

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและที่มาของปัญหา

สังคมยุคโลกาภิวัตน์มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งการแข่งขันทั้งด้านธุรกิจ ด้านการศึกษา ด้านการประกอบอาชีพ ปัจจัยดังกล่าวทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ไม่สามารถปรับตัวได้กับการดำเนินวิถีชีวิตในปัจจุบันขาดการเคลื่อนไหวในกิจวัตรประจำวัน แม้บางคนจะมีพันธุกรรมที่ดี อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาสุขภาพ แต่ไม่ได้ปฏิบัติในสิ่งที่ส่งเสริมสุขภาพ เช่น การบริโภคอาหารที่มีประโยชน์ การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ และการพักผ่อนที่เพียงพอ นอกจากนี้บางคนยังมีพฤติกรรมเสี่ยงต่างๆ ที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อภาวะสุขภาพ เช่น การดื่มสุรา การสูบบุหรี่ ขาดการออกกำลังกาย และเกิดปัญหา สุขภาพทางกายและจิต พบว่าเป็นสาเหตุการตายและอัตราการตายที่สำคัญ ได้แก่ มะเร็งและเนื้องอกทุกชนิด ร้อยละ 88.34 อุบัติเหตุและการเป็นพิษ ร้อยละ 55.63 หัวใจ ร้อยละ 28.96 ความดันเลือดสูงและโรคหลอดเลือดในสมอง 24.66 ต่อประชากรแสนคน ตามลำดับ (สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข, 2552) ปัญหาสุขภาพเหล่านี้สามารถใช้กิจกรรมออกกำลังกายซึ่งไม่ต้องใช้พียงเวชภัณฑ์แต่อย่างใด ใช้เป็นกลวิธีป้องกันบำบัดรักษาหรือฟื้นฟูสภาพร่างกายได้อย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอมีผลทำให้เกิดความแข็งแรงของอวัยวะที่สำคัญของร่างกายของเรา ได้แก่ หัวใจ ปอด และระบบไหลเวียนของโลหิตซึ่งถือเสมือนเป็นระบบสำคัญหลักของร่างกายที่ทำให้ระบบอื่นๆ ตามไปด้วย การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของระบบดังกล่าวจะมีผลทำให้เกิดการอดทนต่อสภาพแวดล้อมปัจจุบันจะเป็นผู้ดำรงชีวิตด้วยความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สุขภาพเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำรงชีวิต การมีสุขภาพดีจะช่วยให้คุณบุคคลสามารถประกอบกิจกรรมได้ตามความมุ่งหวัง การมีสุขภาพดี จึงเป็นพื้นฐานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จด้านต่างๆ เช่น การเรียน เด็กจะเรียนหนังสือได้ดีต้องมีพื้นฐานมาจากการมีสุขภาพที่ดี ส่วนผู้ใหญ่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน ก็ต้องมีสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ จึงจะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจอย่างเต็มที่ ส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าแก่ตนเอง หน่วยงาน ความเจริญของสังคมและความมั่นคงของประเทศชาติด้านต่างๆ เกิดจากพลังที่สำคัญของประเทศ คือ การที่ประชาชนมีสุขภาพดี การออกกำลังกายสามารถทำได้หลากหลายวิธี เช่น การว่ายน้ำ การวิ่ง การเดิน การเดิน แอโรบิค การขี่จักรยาน และอื่นๆ อีกมากมาย

