเครือข่ายสถาบันภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วม

3.6.9 จัดโครงการอบรมให้ความรู้ทางวิชาการด้านการออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา สำหรับสมาชิก/ อาจารย์/ บุคลากร/ นักเรียน/ นักศึกษา/ บุคคลภายนอก

3.7 ด้านประชาสัมพันธ์

สิ่งที่ควรศึกษาไว้

3.7.1 มีการประชาสัมพันธ์ นำเสนอกิจกรรมต่าง ๆ หรือข้อมูลเกี่ยวกับการออกกำลังกายหรือสุขภาพ อย่างสม่ำเสมอ

3.7.2 การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการออกกำลังกายและเล่นกีฬาอย่างต่อเนื่อง
สิ่งที่ควรพัฒนา

3.7.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ หลายช่องทาง หรือการสแกนคิวบาร์โค้ด ในการให้ความรู้และการส่งเสริมการออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา เป็นระบบสองภาษา

3.7.4 จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ ดิจิทัลเกี่ยวกับ การออกกำลังกายและการเล่นกีฬา หรือข้อมูล/ ข่าวสารต่าง ๆ ทั้งสนามกีฬาในร่มและการแจ้ง หอพักนักศึกษาหรือบริเวณอาคารเรียน

3.7.5 จัดทำโครงการอบรมให้ความรู้หรือการศึกษาดูงาน เกี่ยวกับสุขภาพการออกกำลังกายและการเล่นกีฬา ไปยังหน่วยงาน สำนักวิชา หอพักนักศึกษาในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก

อภิปรายผล

ระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริง และการจัดเรียงความสำคัญของความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า คุณภาพที่คาดหวังอยู่ในระดับสูงกว่าคุณภาพที่เป็นจริงทุกด้าน และจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการ

ถึงอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ออกกำลังกาย อุปกรณ์และพื้นที่อำนวยความสะดวก ด้านราคาและกิจกรรมที่ได้รับ ด้านความเชื่อถือ/ ความไว้วางใจในการจัดระบบการจัดการสถานที่ออกกำลังกาย ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความมีธรรมาภิบาลและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์พิจารณาระดับความพึงพอใจ ในการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยใช้เกณฑ์พิจารณา (วาสนา บุตรโพธิ์, 2549, หน้า 10) กล่าวว่า ความคาดหวังมากกว่า การรับรู้ที่ผู้ใช้บริการจึงรู้สึกไม่พอใจ สรุปได้ว่า คุณภาพที่คาดหวังสูงกว่าคุณภาพที่เป็นจริง แสดงว่าระดับความพึงพอใจจะลดลง

จากการวิเคราะห์ระดับคุณภาพที่คาดหวังสูงกว่าระดับคุณภาพที่เป็นจริง แสดงว่า ผู้ใช้บริการยังมีความต้องการให้สถานกีฬาและสุขภาพปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับหนึ่งแต่ยังไม่ถึงระดับมากที่สุด โดยเน้นที่การพัฒนาในด้านสถานที่และความสะดวกในการเข้าถึงเป็นอันดับแรก ด้านการส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ออกกำลังกาย อุปกรณ์ และพื้นที่อำนวยความสะดวก ตามลำดับ

แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ออกกำลังกาย อุปกรณ์และพื้นที่อำนวยความสะดวก

จากผลการวิจัย พบว่า ควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด โดยรอบสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา และจัดทำห้อง CCTV บันทึกเหตุการณ์ เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน มีตู้เก็บของ (Lockers) ที่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยสะดวกต่อการเข้าถึง ใช้งานได้ง่ายและมีความปลอดภัย ภายในบริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา มีช่องจอดรถเพื่อความเป็นระเบียบ มี รปภ. ดูแลความปลอดภัยและอำนวยความสะดวก มีรถบริการรับส่งบริเวณสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา กำหนดเวลาการเดินทางที่ชัดเจน หรือจัดทำเป็นระบบ Smart logistics หรือ Smart transport แก่ผู้ใช้บริการ จัดทำระบบ Smart fitness หรือ Smart university เพิ่มสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุม และจัดตั้งระบบเชื่อมต่อระบบความปลอดภัยออนไลน์ในพื้นที่สนามกีฬา มีจำนวนอุปกรณ์ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา ที่เพียงพอต่อกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีการทำความสะอาดและตรวจสอบมาตรฐานของอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ ป้องกันการเสื่อมสภาพของอุปกรณ์กีฬา ดังที่ กฤษดา ตามประดิษฐ์ (2551) ได้ศึกษาความคาดหวัง และความเป็นจริงต่อการใช้บริการของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า

สมาชิกผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับมากกับความปลอดภัยในการใช้บริการ ความปลอดภัยในการเดินทางมายังศูนย์กีฬา ฯ ทำเลที่ตั้ง และความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ ทำเลที่ตั้งของศูนย์กีฬาแห่งกีฬา ฯ อยู่ในทำเลที่ดี มีความสะดวกปลอดภัยในการเดินทาง ทำให้มีความสะดวกในการเดินทางมาออกกำลังกาย และที่จอดรถก็มีความปลอดภัย ทั้งนี้ศูนย์กีฬาตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยที่มีความสะดวกในการเดินทาง มีทางเลือกเพื่อความสะดวก เช่นด้วยรถส่วนตัวหรือรถของสาธารณะที่มีบริการ แต่สถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับจำนวนสมาชิกที่มาใช้บริการ จำนวนผู้ถือเอกสารห้องอาบน้ำ ห้องสุขามีความเพียงพอ ความหลากหลายของกิจกรรมที่ให้บริการเป็นของกลุ่มคนที่สนใจในกิจกรรมเพียงส่วนหนึ่งของผู้ใช้บริการในศูนย์กีฬา แต่การให้คำแนะนำที่ถูกต้องกับการออกกำลังกายและใช้อุปกรณ์รวมถึงการให้บริการยังไม่ทั่วถึง เช่นเดียวกับ น้อม สังข์ทอง (2543) กล่าวว่า วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยที่มีมูลค่าสูงไม่ต่างไปจากปัจจัยตัวอื่น ๆ เพราะอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้จะต้องมีการจัดหาใช้ดำเนินการ กระบวนการต่าง ๆ อีกทั้ง มีการตรวจสอบความปลอดภัยของอุปกรณ์ต่าง ๆ สม่่าเสมอ สัญญาณวงจรปิดตามจุดต่าง ๆ ได้รับการติดตั้งอย่างทั่วถึง มีอุปกรณ์สำหรับปฐมพยาบาล ป้ายเตือนสัญญาณเตือนต่าง ๆ ชัดเจน มีการพัฒนาให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการให้สามารถใช้บริการได้

ด้านราคา

จากการวิจัยพบว่า ควรกำหนดอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมการให้บริการ สำหรับบุคคลภายในและภายนอกให้ชัดเจน เพราะปัจจุบันมีสถานที่ออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาเอกชนเป็นทางเลือกสำหรับผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก อัตราค่าบริการกับกิจกรรมการออกกำลังกาย/ เล่นกีฬาควรมีความเหมาะสมกับช่วงเวลาการให้บริการ และเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด หรืออาจจะมีการสมัครสมาชิกแบบ รายวัน รายเดือน รายปี เป็นต้น เช่นเดียวกับ ธานี ตะกรุดทอง (2546) ที่กล่าวว่า คำแนะนำของสมาชิกในด้านส่งเสริมการขายนั้น เป็นคำแนะนำที่ส่งผลให้บุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกมาทดลองใช้แล้วจะทำให้ตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกได้ในอนาคต และเป็นทางเลือกให้จ่ายค่าสมาชิกล่วงหน้าและมาใช้บริการศูนย์ออกกำลังกายในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เช่นเดียวกับ เสรี วงษ์มณฑา (2542) กล่าวว่า การมีสินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ขายในราคาที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้และยินดีจ่ายเงินเพราะเห็นว่าคุ้มค่า สอดคล้องกับพฤติกรรมการซื้อเพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และ กฤษดา ตามประดิษฐ์ (2551) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการจ่ายอัตราค่าสมาชิกที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับเมื่อเทียบกับระดับของความคุ้มค่าระหว่างอัตราค่าสมาชิกกับระยะเวลาในการใช้บริการ และความถี่ของอัตราค่าสมาชิก โดยอัตราค่าสมาชิกที่จ่ายไปมีความคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ และมีความเหมาะสมกับระยะ

