

ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์กีฬา
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
Participants' needs in service quality of Sports Complex
Mae Fah Luang University

ภาวิณี ชุ่มใจ¹
Pavinee Chumjai

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามประเมินคุณภาพบริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ที่มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ ข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดจากแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนาในรูปของ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบระดับคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพตามความเป็นจริงเพื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยใช้วิธีการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น Priority Needs Index (PNI_{Modified})

ผลการศึกษา พบว่า เมื่อนำค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวัง ค่าเฉลี่ยคุณภาพตามความเป็นจริงของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มาหาผลต่าง ๆ ตามวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสนาม อุปกรณ์ และพื้นที่อำนวยความสะดวก (PNI = 0.439) มีความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับแรก ซึ่งเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านบริการอำนวยความสะดวก (PNI = 0.365) ด้านราคา การชำระเงินและส่งเสริมการขาย (PNI = 0.304) ด้านความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม (PNI = 0.242) ด้านความสะดวกในการเข้าถึง (PNI = 0.236) และด้านความเชื่อถือ/ความไว้วางใจในการจัดระบบการจัดการสนาม (PNI = 0.185) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความต้องการจำเป็น คุณภาพบริการ ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

¹ สำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57100
Email: pavinee.chu@mfu.ac.th

Abstract

The purpose of this research examined the level of participants' needs in service quality Sports Complex Mae Fah Luang University. The sample size in this study was 400 participants who used Sports Complex Mae Fah Luang University. A Priority Needs Index (PNI) standard questionnaire with the Content Validity Index of instrument was 0.95, was used to test this study purposes. The results revealed that the physical surroundings of the field and equipment factor (PNI = 0.439) needed to be in the first order, and the needs in convenience and comfortable factor (PNI = 0.365); pricing, payment and promotion factor (PNI = 0.304); the confidence of the duty performance and behavior of staffs factor (PNI = 0.242); the ease of the access factor (PNI = 0.236); and reliability/ trust in the management system of the field factor (PNI = 0.185) are on the following order.

Keywords: participants' needs, Service quality, Sports Complex Mae Fah Luang University

บทนำ

ในการพัฒนาสุขภาพของบุคคลในสังคม การออกกำลังกาย (Physical activity) เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสุขภาพของบุคคลในชุมชนเป็นอย่างมาก เนื่องจากการออกกำลังกายนั้นก่อให้เกิดสุขภาพที่แข็งแรง (Health-related fitness) ช่วยส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค ทั้งนี้ องค์ประกอบสำคัญของกระบวนการการออกกำลังกายในการส่งเสริมสุขภาพของบุคคลในสังคม ทั้งนี้ กิจกรรมการเคลื่อนไหวร่างกายอย่างมีแบบแผนที่บุคคลปฏิบัติในเวลาว่าง นอกเหนือจากงานอาชีพ มีการใช้กล้ามเนื้อใหญ่เคลื่อนไหวเป็นจังหวะในรูปแบบที่ใช้เวลาต่อเนื่องและใช้ออกซิเจน โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือการเพิ่มความแข็งแรงของร่างกาย และเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ ปัจจุบันที่ชีวิตเต็มไปด้วยความเร่งรีบแข่งขันอย่างสูง ในภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการออกกำลังกายนั้นจึงถูกจำกัดทั้งในเรื่องของรูปแบบในการออกกำลังกาย ระยะเวลา รวมถึงความถี่ในการออกกำลังกาย เป็นผลเนื่องมาจากปัจจุบันบุคคลนั้นใช้เวลาส่วนใหญ่ในการเดินทางไปทำงานและทำงานซึ่งจัดได้ว่าการทำงาานนั้นเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันจากสภาพข้อจำกัดของรูปแบบการใช้ชีวิตของบุคคลเมืองที่อยู่ภายใต้ข้อจำกัดดังกล่าวนี้ ส่งผลให้บุคคลไม่สามารถออกกำลังกายได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่สามารถเข้าถึงสถานที่ออกกำลังกายที่สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต