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2533 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษเล่มที่ 107 ตอนที่ 131 ลงวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 ซึ่งเป็นวันครบรอบ 400 ปี ของการเสด็จขึ้นครองราชย์ของสมเด็จพระนเรศวรมหาราช พระมหากษัตริย์ผู้ทรงคุณูปการอันใหญ่หลวงแก่แผ่นดินไทย อีกทั้งยังทรงเป็นพระมหากษัตริย์ที่ทรงมีประสูติกาล และจำเริญวัยที่เมืองพิษณุโลก มหาวิทยาลัย จึงได้กำหนดให้วันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 เป็นวันกำเนิดมหาวิทยาลัย และพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชได้ทรงพระกรุณา โปรดเกล้าฯ พระราชทานนามมหาวิทยาลัยใหม่นี้ว่า "มหาวิทยาลัยนเรศวร" เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2532 นับเวลาจากการเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษา 7 ปี และได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒอีก 16 ปี รวมเวลาแห่งการก่อตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งเป็นมหาวิทยาลัยนเรศวรได้ใช้เวลายาวนานถึง 23 ปี ซึ่งปัจจุบันมีคณะ สำนักวิชา วิทยาลัย สถาบันต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 21 หน่วยงาน ที่เปิดสอนหลักสูตร มีระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก โดยมหาวิทยาลัยนเรศวร ให้การสนับสนุนนิสิต อาจารย์และบุคลากร ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ให้มีออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อส่งเสริมให้มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์ โดยให้บริการอุปกรณ์ และอำนวยความสะดวกต่างๆ เกี่ยวกับสนามกีฬาอย่างเหมาะสมและเพียงพอ นอกจากนี้ยังสนับสนุนนิสิตที่มีความสามารถทางการเล่นกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา ในระดับต่างๆ เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยมีสนามกีฬากลางแจ้ง สนามกีฬาในร่ม สระว่ายน้ำ มีให้บริการได้แก่ 1) สนามฟุตบอล จำนวน 3 สนาม 2) สนามเทนนิส จำนวน 6 สนาม 3) สนามบาสเกตบอล จำนวน 2 สนาม 4) สนามวอลเลย์บอล จำนวน 2 สนาม 5) สนามเซปักตะกร้อ จำนวน 4 สนาม 6) สนามเปตอง จำนวน 10 สนาม 7) สนามซอฟท์บอล จำนวน 1 สนาม 8) สนามวอลเลย์บอลชายหาด จำนวน 1 สนาม 9) สนามแบดมินตัน จำนวน 6 สนาม 10) ลานเต็นแอโรบิค จำนวน 1 สนาม 11) สระว่ายน้ำ จำนวน 1 สระน้ำ

โดยให้บริการอุปกรณ์ต่างๆ สำหรับการแข่งขันกีฬาฟรี และให้บริการในการจัดทำสนาม และให้คำปรึกษาในการทำสนามกีฬาให้บริการด้านการตัดสินกีฬา และคำแนะนำเกี่ยวกับการตัดสิน ให้บริการไฟสนาม ให้บริการเครื่องเสียง เปิดให้บริการทุกวัน ยกเว้นมีผู้มีขอใช้สนามไว้ก่อนแล้ว แต่การให้บริการสถานที่โดยอ้อมเกิดปัญหา อาจมีปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มศักยภาพ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่นๆ เช่น ห้องอาบน้ำ ห้องสุขา ไฟฟ้าแสงสว่าง พัดลม เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่างๆ ส่งผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาค้นคว้าในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยนเรศวร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและ

นันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ใน 6 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ สนามกีฬา ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านอุปกรณ์ และด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และเพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาเพื่อตอบสนองการให้บริการด้านสุขภาพตามความต้องการผู้ใช้บริการ ของผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้บริหาร มหาวิทยาลัยนเรศวร

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและ นันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและ นันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามเพศของผู้ให้ข้อมูล ประเภท ของผู้ให้ข้อมูล จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ย และระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย

สมมติฐานของการวิจัย

1. เพศของผู้ให้ข้อมูลต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬา และนันทนาการแตกต่างกัน
2. ประเภทของผู้ให้ข้อมูลที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการ กีฬาและนันทนาการแตกต่างกัน
3. จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ยที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการแตกต่างกัน
4. ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการแตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อ การกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร และสะท้อนให้เห็นว่า อุปสรรค และปัญหา และแนวทางการแก้ไขในการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำ ผลที่ได้จากการศึกษา เป็นข้อมูลใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง

แก้ไข และเพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาเพื่อตอบสนองการให้บริการด้านสุขภาพตามความต้องการ
ผู้ใช้บริการของผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้บริหาร มหาวิทยาลัยนเรศวร