การเป็นสมาชิกรวมถึงความคงที่ของอัตราค่าสมาชิก มีผลมาจากการประเมินสิ่งที่ได้รู้ว่าการจ่ายเงินค่าสมาชิกคุ้มค่างับบริการที่ได้รับอยู่ในอัตราส่วนที่ไม่แตกต่างกันกับการประเมินราคาต้นทุนช่องทางการชำระค่าสมาชิกอื่น ๆ และความหลากหลายของประเภทราคาค่าสมาชิกมีให้เลือกไม่มากซึ่งยังเป็นข้อจำกัดของทางศูนย์กีฬา ฯ สอดคล้องกับ วาสนา บุตร โปธิ์ (2549) พบว่า ผู้รับบริการในสถานออกกำลังกายมีความคาดหวังในการจ่ายอัตราค่าสมาชิก ให้มีความเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับที่อยู่ในอัตราส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนักกับความคิดในการประเมินราคาของตนจะทำให้สามารถเต็มใจการชำระค่าบริการเพื่อความคุ้มค่าในการใช้บริการสถานออกกำลังกาย

ด้านสถานที่

จากการวิจัยพบว่า ควรจัดทำป้ายบอกเส้นทางที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวกต่อการเดินทาง โดยแยกออกจากแผนผังมหาวิทยาลัย มีห้องปฐมพยาบาล ที่สามารถติดต่อได้สะดวก มียาสามัญเบื้องต้น และเครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ (AED) ครอบคลุมทุกพื้นที่ ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา มีเจ้าหน้าที่ดูแลให้คำปรึกษา และมีแผนผังการส่งต่อผู้ป่วย เพื่อประสานงานกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน รวมถึงการจัดร้านค้าสวัสดิการหรือจุดจำหน่ายเครื่องดื่มต่าง ๆ หรือบริเวณใกล้เคียง สอดคล้องกับ นภพร ทศนัยนา (2556) ได้ศึกษาการพัฒนากลยุทธ์การจัดการสนามเบดมินตันมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ควรจัดให้มีชุดปฐมพยาบาลที่สนาม ติดป้ายแสดงการประสานงานและแก้ไขกรณีมีอุบัติเหตุ เช่น วิธีการปฐมพยาบาล วิธีการช่วยชีวิต การนำส่งผู้บาดเจ็บ โทรศัพท์ฉุกเฉิน เช่นเดียวกับ ศุภกาญจน์ แก้วมรกต (2558) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในจังหวัดชลบุรี พบว่า ควรจัดสถานที่จำหน่ายน้ำดื่ม เครื่องดื่มต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ มีจุดปฐมพยาบาล คลินิกกายภาพบำบัด มีผู้เชี่ยวชาญดูแลให้คำปรึกษา ประสานงานและแก้ไขอุบัติเหตุ

ด้านบุคลากร

จากการวิจัยพบว่า ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ นักศึกษาฝึกประสบการณ์ และนักศึกษาจ้างงานประจำสถานที่ออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา ในการให้ คำแนะนำ ข้อมูล หรือความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและเล่นกีฬา การมีมนุษยสัมพันธ์ มีจิตบริการ รวมถึงความสนใจ เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการเท่าเทียมกัน การพัฒนาบุคลิกภาพให้มีเหมาะสม มีความสุภาพ ให้เกียรติผู้เข้าใช้บริการ ทั้งภริยา วาจา และปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วต่อการร้องขอความช่วยเหลือ มีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะตามกำหนดของแผนปฏิบัติงานในทุกฝ่าย สอดคล้องกับ ศุภกาญจน์ แก้วมรกต (2558) พบว่า ควรมีประชุมถึงการดำเนินงาน อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาวิธีปรับปรุงแก้ไข การควบคุมบุคลากร มีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะตามกำหนด การจัดอบรมในเรื่องต่าง ๆ การพัฒนาบุคลิกภาพ และสามารถทำงานได้ตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ

เช่นเดียวกับ วาสนา บุตรโพธิ์ (2549) ได้ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจในกลยุทธ์ ส่วนส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้รับบริการในสถานบริการร่างกายจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการในสถานออกกำลังกาย ต้องการ/คาดหวังที่จะมีพนักงานบริการที่ดี เอาใจใส่ลูกค้าและ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการออกกำลังกายที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ เช่นเดียวกับ วิตะ บุญดี (2558) กล่าวว่า บุคคลถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการบริหารขององค์กรทุกระดับ ทั้งในแง่ของปริมาณและ คุณภาพ เพราะหากมีคนที่มีความสามารถ มีทักษะความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความรับผิดชอบ ต่อการปฏิบัติงานจะก่อผลสำเร็จให้กับองค์กรได้อย่างมาก

ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

จากการวิจัยพบว่า ควรมีการจัดให้มีตู้น้ำดื่มหรือเครื่องทำน้ำเย็นตามจุดสถานที่ออกกำลัง กายหรือบริเวณใกล้เคียง จัดทำป้ายคำเตือน และป้ายประกาศบอกลำดับและเวลาการจองในกรณี การจองใช้สถานที่ซ้ำกัน รวมถึงการติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง ขั้นตอนการโยกย้าย/ การหนีภัย ในกรณี เกิดเหตุฉุกเฉิน เช่นเดียวกับ วิจิต สุวรรณ โนนาส (2555) ได้กล่าวว่า ควรจัดทำบอร์ดแนะนำ วิธีการใช้เครื่องมือ บอร์ดให้ความรู้และข้อควรระวังในการออกกำลังกาย เช่นเดียวกับ Campbell (1976) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อ สภาพการณ์ที่อยากให้เป็น คาดหวังหรือความรู้สึกว่าสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจ หรือ ไม่พึงพอใจขึ้นอยู่กับตัดสินของแต่ละบุคคล

ด้านกระบวนการ

จากวิจัยพบว่า ควรมีการจัดทำกฎระเบียบ ข้อบังคับการเข้าใช้บริการเป็นระบบ 2 ภาษา ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีเจ้าหน้าที่ดูแลและตรวจสอบการจองสนาม/ เครื่องออกกำลังกาย/ อุปกรณ์กีฬา ของการทัชช่อนการให้บริการ รวมถึงการปรับปรุงระบบขั้นตอนการจองสนามเป็นโปรแกรม สำเร็จรูปออนไลน์ หรือ ระบบ Smart fitness เป็นการใช้งาน 2 ภาษา เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากในการจองสนามกีฬาหรือเครื่องออกกำลังกาย จัดโครงการอบรมให้ความรู้ทางวิชาการ เผยแพร่ความรู้แก่ผู้เข้าใช้บริการและหน่วยงานภายนอก และเพิ่มช่องทางการให้ความรู้ E-learning, E-courseware หรือ/ และ การสแกนคิวบาร์โค้ด เพื่อการเข้าถึงได้สะดวกขึ้น และจัดกิจกรรมที่ หลากหลายเพื่อดึงดูดความสนใจ และเป็นทางเลือกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ เช่นเดียวกับ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545) กล่าวว่า การบริการที่จะประสบความสำเร็จในระยะยาวเกี่ยวกับการดำเนิน กิจการบริการ จำเป็นต้องให้ความสนใจ สร้างและรักษาความพึงพอใจในการบริการ เพราะวิธีการนำเสนอในกระบวนการเป็นส่วนที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เช่นเดียวกับ กฤษดา ตามประดิษฐ์ (2551) กล่าวว่า กระบวนการบริหารงานที่ดีเป็นการสร้างภาพที่ดี ให้กับลูกค้าและส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานบริการให้กับลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อ ความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