ซึ่งศูนย์กีฬาทั่วไปเป็นหน่วยงานที่แยกส่วนของการกีฬาออกเนื่องจากมีสภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งมีพันธกิจหลักคือการจัดให้มีกิจกรรมด้านการกีฬาและการออกกำลังกายอย่างหลากหลาย

หลายและทั่วถึง รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรนักศึกษาคณาจารย์ประชาชนทั่วไป ได้ใช้สนามกีฬาได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความพร้อมที่ให้บริการด้านกีฬา และศูนย์บริการการกีฬา เรื่องคุณภาพการบริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความแตกต่างตามลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งการใช้บริการจะเลือกใช้บริการสนามกีฬาต่าง ๆ ส่วนใหญ่เลือกคุณภาพการบริการที่ได้รับเป็นหลัก ซึ่งการวัดคุณภาพการบริการต่าง ๆ ปัจจุบันนิยมวัดตามแนวคิดของ Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990:28; Lovelock, (1985) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของการบริการมาเป็นตัววัดคุณภาพการบริการ ดังนั้นผู้วิจัยสนใจที่จะประเมินความต้องการจำเป็นในการใช้ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพและความประทับใจในทุก ๆ ด้าน และหาแนวทางในการบริหารจัดการ เพื่อนำมาพัฒนาหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพและได้มาตรฐานในการบริการที่ดีต่อไป

การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจในทุกรูปแบบ เพราะการบริการเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สามารถสร้างความแตกต่างและดึงดูดผู้ใช้บริการใหม่ให้ใช้บริการกับองค์กรในระยะยาว นอกจากนี้ยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและชื่อเสียงให้กับองค์กรอีกทางหนึ่งด้วย จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์การบริการให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ ในการให้บริการแต่ละครั้งควรมีการอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งให้บริการที่รวดเร็วและมีความถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ และกลับมาใช้บริการซ้ำ (จุลชัย จุลเจือ, 2557) ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องสำรวจและจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงเพื่อสามารถก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงและสามารถพัฒนาสินค้าและบริการให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที แต่ทั้งนี้การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการนั้นเป็นสิ่งที่ทำได้ยากแต่สามารถทำได้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากธุรกิจบริการสามารถให้บริการได้ตรงตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, 67) การค้นหาความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นจะช่วยเพิ่มคุณค่าในการให้บริการให้มากยิ่งขึ้นโดยการสอบถาม สังเกต ทบทวน ปรับปรุง พัฒนาคุณภาพบริการอย่างสม่ำเสมอ (วิชัย ปิติเจริญธรรม, 2548, 17)

ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนด้านกีฬาและสุขภาพให้กับนักศึกษา และส่งเสริมสนับสนุนการออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพให้กับบุคลากรและประชาชนทั่วไปในอำเภอเมือง อำเภอแม่จัน อำเภอแม่สาย เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันมีผู้เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์กีฬาเป็นจำนวนมากทำให้การบริการภายในศูนย์กีฬาไม่ทั่วถึง และเพื่อเป็นการปรับปรุงระบบการให้บริการของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เพื่อนำไปวางแผนการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ซึ่งมีจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บข้อมูลให้ครบตามต้องการโดยไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอน

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบประเมินคุณภาพการบริการสนามแบดมินตันของนภพร ทศนัยนา (2557) ที่มีองค์ประกอบ 5 ด้าน จำนวน 36 รายการย่อย เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ซึ่งแบบประเมินคุณภาพการบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีองค์ประกอบ 6 ด้าน จำนวน 48 รายการย่อย โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบประเมินคุณภาพการบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

- 1) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อุปกรณ์และพื้นที่อำนวยความสะดวก
- 2) ด้านบริการอำนวยความสะดวก
- 3) ด้านความเชื่อถือ/ความไว้วางใจในการจัดระบบการจัดการศูนย์กีฬา

