

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาราชมั่งคลาภิฬาสถาน เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

นฤทัย กรมทอง^{1,*}, สิริพัฒน์ เสวิกุล²

^{1,2} สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

Received: 9 May 2560

Revised: 25 May 2560

Accepted: 28 June 2560

บทคัดย่อ

งานวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาราชมั่งคลาภิฬาสถานเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรสนามกีฬาราชมั่งคลาภิฬาสถาน ประชากรในการวิจัยคือ ประชากรทั่วไปเข้ามาใช้บริการที่สนามกีฬาราชมั่งคลาภิฬาสถาน ได้สุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม ภายในสนามกีฬาราชมั่งคลาภิฬาสถาน จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าฐานนิยม ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นผู้หญิง (ร้อยละ 56.30) โดยมีอายุ 21-25 ปี (ร้อยละ 37.60) ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 51.0) สถานภาพโสด (ร้อยละ 71.8) รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท (ร้อยละ 40.1) และระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 69.3) ในด้านพฤติกรรมการออกกำลังกายและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาราชมั่งคลาภิฬาสถาน พบว่า ในด้านเวลาอันดับ 1 คือ พึงพอใจศูนย์ออกกำลังกายมีกิจกรรมที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.78 อันดับ 2 คือ พึงพอใจความสะดวกที่ได้รับจากการใช้สนาม พึงพอใจท่านมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องน้ำ พึงพอใจสถานที่ตั้งของสนามกีฬาสะดวก เท่าๆกัน มีค่าเฉลี่ย 3.77 อันดับที่ 3 คือ พึงพอใจความพร้อมของอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย ค่าเฉลี่ย 3.76 ดังนั้น สนามกีฬาราชมั่งคลาภิฬาสถานจึงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ดูแลด้านความพร้อมของอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย โดยเน้นการฝึกอบรมและพัฒนาประกอบกับปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีความรวดเร็วและมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ บุคลากร สนามกีฬาราชมั่งคลาภิฬาสถาน

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมลล์: naruthai.kom@hotmail.com

Development of Service Quality of Sports Venue Personnel at Rajamangala Stadium for Supporting the Satisfaction of Users

Nareuthai Kromthong^{1,*}, Siriphan Sevikul²

^{1,2} Department of Management, Faculty of Management
Chandrakasem Rajabhat University

Received: 9 May 2560

Revised: 25 May 2560

Accepted: 28 June 2560

ABSTRACT

This research concerns the development of service quality for sports venue personnel at Rajamangala Stadium in supporting the satisfaction of users. The objective is to study guidelines for the further development of personnel service quality. The research population consists of members of the general population that use the services of the Rajamangala Stadium sports venue. Respondents were randomly selected and given questionnaires. Within the research population, the sample group consisted of 394 people. The statistics used in the data analysis were percentage, mode, average, and standard deviation. The results show that most members of the sample group were women (56.30%) aged 21-25 years old (37.60%), employed in the private sector (51.0%), single (71.8%), with a monthly income of 20,001- 30,000 baht (40.1%) and holding a bachelor's degree (69.3%). In terms of exercise behavior and satisfaction of users of Rajamangala Stadium's sporting facilities, it was found that users were the most satisfied with the diverse facilities for exercise and sports, selecting an average value of 3.78. The second best area of satisfaction was the ease of using the field, the security of the bathroom facilities, and the convenient location, which had an average value of 3.77. The third area of satisfaction was the availability of exercise equipment, with an average value of 3.76. Rajamangala Stadium therefore should therefore develop its service personnel to better prepare the exercise equipment for use. This will improve the service system to meet he needs of users to be faster and more convenient.