ด้านประชาสัมพันธ์

จากการวิจัยพบว่า ควรจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่เด่นชัดในการประกาศข่าวสารต่าง ๆ ทั้งสนามกีฬาในร่มและกลางแจ้ง หอพักนักศึกษา หรือบริเวณอาคารเรียน ในการอัปเดตข่าวสาร ความรู้ใหม่ ๆ หรือประกาศข่าวสารต่าง ๆ มีการเผยแพร่การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ หรือ การอบรมให้ความรู้ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั้ง ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แจกข้อมูลข่าวสาร นำเสนอกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ กระจายข่าวสารให้รับรู้โดยทั่วกันทุกช่องทางการสื่อสาร เช่นเดียวกับ กฤษดา ตามประดิษฐ์ (2551) พบว่า ผู้ใช้สมาชิกในศูนย์กีฬาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการประเมินหลังเข้ารับบริการด้านประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางกับความสม่ำเสมอ ในการประชาสัมพันธ์ การแจ้งข้อมูลข่าวสารทั้งทางศูนย์และเจ้าหน้าที่ การแจกเอกสาร ประชาสัมพันธ์วันที่มีกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ของศูนย์กีฬา มีความไม่ทั่วถึงทุกช่องทางการสื่อสาร ความพึงพอใจเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูล ข่าวสารประชาสัมพันธ์ถึงคุณภาพบริการในทางบวก เช่นเดียวกับ Etzel, Walker and Stanton (1997) กล่าวว่า ทางศูนย์ออกกำลังกายควรเน้นในเรื่องของการให้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ โดยผ่านสื่อต่าง ๆ หรือทางเว็บไซต์ (Website) ให้มากกว่า เดิม หรือการจัดสัมมนา จัดกีฬา จัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย หรือเป็นสปอนเซอร์ การจัดงานการกุศลต่าง ๆ ฯลฯ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ศูนย์ออกกำลังกายนั้น ๆ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. สถานกีฬาและสุขภาพควรพิจารณาเพิ่มเติม กลยุทธ์/ กิจกรรมที่ผู้ใช้บริการต้องการเพิ่มเติมจากข้อค้นพบในการพิจารณาจากข้อค้นพบในการวิจัยนี้ เช่น
 - 1.1 ติดตั้งกล้องวงจรปิดและจัดทำห้อง CCTV บันทึกเหตุการณ์
 - 1.2 การติดตั้งตู้เก็บของ (Lockers) ที่ใช้งานง่าย สะดวกต่อการเข้าถึง และความปลอดภัย
 - 1.3 การดูแล ตรวจสอบ และป้องกันการเสื่อมสภาพของอุปกรณ์ออกกำลังกายและกีฬา
 - 1.4 จัดช่องทางการชำระค่าบริการที่สะดวก รวดเร็ว และกำหนดค่าบริการที่เหมาะสม
 - 1.5 การติดตั้ง เครื่อง AED ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่การออกกำลังกายและเล่นกีฬา และจัดทำป้ายวิธีการช่วยชีวิต และนำส่งต่อผู้ที่ได้รับอันตรายและ/ หรือบาดเจ็บ

- 1.6 จัดบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น เพิ่มจำนวนนักศึกษาช่วยงานให้เพียงพอ
- 1.7 จัดทำระบบการจองใช้สถานที่ และอุปกรณ์การออกกำลังกายด้วยเทคโนโลยีออนไลน์
- 1.8 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทาง ในการให้ความรู้และการส่งเสริมการออกกำลังกาย/ เล่นกีฬา
- 1.9 เชื่อมโยงการประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานต่าง ๆ และใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการออกกำลังกายและเล่นกีฬา
- 1.10 ควรมีการศึกษาคุณภาพบริการเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลมาปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น และรักษากิจกรรมอื่น ๆ ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ 4.00 ขึ้นไปได้
- เช่น
- 1.11 การทดสอบสมรรถภาพทางกายประจำปี
- 1.12 การจัดโครงการ/ กิจกรรม การออกกำลังกายและเล่นกีฬาอย่างต่อเนื่อง
- 1.13 การให้คำแนะนำ คำปรึกษาและ/ หรือการให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาแก่ผู้มาใช้บริการ
- 1.14 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ/ กิจกรรม อย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการนำแนวทางไปศึกษากับศูนย์การออกกำลังกายสถานที่ต่าง ๆ เพื่อทดลองใช้และนำผลที่ได้มาพัฒนาให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
2. ศึกษาวิธีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในการเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานต่าง ๆ

บรรณานุกรม

- กรมอนามัย. (2557). คู่มือ ข้อมื่อนำมาตรฐานสถานประกอบกิจการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ฉบับที่ 1. เข้าถึงได้จาก <http://dopah.anamai.moph.go.th/wp-content/uploads/2016/01/F02Manual.pdf>
- กฤษณะ บุญประสิทธิ์. (2560). การพัฒนากลยุทธ์เพื่อส่งเสริมนักกีฬาผู้พิการไทยสู่ความเป็นเลิศ. คุยฉีนิพนธ์ปรัชญาคุษฉีบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา, คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กฤษดา ตามประดิษฐ์. (2551). ความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา, คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2551). การประเมินคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์. เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกวลี จันทร์ตะมา. (2549). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+tm: กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- แคลิฟอร์เนีย ว้าว เอ็กซ์พีเรียนซ์. (2552). การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์. เข้าถึงได้จาก http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:4oQOfuXDPToJ:capital.sec.or.th/webapp/corp_fin/datafile/56/20090831T06.DOC+&cd=2&hl=th&ct=cnk&gl=th
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2545). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฉัตรชัย มะสุนสืบ. (2549). *Standard guidelines for health/fitness club facilities and equipment*. เข้าถึงได้จาก <https://cmchula.wordpress.com/category/healthfitness-club-management>

- เฉลิมพล จินดาเรือง. (2555). *ตัวแบบการจัดการคุณภาพศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย*. คุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาธุรกิจการกีฬาและการบันเทิง, คณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. (2552). *การจัดการเชิงกลยุทธ์ (ฉบับปรับปรุงใหม่)*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ทวีพล ไชยพงษ์. (2557). *แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้วยจักรยาน ณ วนอุทยานอุทยานน้ำตกเขาอีโต้ จังหวัดปราจีนบุรี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตรการออกกกำลังกายและการกีฬา, คณะวิทยาศาสตรการกีฬา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2539). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (ม.ป.ป.). *SWOT Analysis and TOWS Matrix*. เข้าถึงได้จาก <http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538632242>
- ธนิยา ปัญญาแก้ว. (2541). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธานี ตะกรุดทอง. (2546). *ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการจัดกิจกรรมการตลาดของศูนย์ออกกำลังกาย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทางการกีฬา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นภาพร ทศนัยนา. (2556). *รายงานวิจัย การพัฒนากลยุทธ์การจัดการสนามแบดมินตัน มหาวิทยาลัยบูรพา*. ชลบุรี: คณะวิทยาศาสตรการกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- น้อม สังข์ทอง. (2543). *การจัดการแข่งขันกีฬา (ฉบับปรับปรุงใหม่)*. สงขลา: กลุ่มงานส่งเสริมและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). *วิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2548). *วิธีวิทยาการทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และปกเจริญผล.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). *การวิจัยการวัดและประเมินผล (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2554). *คุณภาพการบริการ*. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 19(1), 58-66.

- พฤษศาสตร์ ลำพูนธา. (2557). *แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการกีฬากีฬาจักรยานเพื่อ
ความเป็นเลิศของสมาคมกีฬา จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต,
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา, คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา,
มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2547). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2).* กรุงเทพฯ:
เข้าออฟเคอร์มีสท์.
- ภักดิ์วัฒน์ เชิดพุทธ. (2552). *การศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬา
ธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์
การกีฬา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ภาวสุ สิริสิงห. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
ห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. ปรินญาณิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- บุษนา ชันติยะ. (2545). *คุณภาพบริการของสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพในจังหวัด
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- รักษนก โสภพิศ. (2548). *การมีส่วนร่วมและความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการ
อาชีวศึกษา ของ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.* กรุงเทพฯ: นานมี บุ๊ค
พับลิเคชั่น.
- เรณา พงษ์เรืองพันธุ์ และประสิทธิ์ พงษ์เรืองพันธุ์. (2543). *วิจัยทางพยาบาล. ม.ป.ท.*
- เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์, ศิรินทร ภูจินดา, อาทิตา ชูตระกูล, นันทน์ภัส จินานุรักษ์, พิมพ์ชนก
พ่วงกระแสร, และ วรพจน์ นิลจุ. (2553). *การจัดการเชิงกลยุทธ์: Strategic management.*
กรุงเทพฯ: ถึงทรัพย์การพิมพ์.
- วรัญญู ธีรมย์. (2552). *รายงานการวิจัย ความต้องการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ
ของประชาชน ตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่. เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.*