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

4) ด้านความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์กีฬา

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

- 5) ด้านความสะดวกในการเข้าถึง

- 6) ด้านราคา การชำระเงินและส่งเสริมการขาย

ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบประมาณค่าระดับ โดยแบ่งระดับคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพตามความเป็นจริงออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2540) จากนั้นนำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพตามความเป็นจริงของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ตามเกณฑ์ของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2541)

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ซึ่งแบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยวิธีตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คนได้ค่าความเชื่อมั่น 0.95 มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของคุณภาพที่คาดหวังทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 และค่าความเชื่อมั่นของคุณภาพตามความเป็นจริงทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์ตามลักษณะข้อมูล ดังนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงบรรยาย อายุ ความถี่ของการใช้บริการ ใช้สถิติความถี่และร้อยละ ข้อมูลด้านคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพตามความเป็นจริงใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพตามความเป็นจริงของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงโดยใช้วิธี Priority Needs Index (PNI_{Modified}) เป็นวิธีการหาค่าผลต่างของ (I – D) แล้วหารด้วยค่า D เพื่อควบคุมขนาดความต้องการจำเป็นให้อยู่ในพิสัยที่ไม่มีช่วงกว้างมากเกินไป และให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบ เมื่อใช้ระดับคุณภาพตามความเป็นจริงเป็นฐานในการคำนวณค่าอัตราการพัฒนาเข้าสู่คุณภาพที่คาดหวังของกลุ่ม (สุวิมล ว่องวานิช, 2548)

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

PNI_{Modified} หมายถึง ดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น

I หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean) ของคุณภาพที่คาดหวัง

D หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean) ของคุณภาพตามความเป็นจริง

ผลการวิจัย อภิปรายผล

จากตารางที่ 1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 เป็นชาย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 อาชีพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 79.75 รองลงมาเป็นบุคลากร จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 อื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และอาจารย์จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ ความถี่ในการเข้าใช้บริการส่วนใหญ่ผู้บริการมาใช้บริการ 2 ครั้งต่อสัปดาห์หรือน้อยกว่า จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 และรองลงมา 3 ครั้งต่อสัปดาห์หรือมากกว่า กลุ่มตัวอย่างเข้ามาใช้บริการ 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ช่วงเวลาของการใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเวลาหลัง 20.00 น. จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาใช้บริการช่วงเวลา 18.00-20.00 น. จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ใช้บริการช่วงเวลา 16.00-18.00 น. จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และใช้บริการก่อน 16.00 น. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ ความถี่ในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการการประเมินคุณภาพการบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	กลุ่มตัวอย่าง (n=400)	
	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	181	45.25
หญิง	219	54.75
2.อาชีพ		
อาจารย์	2	0.50
นักศึกษา	319	79.75
บุคลากร	75	18.75
อื่นๆ	4	1.00
3.ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์กีฬาฯ		
2 ครั้ง/สัปดาห์หรือน้อยกว่า	308	77.00
3 ครั้ง/สัปดาห์หรือมากกว่า	92	23.00
4.ช่วงเวลาของการใช้บริการศูนย์กีฬาฯ		
16.00-18.00 น.	88	22.00
18.00-20.00 น.	152	38.00
ก่อนเวลา 16.00 น.	6	1.50
หลังเวลา 20.00 น.	154	38.50
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 แสดงวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสนาม อุปกรณ์และพื้นที่อำนวยความสะดวก (PNI = 0.439) มีความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับแรก รองลงมาคือด้านบริการอำนวยความสะดวก (PNI = 0.365) ด้านราคา การชำระเงินและส่งเสริมการขาย (PNI = 0.304) ด้านความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม (PNI = 0.242) ด้านความสะดวกในการเข้าถึง (PNI = 0.236) และด้านความเชื่อถือ/ความไว้วางใจในการจัดระบบการจัดการสนาม (PNI = 0.185)ตามลำดับ