Keywords: Quality of service, personnel, Rajamangala Stadium, sports venue

* Corresponding Author; Email: naruthai.kom@hotmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครจึงมีการจัดสถานที่ต่างๆ เช่นสนามกีฬา สวนสาธารณะไว้เพื่อรองรับการใช้บริการเพื่อให้ประชาชนได้ออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้น และเมื่อพูดถึงสนามกีฬามักจะมีพื้นที่กว้างขวางกว่าสปอร์ตคลับเนื่องจากสนามกีฬาเป็นสถานที่ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในโอกาสต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันกีฬาเป็นหลักตลอดจนเป็นสถานที่ที่ใช้ในการฝึกซ้อมกีฬาเก็บตัวฝึกซ้อมของนักกีฬาที่จะลงแข่งขันในโอกาสต่างๆ นอกจากนี้ยังเป็นสถานที่ให้บุคคลทั่วไปสามารถเข้ามาใช้บริการเพื่อออกกำลังกายตลอดจนการพักผ่อนหย่อนใจในส่วนของสนามกีฬาโดยทั่วไปภายในพื้นที่ของสนามกีฬานั้นจะมีการแบ่งโซนพื้นที่เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน แสดงให้เห็นว่าโซนพื้นที่ภายในสนามกีฬามีความหลากหลายในด้านประโยชน์ใช้สอย และในกรุงเทพมหานคร มีสนามกีฬาขนาดใหญ่ อยู่หลายแห่งด้วยกัน ซึ่งในที่นี้ ได้รวมถึงสนามราชมิ่งคลาสสิคกีฬาสนามขนาด 105x68 ม.=7,140 ตร.ม. นับว่าเป็นเรื่องที่น่ายินดี ที่สนามกีฬาราชมิ่งคลาสสิคกีฬาสนาม มีผู้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะศูนย์กีฬาต่างๆ ภายใน กกท. นั้น หัวหน้างานศูนย์ฝึกกีฬาแห่งชาติส่วนกลาง ที่ดูแลรับผิดชอบ 4 ส่วนหลัก ศูนย์ฝึกกีฬาในร่มสระว้ายน้ำ สนามเทนนิส และห้องฝึกกล้ามเนื้อ เผยว่า แม้จะมีประชาชนทั่วไป หรือหน่วยงานอื่นๆ มาขอใช้บริการ แต่วัตถุประสงค์หลักของการใช้สนามกีฬาราชมิ่งคลาสสิคกีฬาสนามยังให้ความสำคัญตามลำดับ คือ 1) สำหรับนักกีฬาทีมชาติ 2) สมาชิก 3) ให้บริการการเรียนการสอนของแต่ละชนิดกีฬา 4) ให้บริการกับประชาชนทั่วไป และ 5) ให้บริการหน่วยงานต่างๆ

จากสถิติการใช้บริการในปี 2556 ที่ผ่านมา มีนักกีฬา ประชาชนคนทั่วไป เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์ฝึกกีฬาในร่ม สระว้ายน้ำ สนามเทนนิส และห้องฝึกกล้ามเนื้อ ในแต่ละเดือนไม่ต่ำกว่า 2 หมื่นคน นายศุภชัยกล่าวเพิ่มเติมว่า จากสถิติในเดือน ม.ค. 56 ถือว่ามากที่สุด มีผู้มารับบริการของ 4 ส่วนหลัก มากถึง 31,836 คน (ศูนย์กีฬาในร่ม 8,833 คน สระว้ายน้ำ 14,612 คน เทนนิส 2,207 คน และห้องฝึกกล้ามเนื้อ 6,184 คน) ส่วนล่าสุดในเดือน เม.ย. 56 สถานที่แห่งนี้ได้เปิดให้บริการมากถึง 24,426 คน แล้ว โดยรายได้ที่ได้รับจากการให้บริการของ 4 ส่วนนี้ปีละกว่า 20 ล้านบาท โดยรายได้ส่วนมากจะได้มาจากการเรียนการสอนของชนิดกีฬาต่างๆ อาทิ แบดมินตัน เทนนิส ว้ายน้ำ เทควันโด ฯลฯ ที่มีเด็ก ๆ และเยาวชน คนทั่วไปเข้ามาใช้บริการอบรมเพราะทางศูนย์ฯ มีผู้เชี่ยวชาญด้านกีฬาต่างๆ มาสอนโดยตรง เพราะ กกท.หวังอยากให้เด็กไทย ดูกีฬาเป็นเล่นกีฬาได้อย่างถูกต้อง

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาราชมิ่งคลาสสิคกีฬาสนามเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการตลอดจนศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้พัฒนาเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านการออกกำลังกายใหม่ประสิทธิภาพของสนามกีฬาราชมิ่งคลาสสิคกีฬาสนามเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการออกกำลังกายของผู้ใช้บริการสนามกีฬาราชมิ่งคลาสสิคกีฬาสนาม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของผู้ใช้สนามกีฬาราชมิ่งคลาสสิคกีฬาสนาม
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาราชมิ่งคลาสสิคกีฬาสนาม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาราชวังคลาภิฬาสถานเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปร 2 ตัว ดังนี้
ตัวแปรต้น คือ ประชาชนที่ใช้บริการสนามกีฬาราชวังคลาภิฬาสถาน ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพพรายได้ ระดับการศึกษา และเวลาการออกกำลังกาย
ตัวแปรตาม มี 2 ตัวแปรดังนี้
(1) พฤติกรรมการออกกำลังกายของผู้ใช้บริการสนามกีฬาราชวังคลาภิฬาสถาน
(2) ความพึงพอใจในการออกกำลังกายของผู้ใช้บริการสนามกีฬาราชวังคลาภิฬาสถาน
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2559 ถึงวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2560
4. ขอบเขตด้านสถานที่ สนามกีฬาราชวังคลาภิฬาสถาน