- วันทนา จันทมณี. (2548). *ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษาราชบุรี เขต 1*. ปรินูญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิไล.
- วาสนา บุตรโพธิ์. (2549). *ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจในกลยุทธ์ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้รับบริการในสถานบริหารร่างกายจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิจิต สุวรรณ โนภาส. (2555). *รูปแบบการจัดการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพด้านการออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา, คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). *การวิจัยเชิงปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิตะ นุษดี. (2558). *การจัดการสถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการกีฬา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, และศุภกร เสรีรัตน์. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ*. เข้าถึงได้จาก <http://thesisavenue.blogspot.com/2008/09/marketing-mix-7ps.html>
- ศุภกาญจน์ แก้วมรกต. (2558). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา, คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2555). *คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) งานสถานที่ และอุปกรณ์กีฬา สถานกีฬาและสุขภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*. นครราชสีมา: สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (ม.ป.ป.). *ความเป็นมา*. เข้าถึงได้จาก <http://web.sut.ac.th/sport/sports2014/index.php/2014-10-07-13-16-07>

- สมยศ นาวิการ. (2547). *การบริหาร: การพัฒนาองค์กรและแรงจูงใจ*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบีคส์.
- สุชาติ จรรยาศิริ และวราวุธ ศรีบุญ. (2549). *รายงานการวิจัย ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานกีฬาและสุขภาพของนักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สุดใจ วันอุดมเดชาชัย. (2556). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สุนันทา ยอดเนตร. (2551). *การประเมินคุณภาพการบริการจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการงานเภสัชกรรมในสถานบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิในกรุงเทพมหานคร*. ปรินญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2548). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2558). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น* (พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุง) กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสนาะ ดิยาวี และสุรัตน์ จินตสกุล. (2554). *การบริหารจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- เสนาะ ดิยาวี. (2550). *การบริหารกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ อินบิสซิเนส เวิร์ด.
- หัวหน้าสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2559, 27 เมษายน). สัมภาษณ์.
- อนุชา กอนพ่วง. (2539). *การใช้เทคนิคการสร้างแผนที่มโนทัศน์ในการประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อการวางแผนงานกิจกรรมนิสิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพลศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณทิพย์ วรชิวาน. (2545). *ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินค้าแฟชั่นกลางธนาคารกรุงศรีอยุธยา*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัจฉราภรณ์ เฟื่องสถาน. (2546). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ*. *สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ*, 2(1), 4-15.

- อนันท์ เจริญวโน. (2550). *ทักษะและความต้องการสวัสดิการของกลุ่มวัยทำงานตอนต้นในธุรกิจสถานบริการออกกำลังกาย*. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารีวัล มหาชนรัตน์. (2550). *คุณภาพบริการการแพทย์แผนไทยในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทยจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เอกกมล เอี่ยมศรี. (2555). *PEST, PESTLE, PESTLEE, PESTLIED: PART II*. เข้าถึงได้จาก <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=805848>
- Campbell, N. A. (1976). *Biology* (3rd ed.). California: The Benjamin Cummings.
- Coulter, M. (2008). *Strategic management in action* (4th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Dess, G. G., Lumpkin, G. T., & Taylor M. L. (2005). *Strategic management: Creating competitive advantage* (2nd ed.). New York: The McGraw-Hill.
- Etzel, M. J., Walker, B. J., & Stanton, W. J. (1997). *Marketing* (12th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Good, C. V. (1977). *Dictionary of education* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hitt, M. A., Hoskisson, R. E., & Ireland, R. D. (2007). *Management of strategy: Concepts and cases*. Ohio: Thomson South-Western.
- Hrebiniak, L. G. (2005). *Making strategy work: Leading effective execution and change*. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1997). *Principles of marketing*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Newton, P., & Newton, H. (2013). *PESTLE Analysis-strategy skills*. Warwickshire: Team Free Management eBooks (FME).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service balancing customer perceptions and expectations*. New York: Collier Macmillan.
- Rothaermel, F. T. (2013). *Strategic management: Concepts and cases*. New York: McGraw-Hill.

- Walton, S. (1962). *Agricultural sociology: A study of sociological aspects of American farm life*. New York: Harper & Brothers.
- Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2012). *Strategic management and business policy: A global sustainability* (13th ed.). New Jersey: Pearson Education.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

1. ตัวอย่างการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง
2. ตัวอย่างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างเพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ เรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำไปสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

โดยเนื้อหาการสัมภาษณ์โดยแบ่งเนื้อหาตามด้วยโครงสร้างหน้าที่การบริหารจัดการ (Function of management) 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการปฏิบัติการและด้านการควบคุม ดังนี้

ประเด็นข้อคำถาม

ด้านการวางแผน (Planning)

1. สถานกีฬาและสุขภาพมีการวางแผน นโยบายสถานกีฬาและสุขภาพ สอดคล้องกับพันธกิจมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร
2. สถานกีฬาและสุขภาพ มีการกำหนดแผนระยะยาว ระยะสั้นหรือไม่ อย่างไร
3. แผนปฏิบัติงานรายปีมีการปรับแผนกลางปีหรือไม่ อย่างไร
4. มีการวางแผนบุคคล แผนงบประมาณ/ การเงิน และแผนอุปกรณ์ อย่างไร
5. เจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร
6. ในการวางแผนมีการระดมความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่/ บุคลากร หรือผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร

ด้านการจัดองค์กร (Organizing)

1. โครงสร้างองค์กรที่จัดเป็นหน่วยงานหลัก/ หน่วยงานย่อยมีความเหมาะสมหรือไม่ ควรปรับปรุงอย่างไร
2. ขอบเขตหน้าที่การปฏิบัติงานของหน่วยงานย่อยมีการจัดทำคู่มือ สำหรับผู้ปฏิบัติงานหรือไม่
3. เจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีส่วนร่วมในการกำหนด Job description หรือไม่ อย่างไร
4. เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ได้มีการเขียนภาระงานประจำเดือน หรือประจำปีหรือไม่ อย่างไร
5. คุณวุฒิการศึกษาหรือประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีความเหมาะสมหรือไม่ จะปรับเปลี่ยนอย่างไร
6. เจ้าหน้าที่/ บุคลากรมีการอบรมการช่วยชีวิตฉุกเฉิน (CPR) หรือไม่
7. เครื่องมือและอุปกรณ์ ได้มีการจัดแบ่งเป็นสัดส่วนหรือไม่ อย่างไร (สำหรับการบริการ, สำหรับการเรียนการสอน และการวิจัย)
8. งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรได้รับจากส่วนใดบ้าง เพียงพอหรือไม่
9. มีการบริหารงบประมาณในแต่ละหน่วยงานย่อยอย่างไร
10. สนามกีฬาและอุปกรณ์กีฬามีมาตรฐานและอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการหรือไม่ อย่างไร (เช่น อุปกรณ์ออกกำลังกาย, พื้นผิวสนาม, ระบบไฟส่องสว่าง, การดูแลรักษา ฯลฯ)
11. สนามกีฬา/ อุปกรณ์ออกกำลังกายและกีฬา มีมาตรฐานตามที่กำหนดหรือไม่
12. การบริการได้คำนึงถึงสวัสดิการผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร (ความสะดวกสบายในการใช้บริการ, การป้องกันการบาดเจ็บ, การรักษาความปลอดภัย)
13. มีป้ายคำแนะนำ คำเตือนในการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกายหรือคำแนะนำการออกกำลังกายหรือไม่ (ข้อบังคับ ระเบียบการให้บริการ)
14. มีป้ายคำแนะนำ คำเตือนการป้องกันความเสี่ยงตามมาตรฐานสถานออกกำลังกายและสุขภาพ หรือไม่ (เช่น บอร์ดแสดงการป้องกันการบาดเจ็บ, ไฟไหม้, ทางออกฉุกเฉิน ฯลฯ)
15. มีการติดตั้งเครื่องมือดับเพลิงในจำนวนที่เพียงพอเหมาะสมกับพื้นที่มาตรฐานด้านอุปกรณ์ออกกำลังกายหรือไม่
16. มีสิ่งอำนวยความสะดวกประกอบการให้บริการเพียงพอหรือไม่ อย่างไร (เช่น ตู้น้ำดื่ม, ตู้ล็อกเกอร์, ห้องปฐมพยาบาล, ห้องปฐมพยาบาล, สัญญาณอินเทอร์เน็ต, มุมหนังสือและวารสาร ฯลฯ)
17. ห้องสุขภัณฑ์ ห้องอาบน้ำและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายเพียงพอต่อผู้ใช้บริการหรือไม่