ตารางที่ 2 เรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

คุณภาพบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	ค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวัง	ค่าเฉลี่ยคุณภาพตามความเป็นจริง	PNI	ลำดับ
1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสนาม อุปกรณ์และพื้นที่อำนวยความสะดวก	4.13	2.87	0.439	1
2. ด้านบริการอำนวยความสะดวก	3.77	2.76	0.365	2
3. ด้านความเชื่อถือ/ความไว้วางใจในการจัดระบบการจัดการสนาม	4.16	3.51	0.185	6
4. ด้านความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม	4.15	3.34	0.242	4
5. ด้านความสะดวกในการเข้าถึง	4.23	3.42	0.236	5
6. ด้านราคา การชำระเงินและส่งเสริมการขาย	4.20	3.22	0.304	3
รวม	4.11	3.19	0.288	

ผลการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสนาม อุปกรณ์และพื้นที่อำนวยความสะดวก

จากการวิจัย ผู้วิจัยพบว่า การจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสนาม อุปกรณ์และพื้นที่อำนวยความสะดวก ซึ่งผู้ใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการมีที่นั่งพักผ่อนบริเวณรอบสนามเป็นสัดส่วนที่ชัดเจน สภาพอุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศได้เหมาะสม จำนวนห้องอาบน้ำและเปลี่ยนเครื่องแต่งกายเพียงพอกับผู้ใช้บริการ คุณภาพและความสว่างของไฟในสนามเพียงพอต่อการแข่งขัน และความสะดวก ความสวยงามทั่วไปบริเวณสนาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีบังอร สุวรรณพานิช (2548) ในเรื่องของความต้องการอุปกรณ์ที่เพียงพอ ได้มาตรฐาน ทันสมัย และมีอุปกรณ์ที่หลากหลาย และจากผลการสัมภาษณ์ประชาชน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีความสอดคล้องกับปัญหา ดังนั้น การให้บริการด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความเพียงพอ และมีอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานมีการจัดสภาพแวดล้อมมีภูมิทัศน์ที่สวยงามเอื้อต่อการออกกำลังกาย ตลอดจนมีการจัดระบบการบริหารงานด้านการบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยแท้จริง

2. ด้านบริการอำนวยความสะดวก

จากการวิจัย ผู้วิจัยพบว่า การจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นด้านบริการอำนวยความสะดวก ซึ่งผู้ใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการบริการน้ำดื่มที่สนามหรือบริเวณใกล้เคียง การบริการในการเข้าใช้บริการศูนย์ฯ การจัดให้มียาสามัญประจำบ้าน และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีจุดให้การช่วยเหลือและคำแนะนำกับมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ปรีชา กลิ่นรัตน์, 2536 อ้างถึงใน วิวิธ เสนาวัด, 2555) พบว่าการให้บริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการทำธุรกิจกีฬา การบริการถือว่าเป็นวัฒนธรรมที่จะต้องสร้างให้มีขึ้นในองค์กรและต้องมีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการลูกค้า เช่นเดียวกับ ทัดดาว ถาวรวงษ์ (2559) กล่าวว่า การตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมดซึ่งได้แก่ การให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้องเช่น การ Check in และ Check out เป็นต้น พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ในทันที และมีพนักงานเพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3. ด้านราคา การชำระเงินและส่งเสริมการขาย