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational study) โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม

ตัวอย่างในการวิจัย

บุคลากรสนามกีฬาราชวังคลาภิฬาสถานเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 394 คน

เครื่องมือวิจัย

แบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2559 ถึงวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2560

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent t-test, One-way ANOVA และ Multiple regression

ผลการวิจัย

ผู้ที่มาออกกำลังกายในสนามกีฬาราชวังคลาภิฬาสถาน จากจำนวน 394 คน พบว่าผู้ที่ออกกำลังกายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน หรือร้อยละ 56.30 โดยส่วนใหญ่จะมีอายุ 21-25 ปี จำนวน 148 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 37.60 รองลงมาอายุ 26-30 ปี จำนวน 135 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 34.3 ลำดับที่ 3 อายุ 31-35 ปี จำนวน 66 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 16.8 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 203 หรือคิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมานักเรียน/นักศึกษา จำนวน 92 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 23.4 ลำดับที่ 3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 59

คนหรือคิดร้อยละ 15.0 สถานภาพ โสด จำนวน 283 หรือคิดเป็นร้อยละ 71 รองลงมา สมรส จำนวน 99 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 25.1 ลำดับที่ 3 หย่าร้าง จำนวน 9 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.3 รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 158 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมา 10,000-20,000 บาท จำนวน 134 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 34.0 ลำดับที่ 3 ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 273 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมามัธยมตอนต้น/ตอนปลายจำนวน 83 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 21.1 ลำดับที่ 3 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 34 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8.6

ผู้ที่มาออกกำลังกายในสนามกีฬาราชมังคลากีฬาสถานข้อมูลพฤติกรรมส่วนบุคคล ช่วงเวลาที่ใช้ออกกำลังกาย ส่วนใหญ่เวลา 17.01-21.00 นาฬิกา จำนวน 300 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 76.1 รองลงมาเวลา 21.01-24.00 นาฬิกา จำนวน 40 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10.2 ลำดับที่ 3 เวลา 13.01-17.00 นาฬิกา จำนวน 20 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.1 คน จำนวนวันที่ใช้ในการออกกำลังกาย 3-4 วัน/สัปดาห์ จำนวน 152 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมา ไม่นั่นนอน จำนวน 141 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 35.8 ลำดับที่ 3 มากกว่า 4 วัน/สัปดาห์ จำนวน 54 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 13.7 โดยส่วนใหญ่ใช้เวลาในการออกกำลังกายโดยเฉลี่ย 30-59 นาที/ครั้ง จำนวน 158 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมา 1-2 ชั่วโมง/ครั้ง จำนวน 142 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 36.0 ลำดับที่ 3 ไม่เกิน 30 นาที/ครั้ง จำนวน 71 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 18.0 ทำนออกกกำลังกายโดยวิธีใดมากที่สุดคือ การวิ่ง จำนวน 217 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมา แอโรบิค จำนวน 54 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 13.7 ลำดับที่ 3 เข้าฟิตเนส จำนวน 49 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 12.5 สถานที่ใช้ในการออกกำลังกายเป็นประจำพบว่าเป็นสนามกีฬาต่างๆ จำนวน 180 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาสวนสาธารณะ จำนวน 159 หรือคิดเป็นร้อยละ 40.4 ลำดับที่ 3 บริเวณบ้าน จำนวน 26 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 6.6 รักษาสุขภาพทำให้ร่างกายแข็งแรง จำนวน 228 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมา ฟ่อนคลายความเครียด จำนวน 75 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 19.0 ลำดับที่ 3 มีปัญหาสุขภาพจำนวน 47 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 11.9

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจออกกกำลังกายในสนามกีฬาราชมังคลากีฬาสถาน

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเวลา			
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.69	0.922	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.69	0.801	มาก
3. เวลาเปิด-ปิด สนามมีความเหมาะสม	3.69	0.886	มาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
1. การติดตั้งป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.73	0.897	มาก
2. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	3.74	0.932	มาก
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลังเช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	3.73	0.933	มาก
4. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาใช้บริการ	3.73	0.983	มาก
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาและอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม	3.71	1.001	มาก