18. มีบริการร้านอาหาร/ เครื่องดื่ม หรือไม่ อย่างไร

19. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ และการรักษาปลอดภัยหรือไม่ อย่างไร

20. นอกจากการให้บริการสุขภาพหรือกิจกรรมในปัจจุบันแล้วมีแนวโน้มที่จะเพิ่มบริการหรือกิจกรรมอะไรบ้าง

ด้านการปฏิบัติการ (Implementing)

1. เจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงานหรือไม่

2. เจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีความรู้ ประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบเพียงพอหรือไม่ อย่างไร

3. เจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีความมุ่งมั่น เอาใจใส่ในการปฏิบัติงานหรือไม่

4. นอกเหนือจากเจ้าหน้าที่ประจำ มีการรับสมัครหรือจัดเจ้าหน้าที่เสริม (อาสาสมัคร หรือนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน) เพิ่มเติมหรือไม่

5. เจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีความสุภาพอ่อนโยน เข้าใจความต้องการและพร้อมตอบคำถามผู้ใช้บริการหรือไม่

6. เจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีความสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ หรือข้อสงสัยกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้หรือไม่ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการเกิดปัญหา

7. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่/ บุคลากรพบปัญหาหรือไม่ อย่างไร (เช่น คุณธรรม จริยธรรม ความกระตือรือร้นการให้บริการ ฯลฯ)

8. มีการส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ในแต่ละปีมีการส่งเสริมอย่างไร

9. นอกเหนือจากการปฏิบัติงานสถานกีฬากีฬาและสุขภาพเจ้าหน้าที่/ บุคลากร มีภาระหน้าที่อย่างอื่นหรือไม่

10. สถานกีฬาและสุขภาพมีการใช้ประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอนหรือไม่และมีการแบ่งสัดส่วนสำหรับใช้บริการอย่างไร

11. ในสถานกีฬามีการบริการคำแนะนำ หลักการ และขั้นตอนเกี่ยวกับการกีฬาและการออกกำลังกายหรือไม่ อย่างไร (โปรแกรมการออกกำลังกาย, การประเมินผลสมรรถภาพทางกาย และสัดส่วนของร่างกาย)

12. การดูแลบำรุงรักษาทำความสะอาด รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน ทำอย่างไร (ใครรับผิดชอบ)

13. มีระบบข้อมูลในการใช้และการตรวจเช็คอุปกรณ์และสถานที่ออกกำลังกายหรือไม่ อย่างไร

14. ระบบการให้บริการสถานกีฬาและสุขภาพมีกระบวนการอย่างไร (เช่น การทดสอบสมรรถภาพคัดกรองสุขภาพสมาชิกก่อนการให้บริการครั้งแรก)
15. มีการทดสอบสมรรถภาพประจำปีแก่ผู้ใช้บริการหรือไม่ (ประเมินผลสมรรถภาพทางกายและสัดส่วนของร่างกาย)
16. การให้บริการเช่ายืมอุปกรณ์ออกกำลังกาย อุปกรณ์กีฬา และสนามกีฬาเพียงพอหรือไม่ (สำหรับผู้ใช้ภายนอกและผู้ใช้ภายใน)
17. มีการเก็บค่าธรรมเนียม/ ค่าสมัครสมาชิกและค่าบริการต่าง ๆ หรือไม่ อย่างไร (มีแนวโน้มหรือแนวคิดในการเก็บค่าบริการเพิ่มหรือไม่)
18. มีสิทธิพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร
19. มีบุคลากร/ เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำให้คำปรึกษาหลักการและขั้นตอนการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพหรือไม่ (กำหนดโปรแกรมการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาให้เหมาะสมกับเพศ/ วัย)
20. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ หรือแจกเอกสารเกี่ยวกับการออกกำลังกายและสุขภาพหรือไม่
21. มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมให้แก่ผู้ใช้บริการทราบอย่างทั่วถึง อย่างไร (ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต ฯลฯ)
22. กรณีที่มีข้อบกพร่องหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการมีระบบการแก้ปัญหาอย่างไร
23. มีโครงการหรือกิจกรรมที่จะขยายเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร (เช่น รับทดสอบสมรรถภาพนักกีฬาจากภายนอกหรือการทำเครือข่ายร่วมกับ กกท.)
24. มีแนวคิดส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่/ บุคลากร และนักศึกษาทั่วไปมีการทดสอบสมรรถภาพทางกายหรือไม่
25. การจัดกิจกรรมมีความสอดคล้องต่อความต้องการผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร
26. มีการจัดกิจกรรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการหรือไม่ (เช่น การกิจกรรมการออกกำลังกาย การจัดแข่งขันกีฬา ฯลฯ)
27. มีการอบรมพัฒนาความรู้ ความสามารถบุคลากร/ เจ้าหน้าที่อย่างไร
28. มีแผนการขยาย ขอบเขตบริการ ผู้จัดการเชิงพาณิชย์ หรือไม่
29. สถานกีฬาและสุขภาพมีความสำคัญสำหรับการเรียน การสอน และการวิจัยกับอาจารย์มากน้อยเพียงใด

ด้านการควบคุม (Controlling)

1. หัวหน้าสถานกีฬาและสุขภาพได้ติดตามนิเทศงานอย่างต่อเนื่องหรือไม่ อย่างไร
2. มีการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร/ เจ้าหน้าที่หรือไม่ อย่างไร
3. มีการบันทึกสถิติผู้ใช้บริการหรือไม่ (วัน/ เดือน/ ปี)
4. มีการจัดทำรายงานประจำปีหรือไม่ อย่างไร
5. มีการจัดทำวิจัยหรือการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร
(มีการปรับปรุงอย่างน้อยแค่ไหน)
6. มีการสำรวจข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร
7. มีการพัฒนาและปรับปรุงสถานกีฬาและสุขภาพอย่างไร



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี”

คำชี้แจง

แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริงในการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ผู้วิจัย ใคร่ขอความกรุณาท่านพิจารณาความคิดเห็นว่า ระดับความเหมาะสมต่อการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มากน้อยเพียงใด โดยการแสดงความคิดเห็นมีระดับความเป็นไปได้ 5 ระดับ

- 5 หมายถึง มีความเหมาะสมมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก
- 3 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย
- 1 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จะนำไปพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต ดังนั้น ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านได้โปรดตอบให้ตรงกับความเห็นจริงมากที่สุด และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

อภิญญา ศรีมหาพรหม

นิสิตปริญญาโท สาขาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา

มหาวิทยาลัยบูรพา



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี”

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตร
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา
การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทางวิชาการ ซึ่งผลการศึกษจะไม่ส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและ
ทางอ้อมต่อผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด และข้อมูลที่ได้รับจะถือเป็นความลับที่ผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้อย่างดี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () ตรงตามสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. ประเภทของสมาชิก

() นักศึกษา

() อาจารย์/ บุคลากร

() บุคคลภายนอก

3. ความบ่อยในการเข้าใช้บริการ

() 1-2 ครั้ง/ สัปดาห์

() 3-4 ครั้ง/ สัปดาห์

() 5 ครั้งต่อสัปดาห์หรือมากกว่า

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความเป็นจริงในการใช้บริการสถานกีฬาและสุขภาพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย/ ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

(5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ระดับคุณภาพที่ คาดหวัง (ก่อนเข้าใช้บริการ)					ประเด็นคุณภาพ	ระดับคุณภาพที่ เป็นจริง (หลังเข้าใช้บริการ)				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของ สถานที่ออกกำลังกาย อุปกรณ์และพื้นที่ อำนวยความสะดวก					
					1. ความสะอาดของสถานที่ออกกำลังกาย เล่นกีฬาและบริเวณใกล้เคียง					
					2. ความปลอดภัยของสถานที่ ออกกำลังกาย เล่นกีฬาและบริเวณใกล้เคียง					
					3. สภาพพื้นผิวสถานที่ออกกำลังกายหรือ สนามกีฬามีความเหมาะสมกับชนิดกีฬา นั้น ๆ เช่น ฟุตบอล เปตอง บาสเก็ตบอล แบดมินตัน ห้องออกกำลังกาย เป็นต้น					
					4. สภาพอุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศมี ความเหมาะสมต่อการออกกำลังกาย					
					5. คุณภาพและความสว่างของไฟเพียงพอ ต่อการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย					
					6. ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
					7. ห้องอาบน้ำและห้องเปลี่ยน เครื่องแต่งกายมีจำนวนเพียงพอกับ ผู้ใช้บริการ					
					8. จำนวนตู้เก็บของ (Lockers) เพียงพอกับ ผู้ใช้บริการ					