จากการวิจัย ผู้วิจัยพบว่า การจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นด้านราคา การชำระเงินและส่งเสริมการขาย ซึ่งผู้ใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายเป็นประจำ และทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์สำคัญของโลก ความหลากหลายของรูปแบบการชำระเงินค่าบริการ การมีกิจกรรมสะสมชั่วโมงที่ใช้บริการครบ นำมาเป็นส่วนลดหรือใช้บริการฟรี ความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการกับบริการที่ได้รับจากศูนย์กีฬาฯ และการให้รายละเอียดรายการส่งเสริมการตลาด (โปรโมชั่น ส่วนลดพิเศษ) ผ่านทางเว็บไซต์ของทางสนาม การบริการของสนามนั้นสนามต้องจัดให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่หลากหลายและสม่ำเสมอต่อเนื่องเช่นเดียวกับจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545, หน้า 29) ที่กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขายนั้นเป็นการติดต่อระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายเพื่อการกล่าวขานคุณภาพบริการในทางบวก เป็นการจูงใจให้เกิดความต้องการและความทรงจำในสินค้าและบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมพงษ์ เฉลิมชิต (2553) พบว่าการให้บริการสนามกอล์ฟซึ่งเป็นธุรกิจบริการนั้นการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของธุรกิจประเภทนี้

4. ด้านความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม

จากการวิจัย ผู้วิจัยพบว่า การจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นด้านความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสนาม ซึ่งผู้ใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับความสะดวก รวดเร็วในขั้นตอนการแก้ปัญหาที่ผู้ใช้บริการร้องขอ เจ้าหน้าที่ได้ตกแต่งห้อง ห้องปฐมนิเทศ ผู้ให้บริการที่ทำผิดระเบียบการใช้สนาม (เช่น การใช้รองเท้าผิดประเภท สวมรองเท้าในสนาม) เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่ประจำสนามตลอด เวลาที่เปิดบริการ และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่เป็นที่เชื่อมั่น และไว้วางใจจากผู้ใช้บริการสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของ (ฉลองศรี พิมลสมพงษ์, 2549, หน้า 50 อ้างถึงใน ศรสวรรค์ เจริญชัยวงษ์, 2554) ที่กล่าวว่า พนักงานจะประกอบด้วย

บุคคลทั้งหมดในองค์กรที่ให้บริการนั้น ซึ่งจะรวมถึงตั้งแต่เจ้าของผู้บริหาร พนักงานในทุกระดับซึ่งบุคคลดังกล่าวทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เจ้าของและผู้บริหาร มีส่วนสำคัญอย่างมากในการกำหนดนโยบายในการให้บริการ การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในทุกระดับ กระบวนการในการให้บริการรวมถึงการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการพนักงานผู้ให้บริการและพนักงานในส่วนสนับสนุน พนักงานผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง และพนักงานในส่วนสนับสนุนก็จะทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้การบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์

5. ด้านความสะดวกในการเข้าถึง

จากการวิจัย ผู้วิจัยพบว่า การจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นด้านความสะดวกในการเข้าถึง ซึ่งผู้ใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการเดินทางมายังสนามมีความสะดวก เช่น มีป้ายบอกเส้นทางอย่างชัดเจน ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ เช่น การจองผ่านโทรศัพท์ ช่องทางในการติดต่อขอใช้บริการ ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถของสนาม มีรถโดยสารผ่านและสามารถเข้าถึงศูนย์กีฬาฯ ความปลอดภัยในการเดินทางมาศูนย์กีฬาฯ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545, หน้า 91 -94) กล่าวว่า ลักษณะเฉพาะของการบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการยินดีที่จะกระทำกิจกรรมพร้อมกัน ดังนั้น รูปแบบของสถานที่สำหรับธุรกิจบริการต้องพิจารณาถึง 3 ประเด็นสำคัญ คือทำเลที่ตั้ง (Location) การบริการมักเป็นการติดต่อโดยตรงระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ทำเลที่ตั้งจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจบริการบางประเภทที่ต้องดึงดูดลูกค้าด้วยทำเลที่ตั้ง ขณะที่บางธุรกิจไม่จำเป็นมากนักนอก เนื่องจากทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเห็นและเดินทางแล้ว ที่จอดรถก็มีส่วนจำเป็นสำหรับธุรกิจในยุคปัจจุบัน จะเห็นได้จากธุรกิจบริการต่าง ๆ จะพยายามหาทำเลที่ตั้งใกล้ถนน การเดินทางสะดวกอยู่ในย่านชุมชน มีผู้คนอาศัยมาก มีพื้นที่เพียงพอในการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ซึ่งกล่าวไว้ในทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1970, p. 120 อ้างถึงใน กฤษดา ตามประดิษฐ์, 2551) ในระดับขั้นความต้องการขั้นพื้นฐาน (Maslow's Hierarchy of Human Need) ในเรื่องความปลอดภัย (Safety Needs)