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่			
1. แสงสว่างในสนามกีฬา	3.59	0.916	มาก
2. สถานที่จอดรถ	3.57	0.889	มาก
3. ความสะอาดของสุขา	3.59	0.887	มาก
4. ความสะอาดของห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า	3.71	0.863	มาก
5. ความสะอาดของสนามกีฬา	3.69	0.852	มาก
6. ความพร้อมด้านน้ำดื่ม	3.65	0.901	มาก
7. ความพร้อมของอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย	3.76	0.932	มาก
8. ศูนย์ออกกำลังกายมีกิจกรรมที่หลากหลายให้เลือก	3.78	0.942	มาก
9. ความสะอาดที่ได้รับจากการใช้สนาม	3.77	0.903	มาก
10. ความปลอดภัยของสถานที่ออกกำลังกาย	3.74	0.935	มาก
11. ท่านมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องน้ำ	3.77	0.896	มาก
12. มีที่รองรับขยะที่เพียงพอและเหมาะสม	3.71	0.963	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม			
1. บรรยากาศในการออกกำลังกาย	3.74	0.848	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวก	3.67	0.872	มาก
3. ที่พักผ่อนสำหรับผู้มาออกกำลังกาย	3.75	0.838	มาก
4. สถานที่ตั้งของสนามกีฬาสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	3.77	0.938	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.70	0.905	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.905 สรุปผลพฤติกรรมการออกกำลังกายและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาราชมั่งคณาภิบาลทั้งหมดอยู่ในระดับความพึงพอใจมากโดยอันดับ 1 คือ พึงพอใจศูนย์ออกกำลังกายมีกิจกรรมที่หลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ย 3.78 อันดับ 2 คือ พึงพอใจความสะอาดที่ได้รับจากการใช้สนาม พึงพอใจท่านมีความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องน้ำ พึงพอใจสถานที่ตั้งของสนามกีฬาสะดวกเท่าๆกัน มีค่าเฉลี่ย 3.77 อันดับ 3 คือ พึงพอใจความพร้อมของอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย ค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ

ดังนั้น สนามกีฬาราชมั่งคณาภิบาลสถานจึงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ดูแลด้านความพร้อมของอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย โดยเน้นการฝึกอบรมและพัฒนา ประกอบกับปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีความรวดเร็วและมีความสะอาดมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการออกกำลังกายและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาราชมั่งคณาภิบาลสถาน กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 394 คน ผู้ใช้บริการสนามกีฬาราชมั่งคณาภิบาลสถานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

จำนวน 222 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 21-25 ปี จำนวน 148 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 203 คน วันที่ใช้ในการออกกำลังกาย 3-4 วัน จำนวน 152 คน

ผลการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการออกกำลังกายและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลเมืองตาก ใน 4 ด้าน คือ ด้านเวลา ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านสภาพแวดล้อม สามารถอธิบายผลได้ ดังนี้

ด้านเวลาผู้ใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลเมืองตากมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลเมืองตากมีความพึงพอใจการใช้บริการของสนามกีฬาเทศบาลเมืองตาก การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เวลาเปิดและเวลาปิดสนาม มีความเหมาะสม ทุกหัวข้อผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยการศึกษาของ Penmongkol and others (2012) ปัญหาพิเศษนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสนามหญ้าเทียม โดยมีการศึกษาทั้งหมด 8 ด้าน คือ ด้านความต้องการส่วนบุคคล ด้านความตั้งใจที่จะใช้ ด้านระดับความสนใจ ด้านประสบการณ์ในสินค้าชิ้น ด้านราคา ด้านความเป็นเหตุเป็นผลของข่าวสารจากภายนอก ด้านการได้รับการสนับสนุนความคิดจากกลุ่มคนภายนอกและด้านอิทธิพลจากภายนอกทั้งทางตรงและทางอ้อม Inthachai (2005) ซึ่งได้ศึกษาการให้บริการประชาชนด้านการออกกำลังกายในสนามกีฬาจังหวัดขอนแก่น ใน 4 ด้านคือ ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการจัดการ ผลการวิจัยพบว่าการให้บริการที่เหมาะสมดังนี้เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีรองลงมาคือ มีประสบการณ์มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงกับประเภทกีฬานั้นๆ และให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

ด้านขั้นตอนการให้บริการผู้ใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลเมืองตากมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลเมืองตากมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มาติดต่อ การลำดับขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ อินทะไชย (2548 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาการให้บริการประชาชนด้านการออกกำลังกายในสนามกีฬาจังหวัดขอนแก่น ใน 4 ด้านคือ ด้านสถานที่ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการจัดการ พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการประชาชนด้านการออกกำลังกายในสนามกีฬาจังหวัดขอนแก่น มีการให้บริการที่เหมาะสมทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pracheepchai (2007) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาอายุอาชีพ รายได้ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ย 3.78 Wongmonta (1999) ได้อธิบายถึงจุดสำคัญของการบริการดังนี้คือ การสร้างความประทับใจของการบริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกต้องการจะกลับมาใช้บริการอีก บริการหมายถึง คุณภาพ ดังนั้น การบริการที่ดีจะต้องเน้นคุณภาพ คุณภาพในทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้น ยังต้องคำนึงถึงคุณภาพของพนักงาน คุณภาพของสินค้า คุณภาพของสถานที่ ล้วนแล้วแต่เป็นคุณภาพของธุรกิจด้วยเช่นกัน

ด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลเมืองตากมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าแสงสว่างในสนามกีฬามีความสว่างมากและปลอดภัยสำหรับผู้ที่มาออกกำลังกาย สถานที่จอดรถเพียงพอต่อการมาใช้บริการของสนามกีฬาเป็นสิ่งสำคัญของการมาใช้สนามเพราะส่วนใหญ่ประชาชนจะนำรถส่วนตัวมาออกกำลังกาย ความสะอาดของสุขาอยู่ในระดับพอใจมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pracheepchai (2007) ซึ่งได้ศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ ผลการวิจัยพบว่าด้านสิ่งแวดล้อมอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.18 มีระดับเป็นที่น่าพึงพอใจร้อยละ 80 Poolsri (2009) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการการออกกำลังกายภายในสวนน้ำและสวนสุขภาพเฉลิมพระเกียรติเทศบาลเมืองอ่างทอง พ.ศ. 2550 พบว่า ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.42 พบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจในประเด็นการจัดวางอุปกรณ์และการจัดหาอุปกรณ์ใหม่เพื่อทดแทนอุปกรณ์ที่ชำรุดอยู่สม่ำเสมอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดวางตำแหน่งของอุปกรณ์และการจัดหาอุปกรณ์ใหม่เพื่อทดแทนอุปกรณ์ที่ชำรุดอยู่สม่ำเสมอ ก็เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอย่างมากการที่ผู้ใช้บริการของศูนย์ออกกำลังกายในร่มของกีฬาแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในเรื่องการจัดวางอุปกรณ์ได้เหมาะสมและการจัดหาอุปกรณ์ใหม่ เพื่อทดแทนอุปกรณ์ที่ชำรุดอยู่สม่ำเสมอ ก็ย่อมแสดงให้เห็นว่า ทางศูนย์ออกกำลังกายได้ให้ความสำคัญกับเรื่องการจัดวางอุปกรณ์และการจัดหาอุปกรณ์ใหม่เพื่อทดแทนอุปกรณ์ที่ชำรุดอยู่สม่ำเสมอ

ด้านสภาพแวดล้อมผู้ใช้บริการสนามกีฬาราชมั่งคลาภิฬาสถานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพร้อมในทุกด้าน ที่พักผ่อนสำหรับผู้มาออกกำลังกายมีความร่มรื่นเหมาะสมกับการออกกำลังกาย บรรยากาศในการออกกำลังกายในสนามมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chantree (2002) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปีมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬาสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ด้านความปลอดภัย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานใช้บริการสนามกีฬาราชมั่งคลาภิฬาสถาน
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้บริหารจัดการสนามกีฬาราชมั่งคลาภิฬาสถาน
3. ทักษะคติของผู้มาใช้บริการสนามกีฬาราชมั่งคลาภิฬาสถาน ควรชัดเจนมากกว่านี้

เอกสารอ้างอิง

- Chantree, S. (2002). *Satisfaction of the users of the sports center Chiang Mai 700th Anniversary Stadium*. Thesis of the Degree of Master. Bangkok: Mahidol University. (in Thai)
- Inthachai, S. (2005). *The study of public service in the sports field in Khon Kaen Stadium*. Thesis of the Degree of Master of Education: Khon Kaen: Khon Kaen University. (in Thai)
- Penmongkol, C. and others. (2012). *Study of satisfaction of users of artificial grass football field*. Udon Thani: Udon Thani Rajabhat University. (in Thai)
- Poolsri, K. (2009). *Public satisfaction with exercise service within the water park and health park of Chalermprakit, Ang Thong Municipality, 2007*. Thesis of the Degree of Master of Education in Physical Education. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)

- Pracheepchai, N. (2007). *Satisfaction of people in providing sports services for the Saraburi Provincial Administrative Organization*. Independent Study of the Degree of Master of Public Administration. Khonkaen: Khonkaen University. (in Thai)
- Wongmonta, S. (1999). *Marketing strategy Marketing planning*. Bangkok: Thira Film and Cytex. (in Thai)