ระดับคุณภาพที่ คาดหวัง (ก่อนเข้าใช้บริการ)					ประเด็นคุณภาพ	ระดับคุณภาพที่ เป็นจริง (หลังเข้าใช้บริการ)				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของ สถานที่ออกกำลังกาย อุปกรณ์และพื้นที่ อำนวยความสะดวก (ต่อ)					
					9. สถานที่และอุปกรณ์ออกกำลังกาย มีความทันสมัยได้มาตรฐานและเพียงพอ ต่อผู้ให้บริการ					
					10. มีที่นั่งพักผ่อนบริเวณสถานที่ ออกกำลังกายเป็นสัดส่วนที่ชัดเจน					
					11. สถานที่จอดรถสามารถรองรับจำนวน ผู้ให้บริการอย่างทั่วถึง					
					12. การเดินทางมาสถานที่ออกกำลังกาย และเล่นกีฬาสามารถเดินทางได้โดยสะดวก					
					13. มีป้ายแสดงเส้นทางในการเดินทางมา ใช้บริการ สนามกีฬา/ ฟิตเนส อย่างชัดเจน					
					14. มีป้ายแนะนำ ทางออกฉุกเฉิน และ สถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง อย่างชัดเจน					
					15. มีแผนผังแสดงความรับผิดชอบและ การส่งต่อผู้ป่วยในกรณีประสบอุบัติเหตุ จากการใช้บริการ					
					16. มีป้ายแสดงแผนผังอาคาร (Directory board) ดิจบริเวณทางเข้าอาคารสนามกีฬา					
					17. สนามกีฬาและสุขภาพมีกล้องบันทึก เหตุการณ์ต่าง ๆ ภายในบริเวณของ สนามกีฬา ฯ อย่างพอเพียงตลอดเวลา ให้บริการ					

ระดับคุณภาพที่ คาดหวัง (ก่อนเข้าใช้บริการ)					ประเด็นคุณภาพ	ระดับคุณภาพที่ เป็นจริง (หลังเข้าใช้บริการ)				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก					
					1. มีการบริการน้ำดื่มที่สนาม หรือบริเวณใกล้เคียง					
					2. มีบริการเช่า/ ยืม อุปกรณ์ออกกำลังกาย และเล่นกีฬาอย่างเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ เช่น ลูกฟุตบอล ลูกวอลเลย์บอล ลูกบาสเกตบอล ฯลฯ					
					3. สถานที่ออกกำลังกายมีบริการระบบสัญญาณ Wi-fi ที่ครอบคลุมทุกพื้นที่					
					4. จัดให้มียามัณยุประจำบ้าน และเจ้าหน้าที่ปฐมพยาบาลเบื้องต้นประจำสถานบริการ					
					5. มีบริการรถรับ/ ส่ง บริเวณสถานที่ออกกำลังกาย					
					6. มีบริการจัดสอน/ แนะนำ การออกกำลังกายและเล่นกีฬา					
					7. มีการจัดจำหน่ายน้ำ เครื่องดื่ม และอาหารว่างบริเวณสถานที่ออกกำลังกาย หรือบริเวณใกล้เคียง					
					8. มีบริการทดสอบสมรรถภาพประจำปี สำหรับผู้ใช้บริการ นักศึกษา และบุคลากร					
					9. มีการแบ่งสัดส่วน เครื่องมืออุปกรณ์ และสนามกีฬา สำหรับใช้บริการทั่วไป แยกจากการเรียนการสอนของนักศึกษา					
					10. มีอุปกรณ์ AED (เครื่องกระตุกหัวใจ) และอุปกรณ์กู้ชีพฉุกเฉิน ประจำสถานที่ออกกำลังกาย					

ระดับคุณภาพที่ คาดหวัง (ก่อนเข้าใช้บริการ)					ประเด็นคุณภาพ	ระดับคุณภาพที่ เป็นจริง (หลังเข้าใช้บริการ)				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)					
					11. มีน้ำแข็งและถุง ZIPLOCK ให้บริการ สำหรับผู้ที่รับการบาดเจ็บจากการเล่นกีฬา					
					ด้านความเชื่อถือ/ ความไว้วางใจใน การจัดระบบการจัดการสถานที่ออกกำลังกาย					
					1. การเปิด-ปิด บริการเป็นไปตาม วัน เวลา ที่กำหนดไว้					
					2. ความเพียงพอของระยะเวลาที่เปิด ให้บริการ					
					3. สิทธิและการจองสนาม/ เครื่องออกกำลังกาย เป็นไปตามลำดับที่ถูกต้องโปร่งใส					
					4. ขั้นตอน วิธีการจอง และการใช้สถานกีฬา สะดวก เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ					
					5. มีกฎระเบียบการใช้บริการประกาศไว้ อย่างชัดเจน					
					6. การตรวจดูความเรียบร้อย/ ความสะอาด ของสนาม อุปกรณ์ ทุกครั้งหลังใช้บริการ					
					7. สนามกีฬาและอุปกรณ์ได้มาตรฐาน และ อยู่ในสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา					
					8. มีระบบการจ้ดเก็บข้อมูลทะเบียนสมาชิก และการใช้สถานกีฬา					
					9. ความหลากหลายของรูปแบบการชำระ เงินเพื่อการใช้บริการ เช่น เงินสด โอนเงิน หรือ e-Payment					

ระดับคุณภาพที่ คาดหวัง (ก่อนเข้าใช้บริการ)					ประเด็นคุณภาพ	ระดับคุณภาพที่ เป็นจริง (หลังเข้าใช้บริการ)				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					ด้านความเชื่อถือ/ ความไว้วางใจใน การจัดระบบการจัดการสถานที่ออกกำลังกาย (ต่อ)					
					10. มีป้ายคำแนะนำ คำเตือน ประกาศ กฎระเบียบ ในการใช้บริการ การใช้อุปกรณ์ ออกกำลังกาย หรือการเล่นกีฬา					
					11. มีป้ายประชาสัมพันธ์ ประกาศข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการออกกำลังกายหรือ การเล่นกีฬา					
					12. มีแผนผังแสดงความรับผิดชอบและ การส่งต่อผู้ป่วยในกรณีประสบอุบัติเหตุจาก การใช้บริการ					
					ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถและ การให้บริการของเจ้าหน้าที่					
					1. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ ระเบียบต่าง ๆ แก่ผู้บริการ ได้ถูกต้อง ชัดเจน					
					2. เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขข้อข้องใจ ของ ผู้บริการอย่างเต็มที่และทันท่วงที					
					3. เจ้าหน้าที่สามารถดูแลเอาใจใส่และเต็มใจ ให้บริการความช่วยเหลือ					
					4. ความรวดเร็วในขั้นตอนการแก้ปัญหาของ เจ้าหน้าที่					
					5. เจ้าหน้าที่ได้ตัดเตือน ห้ามปราม ผู้บริการที่ทำผิดกฎระเบียบ (เช่น การใช้ รองเท้าผิดประเภท สุนัขหุ่ในสนาม เป็นต้น)					

ระดับคุณภาพที่ คาดหวัง (ก่อนเข้าใช้บริการ)					ประเด็นคุณภาพ	ระดับคุณภาพที่ เป็นจริง (หลังเข้าใช้บริการ)				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถและ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ต่อ)					
					6. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำที่ ถูกต้องเกี่ยวกับการออกกำลังกายและเล่น กีฬา					
					7. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการใ้ บริการ					
					8. เจ้าหน้าที่แต่งกายเป็นระเบียบเรียบร้อย					
					9. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอ ข้อมูลหรือเข้าพบเจ้าหน้าที่					
					10. มีเจ้าหน้าที่คอยให้ช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา ตลอดเวลาการให้บริการ					
					11. เจ้าหน้าที่รับฟังข้อคิดเห็น และพิจารณา ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะตามสมควร					
					12. มีแผนภูมิแสดงสายการบังคับบัญชาและ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน					
					ด้านความมีธรรมาภิบาลและพฤติกรรมของ เจ้าหน้าที่ประจำสนาม					
					1. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นที่เชื่อมั่นและไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ					
					2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการบริการ					
					3. เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมแสดงออกที่ สุภาพนอบน้อม และมีความเป็นกันเองกับ ผู้ให้บริการ					

ระดับคุณภาพที่ คาดหวัง (ก่อนเข้าใช้บริการ)					ประเด็นคุณภาพ	ระดับคุณภาพที่ เป็นจริง (หลังเข้าใช้บริการ)				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถและ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ต่อ)					
					4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย มีจิตสาธารณะ ในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการทุกคน					
					5. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตอบสนองต่อ การขอความช่วยเหลือจากผู้ใช้บริการ โดยไม่ชักช้า					
					6. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติและให้บริการอย่าง เสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ทุกกลุ่ม					
					7. ความสนใจและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อ ผู้มาใช้บริการ					
					การส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกาย และกีฬา					
					1. ความหลากหลายของการจัดกิจกรรม การส่งเสริมสุขภาพ					
					2. มีการจัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ไมตรี ภายในระหว่างผู้ใช้บริการ					
					3. มีความสม่ำเสมอในการจัด ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ลงเว็บไซต์					
					4. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลด้าน การส่งเสริมสุขภาพและการออกกำลังกาย หลายช่องทาง เช่น กลุ่มไลน์ เว็บไซต์ โปสเตอร์ และคัทเอ๊าท์ เป็นต้น					
					5. มีการจัดอบรมความรู้ทางวิชาการด้าน การออกกำลังกายและการเล่นกีฬา					

ระดับคุณภาพที่ คาดหวัง (ก่อนเข้าใช้บริการ)					ประเด็นคุณภาพ	ระดับคุณภาพที่ เป็นจริง (หลังเข้าใช้บริการ)				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					การส่งเสริมกิจกรรมการออกกำลังกาย และกีฬา (ต่อ)					
					6. มีการจัดกิจกรรมในวันพิเศษต่าง ๆ เช่น วันเด็ก วันสงกรานต์ ฯลฯ					
					7. การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการออกกำลังกาย และเล่นกีฬา อย่างต่อเนื่อง					
					8. การแจกเอกสารประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการ ออกกำลังกาย สุขภาพและการเล่นกีฬา					
					ราคาและกิจกรรมที่ได้รับ					
					1. ความคุ้มค่าของอัตราค่าสมาชิกกับบริการ ที่ได้รับ					
					2. ความเหมาะสมระหว่างอัตราค่าสมาชิก กับระยะเวลาในการใช้บริการ					
					3. ความหลากหลายของกิจกรรม การออกกำลังกายที่ได้รับกับอัตราค่าบริการ					
					4. ความหลากหลายของอัตราค่าบริการ เช่น รายครั้ง รายเดือน รายปี?					
					5. ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ การเข้าใช้บริการแต่ละกิจกรรม					
					6. ความเหมาะสมในการกำหนดอัตรา ค่าบริการที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มสมาชิก/ อาจารย์/ บุคลากร/ นักศึกษา/ บุคคลภายนอก					
					7. ความเหมาะสมของราคากับช่วงเวลาที่ใช้ บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

1. ค่าความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย
2. ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพที่เป็นจริง
3. ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพที่เป็นจริง

ตารางภาคผนวก ข-1 ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถามเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ข้อ	ค่าความตรงเชิงเนื้อหา	ข้อ	ค่าความตรงเชิงเนื้อหา	ข้อ	ค่าความตรงเชิงเนื้อหา
1	1.0	24	1.0	47	1.0
2	0.6	25	0.6	48	1.0
3	1.0	26	1.0	49	1.0
4	1.0	27	0.6	50	1.0
5	1.0	28	1.0	51	1.0
6	1.0	29	1.0	52	1.0
7	1.0	30	1.0	53	1.0
8	0.6	31	1.0	54	1.0
9	1.0	32	1.0	55	1.0
10	0.6	33	0.6	56	1.0
11	1.0	34	1.0	57	1.0
12	1.0	35	0.6	58	1.0
13	1.0	36	1.0	59	1.0
14	1.0	37	1.0	60	1.0
15	1.0	38	1.0	61	1.0
16	1.0	39	1.0	62	1.0
17	1.0	40	1.0	63	0.6
18	1.0	41	1.0	64	0.6
19	1.0	42	1.0	65	0.6
20	0.6	43	1.0	66	1.0
21	1.0	44	1.0	67	1.0
22	1.0	45	0.6	68	0.6
23	1.0	46	1.0		

หมายเหตุ การแปลผล IOC ใช้เกณฑ์ IOC < 0.50 ตัดทิ้ง และ IOC > 0.50 ใช้ได้

ตารางภาคผนวก ข-2 ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของ
แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการคุณภาพบริการ
สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1	.31	24	.46	47	.66
2	.26	25	.55	48	.65
3	.35	26	.61	49	.61
4	.36	27	.62	50	.55
5	.49	28	.65	51	.62
6	.65	29	.62	52	.55
7	.58	30	.29	53	.63
8	.27	31	.58	54	.66
9	.57	32	.43	55	.65
10	.54	33	.51	56	.70
11	.32	34	.29	57	.71
12	.58	35	.70	58	.77
13	.55	36	.49	59	.76
14	.53	37	.69	60	.77
15	.71	38	.74	61	.66
16	.26	39	.85	62	.62
17	.37	40	.73	63	.49
18	.67	41	.85	64	.67
19	.49	42	.78	65	.65
20	.31	43	.70	66	.54
21	.67	44	.84	67	.50
22	.60	45	.87	68	.60
23	.80	46	.74		

หมายเหตุ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพที่เป็นจริงทั้งฉบับเท่ากับ 0.97

ตารางภาคผนวก ข-3 ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพที่คาดหวังของผู้ใช้บริการคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1	.53	24	.76	47	.79
2	.62	25	.69	48	.69
3	.57	26	.73	49	.69
4	.79	27	.76	50	.80
5	.65	28	.79	51	.78
6	.70	29	.71	52	.70
7	.57	30	.64	53	.79
8	.62	31	.81	54	.69
9	.61	32	.78	55	.72
10	.68	33	.75	56	.73
11	.57	34	.80	57	.86
12	.61	35	.82	58	.83
13	.68	36	.87	59	.68
14	.82	37	.81	60	.76
15	.75	38	.72	61	.65
16	.82	39	.76	62	.56
17	.69	40	.78	63	.59
18	.75	41	.71	64	.71
19	.75	42	.82	65	.77
20	.55	43	.69	66	.56
21	.70	44	.86	67	.74
22	.59	45	.81	68	.66
23	.67	46	.79		

หมายเหตุ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพที่คาดหวังทั้งฉบับเท่ากับ 0.99

ภาคผนวก ก

1. สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ
2. สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย
3. สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัยบูรพา



ที่ ศธ ๖๒๑๕/ว ๐๓๗๗

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๒๕ กันยายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน คุณบัญชา ชูทรงเดช

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ค่าโครงการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. เครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวอภิญญา ศรีมหาพรหม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการจัดการส่งเสริมกีฬาทางน้ำสำหรับนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา” ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร. นภพร ทัศนัยนา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ในการนี้ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิต ในครั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูง: ภา ณ โภา สนี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ศักดิ์ชาย พิทักษ์วงศ์)

คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

ฝ่ายบัณฑิตศึกษาและการวิจัย

โทร: ๐-๓๘๑๐-๒๐๖๐, ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕

โทรสาร: ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕ ผู้วิจัย: ๐๘๖-๙๒๙๗๐๐๘

ที่ ศธ ๖๒๑๕/ว ๐๓๗/๗



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๒๕ กันยายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน นายชัยยุทธ์ เสรีรัฐ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คำโครงการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. เครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวอภิญญา ศรีมหาพรหม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการจัดการส่งเสริมกีฬาทางน้ำสำหรับนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา” ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร. นภพร ทศนัยนา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ในการนี้ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิต ในครั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ศักดิ์ชาย พิทักษ์วงศ์)

คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

ฝ่ายบัณฑิตศึกษาและการวิจัย

โทร: ๐-๓๘๑๐-๒๐๖๐, ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕

โทรสาร: ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕ ผู้วิจัย: ๐๘๖-๙๒๙๗๐๐๘



ที่ ศธ ๖๒๑๕/ว ๐๓๗๗

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๒๕ กันยายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ดร. จุฑา ดิงศภัทย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ค่าโครงการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. เครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวภิญญา ศรีมหาพรหม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการจัดการส่งเสริมกีฬาทางน้ำสำหรับนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา” ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร. นภพร ทัศนัยนา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ในการนี้ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิต ในครั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(ดร.ศักดิ์ชาย พิทักษ์วงศ์)

คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

ฝ่ายบัณฑิตศึกษาและการวิจัย

โทร: ๐-๓๘๑๐-๒๐๖๐, ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕

โทรสาร: ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕ ผู้วิจัย: ๐๘๖-๙๒๙๗/๐๐๘



ที่ ศธ ๖๒๑๕/ว ๐๓๓๗/๓

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๒๕ กันยายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ดร. พิชญาวีร์ ภาณุรักษ์ฐนนท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คำโครงการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. เครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวอภิญา ศรีมหาพรหม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการจัดการส่งเสริมกีฬาทางน้ำสำหรับนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา” ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร. นภพร ทัศนัยนา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ในการนี้ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิต ในครั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ศักดิ์ชาย พิทักษ์วงศ์)

คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

ฝ่ายบัณฑิตศึกษาและการวิจัย

โทร: ๐-๓๘๑๐-๒๐๖๐, ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕

โทรสาร: ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕ ผู้วิจัย: ๐๘๖-๙๒๙๗๐๐๘



ที่ ศธ ๖๒๑๕/ว ๐๐๓๗๗

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๒๕ กันยายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอบขออนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติ ทวีพรปฐมกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คำโครงการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. เครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวอภิญญา ศรีมหาพรหม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการจัดการส่งเสริมกีฬาทางน้ำสำหรับนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา” ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร. นภพร ทศนัยนา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ในการนี้ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิต ในครั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ศักดิ์ชาย พิชักษ์วงศ์)

คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

ฝ่ายบัณฑิตศึกษาและการวิจัย

โทร: ๐-๓๘๑๐-๒๐๖๐, ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕

โทรสาร: ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕ ผู้วิจัย: ๐๘๖-๙๒๙๗๐๐๘



ที่ ศธ ๖๒๑๕/ว ๖๐๒๗

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์นายแพทย์ ดร. นิวัฒน์ชัย นามวิชัยศิริกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวอภิญา ศรีมหาพรหม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร. นภพร ทศนัยนา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ในการนี้ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ และขออนุญาตบันทึกเสียง รายละเอียดตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเสถียร ปุระณะวิทย์)

รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต

ผู้รักษาการแทน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

สำนักงานคณบดี ฝ่ายบัณฑิตศึกษาและการวิจัย

โทร: ๐-๓๘๑๐-๒๐๖๐, ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕

โทรสาร: ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕ ผู้วิจัย: ๐๘๖-๙๒๙๗๐๐๘



ที่ ศธ ๖๒๑๕/ว ๐๐๒๓๓

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์

เรียน นายวีรวัชร ทองยอดดี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวอภิญา ศรีมหาพรหม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร. นภาพร ทัศนัยนา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ในการนี้ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ และขออนุญาตบันทึกเสียง รายละเอียดตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเสถียร ปุรณะวิทย์)

รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต

ผู้รักษาการแทน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

สำนักงานคณบดี ฝ่ายบัณฑิตศึกษาและการวิจัย

โทร: ๐-๓๘๑๐-๒๐๖๐, ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕

โทรสาร: ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕ ผู้วิจัย: ๐๘๖-๙๒๙๗๐๐๘



ที่ ศธ ๖๒๑๕/ว ๐๐๓๓

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์

เรียน นายสุชาติ จรรยาศิริ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวอภิญญา ศรีมหาพรหม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร. นภพร ทศนัยนา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ในการนี้ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ และขออนุญาตบันทึกเสียง รายละเอียดตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเสถียร ปุณณะวิทย์)

รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต

ผู้รักษาการแทน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

สำนักงานคณบดี ฝ่ายบัณฑิตศึกษาและการวิจัย

โทร: ๐-๓๘๑๐-๒๐๖๐, ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕

โทรสาร: ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕ ผู้วิจัย: ๐๘๖-๙๒๙๗๐๐๘



ที่ ศธ ๖๒๑๕/ว ๐ ๖๒๒

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ใช้บริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวอภิญญา ศรีมหาพรหม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี”
ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร. นภพร ทศนัยนา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอน
การเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ในกรณีนี้ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัย
เพื่อวิทยานิพนธ์ และขออนุญาตบันทึกเสียง รายละเอียดตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่ง
ในความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเสถียร ปุระณะวิทย์)

รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต

ผู้รักษาการแทน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

สำนักงานคณบดี ฝ่ายบัณฑิตศึกษาและการวิจัย

โทร: ๐-๓๘๑๐-๒๐๖๐, ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕

โทรสาร: ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕ ผู้วิจัย: ๐๘๖-๙๒๙๗๐๐๘



ที่ ศธ ๖๒๑๕/ก ๐๗๐๖

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๒ มิถุนายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์

เรียน หัวหน้าสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างเพื่อการวิจัย เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวอภิญญา ศรีมหาพรหม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร. นภาพร ทศนัยนา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ในการนี้ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จึงใคร่ขออนุญาตสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ การสัมภาษณ์และขออนุญาตบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ด้วย ตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ดร. ศักดิ์ชาย พิทักษ์วงศ์)

คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

สำนักงานคณบดี ฝ่ายบัณฑิตศึกษาและการวิจัย

โทร: ๐-๓๘๑๐-๒๐๖๐, ๐-๓๘๓๙-๐๐๕๕

โทรสาร: ๐-๓๘๓๙-๐๐๕๕ ผู้วิจัย: ๐๘๖-๙๒๙๗๐๐๘



ที่ ศธ ๖๒๑๕/ ๐๗๐๖

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๒ มิถุนายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุมัติคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์

เรียน หัวหน้างานวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่อการวิจัย เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาแลสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวอภิญญา ศรีมหาพรหม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร. นภพร ทศนัยนา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ในการนี้ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จึงใคร่ขออนุญาตสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ การสัมภาษณ์และขออนุญาตบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ด้วย ตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ดร. ศักดิ์ชาย พิทักษ์วงศ์)
คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

สำนักงานคณบดี ฝ่ายบัณฑิตศึกษาและการวิจัย

โทร: ๐-๓๘๑๐-๒๐๖๐, ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕

โทรสาร: ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕ ผู้วิจัย: ๐๘๖-๙๒๙๗๐๐๘



ที่ ศธ ๖๒๑๕/ทศ๑๖

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

พ. ศกพพพ. ๒๕๖๐

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์

เรียน หัวหน้างานกีฬาเพื่อการแข่งขัน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่อการวิจัย เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาแล
สุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวอภิญญา ศรีมหาพรหม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” ในความควบคุมดูแล ของ รองศาสตราจารย์ ดร. นภพร ทศนัยนา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ในการนี้ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จึงใคร่ขออนุญาตสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ การสัมภาษณ์และขออนุญาตบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ด้วย ตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ดร. ศักดิ์ชาย พิทักษ์วงศ์)

คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

สำนักงานคณบดี ฝ่ายบัณฑิตศึกษาและการวิจัย

โทร: ๐-๓๘๑๐-๒๐๖๐, ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕

โทรสาร: ๐-๓๘๓๙-๐๐๔๕ ผู้วิจัย: ๐๘๖-๙๒๙๗๐๐๘



ที่ ศธ ๖๒๑๕/๓๐๕๖๖

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๒ มิถุนายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์

เรียน หัวหน้างานบริการกีฬา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างเพื่อการวิจัย เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวอภิญญา ศรีมหาพรหม นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ สถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” ในความควบคุมดูแลของ รองศาสตราจารย์ ดร. นภพร ทัศนัยนา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ในการนี้ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จึงใคร่ขออนุญาตสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ การสัมภาษณ์และขออนุญาตบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ด้วย ตามเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ดร. ศักดิ์ชาย พิทักษ์วงศ์)

คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

สำนักงานคณบดี ฝ่ายบัณฑิตศึกษาและการวิจัย

โทร: ๐-๓๘๑๐-๒๐๖๐, ๐-๓๘๓๙-๐๐๕๕

โทรสาร: ๐-๓๘๓๙-๐๐๕๕ ผู้วิจัย: ๐๘๖-๙๒๙๗๐๐๘