6. ด้านความเชื่อถือ/ความไว้วางใจในการจัดระบบการจัดการสนาม

จากการวิจัย ผู้วิจัยพบว่า การจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นด้านความเชื่อถือ/ความไว้วางใจในการจัดระบบการจัดการสนาม ซึ่งผู้ใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับสิทธิ และการจองสนามเป็นไปตามลำดับที่ถูกต้อง โปร่งใส การปิด เปิดบริการเป็นไปตาม วัน เวลา ที่กำหนดไว้ สนามมีขนาดตามมาตรฐานของสนาม การตรวจดูความเรียบร้อยของสนาม อุปกรณ์ ทุกครั้งหลังใช้บริการ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ ระเบียบต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการ ได้ถูกต้อง ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546, หน้า 88) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดของตลาดบริการที่มีความสำคัญ เพราะต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพหรือเครื่องมือที่ทันสมัย ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในขั้นตอนนี้หากขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งไม่ดี ย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่

ลูกค้าหรือผู้บริโภคร โดยกระบวนการให้บริการทั้ง หมดจะต้องเกิดประโยชน์และตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. นำผลการวิจัยไปวางแผนการบริหารจัดการด้านการบริการให้ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
2. ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กฤษดา ตามประดิษฐ์. (2551). ความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการใช้บริการของสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2545). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. ใน วิไล ฤกษ์นัยและสมพิศ นิชlananท์ (บรรณาธิการ), จิตวิทยาการบริการ(หน้า 19-43). กรุงเทพฯ:แสงจันทร์ การพิมพ์.
- จุลชัย จุลเจือ. (2557). การยกระดับคุณภาพการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า. เข้าถึงได้จาก <http://www.sbdco.th/filedownload/improving%20service.pdf>
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2545). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- เฉลิมพงษ์ เฉลิมชิต. (2553). กลยุทธ์ทางการตลาดในธุรกิจบริการของสนามกอล์ฟเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจดุขภูบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ทัตดาว ถาวรวงษ์.(2559). ความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของ เดอะ วายเรสซิเนซ์ อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่.วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ ปีที่ 26 ฉบับที่ 2.
- นภาพร ทศนัยนา. (2557). พัฒนากลยุทธ์การจัดการสนามแบดมินตันมหาวิทยาลัยบูรพา.รายงานวิจัย, คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรีชา กลิ่นรัตน์.(2536).การบริหารพลศึกษาและการจัดการธุรกิจกีฬา.พิมพ์ครั้งที่ 1. ขอนแก่น. ขอนแก่นการพิมพ์.
- วิชัย ปิติเจริญธรรม. (2548). การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพฯ: บั๊คแบงก์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). สถิติวิเคราะห์ส าหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศรสวรรค์ เจริญชัยวงษ์. (2554). แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสถาบันสอนภาษาต่างประเทศในเขตอำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ศรีบังอร สุวรรณพานิช. (2548) สภาพที่เป็นจริงและความต้องการออกกำลังกายของเยาวชนและประชาชนในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกระบี่.สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขต. กระบี่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2540). การวิจัยตลาด ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: เอ.เอ็น การพิมพ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2546). Service marketing. กรุงเทพฯ : นัทธิพิบลิค.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2548). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Zeithaml Valerie A and Berry Leonard L. Parasuraman A,(1985). A Conceptual model of service quality and its implication for future research Journal of Marketing V49 N4.