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อ
การกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวรที่กำลังศึกษา และปฏิบัติ
ราชการอยู่ในคณะ สำนัก สถาบัน และกองต่างๆ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ นิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2553
จำนวน 23,742 คนประกอบด้วย นิสิตระดับปริญญาตรีภาคปกติ จำนวน 20,656 คน บุคลากร
จำนวน 3,086 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา
2553 และบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 390 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครชี
และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified
Random Sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 เพศของผู้ให้ข้อมูล

- 1) เพศชาย
- 2) เพศหญิง

3.1.2 ประเภทของผู้ให้ข้อมูล

- 1) นิสิต
- 2) บุคลากร

3.1.3 จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ย

- 1) น้อยกว่า 3 ครั้ง
- 2) 3-5 ครั้ง
- 3) มากกว่า 5 ครั้ง

3.1.4 ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย

- 1) น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

2) 1-3 ชั่วโมง

3) มากกว่า 3 ชั่วโมง

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ใน 6 ด้านดังนี้

3.2.1 ด้านการบริหารจัดการสนามกีฬา

3.2.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

3.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.2.4 ด้านความปลอดภัย

3.2.5 ด้านอุปกรณ์

3.2.6 ด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. นิสิต หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ภาคปกติ อยู่ในมหาวิทยาลัยนเรศวร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553

2. บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยนเรศวร ในปีการศึกษา 2553

3. อาคารสถานที่ หมายถึง สนามกีฬาหรือสระว่ายน้ำ ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ใช้ในเล่นกีฬาหรือออกกำลังกาย

4. อาคารสถานที่เพื่อการกีฬา หมายถึง สถานที่ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ใช้ในการออกกำลังกาย และเพื่อการแข่งขันกีฬา สำหรับนิสิตและบุคลากร

5. อาคารสถานที่เพื่อนันทนาการ หมายถึง สถานที่ของมหาวิทยาลัยนเรศวรที่ใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของนิสิตและบุคลากรเพื่อให้สนุกสนาน เพลิดเพลิน

6. ความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร หมายถึง ความรู้สึกของนิสิตและบุคลากร หรือทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากปัจจัยที่เป็นสิ่งเร้าและแรงจูงใจเกี่ยวกับการใช้อาคารสถานที่ โดยครอบคลุมใน 6 ด้าน ดังนี้

6.1 ด้านการบริหารจัดการสนามกีฬา หมายถึง การบริหารจัดการอาคารสถานที่ที่ใช้ในการเล่นกีฬาให้ตอบสนองความต้องการผู้ใช้ ตลอดจนการจัดการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ

6.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การจัดระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ และให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการมาใช้บริการนั้นๆ

6.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ด้วยความเสมอภาค มีความเหมาะสมในการให้บริการทั้งด้านมารยาทและการแต่งกาย

6.4 ด้านความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยในการใช้สนามกีฬา วัสดุอุปกรณ์กีฬา ตลอดจนทรัพย์สิน และความปลอดภัยทางด้านร่างกายของผู้มาใช้บริการ

6.5 ด้านอุปกรณ์ หมายถึง ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ทั้งด้านความทันสมัย และจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

6.6 ด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ หมายถึง ความสะอาดของอาคารสถานที่ต่างๆ รวมทั้งห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ และห้องบริการต่างๆ และตลอดจนสภาพสิ่งแวดล้อมโดยรอบสถานที่ที่ให้บริการที่เหมาะสมและปลอดภัยต่อผู้มาใช้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร ในการศึกษาค้นคว้าได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

1. เพศของผู้ให้ข้อมูล
 - เพศชาย
 - เพศหญิง
2. ประเภทของผู้ให้ข้อมูล
 - นิสิต
 - บุคลากร
3. จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อสัปดาห์โดยเฉลี่ย
 - น้อยกว่า 3 ครั้ง

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่เพื่อการกีฬาและนันทนาการของนิสิตและบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร

1. ด้านการบริหารจัดการสนามกีฬา
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย