

การสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์
การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา

วนิษา ศรีรอบรู้
ชนาภา มหายศนันท์

วิจัยฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยทุนอุดหนุนการวิจัยบุคลากร
ประเภทเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2562
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2562
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

การสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์
การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา

วนิษา ศรีรอบรู้
ชนาภา มหายศนันท์

วิจัยฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยทุนอุดหนุนการวิจัยบุคลากร
ประเภทเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2562
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2562
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	
สารบัญ.....	
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวัง.....	13
แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	14
แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็น.....	22
งานบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
วิธีดำเนินการสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	56
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	56
สรุปผลการวิจัย.....	56
อภิปรายผลการวิจัย.....	62
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	63
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	63
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	67
ภาคผนวก ก.....	68
ภาคผนวก ข.....	74
ภาคผนวก ค.....	76
ประวัติผู้วิจัย.....	85

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจาก
รองศาสตราจารย์ ดร.นภพร ทศนัยนา อาจารย์พิเศษ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้เชี่ยวชาญด้านบริหารจัดการกีฬา และการสอนทางการออกกำลังกายและการกีฬา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนิตา จุลวนิชย์พงษ์ อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา ผู้เชี่ยวชาญ
ด้านจิตวิทยาการกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา อาจารย์ ดร.พิชญาวีร์ ภาณุรัชต์ฐานนท์ ผู้อำนวยการศูนย์กีฬา
สิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ประจำภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะพลศึกษา
ผู้เชี่ยวชาญ ด้านจิตวิทยาการกีฬา การฝึกสอนผู้นำทางการกีฬา และวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและ
การกีฬา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรร ธงยศ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิจัยและพัฒนาการศึกษา
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย การวัดผลประเมินผลการศึกษา
และอาจารย์ ดร.จารุวรรณ เขียวน้ำขุม อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม ผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย วัดผลและสถิติการศึกษา ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือสำหรับการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้บริหารคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา
มหาวิทยาลัย ที่ได้สนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลเพื่อการวิจัยมีความสมบูรณ์

ขอขอบคุณนักวิชาการทุกท่านที่ผู้วิจัยได้นำผลงานทางวิชาการของท่านมาใช้อ้างอิง
สำหรับการวิจัย รวมถึงขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมรุ่น รวมถึงน้อง ๆ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพาฯ ผู้เป็นกัลยาณมิตรที่คอยให้กำลังใจ ช่วยแก้ปัญหาที่พบในระหว่างศึกษา
จนกระทั่งปัญหาต่าง ๆ ได้ลุล่วงไปด้วยดี

วนิษา ศรีรอบรู้ และชนาภา มหายศนันท์

ชื่อเรื่อง การสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์
การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา
(A Survey of Needs for Academic Service in Exercise and Sport Science of the Faculty of
Exercise and Sport Science, Burapha University)

ผู้วิจัย วนิษา ศรีรอบรู้

ปีที่พิมพ์ 2562

คำสำคัญ: ความต้องการ, วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา, บริการวิชาการ

บทคัดย่อ

การสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ (1) เพื่อศึกษาความต้องการรับบริการวิชาการของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา (2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการวิชาการของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา ซึ่งผู้วิจัยการวิจัยครั้งนี้ใช้การเก็บข้อมูลที่มาจากการตอบสนอญ์ โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบข้อมูลสองส่วนในเครื่องมือวัดที่เป็นมาตรฐานค่า จากนั้นทำการวิเคราะห์เพื่อจัดลำดับความต้องการจำเป็นซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญเนื่องจากทำให้ทราบระดับของความต้อการจำเป็นของสภาพที่ทำการศึกษาด้วยวิธีการวิเคราะห์ Priority Needs Index ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 3 วิทยาเขต จำนวน 35,020 คน แบ่งเป็น 3 วิทยาเขต วิทยาเขตบางแสนนิสิต จำนวน 31,842 คน วิทยาเขตสระแก้วนิสิต จำนวน 1,435 คน วิทยาเขตจันทบุรีนิสิต จำนวน 1,736 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 3 วิทยาเขต ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 387 คน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิต จำนวน 380 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการวิจัยจากตารางสำเร็จรูปของเครซี และมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความต้องการจำเป็นและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และจัดลำดับความสำคัญของค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง (Priority Needs Index; PNI_{modified})

ผลการวิจัย พบว่า ผลการประเมินและการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษาสูงที่สุด โดยมีค่า PNI_{modified} มีค่าเท่ากับ 1.38 มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ส่วนด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.25 มีความสำคัญในลำดับที่ 2 ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.22 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.21 มีความสำคัญในลำดับที่ 4 และสุดท้ายคือด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการ มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ .93 มีความสำคัญในลำดับที่ 5 ตามลำดับ

Title	A Survey of Needs for Academic Service in Exercise and Sport Science of the Faculty of Exercise and Sport Science, Burapha University
Researcher	Wanisa Srirobru
Research Funding	Faculty of Sport Science Burapha University, 2018
Keywords	Survey, Exercise and Sport Science, Academic Service

Abstract

A Survey of Needs for Academic Service in Exercise and Sport Science of the Faculty of Exercise and Sport Science, Burapha University This research is an exploratory research aimed at studying Needs for Academic Service in Exercise and Sport Science of the Faculty of Exercise and Sport Science, Burapha University and Processing of Development Needs Academic Service in Exercise and Sport Science of the Faculty of Exercise and Sport Science, Burapha University. The researchers of this study is to collect data from a response. The data were in two parts. A measurement scale too. Then analyzed to Priority Needs Index which important step as make them aware to the needs of the study with analysis. The population used in research were 35,020 Burapha University Students The participants in this study were 31,842 students. the sample group used in this research was 3 Burapha university students Campus are Bangsaen Campus Chantaburi Campus and Srakaew Campus. The sample size was 387 people. the sample size was 380 students, which determined the sample size used. in the research from crazy and morgan's ready-made tables, the tools used in the research were the needs questionnaire and the structured interview form. The statistics used for data analysis are mean (\bar{X}), standard deviation (s.d.) and prioritize. of index values arranged in order of Priority Needs Index; PNI_{modified}

the results showed that the evaluation and prioritization of needs was the academic service for exercise science. and sports of the Faculty of Sports Science Burapha university found that the sample needs a service process providing the highest consultation with PNI_{modified} mean 1.38 with priority highest regarding news sources, p_{modified} value is equal to 1.25, it is of importance in the second order of arrangement of academic service project to develop professional experience for students with p_{modified} value of 1.22. there is a priority in facilities 3. the p_{modified} value is 1.21, is important. the 4th and last place was the application of knowledge together with the guidelines for the development and promotion of

academic services, with a p-modified value of .93, having significance in the 5th order, respectively.

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการวิชาการแก่สังคม เป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาพึงให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติในรูปแบบต่าง ๆ ตามความถนัดและในด้านที่สถาบันมีความเชี่ยวชาญ การบริการ วิชาการที่มีคุณภาพนั้น ต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ จึงต้องมีการสำรวจความต้องการในการรับบริการวิชาการ จากกลุ่มเป้าหมายเพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติงานและข้อตกลงความร่วมมือที่ชัดเจน รูปแบบการให้บริการทางวิชาการ มีความหลากหลาย เช่น การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ทรัพยากร ของมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ เป็นแหล่งให้คำปรึกษา ให้การอบรม จัดประชุมหรือสัมมนาวิชาการ ทำงานวิจัย เพื่อตอบคำถามต่าง ๆ หรือเพื่อชี้แนะสังคมการให้บริการทางวิชาการนอกจากเป็นการทำประโยชน์ให้สังคม มหาวิทยาลัยยังได้รับประโยชน์ในด้านต่าง ๆ คือ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์อันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตร มีการบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ ต่อยอดองค์ความรู้และ นำกลับไปถ่ายทอดสู่ชุมชน มหาวิทยาลัยสามารถใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในการปฏิบัติภารกิจบริการวิชาการแก่ชุมชนได้ อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนิสิตและเป็นการสร้างรายได้ของมหาวิทยาลัยจากการให้บริการทางวิชาการ การสำรวจข้อมูลความต้องการการบริการวิชาการ จากผู้รับบริการนั้น ถือเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การจัดกิจกรรมบริการวิชาการ หรือการให้บริการวิชาการ ตรงตามความต้องการของผู้รับและส่วนหนึ่งจะเป็นข้อมูลในการวางแผนงานในการให้บริการวิชาการ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวยังสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ (ฉบับปรับปรุง) ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 – 2563 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคุณภาพการวิจัยและการบริการวิชาการ ซึ่งเน้นการสร้างความโดดเด่นทางด้านผลงานวิจัยและการบริการวิชาการ โดยในส่วนของบริการวิชาการ เน้นการส่งเสริมและผลักดันองค์ความรู้หรือผลงานวิจัยไปสู่การประยุกต์หรือต่อยอดเพื่อเป็นการพัฒนาสังคม ชุมชนและเศรษฐกิจของประเทศไทยได้อย่างเป็นรูปธรรมตามบริบททางสังคมและทรัพยากรที่มีอยู่ในแต่ละพื้นที่ (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา. 2559)

มหาวิทยาลัยบูรพาจึงกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการบริการทางวิชาการอย่างเป็นระบบ และมีการจัดโครงสร้างของสถาบันเพื่อนเป็นทิศทางในการขับเคลื่อนและพัฒนาาระบบดังกล่าว การให้บริการวิชาการ ต้องมีความเชื่อมโยงในการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย (คู่มือบริการวิชาการ, 2559) และสามารถบูรณาการงานบริการวิชาการแก่สังคมการเรียน การสอน และการวิจัย ซึ่งการให้บริการวิชาการ มีทั้งการให้ค่าตอบแทน แก่ผู้ที่มาให้บริการวิชาการ และการให้บริการวิชาการแบบไม่เปล้าแก่ผู้รับบริการ วิชาการ การให้บริการวิชาการต้องตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับหรือของผู้ใช้บริการทางวิชาการ

ซึ่งต้องเป็นไปตามขอบเขตหรือเกณฑ์ที่สำนักการรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้เป็นผู้กำหนดลักษณะและขอบเขตปัจจุบันบุคคลภายนอกให้ความสนใจเกี่ยวกับการบริการวิชาการจากสถานศึกษา เนื่องจากมีผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่สามารถให้ความรู้ แก่ผู้รับบริการได้โดยตรงและน่าเชื่อถือ และการให้บริการวิชาการยังเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ ที่มาเป็นผู้ให้บริการ ยกตัวอย่างเช่น การให้บริการวิชาการทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา บุคลากรที่มาเป็นผู้ให้บริการวิชาการต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา

ในปัจจุบันการบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาแก่สังคม เป็นที่ต้องการและเป็นที่ยอมรับอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการทางการจัดการแข่งขันกีฬา การอบรมพัฒนาบุคลากรทางการกีฬา การเป็นทีมที่ให้การสนับสนุนทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาให้แก่ทีมกีฬา ซึ่งตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นที่น่าพอใจ การให้บริการวิชาการของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์วิสาทกิจกีฬา มีการดำเนินงานด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาอย่างครบวงจร เนื่องจากผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญ มีความรู้ ความสามารถ ในด้านนั้น ๆ โดยตรง ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการทางด้านสรีระวิทยาการออกกำลังกายและการกีฬา ให้บริการทดสอบสมรรถภาพทางกาย ของนักเรียน ประชาชนในชุมชน ตลอดจนถึงนักกีฬาของมหาวิทยาลัยและจังหวัด การให้บริการด้านการตัดสินกีฬา การสอนกีฬาและผู้นำทางด้านกายการออกกำลังกาย ในปัจจุบันชุมชนให้ความสำคัญกับการเล่นกีฬา และการออกกำลังกายเป็นอย่างมาก ชุมชนจึงต้องการผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านการกีฬาและการออกกำลังกายมาเป็นผู้ให้บริการ การให้บริการวิชาการทางด้านจิตวิทยาการออกกำลังกายและการกีฬา เป็นการให้บริการเสริมสร้าง พัฒนาความเข้มแข็งของจิตใจให้นักกีฬา ซึ่งจิตใจก็ส่งผลต่อการเล่นกีฬาหรือการออกกำลังกายอย่างมากเช่นกัน การให้บริการทางด้านโภชนาการ และด้านชีวกลศาสตร์สำหรับนักกีฬาวัยน้ำ ซึ่งเป็นที่ยอมรับเป็นอย่างมากในปัจจุบัน คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพาได้พัฒนาบุคลากร และนิสิตจนสามารถออกไปให้บริการวิชาการผู้ที่ต้องการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชน หรือหน่วยงานที่ได้รับบริการวิชาการทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา ซึ่งสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา “บัณฑิตรักษุสสุขภาพ” และอัตลักษณ์เพิ่มเติมของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา “บัณฑิตรักษุสสุขภาพและมีสังคม” และเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา ด้าน “ด้านการบริการวิชาการเพื่อสร้างสังคมอุดมปัญญา การพัฒนากีฬาเพื่อความเป็นเลิศ และธำรงไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของชาติ” นั้น ได้มีการบูรณาการด้านองค์ความรู้ในศาสตร์ทางด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา โดยการมีส่วนร่วมจากบุคลากรและนิสิต เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการวิชาการแก่สังคมและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา

จากเหตุผลและความเป็นมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต ด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อให้เกิดแผนงานและแนวทางในด้านการให้บริการวิชาการของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา และสามารถนำไปสู่การขับเคลื่อน

การบูรณาการกับสังคม และขยายฐานการให้บริการสู่หน่วยงาน องค์กร และชุมชนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการรับการบริการวิชาการของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการวิชาการของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 3 วิทยาเขต จำนวน 35,020 คน แบ่งเป็น 3 วิทยาเขต วิทยาเขตบางแสนนิสิต จำนวน 31,842 คน วิทยาเขตสระแก้ว นิสิต จำนวน 1,435 คน วิทยาเขตจันทบุรีนิสิต จำนวน 1,736 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 3 วิทยาเขต ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 387 คน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิต จำนวน 380 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากตารางสำเร็จรูปของเครซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน สุทธิชัย, 2551)

ระยะเวลาทำการวิจัย

เริ่มทำการวิจัยตั้งแต่กันยายน 2561 – ธันวาคม 2562

สถานที่ทำการวิจัยและเก็บข้อมูล

มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 3 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตบางแสน วิทยาเขตสระแก้ว วิทยาเขตจันทบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ได้ทราบถึงความต้องการรับการบริการวิชาการจากคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
2. เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถกำหนดทิศทางและการจัดทำแผนการบริการวิชาการตามของหน่วยงาน
3. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ด้านการให้บริการวิชาการเป็นไปตามเป้าหมายและสอดคล้องกับหลักการพันธกิจสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยบูรพากับสังคม

4. เพื่อเป็นสารสนเทศในการจัดทำแผนการบริการวิชาการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของอาจารย์ นิสิตและมหาวิทยาลัยบูรพา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **การบริการวิชาการ** หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการให้บริการแก่สังคมภายนอก สถาบันอุดมศึกษา หรือการบริการที่จัดภายในสถาบันอุดมการศึกษา โดยมีบุคคลภายนอกมาใช้บริการ การบริการวิชาการเป็นการบริการที่มีค่าตอบแทนและบริการวิชาการให้เปล่า โดยมีการนำความรู้และประสบการณ์มาใช้พัฒนาหรือบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนและการวิจัย

2. **วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา** หมายถึง ศาสตร์ที่นำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า วิจัย จากสาขาวิชาต่าง ๆ มาพัฒนา ประยุกต์ใช้ ส่งเสริมและสนับสนุน นักกีฬา ผู้ฝึกสอน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกีฬาให้สามารถแสดงศักยภาพในการแข่งขันกีฬา การออกกำลังกาย หรือกิจกรรมทางกายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. **ความต้องการจำเป็นของนิสิต** หมายถึง นิสิตมีความต้องการในเรื่องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา ใน 5 ด้าน คือ

3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา หมายถึง การจัดทำป้ายประกาศ / บอร์ดติดประกาศเพื่อ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอนเกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา อาจารย์มีความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา และมีตารางเวลาการให้นิสิตเข้าพบเพื่อให้ คำปรึกษาด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา บรรยายภาคีในคณะฯ เพื่อต่อการให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา บุคลากรมีความรู้ ความสามารถมีความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา

3.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ออกกำลังกาย เช่น ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสม วัสดุอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ไม่ชำรุดเสียหาย และมีความปลอดภัย ความทันสมัยและความน่าสนใจของเครื่องมืออุปกรณ์ออกกำลังกาย บุคลากรสายสนับสนุนดูแลให้ความช่วยเหลือ และให้บริการที่ดีตลอดเวลา อุปกรณ์ด้านกีฬาและการออกกำลังกายเพียงพอ สภาพแวดล้อมภายในห้องออกกำลังกาย สะอาดความสวยงาม และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการบำรุงดูแลรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ออกกำลังกายตลอดเวลา

3.3 ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ระบบการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทันสมัย มีบริการข้อมูลแนะนำการใช้ห้องออกกำลังกาย และการแต่งกาย มีการอบรมความรู้และความเข้าใจในการใช้ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์กีฬาได้อย่างถูกต้อง มีการจัดเอกสาร วารสารสิ่งพิมพ์ทางด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาที่นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และการประชาสัมพันธ์ แนะนำแหล่งฝึกประสบการณ์ วิชาชีพทางด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาแก่นิสิต

3.4 ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต หมายถึง การจัดกิจกรรมนิสิตเพื่อพัฒนาด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย การอบรมให้ความรู้ เรื่องโภชนาการ มีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย เช่นกิจกรรมนันทนาการให้นิสิตที่สนใจเข้าร่วม และตรงกับความต้องการ ส่งเสริมประสบการณ์ทางวิชาชีพ ภายนอกโดยอาจารย์ นิสิต และผู้ใช้บริการ

3.5 ด้านการนำความรู้ไปใช้ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนและมีผลต่อการศึกษาและการดำรงชีวิต ของนิสิต หมายถึง ส่งเสริมสนับสนุนนิสิตในการเข้าประกวด/แข่งขัน ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออก กำลังกายและวิชาชีพทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย นำความรู้ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลัง กาย ไปบูรณาการทางความคิดสู่การทำงานเป็นทีมและพัฒนางานอย่างเป็นระบบ นำความรู้ที่ได้รับไป ประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงานได้ ให้คำปรึกษา และมีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ด้านสุขภาพ วิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย

4. สภาพที่เป็นจริง หมายถึง สภาพปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น และเป็นอยู่จริงในปัจจุบันของความ ต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา ของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา

5. สภาพที่พึงประสงค์ หมายถึง สิ่งที่นิสิตคาดการณ์ว่าควรจะเป็นเกี่ยวกับต้องการรับบริการ วิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา ของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา

กรอบแนวคิดการวิจัย

การประเมินความต้องการจำเป็น (Need Assessment) เป็นกระบวนการประเมินเพื่อกำหนดความ แตกต่างของสภาพที่เป็นอยู่จริงกับสภาพที่พึงประสงค์ จากนั้นนำผลมาวิเคราะห์เพื่อประเมินช่องว่างหรือ ความแตกต่างของสภาพที่เกิดขึ้น ทำให้ทราบว่าสภาพที่เป็นอยู่จริงควรเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร การประเมิน ความต้องการจำเป็นทำให้ได้ข้อมูลไปสู่การเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์และเป็นการเปลี่ยนแปลงทางบวก (สุวิมล ว่องวานิช. 2558) การเก็บรวบรวมข้อมูลมีหลายวิธี สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้การเก็บข้อมูลที่มาจากการ ตอบสนองคู่ โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบข้อมูลสองส่วนในเครื่องมือวัดที่เป็นมาตรฐานค่า จากนั้นทำ การวิเคราะห์เพื่อจัดลำดับความต้องการจำเป็นซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญเนื่องจากทำให้ทราบระดับของความ ต้องการจำเป็นของสภาพที่ทำการศึกษาด้วยวิธีการวิเคราะห์ Priority Needs Index แบบปรับปรุง ที่พัฒนาโดย นงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช (สุวิมล ว่องวานิช. 2558) โดยใช้สูตร $PNI_{Modified} = (I-D)/D$ เป็นวิธีการหาค่าของผลต่างของสภาพที่พึงประสงค์ (I) กับสภาพที่เป็นจริง (D) แล้วหารด้วยสภาพที่เป็นจริง (D) เพื่อควบคุมขนาดของความต้องการจำเป็นให้อยู่ในพิสัยที่ไม่มีช่องว่าง มากเกินไป และให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบ เมื่อใช้ระดับของสภาพที่เป็นอยู่จริงเป็นฐานในการคำนวณ การพัฒนาเข้าสู่สภาพที่คาดหวังของกลุ่ม จากนั้นนำผลการวิเคราะห์มาทำการจัดลำดับความต้องการจำเป็น ตามค่า $PNI_{Modified}$ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย จะได้ความต้องการจำเป็นของสภาพที่ทำการศึกษา

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้การการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬา มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3. ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร 4. ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต 5. ด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการของ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อให้เกิดแผนงานและแนวทางในด้านการให้บริการวิชาการของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา และสามารถนำไปสู่การขับเคลื่อน การบูรณาการกับสังคม และขยายฐาน การให้บริการสู่หน่วยงาน องค์กร และชุมชนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังแสดงในกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1-1



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นพื้นฐานสำหรับการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวังในการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็น
- 2.5 งานบริการวิชาการการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษา ครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546: 659, อ้างถึงใน อนงค์ เอื้อวัฒนา 2542: 36) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ชอบ ชอบใจ พึงใจ สมใจ จุใจ คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับ ภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

พวงทอง ตั้งธิติกุล (2542: 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกซึ่งความสุข สมหวังของมนุษย์เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

กิติมา ปรีดีติลล (2529: 321-322) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ และได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็น

ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

Shelly (1975 อ้างถึงใน จรรย์ พานิช, 2550: 7) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของ มนุษย์จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิด ความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบ ย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึก ที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากต่อความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึก ทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบ ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็น ตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

Wolman (1973 : 384) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อ คนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือ แรงจูงใจ (Motivation)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยข้อสรุปความหมายของความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดีของบุคคลที่มี ต่อสิ่งที่ตอบสนอง ซึ่งจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นได้ หรือ ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง

2.1.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจประกอบไปด้วย องค์ประกอบของความพึงพอใจและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ดังนี้

1.องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Millet (1954 อ้างถึงใน อ้อยทิพย์ก่องสมบัติ 2538: 8) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานรัฐนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอ ภาคกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความ จำเป็นรีบด่วนและความต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนา งานบริการทั้งด้าน ปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า

ความหมายของความพึงพอใจในการให้บริการ (Service Satisfaction) สำหรับการนิยาม ความพึงพอใจในบริการนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

กมล ชูทรัพย์และ เสถียร เหลืองอร่าม (2516: 552-553) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจ ในการ บริการประกอบไปด้วย

1. ผู้ใช้บริการได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับการมาใช้บริการ
2. ลักษณะการให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญ กว่า การบริการจากเทคโนโลยี
3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่อง นับถือ จากผู้ให้บริการ
4. ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจาก การใช้บริการ
5. ประชาธิปไตยจากการใช้บริการคือ ผู้ใช้บริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วม ในการกำหนดรูปแบบการบริการ

6. ความมีระเบียบในการบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 11) ได้กล่าวว่า ปัจจัยในการแข่งขันที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งคือ การให้บริการ (Service) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) จัดว่าเป็น ทรัพยากรหลักของการดำเนินการธุรกิจทุกประเภท ผู้บริหารจะต้องตระหนัก และเข้าใจถึงความต้องการ (Need) และความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้าที่หวังจะได้รับซึ่งก็คือสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง (High Quality or Goods and / or Service) นั้นเอง

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรือ อธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะ ทิศทางบวก (Positive Direction) หรือ ทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non-Reactive) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาด ได้ให้ความหมายเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผล ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง”
2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง” หรืออาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง การ ประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

(มสธ. 2539 : 19) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539 : 20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า ภาวะการณั้แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อการใช้ สินค้าและบริการ

จิตตพันธ์ เดชะคุปต์(2539 : 19-20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า ภาวะการแสดงถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึงภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ความพึงพอใจของผู้บริโภค จะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1. ผลลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพการ ให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การ ตลอดจนคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ เป็นสำคัญ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ
3. สถานที่บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นจากการได้รับข่าวสาร ข้อมูล หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของบริการในทางบวก
5. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเกิดขึ้นเมื่อ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และ ผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน
7. สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น สถานที่ตั้งที่มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน มีสถานที่ จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

สุวิวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 35) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการ ให้บริการ ในด้านต่าง ๆ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

Kotler (1997: 47) ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการ เปรียบเทียบ การทำงานของผลิตภัณฑ์ตามทีเห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความ คาดหวัง ของบุคคล (Person's expectation) ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นความแตกต่างระหว่างการ ทำงาน

(ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ และความคาดหวัง ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายใดรายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของคุณขอเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) หากการทำงานของคุณขอเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความพอใจ (Satisfaction) แต่ถ้าเกินกว่าความต้องการ ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากยิ่งขึ้น

ปรัชญา เวชสารีซซ์ (2540: 38-44) กล่าวถึงการให้บริการประทับใจว่าเป็นบริการที่ผู้รับเกิดความประทับใจ เกิดความสุข ความพอใจ ชื่นชม และอยากใช้บริการอีกแต่ความประทับใจก็เป็นเรื่อง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง ประสบการณ์ และที่สำคัญความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์ความรู้สึก การสร้างความรู้สึกประทับใจในการให้บริการจึงเป็นเรื่องของการดำเนินการเพื่อให้กระทบอารมณ์

3. การวัดความพึงพอใจ

Vroom (1967: 100) กล่าวถึงวิธีการวัดความพึงพอใจ สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปจะใช้วิธีการสัมภาษณ์หรือใช้แบบสอบถาม การจะเลือกใช้วิธีใดนั้นขึ้นอยู่กับกลุ่มตัวอย่างที่จะวัดเช่น กลุ่ม บุคคลที่สามารถอ่านและเข้าใจสื่อภาษาได้ การใช้แบบสอบถามนอกจากจะประหยัดเวลาแล้วผู้ตอบแบบสอบถามยังมีอิสระที่จะตอบ ส่วนกรณีในกลุ่มตัวอย่างไม่สามารถอ่านสื่อภาษาได้จำเป็นต้องใช้วิธีการสัมภาษณ์แต่ต้องแก้ปัญหาเรื่องความเป็นอิสระของผู้ตอบในคำถามนั้น บุคคลจะถูกถามถึงระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น ๆ ในแง่มุมต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ต้องการศึกษา

Cowell (1986: 221) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะดีขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลนั้น ดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจทำได้หลายวิธีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดระดับและแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดย สังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการการวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถตรวจสอบได้โดยการวัดมีหลายวิธีที่นิยมกัน ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การทำรายงาน ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย เพื่อเรียนรู้ว่าการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงโดยการฝึกอบรม การปรับปรุงแก้ไขจึงส่งผลให้การวัดผลการใช้ บริการนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

2.1.2 ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ

ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียง คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกันแต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ (Maslow, 1954 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 311-312)

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูงดังนี้
 - 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิตเช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง
 - 2) ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไปคือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและ ความอบอุ่นใจ
 - 3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้นอีกคือ ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน
 - 4) ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการ ให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตนเอง อยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ
 - 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self actualization Needs) เป็นความต้องการ ระดับสูงสุดของมนุษย์ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็น อยากจะไต่ตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็น มากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

จากสาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละชั้นจะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้น ๆ

2.2 แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

Strauss and Sayles R. (1980: 72-73) ได้สรุปแนวคิดความคาดหวังของบุคคลบนพื้นฐานที่ว่า ความพึงพอใจเกิดจากความพอดีกันของสิ่งที่ได้รับกับความสนใจความต้องการ และความคาดหวังของ บุคคลย่อมจะคาดหวังถึงความสำเร็จ รางวัล หรือผลงานที่เขาจะได้รับเมื่อเขาได้พยายามทำสิ่งนั้นจน บรรลุผล และเขาเกิดความพึงพอใจและรับรู้ในคุณค่าของผลงานนั้นรวมทั้งคาดหวังว่าผลหรือรางวัลนั้น สอดคล้องกับความต้องการของเขา นั่นคือความเท่าเทียมกันในการได้รับรางวัลตามสัดส่วนของความพยายามนั้น

2.2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

Berry and Parasuraman (1991 อ้างถึงใน วรุต สัจจะมโน, 2548: 18-19) กล่าวว่า ความคาดหวังต่อการได้รับบริการของผู้ใช้บริการมีอยู่ 2 ระดับ คือ Desired Service level คือ ระดับการได้รับการ บริการที่ผู้ใช้บริการหวังว่าจะได้รับการใช้บริการและ Adequate Service Level คือระดับการได้รับการที่ ผู้ใช้บริการสามารถยอมรับได้

Zone of Tolerances คือช่วงที่อยู่ระหว่าง Desired Service level และ Adequate Service level เป็นช่วงที่ได้รับบริการที่ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะแตกต่างกันออกไปแต่ละบุคคล การเปลี่ยน Expectation Level จากการศึกษาพบว่าสามารถเปลี่ยนแปลงขึ้นลงได้ตลอดเวลา (Dynamic) และพบว่า Desired Service level จะเปลี่ยนแปลงต่ำกว่า Adequate Service Level ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังมีด้วยกันหลายอย่างคือ Enduring Service Intensifiers. Personal Needs. Transitory Service Intensifiers. Perceived Service Alternatives, Self-Perceives Service Role. Explicit Service Promises. Word-of-Communication and pastExperience.

McCormic (1980: 396) ได้อธิบายในทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ไว้ว่าความพอใจ ในแง่ที่ว่าลูกค้าย่อมจะเกิดความพอใจได้ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่าการบริการนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ซึ่ง ลูกค้าได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ลูกค้าได้รับ (ความยิ้มแย้มแจ่มใส) ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เครื่องมือ บริการทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการ) เป็นเช่นไรลูกค้าจึงเลือกเอา การบริการที่น่าเอา ผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ ลูกค้าจะมีความพอใจ ที่เกิดขึ้นซึ่งทัศนคติของแนวคิดนี้มาจากบุคคลหลายบุคคล” โดยแนวคิดทฤษฎีนี้ อยู่ที่ผลลัพธ์ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy)

ทฤษฎีความคาดหมายจะคาดคะเนว่า โดยทั่ว ๆ ไปลูกค้าแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ค่อนข้างเด่นชัด หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการ นั้นตลอดเพราะเป็นผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่า ความหมายนี้ เกิดล่อนการบริการ จึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่เหตุของการมาใช้บริการเพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหมายที่จะได้รับจากสิ่งที่จูงใจ

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนได้รับการปรับปรุงอย่างมากในปัจจุบันเพราะผู้บริหารระดับสูงที่มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลจะให้ความสำคัญกับงานบริการ โดยมุ่งถึงผู้รับบริการเป็นหลักและเป้าหมายสุดท้ายคือ คุณภาพของการบริการที่เป็นเลิศ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการนั่นเอง สำหรับผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานนั้นหากพิจารณากันอย่างถ่วงถี้ เราทุกคนไม่ว่าจะมีหน้าที่การงานในด้านใดก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงไปจากงานบริการได้ เพราะงานบริการเกิดขึ้นได้ในทุกกรณีและหลายครั้งที่ให้บริการโดยไม่ได้พบหน้าลูกค้าเช่น การให้คำปรึกษาหรือให้บริการผ่านทางโทรศัพท์หรือโทรสารก็ สามารถทำให้ลูกค้าประทับใจจากการให้บริการได้ การให้บริการเป็นงานส่วนหนึ่งที่ทุกคนในกิจการต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน เราย่อมตระหนักถึงภารกิจอันสำคัญในความสัมพันธ์ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการบริการตลอดเวลา ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ซึ่งมีผลต่อลูกค้า ถือเป็นการบ่อนทำลายงานบริการ เป็นเรื่องของจิตวิทยาการให้บริการ (Servicing Psychology) ถ้าเรารู้ว่าทำไมลูกค้าจึงมาใช้บริการ เราก็จะให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม จิตวิทยาเบื้องต้นของการให้บริการคือการสร้างความพอใจแก่ผู้รับบริการ การให้บริการทุกด้านอย่างสมบูรณ์แก่ลูกค้าเป็นหน้าที่ของทุกคนเรามีส่วนต่อการบริการไม่ว่าเราจะมีตำแหน่งอะไร เราต้องเป็นผู้มีความเข้าใจในบริการขององค์การที่มีอยู่ มีความเชื่อมั่นในบริการของหน่วยงานเท่ากับเชื่อมั่นในตนเอง เป็นคนที่น่าเชื่อถือ สุขภาพดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส สินค้าของเราเป็นบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้แต่รู้สึกได้ ความเฉลียวฉลาดในการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเท่ากับงานในหน้าที่โดยตรงของเรา

2.3.1 ความหมายของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2542: 13) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งค่านความพยายามใด ๆ ก็ ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 42).- ได้ให้ความหมายของการบริการคือ กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการคนอื่นจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 126) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ตอบสนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ตัวอย่างเช่น โรงแรม โรงเรียน โรงพยาบาล ธนาคาร เป็นต้น

Stanton and Futrell (1987: 133) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นกิจกรรมหรือ ผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะของตนเองซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้า หรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจจะ เกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสิ่งนั้น การบริการนับเป็นกลยุทธ์ในการตอบสนองบุญคุณและให้ความรู้สึกที่ดี ความซาบซึ้งจริงใจ อาจเรียกได้ว่าการบริการคือ การกระทำ กระบวนการและผลของงาน

สุขุม นวลสกุล (2538 อ้างถึงใน อนงค์เอื้อวัฒนา 2542: 26) กล่าวว่า คำว่าบริการน่าจะ เป็น คำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่น มีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำน่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่า งานของเราคือการบริการ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริง ๆ นั้น ต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้ที่นำมาให้บริการได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจ บริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้ งานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า บริการหมายถึงการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้

2.3.2 ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานต่าง ๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการ ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัว บริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำคือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้และชัก นำให้ลูกค้าใหม่ๆ ตามมา (สมิต สัจฉกร 2542: 14-15) การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอัน ได้แก่ ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดี
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการ
6. มีการกล่าวถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการเพื่อไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. การเข้าใจความต้องการของลูกค้าเพื่อจะได้จัดให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม
2. การใช้วิธีสื่อสารที่ดีต่อลูกค้าเพราะการสื่อสารที่ดีทั้งทางวาจาหรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ที่องค์กรจัดไว้สื่อสารกับลูกค้า จะทำให้เกิดความสะดวกและความเข้าใจที่ดี
3. การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนเป็นการแสดงถึงการยอมรับและนับถือลูกค้า จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ
4. การมีความรับผิดชอบ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการในทุกกรณี จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น

2.3.3 องค์ประกอบของการให้บริการ

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2538 : 2) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านระบบการให้บริการประกอบด้วย
 - 1) ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ
 - 2) ความทั่วถึงเพียงพอของการบริการ
 - 3) การมีคุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลบริการที่ได้รับ
 - 4) ความคุ้มค่าและยุติธรรมในการได้รับบริการ
 - 5) ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย
 - 1) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
 - 2) ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ
 - 3) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ
 - 4) ความปลอดภัยของบริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประกอบด้วย
 - 1) ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่
 - 2) ความเสมอภาคของบริการ
 - 3) การมีบุคลิก ท่าที! ละม้ายาทในการบริการ
 - 4) ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ

2.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้นั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง (สมิต สัจฉกร 2542: 173-174) ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักและจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสม แต่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

คุณภาพคือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจ ให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณคุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพึงพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็วส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่บันก้าหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้ายังกำหนดเวลาแล้วยังต้องพัฒนาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้เกิดความรวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายรวมทั้ง สังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

2.3.5 ลักษณะของบริการที่ดี

องค์กรหรือหน่วยงานหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริหารมีหลักการให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 2 ประการ ได้แก่

1. ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอหมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด

2. ลูกค้าลูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูด จะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นสบายใจการให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไป ในแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการให้บริการที่ดีเป็นที่ ยอมรับกันทั่วไปมีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำให้ ทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลจากการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะอยู่ในอาคารปรับอากาศจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทัน ออกันใจ การแสดงออกอย่างกุกกักใจในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำอย่างถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำให้ เกิดความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือ เหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราบริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการ อย่างเป็นธรรมเป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างก็ตระหนัก ดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

2.3.6 มาตรฐานการบริการ

การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึง และใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตนเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการให้สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่มีจุดหมายที่กำหนดชัดเจนตายตัวการที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการ เพราะ เกรงว่าหากงานปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่ คลุ่มเครือ ไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะได้ปฏิบัติอย่างไรก็ได้และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการ ของผู้อื่นหรืองานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่าการปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่าอีก

ศิริอร ชันธหัตถ์(2531: 5) ได้กล่าวถึงมาตรฐานของพฤติกรรมบริการไว้ดังนี้

1. รับรู้การมาของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วที่สุด ด้วยการให้บริการเชิงรุกคือ มองหน้าสบตา ทักทาย แนะนำ

- 1) ยิ้มทุกครั้งที่สบตาผู้รับบริการ
- 2) ทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีครับ (ค่ะ)”,
- 3) ไต่ถามคำถามทั่วไป เมื่อได้รับคำตอบก็แนะนำให้บริการ
2. พูดกับผู้มารับบริการทุกคน ทุกครั้งต้องมีหางเสียง (ครับ/ค่ะ)
3. ทุกครั้งที่ติดต่อกับผู้มารับบริการ จะต้องแสดงกิริยา วาจา ที่แสดงถึง
 - 1) เข้าใจง่าย เอาใจใส่ ห่วงหา เอื้ออาทร
 - 2) เกรงใจ อ่อนน้อม สุภาพ ยกย่องนับถือ
 - 3) มีน้ำใจ ไม่เป็นภาระ ไม่ดูดย อำนวยความสะดวก
4. ใช้สรรพนามแทนตัวเองและผู้มารับบริการให้เหมาะสม
5. พูดกับผู้มารับบริการด้วยภาษาสุภาพและเข้าใจง่าย

6. ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัว ส่งเสียงดัง เล่นสนุก หรือรับประทานอาหารในขณะที่ให้บริการ
7. ไม่แต่งตัว แต่งหน้าต่อหน้าผู้มารับบริการ

2.3.7 คุณภาพของการบริการ

Parasuraman และคณะ (1990 อ้างถึงใน กุลณัฐ สิริบุญธรรม 2550: 20-21) กล่าวว่า ผลลัพธ์ ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ (Perceived Service) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อบริการที่จะได้รับ (Expected Services)

นอกจากนี้ Parasuraman และคณะยังได้ให้ความหมายของคุณภาพของการบริการว่า หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ โดยมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการเป็น 5 เกณฑ์ดังนี้

1. ความไว้วางใจและน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้

2. ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้และลูกค้าเกิดความรู้สึก มั่นคงปลอดภัย

3. สิ่งสามารถจับต้องได้หรือรูปลักษณะ (Tangibles) สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. ความใส่ใจและการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ความสามารถในการเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อสื่อสารและเข้าใจลูกค้า

5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันทีและให้ความช่วยเหลือ เป็นอย่างดีทั้งนี้ Parasuraman และคณะได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. รูปลักษณะประกอบด้วย

- 1) ความทันสมัยของอุปกรณ์
- 2) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
- 3) การแต่งกายของพนักงาน
- 4) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

2. ความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย

- 1) ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
- 2) การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
- 3) การทำงานไม่ผิดพลาด
- 4) การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ

5) การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

3. การตอบสนอง ประกอบด้วย

- 1) มีระบบให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
- 2) ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
- 3) ความรวดเร็วในการทำงานของลูกค้า
- 4) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

4. การให้ความมั่นใจ ประกอบด้วย

- 1) ความรู้ ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
- 2) การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
- 3) ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
- 4) พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

5. การดูแลเอาใจใส่ ประกอบด้วย

- 1) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
- 2) เวลาในการเปิดให้บริการลูกค้า
- 3) โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการผู้รับบริการ
- 4) ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
- 5) ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

Lovelock (1991: 41) ได้กล่าวถึงลักษณะการใช้เกณฑ์คุณภาพการให้บริการว่ามีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่กับลูกค้าคือไม่ให้นักค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ ความสามารถ

ในงาน

4. ความมีน้ำใจบุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ บริษัทและบุคลากรต้องมีความสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย บริการที่ให้อันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์(2539: 72) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการคือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. ระดับความสามารถของบริการในการทำนัดความต้องการของลูกค้า
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว
4. วัดคุณภาพของบริการที่ดัชนีความพึงพอใจหรือ CSI (Customer Satisfaction Index)

ของลูกค้าหลังจากได้รับบริการใน ๆ ไปแล้ว

2.3.8 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าให้พึงพอใจ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538: 25) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าให้พึงพอใจไว้ 7

ประการคือ

1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรม
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา
3. ให้บริการอย่างมีความเสมอภาค เสมอหน้า
4. การให้บริการอย่างเพียงพอคือ ความต้องการเพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวก

สถานบริการไปมาสะดวก สามารถใช้บริการง่าย สะดวก ปลอดภัย

5. การบริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผลสำเร็จ
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้าคือ การพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์อัธยาศัยที่ดี พุดไพเราะ

ถูกกาลเทศะ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 31) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการเกี่ยวกับกันกับด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสะดวกที่ได้รับบริการ
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. คุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่าการที่ผู้รับบริการจะพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับนั้นจะต้องมีอัธยาศัยดี รวดเร็ว บริการอย่างมีคุณภาพ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมและให้บริการอย่างดีสมกับที่ผู้รับบริการปรารถนา

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็น

การพัฒนาเทคนิคที่เรียกว่า การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs assessment) มาช่วยในการสำรวจและศึกษาปัญหาที่ต้องการการแก้ไขนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ และเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจเลือกหนทางการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง กับโครงการ (สุวิมล ว่องวานิช. 2558) แนวคิดของการประเมินความต้องการจำเป็นได้เริ่มต้นที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ในช่วง กลางทศวรรษที่ 1960 โดยโครงการต่าง ๆ เหล่านั้นมักถูกเรียกรวมให้มีการระบุวิธีการวัดและประเมินความต้องการของโครงการไว้ในเป้าหมายด้วย ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพของการวางแผนโครงการ ซึ่งต่อมาได้ กลายเป็นเกณฑ์พื้นฐานสำหรับการพิจารณาอนุมัติเพื่อให้การสนับสนุนโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการต่าง ๆ ทางการศึกษาเช่น โครงการที่เกี่ยวกับการส่งเสริมวิชาการ โครงการพัฒนาจิตใจและอารมณ์ ของเด็กนักเรียน และโครงการเกษตรกรรมทางอาชีวศึกษา เป็นต้น โครงการทั้งหลายเหล่านี้ต่างก็ได้ทำการ ประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ และเพื่อใช้ประโยชน์จากผลการประเมินให้กว้างขวาง มากยิ่งขึ้น ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับภาค และระดับชาติ (เยาวดี วิบูลย์ศรี. 2538: 65) การวางแผนโครงการโดยมิได้คำนึงถึงความต้องการจำเป็นในระดับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ และหา แนวทางปรับความต้องการจำเป็นย่อมจะก่อให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติและปัญหาอื่น ๆ ตามมาอย่างไม่สิ้นสุด โดยเฉพาะโครงการทางด้านบริการสังคม การละเลยต่อความต้องการจำเป็นของกลุ่มเป้าหมาย อาจ เป็นเหตุให้โครงการนั้นขาดความร่วมมือและไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ จำเป็นหรือไม่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ฯลฯ ทำให้เกิดความล่าช้าหรือสูญเสียทรัพยากรไปโดยเปล่าประโยชน์ การประเมินความต้องการจำเป็นจึงเป็นเครื่องมือที่ใช้เป็นจุดเริ่มต้นของการวางแผนโครงการ อันส่งผลไปถึงการวางแผนการประเมินได้ล่วงหน้า ปัจจุบันเทคนิคดังกล่าวได้รับความสนใจมากเพราะ สามารถช่วยระบุปัญหาที่เป็นปัญหาอย่างแท้จริง ทำให้เกิดการแก้ปัญหาได้ตรงจุดเป็นไปตามความต้องการ ของผู้เกี่ยวข้อง กับโครงการ (สุวิมล ว่องวานิช. 2558)

ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น

การประเมินความต้องการจำเป็นเป็นกระบวนการวิเคราะห์อย่างเป็นแบบแผนเป็นทางการ เพื่อให้ เห็นถึงความต้องการจำเป็นและเลือกความต้องการจำเป็นมาวางแผนเพื่อดำเนินการโดยมีนักวิชาการได้ให้ นิยามไว้ ดังนี้

Suarez. (1990: 29-31) นิยามความต้องการจำเป็นที่ใช้กันมี 3 ประเภท ประเภทแรกคือ การ นิยามในรูปของความแตกต่าง ซึ่งมีปัญหาอยู่ที่ว่าจะกำหนดระดับของสภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับใด ตั้งแต่ระดับอุดมคติ ระดับปกติวิสัย ระดับที่พอใจ ระดับที่คาดหวัง และระดับที่คิดว่าควรจะเป็นประเภทที่ สองคือ นิยามในรูปของความต้องการหรือความชอบ แม้จะมีผู้คัดค้านนิยามนี้มากแต่ก็มีใช้กันมาก ประเภท ที่สามคือ นิยามในรูปของความขาดแคลน ซึ่งหากไม่ได้รับการตอบสนองจะตกอยู่ในภาวะอันตราย นิยามนี้ ไม่ค่อยมีการนำไปใช้ เนื่องจากเป็นการยากที่จะกำหนดว่าระดับใด ลือว่าเป็นระดับขั้นต่ำที่หากไม่ได้รับการ ตอบสนองจะตกอยู่ในสภาวะที่ไม่น่าพอใจ

Kaufinan & English (สุวิมล ว่องวานิช. 2558; อ้างอิงจาก Kaufinan & English. 1981) ได้ให้ ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น ไว้หลายนัย คือ (1) การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการหาความต้องการที่เป็นผลสุดท้ายหรือผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่ได้ (2) การประเมินความต้องการจำเป็นหมายถึง กระบวนการสังเกต ทดลองเพื่อต้องการหาผลผลิตมาเทียบกับเกณฑ์แสดงให้เห็นถึง การพัฒนาการ (3) การประเมินความต้องการจำเป็นหมายถึงกระบวนการในการหาค่าความเที่ยงของ จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม และ (4) การประเมินความต้องการจำเป็นหมายถึง กระบวนการที่ใช้เป็นเครื่องมือ ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างผลที่ได้กับผลที่ต้องการแล้วนำมาจัดเรียงลำดับความสำคัญก่อนนำไปปฏิบัติ

สุวิมล ว่องวานิช (2558) กล่าวถึงนิยามของความต้องการจำเป็นว่าสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ (1) การนิยามความต้องการจำเป็นว่าเป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่มุ่งหวังกับสิ่งที่ เป็นอยู่จริง การให้นิยามในแนวนี้นสะท้อนถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น เรียกว่าเป็นการนิยามตาม “โมเดลความแตกต่าง” (2) การนิยามความต้องการจำเป็นว่าเป็นสิ่งซึ่งหากไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดสภาวะที่ไม่พึงประสงค์ขึ้นหรือสิ่งที่แสดงให้เห็นแล้วว่ามีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ซึ่งจะต้องเสริมให้กับส่วนที่ ขาดหายไปให้มีความสมบูรณ์ขึ้น นั่นคือ หากพบว่าองค์กรใดประสบกับสภาวะที่ไม่พึงประสงค์ในเรื่องใด องค์กรนั้นก็มีความต้องการจำเป็นที่ต้องได้รับการตอบสนองในเรื่องนั้น ความต้องการจำเป็นโดยนิยามนี้ จึง เป็นตัวสะท้อนถึงการแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้นในขณะ ที่ ศิริชัย กาญจนวาสิและคณะ (2541: 25) กล่าวว่า การประเมินความต้องการจำเป็นมี จุดมุ่งหมายที่สำคัญ 4 ประการ คือ (1) เพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการวางแผน ซึ่งจะส่งผลในการจำแนกเป้าหมาย การตัดสินใจถึงขอบเขตของเป้าหมายว่าจะทำได้แค่ไหน (2) เพื่อเป็นการตรวจวิเคราะห์หรือการจำแนก แยกแยะปัญหาหรือหาจุดอ่อนของสิ่งที่ศึกษาอันจะทำให้การวางแผน เป็นไปอย่างเหมาะสม (3) เพื่อใช้เป็น ส่วนประกอบสำหรับการประเมินหลายๆ รูปแบบ และ (4) เพื่อนำไปใช้กับการรับรองสถาบันการศึกษาเช่น การประเมินผลผลิตในเรื่องของนักศึกษาผลการประเมินชนิดนี้ นำไปจำแนกความพยายามทางการศึกษาของ โรงเรียนหรือระบบโรงเรียนว่าเกิดประสิทธิภาพหรือไม่ สรุปได้ว่า การประเมินความต้องการจำเป็น เป็นกระบวนการที่เป็นระบบซึ่งใช้เพื่อกำหนดความแตกต่างระหว่างสภาพที่มุ่งหวังกับสภาพที่เป็นจริง ส่วนใหญ่จะเน้นที่ความแตกต่างของผลลัพธ์จากนั้นจะมี การจัดเรียงลำดับความสำคัญของความแตกต่างนั้น แล้วเลือกความต้องการจำเป็นมาแก้ไข

ขั้นตอนการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น

เนื่องจากการใช้ประโยชน์จากผลที่ได้รับจากการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น คือ การนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กร ตามหลักการบริหารองค์กรเมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นแล้ว ต้องนำข้อมูล ความต้องการจำเป็นมาวิเคราะห์เพื่อศึกษาสาเหตุที่ตามมาเพื่อให้เกิดความต้องการจำเป็น นั้น ๆ จากนั้นจึงทำการศึกษาการแก้ไขปัญหาและผลกระทบที่ตามมาเพื่อจะได้กำหนดแผนงานที่หน่วยงาน ต้องไป ดำเนินการจัดทำให้สำเร็จเพื่อสนองความต้องการจำเป็นให้ครบถ้วน ดังนั้นกระบวนการประเมิน ความ ต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์จึงประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

1. การระบุความต้องการจำเป็น (Needs identification) เป็นการศึกษาสภาพปัจจุบันก่อนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง การวางแผนจำเป็นต้องมีข้อมูล หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลมาใช้ระบุลำดับความสำคัญของความ ต้องการจำเป็น

2. การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Needs analysis) เป็นการวิจัยเพื่อค้นหาแนวทางการแก้ไขและ ทรัพยากรที่ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นที่ได้จากการศึกษาในช่วงแรกโดยเก็บข้อมูลจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ผู้ทรงคุณวุฒิ องค์กรในชุมชน การศึกษาเอกสาร และการระดมความคิด

3. การกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหาความต้องการจำเป็น (Needs solution) เป็นขั้นตอนที่ วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาและเกิดความต้องการจำเป็นเพื่อกำหนดยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสม ตามบริบทหรือการออกแบบพัฒนาตามทางเลือก

สรุปได้ว่า ขั้นตอนการวิจัยความต้องการจำเป็นนั้นต้องมีการระบุความสำคัญของปัญหา โดย นำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อที่จะหาสาเหตุและเป็นแนวทางในการแก้ไข จากนั้นจะมากำหนดทางเลือก ในการหาวิธีการแก้ไขปัญหาซึ่งในแต่ละขั้นตอนจะมีวิธีการหรือเครื่องมือเพื่อนำมาใช้สำหรับการแก้ปัญหา

เทคนิคที่ใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็น

Witkin & Altschuld. (1995: 105) ได้แบ่งแหล่งข้อมูลความต้องการจำเป็นออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. เอกสารหรือรายงานที่มีอยู่เป็นข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมเอาไว้แล้วเช่น ตัวบ่งชี้ทางสังคม ข้อมูลจากการทำสำมะโนประชากร ผลการประเมินความต้องการจำเป็นทางการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะ ประชากร และรายงานผลการประเมินโครงการ เป็นต้น

2. กระบวนการที่เกิดจากการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากผู้ให้ข้อมูลมี 2 ชนิดคือ

2.1 กระบวนการที่ไม่ต้องอาศัยการมีปฏิสัมพันธ์ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกิดจากการถ่ายโอน ระหว่างผู้ให้ข้อมูลแต่ละบุคคลกับผู้ประเมินหรือผู้สัมภาษณ์ โดยจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์หรืออาจจะมี ปฏิสัมพันธ์ต่อกันเพียงเล็กน้อย สำหรับเทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้ คือ การสำรวจโดยใช้ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์รายบุคคล เทคนิคเหตุการณ์วิกฤต การสำรวจแบบเดลฟายทางไปรษณีย์ และ การวิเคราะห์ผลกระทบไขว้

2.2 กระบวนการที่อาศัยการมีปฏิสัมพันธ์ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้รูปแบบกระบวนการ กลุ่มที่ต้องอาศัยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ให้ข้อมูลด้วยกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับมุมมองหรือ ข้อคิดเห็นที่สอดคล้องกัน เทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้คือ การทำประชาพิจารณ์ อาศรม ความคิดของชุมชน เทคนิคกลุ่มสมมติ การสนทนากลุ่ม เทคนิคการระดมความคิดเดิม และการฉายภาพอนาคต

3. กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนใหญ่เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อรับทราบถึงสาเหตุและผลกระทบที่ตามมา เทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้คือ การวิเคราะห์งานการวิเคราะห์ผลกระทบ ไขว้วงล้ออนาคต การวิเคราะห์แนวโน้ม การวิเคราะห์เชิงสาเหตุ แผนภูมิแบบล้างปลา การวิเคราะห์สาเหตุและผลที่ตามมา และการวิเคราะห์แบบฟอลท์ทรี

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น จะนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาและผลกระทบที่ตามมาซึ่งอาศัยเทคนิคต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาและเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม เทคนิคของการหาความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับบริการทางด้านบริการสังคมนั้นทำได้หลายวิธีตั้งแต่วิธีง่าย ๆ ไปจนถึงวิธีที่สลับซับซ้อน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ความรู้ของข้อมูลเบื้องต้นทางสถิติและการวิจัยที่เกี่ยวกับชุมชนที่มีอยู่ก่อนแล้วกับประสบการณ์ความชัดเจนในการวางแผนการปฏิบัติโครงการ ถ้าข้อมูลและความรู้ดังกล่าวมีอยู่อย่างเพียงพอและมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบเชื่อถือได้ เราก็อาจจะนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ในการประเมินความต้องการจำเป็นได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

2.5 งานบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา ของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา

งานบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา (พ.ศ. 2560 - 2564) ฉบับที่ 2 ได้ประมวลผลการดำเนินงานในรอบระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 - 2569) โดยได้นำทิศทางของแผนบริหารราชการแผ่นดิน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ยุทธศาสตร์การให้บริการกระทรวงศึกษาธิการ กรอบแผนอุดมศึกษา ระยะยาว 15 ปี ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา นโยบายของคณะผู้บริหาร และข้อมูลจากทำ SWOT การระดมสมองของผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยจัดทำสัมมนา จำนวน 2 ครั้ง เมื่อวันที่ 23 - 24 มิถุนายน 2559 และวันที่ 21 - 22 ธันวาคม 2559 ได้จัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ : คลังความรู้และภูมิปัญญาเพื่อการศึกษาของแผ่นดิน
2. ยุทธศาสตร์หลักของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา
 - ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาคุณภาพบัณฑิต
 - ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาคุณภาพการวิจัยและบริการวิชาการ
 - ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
 - ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การมีส่วนร่วมและการรับผิดชอบต่อสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 : การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายใน

3. พันธกิจ

1. ดำเนินการจัดการศึกษาอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ควบคู่กับการเสริมสร้างเสรีภาพทางวิชาการและการใฝ่เรียนรู้ตลอดเวลา บนพื้นฐานของหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ

2. ดำเนินการพัฒนาคุณภาพงานวิจัย เพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ในศาสตร์แขนงต่าง ๆ และดำเนินการให้บริการทางวิชาการและการถ่ายทอดองค์ความรู้ เพื่อการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงาน ภาครัฐและเอกชน ตลอดจนสังคมชุมชนให้สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาทางด้านการเมือง เศรษฐกิจที่มีความเป็นพลวัตสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมสาธารณะในรูปแบบต่าง ๆ โดยครอบคลุมการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา และการกีฬา รวมทั้งหมดแสดงบทบาทนำในการพัฒนาสังคมชุมชนและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

4. เป้าหมายเชิงนโยบาย

1. สร้างงานวิจัย และนำไปใช้ประโยชน์
2. สร้างกิจกรรม/โครงการ ที่ทำร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. สัดส่วนการดำเนินงานทำของบัณฑิตที่ตรงกับสาขาวิชา
4. การจัดอันดับของคณะฯ เป็นหนึ่งในสาม ของประเทศ
5. มีศูนย์ความเป็นเลิศด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา
6. ได้รับรางวัลระดับชาติและนานาชาติ

เป้าประสงค์ ผลผลิต ยุทธศาสตร์ แผนงาน และโครงการของแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์ 2 การพัฒนาคุณภาพการวิจัย และการบริการวิชาการ

เป้าประสงค์

1. หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาที่เน้นการวิจัยมีความเข้มแข็ง
2. ผลงานวิจัย คุณภาพงานวิจัย เป็นที่ยอมรับในระดับสากล
3. มีบรรยากาศทางวิชาการ สภาพแวดล้อม และเครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สร้างแรงจูงใจในการทำวิจัย รวมทั้งเกื้อหนุนส่งเสริมพัฒนาสิ่งประดิษฐ์และการจดสิทธิบัตร
4. มีการพัฒนาองค์ความรู้จากงานวิจัยให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการที่ได้รับการยอมรับ และนำองค์ความรู้มาพัฒนาการเรียนการสอน การผลิตบัณฑิต และการบริการสังคม
5. คณะฯ มีบทบาทในการเป็นผู้นำด้านวิชาการต่อสังคม (Center of Excellence) เป็นแหล่งประสานงานร่วมเครือข่ายการวิจัยกับ หน่วยงานภายนอก เพื่อผลิตผลงานทางวิชาการที่ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ

6. ให้บริการวิชาการและงานวิจัยกับหน่วยงานต่าง ๆ โรงเรียน และประชาชนทั่วไป
7. สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการให้บริการ

วิชาการกับสังคม

ผลผลิต

การวิจัย และการบริการวิชาการได้รับการยอมรับในระดับชาติ และนานาชาติ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ชญาภาภรณ์ นวลสิงห์ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อสภาพแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ด้านการเรียน การสอน ด้านการบริหาร ด้านกิจกรรมนิสิต และด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา สภาพการพักอาศัย และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ที่ศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์) ปีการศึกษา 2546 จำนวน 509 คน พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อ สภาพแวดล้อมศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์) โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง นิสิตชายและนิสิตหญิง ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกัน สภาพการพักอาศัยต่างกัน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ สภาพแวดล้อมโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะ ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อสภาพแวดล้อมโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเรียนการสอน ด้านการบริหาร ด้านกิจกรรมนิสิต และด้านอาคารสถานที่ นิสิตมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อาภาพร บุลศรี (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่องานบริการและสวัสดิการ นิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการ ของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับ ปาน กลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านงานบริการนิสิตและด้านงานบริการจัดหางานนิสิตมีความ คิดเห็นว่า เหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนด้านงานอนามัย นิสิตเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมาก นิสิตมีความ คิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์) โดยรวมว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานบริการ จัดหางาน และงานอนามัย นิสิตมีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนด้านงานบริการนิสิต นิสิตเห็นว่ามี ความเหมาะสมในระดับมาก นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการ ของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความคิดเห็นด้านงานบริการ นิสิตและ ด้านงานอนามัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านงานบริการจัดหางาน ไม่พบความแตกต่าง นิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่าย สวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 นิสิตที่ศึกษาอยู่ในคณะต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่าย สวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความคิดเห็นงานบริการนิสิตและด้านงาน บริการจัดหางานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านงานอนามัยไม่พบความแตกต่าง นิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์) ในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน นิสิตที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการและสวัสดิการของฝ่ายสวัสดิการนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์) ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นราทิพย์ บุญสิริโรจน์ (บทคัดย่อ : 2553) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการ ศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬาสถาบันการพลศึกษาที่มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการศูนย์วิทยาศาสตร์ การกีฬา ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการจัดการตามตัวแปรเพศและสถานภาพ ของบุคลากรสถาบันการพลศึกษา และเพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพศและสถานภาพ ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการ ศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬา กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากร ของสถาบันการพลศึกษา ในวิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 4 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตมหาสารคาม วิทยาเขตอุดรธานี วิทยาเขตศรีสะเกษ และวิทยาเขตชัยภูมิ จำนวน 75 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Cluster Random Sampling) เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการ ศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬาสถาบันการพลศึกษา ที่มีค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ระหว่าง .45 ถึง .81 ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเที่ยงเบนมาตรฐาน และ F-test (Two-way MANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

1. บุคลากรสถาบันการพลศึกษาโดยรวม และจำแนกตามเพศและสถานภาพส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬาโดยรวมและเป็นรายด้าน คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการเงิน ด้านการจัดการ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก
2. บุคลากรเพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการจัดการของสถาบันการพลศึกษามากกว่าเพศหญิง และอาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทาง ดังกล่าวทั้ง 4 ด้านมากกว่าเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสรุปแนวทางการบริหารจัดการ ศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬาสถาบันการพลศึกษา ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการเงิน

และด้านการจัดการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากจึงควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานตามปัจจัยการบริหารจัดการการกีฬาให้มีประสิทธิผลต่อไป

ณัฐชานิตย์ ธนธรรมพานนท์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการแก้ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬาเพื่อความเป็นเลิศ สถาบันการพลศึกษา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางการแก้ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬาเพื่อความเป็นเลิศ สถาบันการพลศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาสภาพและปัญหา เป็นผู้บริหารระดับสูง และระดับปฏิบัติการของสถาบันการพลศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มที่ทำงานเกี่ยวข้องกับศูนย์กีฬาเพื่อความเป็นเลิศของสถาบัน การพลศึกษาโดยตรง จำนวน 55 คน การศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาให้ผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมใน การสนทนากลุ่ม จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามสภาพและปัญหา ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ และด้านการควบคุม ความเที่ยงตรงของ แบบสอบถามอยู่ระหว่าง .67-1.00 มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .23-.80 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87 วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป และสรุปความคิดเห็น แนวทางการแก้ปัญหาจากการสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า สภาพและปัญหาการบริหารจัดการ ศูนย์กีฬาเพื่อความเป็นเลิศสถาบันการพลศึกษา ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ และด้านการควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางแนวทางการแก้ปัญหาศูนย์กีฬาเพื่อความเป็นเลิศ สถาบันการพลศึกษา ด้านการวางแผนให้มีการวางแผนเป็นระยะให้สอดคล้องกับระยะเวลา การปฏิบัติงาน จัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยง จัดทำระบบสารสนเทศ ให้ทันสมัย นำหลักวิทยาศาสตร์การกีฬา มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนานักกีฬา ด้านการจัดองค์กร ให้กำหนดคุณสมบัติของผู้ฝึกสอนกีฬาจัดหา นักวิทยาศาสตร์การกีฬามาให้คำปรึกษาอีก ทั้งให้ทำความร่วมมือกับบุคลากรองค์กรต่าง ๆ ด้านการนำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินงานการเสนอแนะและให้มี การประเมินความพึงพอใจ สร้างความตระหนักแก่นักกีฬาให้ปฏิบัติหน้าที่ ที่รับผิดชอบ ด้านการควบคุม ให้มีการประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ และนำผลการประเมินมาปรับปรุง จัดทำขั้นตอนกระบวนการ ปฏิบัติงานรวมทั้งให้มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาเพื่อนำมาปรับปรุงวางแผน การดำเนินงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

Baker. (1991) อ้างถึงใน เกสร มาลา, 2550) ศึกษาบริการด้านกิจการนักศึกษาสำหรับนักศึกษาผู้ใหญ่ในวิทยาลัยชุมชนเวอร์จิเนียพบว่า การบริการในด้านการรับนักศึกษา การให้คำปรึกษา การช่วยเหลือทางการเงิน การลงทะเบียนเพียงพอสำหรับความต้องการของนักศึกษาผู้ใหญ่และต้องการให้ปรับปรุง ในด้านบุคลากรของวิทยาลัย ชุมชน การ กิจกรรมนักศึกษา อาหารและบริการส่งเสริมการศึกษา โดยทั่วไปมี ความแตกต่างเล็กน้อยในแต่ละบริการ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของบริการที่ศึกษา นักศึกษา เสนอแนะให้วิทยาลัยชุมชนเวอร์จิเนียประเมินต่อไป ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของบริการ ที่จัดสำหรับนักศึกษาผู้ใหญ่

Kamuche. (1994) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและภาพพจน์ของมหาวิทยาลัยของนิสิตภาคบริหารธุรกิจที่มีต่อมหาวิทยาลัย 8 ด้าน โดยศึกษากับนิสิตจำนวน 639 คน ของภาควิชาบริหารธุรกิจที่กำลัง ศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยเท็กซัสเหนือ (UNT) และมหาวิทยาลัยสตรีแห่งรัฐเท็กซัส (TWU) กลุ่มตัวอย่างได้ ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ซึ่งพบว่า ภาพพจน์ของมหาวิทยาลัยมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเข้าเรียน ในการศึกษาครั้งนี้ นิสิตให้ความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยทั้งสองแห่งที่ ทำการศึกษามีภาพพจน์เชิงบวก และนิสิตของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐเท็กซัส (TWU) มีความพึงพอใจต่อระบบสถาบันและการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสูงกว่านิสิตของมหาวิทยาลัยเท็กซัสเหนือ (UNT) และนิสิตที่ได้เข้าเรียนมาตั้งแต่ต้นทั้งสองมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตที่เรียนมาในระยะยาว และในสุดท้ายนิสิตได้มีความคิดเห็นว่าทั้ง 2 มหาวิทยาลัยมีบริการอยู่ในระดับกลาง

Lino and others. (2009 : 895-919) ได้ศึกษา “กระบวนการและ การบริหารจัดการมูลค่าของเทคนิคการผ่าตัดแบบใหม่ในโรงพยาบาล” วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ คือเพื่อวิเคราะห์ศักยภาพของการประยุกต์ใช้การวิเคราะห์กระบวนการและมูลค่าที่ใช้กิจกรรมเป็น ฐาน (ABC activity - based Costing) ในบริบทของการสาธารณสุขเพื่อก่อให้เกิดความเป็นประโยชน์ ใช้การศึกษารายกรณีเชิงประจักษ์ ในโรงพยาบาลทัสแคน จากเดือน กันยายน 2005 - มีนาคม 2006 ข้อมูลได้มาจากการสัมภาษณ์พนักงาน และการสังเกตการณ์โดยตรง พบว่า ปัจจัยสำคัญหลายประการในการวิเคราะห์กระบวนการและการนำมูลค่าที่ใช้กิจกรรมเป็นฐาน (ABCActivity - based Costing) ไปประยุกต์ใช้กับโรงพยาบาล ปัจจัยแรก ความต้องการที่ใช้การรวบรวมพัฒนาการของแบบจำลองเชิงโครงสร้างให้เป็นไปตามคุณลักษณะเฉพาะของบริบทขององค์กร (ปรับแบบจำลองให้เข้ากับบริบทขององค์กร) และการปฏิบัติงานของการรักษา (Clinical) ประการที่สอง ปัญหาทางด้านวัฒนธรรมและภาษา เพราะว่า ผู้ประกอบอาชีพ (วิชาชีพ) มีอุปสรรค ในการทำความเข้าใจภาษาที่ใช้ในการทำกิจกรรม และกลุ่มวิชาชีพเหล่านั้นไม่สามารถรับแบบจำลอง ที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อใช้ในการประเมินผลการทำงานของกลุ่มวิชาชีพตน ดังนั้น ย่อมมีการต่อต้าน ประการที่สาม ปัญหาของสารสนเทศ กล่าวโดยตรงคือ การประมาณค่าที่ถูกต้องตามความเป็นจริงอาจถูกจำกัดไว้โดย ข้อความที่กำหนดไว้ให้ (ข้อความจำกัดความเป็นไปที่แท้จริง ของคำตอบ) ดังที่เห็นชัดเจนในงานวิจัยนี้

จากงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ สรุปได้ว่า กิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกาย ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งช่วยขัดเกลาให้บุคคลมีจิตใจกลาหาญอดทนมีน้ำใจนักกีฬาสุขภาพ รูปร่าง และรูกายปลูกฝังพลานามัยให้สมบูรณ์แข็งแรงเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลเป็นผู้มีสมรรถภาพที่ดี

ทั้งทางร่างกายจิตใจอารมณ์สังคมและสติปัญญา เป็นผลทำให้เยาวชนเติบโตใหญ่เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติต่อไปนั้น ถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่สุดในการพัฒนานคน การพัฒนาพลศึกษาและวิทยาศาสตร์การกีฬาควบคู่ไปกับการพัฒนากีฬาเพื่อการแข่งขันหรือเพื่อความเป้นเลิศได้นั้นถือได้ว่า“พลศึกษาและวิทยาศาสตร์การกีฬา”เป็นตัวจักรในการขับเคลื่อนที่สำคัญยิ่งในการที่จะนำมาพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถทางด้านการกีฬาของนักกีฬาไทยก้าวไกลไปในระดับสากลโดยในปัจจุบันหลาย ๆ หน่วยงาน รวมถึงคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้เล็งเห็นความสำคัญในการการบริการวิชาการแก่สังคม จึงเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาพึงให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อมุ่งทำการศึกษาวิจัยของคความรูใหม่ ๆ และนำมาใช้พัฒนา ส่งเสริมด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย มีดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีดำเนินการสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 3 วิทยาเขต จำนวน 35,020 คน แบ่งเป็น 3 วิทยาเขต วิทยาเขตบางแสน นิสิตจำนวน 31,842 คน วิทยาเขตสระแก้ว นิสิตจำนวน 1,435 คน วิทยาเขตจันทบุรี นิสิตจำนวน 1,736 คน (กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยบูรพา. 2561)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 3 วิทยาเขต ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากตารางสำเร็จรูปของเครซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน สุทธนู ศรีไสย์, 2551)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่าง ๆ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย
2. กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะของคุณลักษณะแต่ละด้านเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการวัดแต่ละด้าน โดยผู้วิจัยสร้างเอง มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3. ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร 4. ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต 5. ด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการ

ของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา นำข้อมูลทั้งหมดที่รวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ และสรุปรายละเอียดรูปแบบการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนิสิต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะที่สังกัด สาขาวิชาที่เรียน วิทยาเขตที่เรียน เป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อความในช่องว่าง เป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามถามเพื่อประเมินความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์ การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา มีรูปแบบของการให้ตอบ ข้อมูลแบบตอบสนองคู่ จำนวน 25 ข้อ ลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการประเมินสภาพที่เป็นจริง ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินสภาพ ที่พึงประสงค์

โดยผู้ตอบแบบสอบถาม จะประเมินค่าความต้องการจำเป็นที่มีต่อประเด็นต่าง ๆ ในการพัฒนา ทั้ง 3 ด้าน ของตนเองจากแบบสอบถามแต่ละข้อตามระดับการประเมิน 5 ระดับทั้ง 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความต้องการจำเป็นต่อประเด็นต่าง ๆ ของสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน

4.50 – 5.00 หมายความว่า เป็นประเด็นที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน
อยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายความว่า เป็นประเด็นที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน
อยู่ในระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายความว่า เป็นประเด็นที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน
อยู่ในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายความว่า เป็นประเด็นที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน
อยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายความว่า เป็นประเด็นที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ความต้องการจำเป็นต่อประเด็นต่าง ๆ ที่พึงประสงค์

4.50 – 5.00 หมายความว่า เป็นประเด็นที่ตรงกับสภาพที่พึงประสงค์
อยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายความว่า เป็นประเด็นที่ตรงกับสภาพที่พึงประสงค์
อยู่ในระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายความว่า เป็นประเด็นที่ตรงกับสภาพที่พึงประสงค์
อยู่ในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายความว่า เป็นประเด็นที่ตรงกับสภาพที่พึงประสงค์
อยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายความว่า เป็นประเด็นที่ตรงกับสภาพที่พึงประสงค์
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิดเสนอแนะในเรื่องของความต้องการรับบริการวิชาการด้าน
วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา
เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และเสนอแนะต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบ
ความสอดคล้อง ครอบคลุมของเนื้อหาและความชัดเจนของข้อคำถาม โดยนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง
(Item Objective Conguence Index : IOC) ซึ่งมีข้อคำถามทั้งสิ้น 25 ข้อ และพิจารณาเลือกข้อคำถาม
ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ .50 - 1.00 (สมนึก ภัทธิยธนี. 2560) ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้มีค่า IOC
อยู่ระหว่าง .80 – 1.00 โดยผู้เชี่ยวชาญมีดังนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.นภพร ทัศนัยนา อาจารย์พิเศษ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้เชี่ยวชาญด้านบริหารจัดการกีฬา และการสอนทางการออกกำลังกายและการกีฬา

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนิตา จุลวนิชย์พงษ์ อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์
การกีฬา ผู้เชี่ยวชาญ ด้านจิตวิทยาการกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา

3. อาจารย์ ดร.พิชญาวีร์ ภาณุรัตน์ฐานนท์ ผู้อำนวยการศูนย์กีฬาสรีนธร มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ประจำภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะพลศึกษา ผู้เชี่ยวชาญ ด้านจิตวิทยา
การกีฬา การฝึกสอนผู้นำทางการกีฬา และวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา

4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรรร ธงยศ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิจัยและพัฒนาการศึกษา
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย การวัดผลประเมินผลการศึกษา

5. อาจารย์ ดร.จารุวรรณ เขียวน้ำขุม อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษ
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย วัดผลและสถิติการศึกษา

5. นำแบบสอบถามจำนวน 25 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try - Out) กับนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขต
ชลบุรี จำนวน 50 คน กับตัวแทนนิสิต ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ภายหลังจากทดลองใช้นำมาหาคุณภาพรายข้อ
ได้แก่ ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) โดยใช้เกณฑ์ค่า Corrected item-total correlation
ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง .42 - .077 และหาค่าความเที่ยงโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach
(Cronbach 's alpha coefficient) มีค่า .95 แสดงว่า เครื่องมือมีอำนาจจำแนกระดับดีและมีความเที่ยง
ดีมาก สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (รายละเอียดค่าอำนาจจำแนก และค่าความเที่ยง
ในภาคผนวก ง)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน มกราคม ถึงเดือน มีนาคม 2562 โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลักษณะเครื่องมือ ดังนี้

- 3.1 แบบสอบถามสำหรับนิสิต ใช้วิธีประสานกับอาจารย์ของแต่ละคณะเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถาม และนัดหมายวัน เวลา ที่จะมาขอรับแบบสอบถามคืน
- 3.2 นำข้อมูลมาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นจริงกับสภาพที่พึงประสงค์
- 3.3 จัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็น นำความต้องการจำเป็นในลำดับที่ 1 ถึง 3 ไปเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไข

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดำเนินการ ดังนี้

4.1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนิสิต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะที่สังกัด สาขาวิชาที่เรียน วิทยาเขตที่เรียน เป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อความในช่องว่าง เป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และหาร้อยละ

4.2 ข้อคำถามเพื่อประเมินมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3. ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร 4. ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต 5. ด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการของ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา มีรูปแบบการตอบข้อมูลสองชุด โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการประเมินสภาพที่เป็นจริง ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินสภาพที่พึงประสงค์

ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และจัดลำดับความสำคัญของค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง (Priority Needs Index; PNI_{modified}) และในกรณีที่ค่า PNI_{modified} เท่ากันจะพิจารณาจากค่า PNI ประกอบ

ค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็น (สุวิมล ว่องวาณิช, 2558) คำนวณโดยใช้

สูตร ดังนี้

$$\text{ค่า PNI}_{\text{modified}} = (I-D)/D$$

เมื่อ I = ค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์

D = ค่าเฉลี่ยสภาพที่เป็นจริง

$$\text{ค่า PNI} = (I-D) \times I$$

เมื่อ I = ค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์

D = ค่าเฉลี่ยสภาพที่เป็นจริง

4.3 การวิเคราะห์เพื่อจัดลำดับความต้องการจำเป็นซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญเนื่องจากทำให้ทราบระดับของความต้องการจำเป็นของสภาพที่ทำการศึกษ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ Priority Needs Index แบบปรับปรุงที่พัฒนาโดย นางลักษณ์ วิรัชชัยและสุวิมล ว่องวาณิช (สุวิมล ว่องวาณิช, 2558) โดยใช้สูตร $\text{PNI}_{\text{modified}} = (I-D)/D$ เป็นวิธีการหาค่าของผลต่างของสภาพที่พึงประสงค์ (I) กับสภาพที่เป็นจริง (D) แล้วหารด้วยสภาพที่เป็นจริง (D) เพื่อควบคุมขนาดของความต้องการจำเป็นให้อยู่ในพิสัยที่ไม่มีช่องว่างมากเกินไป และให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบ เมื่อใช้ระดับของสภาพที่เป็นอยู่จริงเป็นฐานในการคำนวณการพัฒนาเข้าสู่สภาพที่คาดหวังของกลุ่ม จากนั้นนำผลการวิเคราะห์มาทำการจัดลำดับความต้องการจำเป็นตามค่า $\text{PNI}_{\text{modified}}$ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

4.5 นำแบบสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของความจำเป็น แนวทางการแก้ไข วิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

4.5.1 นำแบบสัมภาษณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะรายข้อที่มีความต้องการจำเป็นใน 3 ลำดับแรกของแต่ละด้าน

4.5.2 วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ของผู้ความคิดเห็นในแต่ละด้าน และรายข้อ นำเสนอเป็นคำบรรยายแบบความเรียงโดยนำเสนอข้อมูลที่มีความคิดเห็นสูงสุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้เสนอตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนประชากร
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
f	แทน	จำนวนความถี่
%	แทน	จำนวนร้อยละ
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
D	แทน	ค่าเฉลี่ยสภาพที่เป็นจริง (Degree of Success)
I	แทน	ค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ (Important)
PNI Modified	แทน	ค่าดัชนีชี้ความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง

2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนิสิต ได้แก่ เพศ อายุ คณะที่สังกัด สาขาวิชาที่เรียน ระดับชั้นปี วิทยาเขตที่เรียน เป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อความในช่องว่าง เป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และหาร้อยละ

2.2 ข้อคำถามเพื่อประเมินมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การบริการให้คำปรึกษา 2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3. ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร 4. ด้านการจัด โครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต 5. ด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อม แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา มีรูปแบบการตอบข้อมูลสองชุด โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการประเมินสภาพที่เป็นจริง ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินสภาพที่พึงประสงค์ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และจัดลำดับความสำคัญของค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง (Priority Needs Index; PNI_{modified}) และในกรณีที่ค่า PNI_{modified} เท่ากันจะพิจารณาจากค่า PNI ประกอบค่าดัชนีจัด เรียงลำดับความต้องการจำเป็น

2.3 การวิเคราะห์เพื่อจัดลำดับความต้องการจำเป็นซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญเนื่องจาก ทำให้ทราบระดับของความต้องการจำเป็นของสภาพที่ทำการศึกษา ด้วยวิธีการวิเคราะห์ Priority Needs Index แบบปรับปรุงที่พัฒนาโดย นางลักษณะ วิรัชชัยและสุวิมล ว่องวานิช (สุวิมล ว่องวานิช. 2558) จากนั้นนำผลการวิเคราะห์มาทำการจัดลำดับความต้องการจำเป็นตามค่า PNI_{Modified} โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย จัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็น นำความต้องการจำเป็นในลำดับ ที่ 1 ถึง 3 ไปเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไข

2.4 นำแบบสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของความจำเป็น แนวทางการแก้ไข วิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

2.4.1 นำแบบสัมภาษณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะรายชื่อที่มีความ ต้องการจำเป็นใน 3 ลำดับแรกของแต่ละด้าน

2.4.2 วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ของผู้ความคิดเห็น ในแต่ละด้านและรายชื่อ นำเสนอเป็นคำบรรยายแบบความเรียงโดยนำเสนอข้อมูลที่มีความคิดเห็นสูงสุด

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา ของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทั้งสิ้น 289 ฉบับจาก กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 380 คน คิดเป็นร้อยละ 76.05 ซึ่งเป็นเกณฑ์ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับWilliams (2010) ได้กล่าวว่าอัตราการตอบกลับที่อยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมากมากกว่าร้อยละ 75 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการ วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอข้อมูลโดยแสดงค่าความถี่ และร้อยละ

ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ เพศ อายุ คณะที่สังกัด สาขาวิชาที่เรียน ระดับชั้นปี วิทยาเขตที่เรียน เป็นความถี่ และร้อยละของ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=289)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 เพศชาย	140	48.40
1.2 เพศหญิง	149	51.60
รวม	289	100.00
2. อายุ		
2.1 ตั้งแต่ 17-21 ปี	251	86.90
2.2 ตั้งแต่ 22-26 ปี	38	13.10
รวม	289	100.00
3. คณะที่สังกัด		
3.1 วิทยาศาสตร์การกีฬา	107	37.00
3.2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	20	6.90
3.3 ศึกษาศาสตร์	26	9.00
3.4 เทคโนโลยีการเกษตร	32	11.2
3.5 วิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์	24	8.30
3.6 การจัดการและการท่องเที่ยว	11	3.80
3.7 เทคโนโลยีทางทะเล	27	9.30
3.8 วิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	18	6.20
3.9 อัญมณี	24	8.30
รวม	289	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=289)	ร้อยละ
4. สาขาวิชาที่เรียน		
4.1 สื่อสารมวลชนทางกีฬา	24	8.30
4.2 วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา	79	27.30
4.3 บริหารจัดการและกีฬาศึกษา	8	2.80
4.4 ภาษาอังกฤษ	17	5.90
4.5 ภาษาญี่ปุ่น	1	.30
4.6 พลศึกษา	26	9.00
4.7 เกษตรศาสตร์	12	4.00
4.8 การจัดการและการท่องเที่ยว	9	3.10
4.9 เทคโนโลยีทางทะเล	25	8.70
4.10 เทคโนโลยีการเกษตร	10	3.50
4.11 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ	4	1.40
4.12 เทคโนโลยีสารสนเทศ	4	1.40
4.13 บริหารธุรกิจบัณฑิต	6	2.10
4.14 อัญมณีและเครื่องประดับ	6	2.10
4.15 ธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ	6	2.10
4.16 ออกแบบเครื่องประดับ	11	3.80
4.17 การจัดการโลจิสติกส์และการค้าชายแดน	3	1.00
4.18 พัฒนาผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเกษตร	14	4.80
4.19 เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมทางธุรกิจ	6	2.10
4.20 การบริหารทั่วไป	8	2.80
4.21 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4	1.40
4.22 การจัดการทรัพยากรมนุษย์	6	2.10
รวม	289	100.00
5. ชั้นปี		
5.1 ปี 1	62	21.5
5.2 ปี 2	110	38.1
5.3 ปี 3	92	31.8
5.4 ปี 4	25	8.7
รวม	289	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=289)	ร้อยละ
6. วิทยาเขต		
6.1 บางแสน	163	56.4
6.2 จันทบุรี	70	24.2
6.3 สระแก้ว	56	19.4
รวม	289	100.00
7. เคยใช้บริการ ด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัยบูรพา		
7.1 เคย	142	49.13
7.2 ไม่เคย	147	50.87
รวม	289	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นนิสิตเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 51.60 และนิสิตเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.40 จากคณะที่สังกัดจำนวน 9 คณะ ได้แก่ 1) วิทยาศาสตร์การกีฬา จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 2) มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 3) ศึกษาศาสตร์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 4) เทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 5) วิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 6) การจัดการและการท่องเที่ยว จำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 3.80 7) เทคโนโลยีทางทะเล จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 8) วิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 9) อัญมณี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 สาขาวิชาที่เรียนทั้งสิ้น 22 สาขา ได้แก่ 1) สาขาสื่อสารมวลชนทางกีฬา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 2) วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 3) บริหารจัดการและกีฬาศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 4) ภาษาอังกฤษ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 5) ภาษาญี่ปุ่น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .30 6) พลศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 7) เกษตรศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 8) การจัดการและการท่องเที่ยว จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 9) เทคโนโลยีทางทะเล จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 10) เทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 11) ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 12) เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 13) บริหารธุรกิจบัณฑิต จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 14) อัญมณีและเครื่องประดับ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 15) ธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 16) ออกแบบเครื่องประดับ จำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 3.80 17) การจัดการโลจิสติกส์และการค้าชายแดน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 18) พัฒนาผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 19) เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมทางธุรกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 20) การบริหารทั่วไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 21) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 คน

คิดเป็นร้อยละ 1.40 22) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10
แบ่งเป็น ชั้นปี 1 จำนวน 62 คิดเป็นร้อยละ 21.5 ปี 2 จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10
ปี 3 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และปี 4 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70
จาก 3 วิทยาเขต เป็นวิทยาเขตบางแสน จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 วิทยาเขตจันทบุรี
จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และวิทยาเขตสระแก้ว จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40
จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ จำนวน 289 คน เคยใช้บริการ ด้านวิทยาศาสตร์
การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา เคยใช้บริการ
จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 49.13 และไม่เคยใช้บริการ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 50.87

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ของการสำรวจ
ความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะ
วิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา นำเสนอข้อมูลโดยแสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน แสดงในตาราง 2 ถึง ตารางที่ 7**

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์
ของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย
และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ด้าน	สภาพที่เป็นจริง			สภาพที่พึงประสงค์		
	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้ คำปรึกษา	1.86	.74	น้อย	4.42	.47	มาก
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.02	.67	น้อย	4.46	.43	มาก
3. ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร	1.98	.74	น้อย	4.46	.43	มาก
4. ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อ พัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	2.04	.78	น้อย	4.52	.42	มากที่สุด
5. ด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการ พัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการ	2.38	1.03	น้อย	4.60	.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า สภาพที่เป็นจริงของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการ
ด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา
โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ของการสำรวจความต้องการ
รับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อคิดเห็น
อยู่ในระดับมากที่สุด มี 2 ด้าน คือ ด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการ
วิชาการ และด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต

และอีก 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ ของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อความคำถาม	สภาพที่เป็นจริง			สภาพที่พึงประสงค์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา						
1. การจัดทำป้ายประกาศ / บอร์ดติดประกาศเพื่อ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ขั้นตอนเกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	1.79	.78	น้อย	4.35	.57	มาก
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา และมีตารางเวลาการให้คำปรึกษา เข้าพบเพื่อให้คำปรึกษาด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา	1.84	.83	น้อย	4.38	.55	มาก
3. มีคู่มือและขั้นตอนในการเข้ารับให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	1.83	.80	น้อย	4.41	.59	มาก
4. รูปแบบการบริการ การต้อนรับ ขวนให้ติดตาม และกลับมาใช้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา	1.91	.84	น้อย	4.42	.58	มาก
5. ผู้ให้บริการวิชาการมีความรู้ความสามารถมีความรู้ในศาสตร์นั้นและปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน	1.89	.89	น้อย	4.51	.57	มากที่สุด
โดยรวม	1.85	.74	น้อย	4.42	.47	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา พบว่า สภาพที่เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ส่วนสภาพ

ที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มี 1 ข้อ คือ ผู้ให้บริการวิชาการมีความรู้ ความสามารถมีความรู้ในศาสตร์นั้นและปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน และอีก 4 ข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อคำถาม	สภาพที่เป็นจริง			สภาพที่พึงประสงค์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. จัดสถานที่ออกกำลังกาย เช่น ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสม วัสดุอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ไม่ชำรุดเสียหาย และมีความปลอดภัย	1.91	.80	น้อย	4.52	.57	มากที่สุด
2. ความทันสมัยและความน่าสนใจของเครื่องมือ อุปกรณ์ออกกำลังกาย	1.94	.79	น้อย	4.42	.53	มาก
3. มีบุคลากรสายสนับสนุนดูแลให้ความช่วยเหลือ และให้บริการที่ตลอดเวลา	2.00	.83	น้อย	4.40	.55	มาก
4. อุปกรณ์ด้านกีฬา และการออกกำลังกายเพียงพอ	2.02	.81	น้อย	4.48	.55	มาก
5. สภาพแวดล้อมภายในห้องออกกำลังกาย สะอาดความสวยงาม และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม	2.22	1.02	น้อย	4.50	.53	มากที่สุด
โดยรวม	2.02	.67	น้อย	4.46	.43	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงว่า สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สภาพที่เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มี 1 ข้อ คือ สภาพแวดล้อมภายในห้องออกกำลังกาย สะอาดความสวยงาม และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม และอีก 4 ข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อคำถาม	สภาพที่เป็นจริง			สภาพที่พึงประสงค์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร						
1. มีระบบการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึง ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทันสมัย	2.02	.98	น้อย	4.43	.54	มาก
2. มีบริการข้อมูลแนะนำการใช้ห้องออกกำลังกาย และการแต่งกาย	1.92	.86	น้อย	4.45	.52	มาก
3. มีการอบรมความรู้และความเข้าใจในการใช้ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์กีฬาได้อย่างถูกต้อง	1.97	.88	น้อย	4.49	.55	มาก
4. คณะฯมีการจัดเอกสาร วารสารสิ่งพิมพ์ทางด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาที่นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	1.94	.85	น้อย	4.45	.59	มาก
5. มีการประชาสัมพันธ์ แนะนำแหล่งฝึกประสบการณ์ วิชาชีพทางด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาแก่นิสิต	2.04	.88	น้อย	4.49	.55	มาก
โดยรวม	1.98	.74	น้อย	4.47	.43	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงว่า สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร พบว่า สภาพที่เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อความคำถาม	สภาพที่เป็นจริง			สภาพที่พึงประสงค์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต						
1. มีการจัดกิจกรรมนิสิตเพื่อพัฒนาด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย	2.03	.85	น้อย	4.47	.57	มาก
2. มีการอบรมให้ความรู้เรื่องโภชนาการ และด้านด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย	1.92	.83	น้อย	4.50	.56	มากที่สุด
3. มีกลุ่มกิจกรรมที่หลากหลายให้นิสิตที่สนใจเข้าร่วม กิจกรรมและตรงกับความต้องการ เช่น จัดกิจกรรมทางกีฬา	2.08	.89	น้อย	4.53	.55	มากที่สุด
4. มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมประสบการณ์ทางวิชาชีพ ภายนอกโดยอาจารย์และนิสิต เช่น นิสิตต่างคณะเข้าร่วมกิจกรรมกีฬา	2.12	.94	น้อย	4.54	.54	มากที่สุด
5. มีการจัดกิจกรรมเน้นหนทางการตอบสนองความต้องการของนิสิตและผู้ใช้บริการ	2.07	.90	น้อย	4.52	.57	มากที่สุด
โดยรวม	2.04	.78	น้อย	4.52	.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 แสดงว่า แสดงว่า สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต พบว่า สภาพที่เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มี 4 ข้อ คือ มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมประสบการณ์ทางวิชาชีพภายนอกโดยอาจารย์และนิสิต เช่น นิสิตต่างคณะเข้าร่วมกิจกรรมกีฬามีกลุ่มกิจกรรมที่หลากหลายให้นิสิตที่สนใจ เข้าร่วม กิจกรรมและตรงกับความต้องการ เช่น จัดกิจกรรมทางกีฬา มีการจัดกิจกรรมเน้นหนทางการตอบสนองความต้องการของนิสิตและผู้ใช้บริการ และมีการอบรมให้ความรู้เรื่องโภชนาการ และด้านด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย

ตามลำดับ และอีก 1 ข้อ คือ มีการจัดกิจกรรมนิสิตเพื่อพัฒนาด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์ การออกกำลังกายอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ ของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการนำความรู้ไปใช้ พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ข้อคำถาม	สภาพที่เป็นจริง			สภาพที่พึงประสงค์		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. ด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการ						
1. ส่งเสริมสนับสนุนนิสิตในการเข้าประกวด/แข่งขัน ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและวิชาชีพทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	2.19	1.09	น้อย	4.54	.55	มากที่สุด
2. สามารถนำความรู้ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายไปบูรณาการทางความคิดสู่การทำงานเป็นทีมและพัฒนาอย่างเป็นระบบ	2.38	1.12	น้อย	4.65	.51	มากที่สุด
3. สามารถนำความรู้จากการเข้าร่วมบริการวิชาการไปปฏิบัติในชีวิตจริง	2.47	1.14	น้อย	4.62	.52	มากที่สุด
4. สามารถให้คำปรึกษาด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายแก่เพื่อนนิสิตได้	2.44	1.14	น้อย	4.63	.53	มากที่สุด
5. มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายที่ได้รับไปใช้ได้	2.41	1.51	น้อย	4.56	.52	มากที่สุด
โดยรวม	2.38	1.03	น้อย	4.60	.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 แสดงว่า สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการ พบว่า สภาพที่เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการสำรวจความต้องการรับบริการ
วิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา นำเสนอข้อมูลโดยแสดงค่า Modified Priority Needs Index (PNI_{Modified})**

1. ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้าน
วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ปรากฏ
ผลดังแสดงในตาราง 8 ถึงตาราง 13

ตารางที่ 8 ผลการประเมินความต้องจำเป็นในการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย
และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น
(PNI_{modified}) และลำดับความต้องการจำเป็น

องค์ประกอบการรับบริการวิชาการด้าน วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการ กีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา	D	I	PNI _{modified}	ลำดับความ ต้องการจำเป็น
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้ คำปรึกษา	1.86	4.42	1.38	1
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.02	4.46	1.21	4
3. ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร	1.98	4.46	1.25	2
4. ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อ พัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	2.04	4.52	1.22	3
5. ด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการ พัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการ	2.38	4.60	.93	5

จากตารางที่ 8 ผลการประเมินและการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นการรับ
บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ
ให้คำปรึกษาสูงที่สุด โดยมีค่า PNI_{modified} มีค่าเท่ากับ 1.38 มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1
ส่วนด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.25 มีความสำคัญในลำดับที่ 2 ด้านการจัด
โครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.22
มีความสำคัญในลำดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.21 มีความสำคัญ
ในลำดับที่ 4 และสุดท้ายคือด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการ
มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ .93 มีความสำคัญในลำดับที่ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ผลการประเมินความต้องจำเป็นการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) และลำดับความต้องจำเป็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้ คำปรึกษา

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา	D	I	$PNI_{modified}$	ลำดับความต้องจำเป็น
1. การจัดทำป้ายประกาศ / บอร์ดติดประกาศเพื่อ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ขั้นตอนเกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการด้าน วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	1.79	4.35	1.43	1
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์การ กีฬา และมีตารางเวลาการให้หนังสือ เข้าพบเพื่อให้คำปรึกษาด้านวิทยาศาสตร์การ ออกกำลังกายและการกีฬา	1.84	4.38	1.38	4
3. มีคู่มือและขั้นตอนในการเข้ารับให้บริการ วิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและ การกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	1.83	4.41	1.41	2
4. รูปแบบการบริการ การต้อนรับ ชวนให้ ติดตาม และกลับมาใช้บริการวิชาการด้าน วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา	1.91	4.42	1.31	5
5. ผู้ให้บริการวิชาการมีความรู้ ความสามารถมี ความรู้ในศาสตร์นั้นและปฏิบัติงานได้อย่าง ชัดเจน	1.89	4.51	1.39	3

จากตารางที่ 9 ผลการประเมินและการจัดลำดับความสำคัญของความต้องจำเป็นการรับ บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้อง การจำเป็นในข้อ 1 การจัดทำป้ายประกาศ / บอร์ดติดประกาศเพื่อ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอน เกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะ วิทยาศาสตร์การกีฬา โดยมีค่า $PNI_{modified}$ มีค่าเท่ากับ 1.43 มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ส่วนข้อ 3. คู่มือและขั้นตอนในการเข้ารับให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและ การกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.41 มีความสำคัญในลำดับที่ 2 ข้อ 5 ผู้ให้บริการวิชาการมีความรู้ ความสามารถมีความรู้ในศาสตร์นั้นและปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.39 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 ข้อ 2 ผู้เชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์ การกีฬา และมีตารางเวลาการให้หนังสือ เข้าพบเพื่อให้คำปรึกษาด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและ

การกีฬา มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.21 มีความสำคัญในลำดับที่ 4 และสุดท้ายคือ ข้อ 4 ด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการ มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.31 มีความสำคัญในลำดับที่ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ผลการประเมินความต้องจำเป็นการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) และลำดับความต้องจำเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	D	I	$PNI_{Modified}$	ลำดับความ ต้องการจำเป็น
1. จัดสถานที่ออกกำลังกาย เช่น ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสม วัสดุอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ไม่ชำรุดเสียหาย และมีความปลอดภัย	1.91	4.52	1.37	1
2. ความทันสมัยและความน่าสนใจของเครื่องมือ อุปกรณ์ออกกำลังกาย	1.94	4.42	1.28	2
3. มีบุคลากรสายสนับสนุนดูแลให้ความช่วยเหลือ และให้บริการที่ตลอดเวลา	2.00	4.40	1.20	4
4. อุปกรณ์ด้านกีฬา และการออกกำลังกายเพียงพอ	2.02	4.48	1.22	3
5. สภาพแวดล้อมภายในห้องออกกำลังกาย สะอาดความสวยงาม และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม	2.22	4.50	1.03	5

จากตารางที่ 10 ผลการประเมินและการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น การรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในข้อ 1 จัดสถานที่ออกกำลังกาย เช่น ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสม วัสดุอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ไม่ชำรุดเสียหาย และมีความปลอดภัยโดยมีค่า $PNI_{modified}$ มีค่าเท่ากับ 1.37 มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ส่วนข้อ 2 ความทันสมัยและความน่าสนใจ ของเครื่องมือ อุปกรณ์ออกกำลังกาย มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.28 มีความสำคัญในลำดับที่ 2 ข้อ 4 อุปกรณ์ด้านกีฬา และการออกกำลังกายเพียงพอ มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.22 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 ข้อ 3 มีบุคลากรสายสนับสนุนดูแลให้ความช่วยเหลือ และให้บริการที่ตลอดเวลา มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.20 มีความสำคัญในลำดับที่ 4 และสุดท้ายคือ ข้อ 5 สภาพแวดล้อมภายในห้องออกกำลังกาย สะอาดความสวยงาม และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.03

มีความสำคัญในลำดับที่ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ผลการประเมินความต้องจำเป็นการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) และลำดับความต้องจำเป็นด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร

ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร	D	I	$PNI_{modified}$	ลำดับความ ต้องจำเป็น
1. มีระบบการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ ที่เข้าถึง ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทันสมัย	2.02	4.43	1.18	5
2. มีบริการข้อมูลแนะนำการใช้ห้อง ออกกำลังกาย และการแต่งกาย	1.92	4.45	1.32	1
3. มีการอบรมความรู้และความเข้าใจในการ ใช้ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์ กีฬาได้อย่างถูกต้อง	1.97	4.49	1.28	3
4. คณะมีการจัดเอกสาร วารสารสิ่งพิมพ์ ทางด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการ กีฬาที่นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	1.94	4.45	1.29	2
5. มีการประชาสัมพันธ์ แนะนำ แหล่งฝึกประสบการณ์ วิชาซีพทางด้าน วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา แก่นิสิต	2.04	4.49	1.19	4

จากตารางที่ 11 ผลการประเมินและการจัดลำดับความสำคัญของความต้องจำเป็น การรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องจำเป็น ในข้อ 2 มีบริการข้อมูลแนะนำการใช้ห้องออกกำลังกาย และการแต่งกาย โดยมีค่า $PNI_{modified}$ มีค่าเท่ากับ 1.32 มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ส่วนข้อ 4 คณะมีการจัดเอกสาร วารสารสิ่งพิมพ์ ทางด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาที่นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.29 มีความสำคัญในลำดับที่ 2 ข้อ 3 มีการอบรมความรู้และความเข้าใจ ในการใช้ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์กีฬาได้อย่างถูกต้อง มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.28 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 ข้อ 5 มีการประชาสัมพันธ์ แนะนำแหล่งฝึกประสบการณ์ วิชาซีพ ทางด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาแก่นิสิต มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.19 มีความสำคัญในลำดับที่ 4 และสุดท้ายคือ ข้อ 1 มีระบบการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ ที่เข้าถึง ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทันสมัย มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.18 มีความสำคัญในลำดับที่ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ผลการประเมินความต้องจำเป็นการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) และลำดับความต้องจำเป็นด้านการจัดโครงการบริการวิชาการ เพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต

ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต	D	I	$PNI_{modified}$	ลำดับความต้องจำเป็น
1. มีการจัดกิจกรรมนิสิตเพื่อพัฒนาด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย	2.03	4.47	1.21	2
2. มีการอบรมให้ความรู้เรื่องโภชนาการ และด้านด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย	1.92	4.50	1.35	1
3. มีกลุ่มกิจกรรมที่หลากหลายให้นิสิตที่สนใจเข้าร่วม กิจกรรมและตรงกับความต้องการ เช่น จัดกิจกรรมทางกีฬา	2.08	4.53	1.17	4
4. มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมประสบการณ์ทางวิชาชีพ ภายนอกโดยอาจารย์และนิสิต เช่น นิสิตต่างคณะเข้าร่วมกิจกรรมกีฬา	2.12	4.54	1.14	5
5. มีการจัดกิจกรรมนันทนาการตอบสนองความต้องการของนิสิตและผู้ให้บริการ	2.07	4.52	1.18	3

จากตารางที่ 12 ผลการประเมินและการจัดลำดับความสำคัญของความต้องจำเป็น การรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องจำเป็นในข้อ 2 มีการอบรมให้ความรู้เรื่องโภชนาการ และด้านด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย โดยมีค่า $PNI_{modified}$ มีค่าเท่ากับ 1.35 มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ส่วนข้อ 2 มีการจัดกิจกรรมนิสิตเพื่อพัฒนาด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.21 มีความสำคัญในลำดับที่ 2 ข้อ 5 มีการจัดกิจกรรมนันทนาการตอบสนองความต้องการของนิสิตและผู้ให้บริการ มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.18 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 ข้อ 3 มีกลุ่มกิจกรรมที่หลากหลายให้นิสิตที่สนใจเข้าร่วม กิจกรรมและตรงกับความต้องการ เช่น จัดกิจกรรมทางกีฬา มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.17 มีความสำคัญในลำดับที่ 4 และสุดท้ายคือ ข้อ 4 มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมประสบการณ์ทางวิชาชีพ ภายนอกโดยอาจารย์และนิสิต เช่น นิสิตต่างคณะเข้าร่วมกิจกรรมกีฬามีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.14 มีความสำคัญในลำดับที่ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ผลการประเมินความต้องจำเป็นการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ($PNI_{modified}$) และลำดับความต้องจำเป็นด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการ

ด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการ	D	I	$PNI_{modified}$	ลำดับความต้องจำเป็น
1. ส่งเสริมสนับสนุนนิสิตในการเข้าประกวด/แข่งขัน ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและวิชาชีพทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	2.19	4.54	1.07	1
2. สามารถนำความรู้ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายไปบูรณาการทางความคิดสู่การทำงานเป็นทีมและพัฒนางานอย่างเป็นระบบ	2.38	4.65	.96	2
3. สามารถนำความรู้จากการเข้าร่วมบริการวิชาการไปปฏิบัติในชีวิตจริง	2.47	4.62	.87	5
4. สามารถให้คำปรึกษาด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายแก่เพื่อนนิสิตได้	2.44	4.63	.90	3
5. มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายที่ได้รับไปใช้ได้	2.41	4.56	.89	4

จากตารางที่ 13 ผลการประเมินและการจัดลำดับความสำคัญของความต้องจำเป็นการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องจำเป็นในข้อ 1 ส่งเสริมสนับสนุนนิสิตในการเข้าประกวด/แข่งขันด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและวิชาชีพทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีค่า $PNI_{modified}$ มีค่าเท่ากับ 1.07 มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ส่วนข้อ 2 สามารถนำความรู้ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายไปบูรณาการทางความคิดสู่การทำงานเป็นทีมและพัฒนางานอย่างเป็นระบบ มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ .96 มีความสำคัญในลำดับที่ 2 ข้อ 4 สามารถให้คำปรึกษาด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายแก่เพื่อนนิสิตได้ มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ .90 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 ข้อ 5 มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายที่ได้รับไปใช้ได้ มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ .89 มีความสำคัญในลำดับที่ 4 และสุดท้ายคือ ข้อ 3 สามารถนำความรู้จากการเข้าร่วมบริการวิชาการไปปฏิบัติในชีวิตจริง มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ .87 มีความสำคัญในลำดับที่ 5 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การพัฒนาแนวทางการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา

ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของความจำเป็น แนวทางการแก้ไข

วิเคราะห์ตามลำดับ นำแบบสัมภาษณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะรายชื่อที่มีความต้องการจำเป็นใน 3 ลำดับแรกของแต่ละด้าน ดังนี้

4.1 ความต้องการจำเป็นในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ

บริการให้คำปรึกษาสูงสุด โดยมีค่า PNI_{modified} มีค่าเท่ากับ 1.38 มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 การจำเป็นซึ่งในข้อ 1 การจัดทำป้ายประกาศ / บอร์ดติดประกาศเพื่อ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอน เกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะ วิทยาศาสตร์การกีฬา โดยมีค่า PNI_{modified} มีค่าเท่ากับ 1.43 มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ส่วนข้อ 3. คู่มือและขั้นตอนในการเข้ารับให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและ การกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.41 มีความสำคัญในลำดับที่ 2 และข้อ 5 ผู้ให้บริการวิชาการมีความรู้ ความสามารถมีความรู้ในศาสตร์นั้นและปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.39 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยไปสัมภาษณ์นิสิตได้แนวทาง พัฒนาการพัฒนาการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะ วิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้ 1) คณะฯควรการจัดทำป้ายประกาศ / บอร์ดติดประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอนเกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์ การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา ให้ชัดเจนรวมถึงการประกาศกฎระเบียบ/ วิธีการให้บริการในส่วนต่าง ๆ 2) คณะฯควรจัดคู่มือและขั้นตอนในการเข้ารับให้บริการวิชาการด้าน วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา 3) ผู้ให้บริการวิชาการมี ความรู้ ความสามารถมีความรู้ในศาสตร์นั้นและปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน รวมถึงความรู้ในการปฐม พยาบาลเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ควรจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และความสามารถของผู้ให้บริการ เพื่อให้ทุกคนสามารถตอบคำถาม หรือคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพหรือการออกกำลังกายได้

4.2 ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.25

มีความสำคัญในลำดับที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในข้อ 2 มีบริการข้อมูลแนะนำ การใช้ห้องออกกำลังกาย และการแต่งกาย โดยมีค่า PNI_{modified} มีค่าเท่ากับ 1.32 มีความสำคัญเป็น ลำดับที่ 1 ส่วนข้อ 4 คณะฯมีการจัดเอกสาร วารสารสิ่งพิมพ์ทางด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาที่นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.29 มีความสำคัญในลำดับที่ 2 ข้อ 3 มีการอบรมความรู้และความเข้าใจในการใช้ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์กีฬาได้ อย่างถูกต้อง มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.28 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยไปสัมภาษณ์ นิสิตได้แนวทางพัฒนาการพัฒนาการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการ กีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้ 1) ควรจัดทำบอร์ดความรู้เกี่ยวกับการออก กำลังกาย จัดให้ผู้ให้บริการทุกคนมีเครื่องแบบประจำตัวในการปฏิบัติงาน 2) จัดทำป้ายบอกทาง เข้า-ออกให้ชัดเจน และควรทำป้ายแสดงแผนผัง และป้ายบอกทางไปจุดต่าง ๆ รวมทั้งควรเพิ่มการ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อออนไลน์ หรือจัดทำเว็บไซต์เฉพาะ และ 3) ควรมีการ

อบรมความรู้และความเข้าใจในการใช้ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์กีฬาได้อย่างถูกต้อง สำหรับนิสิต หรือบุคคลทั่วไป พร้อมวิธีบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา

4.3 ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.22 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในข้อ 2 มีการอบรมให้ความรู้เรื่องโภชนาการ และด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย โดยมีค่า PNI_{modified} มีค่าเท่ากับ 1.35 มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ส่วนข้อ 2 มีการจัดกิจกรรมนิสิตเพื่อพัฒนาด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายมีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.21 มีความสำคัญในลำดับที่ 2 และข้อ 5 มีการจัดกิจกรรมนันทนาการตอบสนองความต้องการของนิสิตและผู้ให้บริการ มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.18 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยไปสัมภาษณ์นิสิตได้แนวทางพัฒนาการพัฒนารับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้ 1) ควรมีการอบรมให้ความรู้เรื่องโภชนาการ และด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย อย่างน้อยภาคเรียนละ 1 – 2 ครั้ง และ 3) ควรมีการจัดกิจกรรมนันทนาการตอบสนองความต้องการของนิสิตและผู้ให้บริการ เช่นมีการจัดแข่งกีฬาภายใน เพื่อให้ให้นิสิตมีส่วนร่วมในการแข่งขัน เพื่อเป็นการสร้างมิตรภาพและความสัมพันธ์อันดีในองค์กร

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผลการวิจัย
4. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการรับบริการวิชาการของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการวิชาการของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

2. สรุปผลการวิจัย

การสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทั้งสิ้น 289 ฉบับ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 380 คน คิดเป็นร้อยละ 76.05 ซึ่งเป็นเกณฑ์ดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Williams (2010) ได้กล่าวว่าการตอบกลับที่อยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมากมากกว่าร้อยละ 75 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอข้อมูลโดยแสดงค่าความถี่ และร้อยละ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นนิสิตเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 51.60 และนิสิตเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.40 จากคณะที่สังกัดจำนวน 9 คณะ ได้แก่ 1) วิทยาศาสตร์การกีฬา จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 2) มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 3) ศึกษาศาสตร์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 4) เทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 5) วิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 6) การจัดการและการท่องเที่ยว จำนวน 11 คิดเป็นร้อยละ 3.80 7) เทคโนโลยีทางทะเล

จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 8) วิทยาศาสตร์และศิลปะศาสตร์ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 9) อัญมณี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 สาขาวิชาที่เรียนทั้งสิ้น 22 สาขา ได้แก่

- 1) สาขาสื่อสารมวลชนทางกีฬา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30
- 2) วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30
- 3) บริหารจัดการและกีฬาศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80
- 4) ภาษาอังกฤษ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90
- 5) ภาษาญี่ปุ่น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .30
- 6) พลศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00
- 7) เกษตรศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00
- 8) การจัดการและการท่องเที่ยว จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10
- 9) เทคโนโลยีทางทะเล จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70
- 10) เทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50
- 11) ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40
- 12) เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40
- 13) บริหารธุรกิจบัณฑิต จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10
- 14) อัญมณีและเครื่องประดับ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10
- 15) ธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10
- 16) ออกแบบเครื่องประดับ จำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 3.80
- 17) การจัดการโลจิสติกส์และการค้าชายแดน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00
- 18) พัฒนาผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80
- 19) เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมทางธุรกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10
- 20) การบริหารทั่วไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80
- 21) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40
- 22) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10

แบ่งเป็น ชั้นปี 1 จำนวน 62คิดเป็นร้อยละ 21.5 ปี 2 จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 ปี 3 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และปี 4 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70

จาก 3 วิทยาเขต เป็นวิทยาเขตบางแสน จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 56.40 วิทยาเขตจันทบุรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และวิทยาเขตสระแก้ว จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ จำนวน 289 คน เคยใช้บริการ ด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา เคยใช้บริการ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 49.13 และไม่เคยใช้บริการ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 50.87

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา นำเสนอข้อมูลโดยแสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สภาพที่เป็นจริงของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มี 2 ด้าน คือ ด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการ และด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิตและอีก 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร

และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา ตามลำดับ

สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา พบว่า สภาพที่เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ส่วนสภาพที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มี 1 ข้อ คือ ผู้ให้บริการวิชาการมีความรู้ ความสามารถมีความรู้ในศาสตร์นั้นและปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน และอีก 4 ข้ออยู่ในระดับมาก

สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สภาพที่เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ส่วนสภาพที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มี 1 ข้อ คือสภาพแวดล้อมภายในห้องออกกำลังกาย สะอาดความสวยงาม และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม และอีก 4 ข้ออยู่ในระดับมาก

สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร พบว่า สภาพที่เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ส่วนสภาพที่พึงประสงค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน

สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต พบว่า สภาพที่เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มี 4 ข้อ คือ มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม ประสบการณ์ทางวิชาชีพ ภายนอกโดยอาจารย์และนิสิต เช่น นิสิตต่างคณะเข้าร่วมกิจกรรมกีฬา มีกลุ่มกิจกรรมที่หลากหลายให้นิสิตที่สนใจ เข้าร่วม กิจกรรมและตรงกับความต้องการ เช่น จัดกิจกรรมทางกีฬา มีการจัดกิจกรรมนันทนาการตอบสนองความต้องการของนิสิตและผู้ใช้บริการ และมีการอบรมให้ความรู้เรื่องโภชนาการและด้านด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย ตามลำดับ และอีก 1 ข้อ คือมีการจัดกิจกรรมนิสิตเพื่อพัฒนาด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายอยู่ในระดับมาก

สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ของการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการ พบว่า สภาพที่เป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการสำรวจความต้องการรับบริการ
วิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยบูรพา นำเสนอข้อมูลโดยแสดงค่า Modified Priority Needs Index (PNI_{Modified})**

1. ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้

ผลการประเมินและการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษาสูงสุด โดยมีค่า PNI_{modified} มีค่าเท่ากับ 1.38 มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ส่วนด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.25 มีความสำคัญในลำดับที่ 2 ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.22 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.21 มีความสำคัญในลำดับที่ 4 และสุดท้ายคือด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการ มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ .93 มีความสำคัญในลำดับที่ 5 ตามลำดับ

ผลการประเมินและการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในข้อ 1 การจัดทำป้ายประกาศ / บอร์ดติดประกาศเพื่อ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอน เกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะ วิทยาศาสตร์การกีฬา โดยมีค่า PNI_{modified} มีค่าเท่ากับ 1.43 มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ส่วนข้อ 3. คู่มือและขั้นตอนในการเข้ารับให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการ กีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.41 มีความสำคัญในลำดับที่ 2 ข้อ 5 ผู้ให้บริการวิชาการมีความรู้ ความสามารถมีความรู้ในศาสตร์นั้นและปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.39 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 ข้อ 2 ผู้เชี่ยวชาญความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์ การกีฬา และมีตารางเวลาการให้นิสิต เข้าพบเพื่อให้คำปรึกษาด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและ การกีฬา มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.21 มีความสำคัญในลำดับที่ 4 และสุดท้ายคือ ข้อ 4 ด้านการนำ ความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการ มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.31 มีความสำคัญในลำดับที่ 5 ตามลำดับ

ผลการประเมินและการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น การรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็น ในข้อ 1 จัดสถานที่ออกกำลังกาย เช่น ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์ ที่เหมาะสม วัสดุอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ไม่ชำรุดเสียหาย และมีความปลอดภัยโดยมีค่า PNI_{modified} มีค่าเท่ากับ 1.37 มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ส่วนข้อ 2 ความทันสมัยและความน่าสนใจ ของเครื่องมือ อุปกรณ์ออกกำลังกาย มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.28 มีความสำคัญในลำดับที่ 2 ข้อ 4 อุปกรณ์ด้านกีฬา และการออกกำลังกายเพียงพอ มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.22 มีความสำคัญในลำดับที่ 3

ข้อ 3 มีบุคลากรสายสนับสนุนดูแลให้ความช่วยเหลือ และให้บริการที่ดีตลอดเวลา มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.20 มีความสำคัญในลำดับที่ 4 และสุดท้ายคือ ข้อ 5 สภาพแวดล้อมภายในห้องออกกำลังกาย สะอาดความสวยงาม และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.03 มีความสำคัญในลำดับที่ 5 ตามลำดับ

ผลการประเมินและการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น การรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็น ในข้อ 2 มีบริการข้อมูลแนะนำการใช้ห้องออกกำลังกาย และการแต่งกาย โดยมีค่า PNI_{modified} มีค่าเท่ากับ 1.32 มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ส่วนข้อ 4 คณะมีการจัดเอกสาร วารสารสิ่งพิมพ์ ทางด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาที่นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.29 มีความสำคัญในลำดับที่ 2 ข้อ 3 มีการอบรมความรู้และความเข้าใจ ในการใช้ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์กีฬาได้อย่างถูกต้อง มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.28 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 ข้อ 5 มีการประชาสัมพันธ์ แนะนำแหล่งฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ ทางด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาแก่นิสิต มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.19 มีความสำคัญในลำดับที่ 4 และสุดท้ายคือ ข้อ 1 มีระบบการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ ที่เข้าถึง ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทันสมัย มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.18 มีความสำคัญในลำดับที่ 5 ตามลำดับ

ผลการประเมินและการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น การรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในข้อ 2 มีการอบรมให้ความรู้เรื่องโภชนาการ และด้านด้าน สุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย โดยมีค่า PNI_{modified} มีค่าเท่ากับ 1.35 มีความสำคัญ เป็นลำดับที่ 1 ส่วนข้อ 2 มีการจัดกิจกรรมนิสิตเพื่อพัฒนาด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.21 มีความสำคัญในลำดับที่ 2 ข้อ 5 มีการจัดกิจกรรมนันทนาการตอบสนอง ความต้องการของนิสิตและผู้ใช้บริการ มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.18 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 ข้อ 3 มีกลุ่มกิจกรรมที่หลากหลายให้นิสิต ที่สนใจเข้าร่วม กิจกรรมและตรงกับความต้องการ เช่น จัดกิจกรรมทางกีฬา มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.17 มีความสำคัญในลำดับที่ 4 และสุดท้ายคือ ข้อ 4 มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมประสบการณ์ทางวิชาชีพ ภายนอกโดยอาจารย์และนิสิต เช่น นิสิตต่างคณะเข้าร่วมกิจกรรมกีฬามีค่า PNI_{modified} เท่ากับ 1.14 มีความสำคัญในลำดับที่ 5 ตามลำดับ

ผลการประเมินและการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น การรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬามหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการนำความรู้ไปใช้พร้อมแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมบริการวิชาการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในข้อ 1 ส่งเสริมสนับสนุนนิสิตในการเข้าประกวด/แข่งขัน ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและวิชาชีพทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีค่า PNI_{modified} มีค่าเท่ากับ 1.07 มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ส่วนข้อ 2 สามารถนำความรู้ด้านสุขภาพ วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายไปบูรณาการทางความคิดสู่การทำงานเป็นทีมและพัฒนาางานอย่างเป็น ระบบ มีค่า PNI_{modified} เท่ากับ .96 มีความสำคัญในลำดับที่ 2 ข้อ 4 สามารถให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ

วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายแก่เพื่อนนิสิตได้ มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ .90 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 ข้อ 5 มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายที่ได้รับไปใช้ได้ มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ .89 มีความสำคัญในลำดับที่ 4 และสุดท้ายคือ ข้อ 3 สามารถนำความรู้จากการเข้าร่วมบริการวิชาการไปปฏิบัติในชีวิตจริง มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ .87 มีความสำคัญในลำดับที่ 5 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การพัฒนาแนวทางพัฒนาการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา

ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของความจำเป็น แนวทางการแก้ไข วิเคราะห์ตามลำดับ นำแบบสัมภาษณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะรายข้อที่มีความต้องการจำเป็นใน 3 ลำดับแรกของแต่ละด้าน ดังนี้

4.1 ความต้องการจำเป็นในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ

บริการให้คำปรึกษาสูงที่สุด โดยมีค่า $PNI_{modified}$ มีค่าเท่ากับ 1.38 มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 การจำเป็นซึ่งในข้อ 1 การจัดทำป้ายประกาศ / บอร์ดติดประกาศเพื่อ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอน เกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะ วิทยาศาสตร์การกีฬา โดยมีค่า $PNI_{modified}$ มีค่าเท่ากับ 1.43 มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ส่วนข้อ 3. คู่มือและขั้นตอนในการเข้ารับให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและ การกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.41 มีความสำคัญในลำดับที่ 2 และข้อ 5 ผู้ให้บริการวิชาการมีความรู้ ความสามารถมีความรู้ในศาสตร์นั้นและปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.39 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยไปสัมภาษณ์นิสิตได้แนวทาง พัฒนาการพัฒนาการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะ วิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้ 1) คณะฯควรจัดทำป้ายประกาศ/บอร์ดติดประกาศ เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอนเกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา ให้ชัดเจนรวมถึงการประกาศกฎระเบียบ/วิธีการใช้บริการ ในส่วนต่าง ๆ 2) คณะฯควรจัดคู่มือและขั้นตอนในการเข้ารับให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออก กกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา 3) ผู้ให้บริการวิชาการมีความรู้ ความสามารถมี ความรู้ในศาสตร์นั้นและปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน รวมถึงความรู้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเมื่อเกิด อุบัติเหตุ ควรจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และความสามารถของผู้ให้บริการเพื่อให้ทุกคนสามารถตอบ คำถาม หรือคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพหรือการออกกำลังกายได้

4.2 ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.25

มีความสำคัญในลำดับที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในข้อ 2 มีบริการข้อมูลแนะนำ การใช้ห้องออกกำลังกาย และการแต่งกาย โดยมีค่า $PNI_{modified}$ มีค่าเท่ากับ 1.32 มีความสำคัญเป็น ลำดับที่ 1 ส่วนข้อ 4 คณะฯมีการจัดเอกสาร วารสารสิ่งพิมพ์ทางด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาที่นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.29 มีความสำคัญในลำดับ ที่ 2 ข้อ 3 มีการอบรมความรู้และความเข้าใจในการใช้ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์กีฬา ได้อย่างถูกต้อง มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.28 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยไปสัมภาษณ์

นิสิตได้แนวทางพัฒนาการพัฒนารับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้ 1) ควรจัดทำบอร์ดความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย จัดให้ผู้ให้บริการทุกคนมีเครื่องแบบประจำตัวในการปฏิบัติงาน 2) จัดทำป้ายบอกทาง เข้า-ออกให้ชัดเจน และควรทำป้ายแสดงแผนผัง และป้ายบอกทางไปจุดต่าง ๆ รวมทั้งควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อออนไลน์ หรือจัดทำเว็บไซต์เฉพาะ และ 3) ควรมีการอบรมความรู้และความเข้าใจในการใช้ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์กีฬาได้อย่างถูกต้องสำหรับนิสิต หรือบุคคลทั่วไป พร้อมวิธีบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา

4.3 ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต มีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.22 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจำเป็นในข้อ 2 มีการอบรมให้ความรู้เรื่องโภชนาการ และด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย โดยมีค่า $PNI_{modified}$ มีค่าเท่ากับ 1.35 มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 ส่วนข้อ 2 มีการจัดกิจกรรมนิสิตเพื่อพัฒนาด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายมีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.21 มีความสำคัญในลำดับที่ 2 และข้อ 5 มีการจัดกิจกรรมนันทนาการตอบสนองความต้องการของนิสิตและผู้ให้บริการมีค่า $PNI_{modified}$ เท่ากับ 1.18 มีความสำคัญในลำดับที่ 3 ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยไปสัมภาษณ์นิสิตได้แนวทางพัฒนาการพัฒนารับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้ 1) ควรมีการอบรมให้ความรู้เรื่องโภชนาการ และด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย 2) ควรมีการจัดกิจกรรมนิสิตเพื่อพัฒนา ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย อย่างน้อยภาคเรียนละ 1 – 2 ครั้ง และ 3) ควรมีการจัดกิจกรรมนันทนาการตอบสนองความต้องการของนิสิตและผู้ให้บริการ เช่นมีการจัดแข่งกีฬาภายใน เพื่อให้ให้นิสิตมีส่วนร่วมในการแข่งขัน เพื่อเป็นการสร้างมิตรภาพและความสัมพันธ์อันดีในองค์กร

3. อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 งานบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ควรจัดทำป้ายประกาศ/บอร์ดติดประกาศเพื่อ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลขั้นตอนเกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา และควรจัดคู่มือและขั้นตอนในการเข้ารับให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา อีกทั้งผู้ให้บริการวิชาการมีความรู้ ความสามารถมีความรู้ในศาสตร์นั้นและปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน รวมถึงความรู้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ควรจัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และความสามารถของผู้ให้บริการเพื่อให้ทุกคนสามารถตอบคำถาม หรือคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพหรือการออกกำลังกายได้มีความรู้ รวมถึงข้อปฏิบัติในกรณีเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าอุบัติเหตุเป็นเรื่องที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และการเผยแพร่ กฎ ระเบียบข้อปฏิบัติต่าง ๆ เป็นการลดการเกิดอุบัติเหตุได้ ซึ่งสอดคล้องกับกับความคิดของนภพร ทศนัยนา (2548) อุบัติเหตุอาจเกิดขึ้นได้เสมอโดยที่เราคาดไม่ถึง ดังนั้นผู้เล่นหรือผู้ออกกำลังกายจึงควรรู้จักวิธีป้องกันหรือวิธีปฐมพยาบาล ในกรณีที่เกิดขึ้นแล้วสามารถแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้น

4.2 งานบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ควรจัดทำบอร์ดความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย จัดให้ผู้ให้บริการทุกคนมีเครื่องแบบประจำตัวในการปฏิบัติงาน จัดทำป้ายบอกทางเข้า-ออกให้ชัดเจน และควรทำป้ายแสดงแผนผัง และป้ายบอกทางไปจุดต่าง ๆ รวมทั้งควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อออนไลน์ หรือจัดทำเว็บไซต์เฉพาะ และควรมีการอบรมความรู้และความเข้าใจในการใช้ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์กีฬาได้อย่างถูกต้องสำหรับนิสิต หรือบุคคลทั่วไป พร้อมวิธีบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นพดล วดีนสุนทร (2553) ที่ว่าการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการสื่อสารเพื่อให้องค์กรเกิดสัมพันธภาพที่ดีกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง เพราะสื่อโฆษณากำลังเป็นที่นิยมและทันสมัย รวดเร็วทันใจในยุคไทยแลนด์ 4.0

4. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ควรนำแนวทางที่ได้การสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ไปใช้ในการบริหารจัดการในทุกด้านแบบองค์รวม โดยให้พัฒนาทุกด้านไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้เกิดความพร้อมในการให้บริการและในการบริหารงานบริการวิชาการของคณะคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาและปัญหาของสภาพบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา
- 2) ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบการบริการวิชาการในแต่ละคณะ ในมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาการบริการวิชาการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา. (2559). **แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 -2563.** ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. 2516. **หลักการบริหาร.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทผดุงวิทยา จำกัด.
- กิตติมา ปรีดาดีลก.2524. **ทฤษฎีการบริการองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา. (2560). **แผนยุทธศาสตร์คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อการพัฒนาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 -2563.** ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2538). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.** เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี.** ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2542). **การสังเคราะห์เทคนิคที่ใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็น ในวิทยานิพนธ์ของนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐชานิตย์ ธนธรรมพานนท์. (2556).
แนวทางการแก้ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬาเพื่อความเป็นเลิศ
สถาบันการพลศึกษา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา, คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นราทิพย์ บุญสิริโรจน์. (2553). **แนวทางการบริหารจัดการ**
ศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬาสถาบันการพลศึกษา.
 วิทยานิพนธ์ (ศศ.ม.) การจัดการกีฬาและสุขภาพ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปริญญา ชาวผ่อง. (2555). **การศึกษา**
ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุด คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ (กศ.ม.) การอุดมศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พูนศิริ วัจนภูมิ. (2530). **การจูงใจ ในการบริการ : จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่3.** นนทบุรี: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิมลมาศ ตันสถาวิรัฐ. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่ปิดร้านวัดสันที่ตั้งอยู่ในห้าง**
สรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ (บธ.ม.) การจัดการ. กรุงเทพฯ : บัณฑิต

- วิไลวรรณ รัตนรักษิตยา. 2545. *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมรอยัลปรีนเซส จังหวัดนราธิวาส*. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิคชั่น.
- รัตนากร ภูเอนจบ. 2551. *ความต้องการด้านการพัฒนาบุคลากรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทัศนศึกษา บริษัท หาดทิพย์ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ (ศศ.ม.) พัฒนามนุษย์และสังคม. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุทนต์ ศรีไสย์. (2551). *สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมนึก ภัททิยธนี. (2560). *การวัดผลการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กทม: ประสานการพิมพ์.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2558). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565)*. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2551. <http://www.mua.go.th/users/bpp/developplan/> (สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2561).
- ศิริวรรณ เสวีรัตน์ และคณะ. 2541. *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริชัย กาญจนวาสีและคณะ. (2541). *การศึกษาแนวทางการติดตามและประเมินโครงการพัฒนาในระดับจังหวัด*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Cowell, D.I. 1986. *The Marketing of Service*. London : Heinemann.
- Lovelock, C.H. 1991. *Service Marketing*. 2th ed. New York : Prentice Hall.
- Koder, Philip. (1997). *Marketing management analysis, planning, implementation and control*, 9th ed. New Jersey: A Simon & Schuster Company.
- Maslow, A.H.1954. *Motivation and Personality*. New York : Harper & Row Publishers.
- Suarez, T. M. (1990). *Needs Assessment Studies*. In *The International Encyclopedia of Educational Evaluation*. New York: Pergamon .
- Wallestein. Harvey. 1971. *A Dictionary of Psychology*. Maryland : Penquin Books.
- Wolman, T.E. 1973. *Education and Organization Leadership in Elementary Schools*. New Jersey: Prentice Hall.
- Williams A. (2010). How to write and analyse a questionnaire. *Journal of Orthodontics*. 30(3): 245–252.
- Witkin, B. R.; & Alschuld, W. J. (1995). *Planning and Conducting Needs Assessment: A Practical Guide*. Thousand Oaks: SAGE.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง

การสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย
และการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา
(สำหรับนิสิต)

.....

คำชี้แจง ในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้สำหรับสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในการนำผลการสำรวจความต้องการจำเป็นไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการต่าง ๆ ด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา เป็นประโยชน์สูงสุดต่อนิสิต และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานการบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา จึงขอความร่วมมืออนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป โดยคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่าน ขอให้เชื่อมั่นว่าข้อมูลของท่านจะถือเป็นความลับ และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการนำเสนอเป็นภาพรวมเท่านั้น

แบบประเมินความต้องการจำเป็นต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ

ตอนที่ 2 ความต้องการจำเป็นต้องการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

งานวิจัยในครั้งนี้จะสำเร็จลุล่วงไปไม่ได้ถ้าไม่ได้รับความร่วมมือจากท่าน ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ตั้งแต่ 17-21 ปี อื่น ๆ
 ตั้งแต่ 22-26 ปี
3. คณะ/โครงการจัดตั้ง
4. สาขาวิชา.....
5. ชั้นปี.....
6. วิทยาเขต.....
7. เคยใช้บริการ ด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา
 เคย ไม่เคย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ ในการรับบริการวิชาการด้าน

วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามตอนนี้ เป็นการสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ในการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา

2. แบบสอบถามตอนนี้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด และโปรดตอบทุกข้อ

ท่านคิดว่าโรงเรียนของท่านมีสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ในการการรับบริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ตามรายการต่อไปนี้ในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

- | | | | |
|---|---------------------|---------|--|
| 1 | น้อยที่สุดหรือไม่มี | หมายถึง | มีการปฏิบัติหรือพฤติกรรมเกิดขึ้น 0% - 20% |
| 2 | น้อย | หมายถึง | มีการปฏิบัติหรือพฤติกรรมเกิดขึ้น 21% - 40% |
| 3 | ปานกลาง | หมายถึง | มีการปฏิบัติหรือพฤติกรรมเกิดขึ้น 41% - 60% |
| 4 | มาก | หมายถึง | มีการปฏิบัติหรือพฤติกรรมเกิดขึ้น 61% - 80% |
| 5 | มากที่สุด | หมายถึง | มีการปฏิบัติหรือพฤติกรรมเกิดขึ้น 81% -100% |

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร ทศนัยนา อาจารย์พิเศษ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้เชี่ยวชาญด้านบริหารจัดการกีฬา และการสอนทางการออกกำลังกายและการกีฬา
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนิตา จุลวนิชย์พงษ์ อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา ผู้เชี่ยวชาญ ด้านจิตวิทยาการกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา
3. อาจารย์ ดร.พิชญาวีร์ ภาณุรัชต์ฐานนท์ ผู้อำนวยการศูนย์กีฬาสิรินธร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ประจำภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะพลศึกษา ผู้เชี่ยวชาญ ด้านจิตวิทยาการกีฬา การฝึกสอนผู้นำทางการกีฬา และวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรร ธงยศ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิจัยและพัฒนาการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย การวัดผลประเมินผลการศึกษา
5. อาจารย์ ดร.จารุวรรณ เขียนน้ำชุม อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย วัดผลและสถิติการศึกษา

ภาคผนวก ค
ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

นิยามศัพท์	ข้อความถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					$\sum R$	(IOC) $\frac{[\sum R]}{N}$
		1	2	3	4	5		
1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา หมายถึง การจัดทำ ป้ายประกาศ / บอร์ดติดประกาศเพื่อ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอนเกี่ยวข้องกับการ ให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา อาจารย์มีความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์การ กีฬา และมีตารางเวลาการให้นิสิตเข้าพบเพื่อให้ คำปรึกษาด้านวิทยาศาสตร์การ ออกกำลังกายและการกีฬา มีคู่มือและขั้นตอนในการเข้ารับให้บริการ วิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะ วิทยาศาสตร์การกีฬา บรรยายภาคในคณะฯเอื้อต่อการให้บริการวิชาการ ด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา บุคลากรมีความรู้ ความสามารถมีความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา	1. การจัดทำป้ายประกาศ / บอร์ดติดประกาศเพื่อ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับการให้บริการวิชาการด้าน วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและ การกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การ กีฬา	0	+1	+1	+1	+1	5	.80
	2. อาจารย์มีความเชี่ยวชาญด้าน วิทยาศาสตร์การกีฬา และ มีตารางเวลาการให้นิสิตเข้าพบเพื่อให้ คำปรึกษาด้านวิทยาศาสตร์การออก กำลังกายและการกีฬา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00

นิยามศัพท์	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ					$\sum R$	(IOC) $\frac{[\sum R]}{N}$
		1	2	3	4	5		
<p>1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการให้คำปรึกษา หมายถึง การจัดทำ ป้ายประกาศ / บอร์ดติดประกาศเพื่อ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอนเกี่ยวกับการ ให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของ คณะ</p> <p>วิทยาศาสตร์การกีฬา อาจารย์มีความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา และมีตารางเวลาการให้คำปรึกษาเพื่อให้ คำปรึกษาด้านวิทยาศาสตร์การออก กำลังกายและการกีฬา มีคู่มือและขั้นตอนในการเข้ารับให้บริการวิชาการ ด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬาของคณะวิทยาศาสตร์การ กีฬา บรรยายภาคในคณะฯเอื้อต่อการให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์ การออกกำลังกายและการกีฬา บุคลากรมีความรู้ ความสามารถมีความ เชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา (ต่อ)</p>	3. มีคู่มือและขั้นตอนในการเข้ารับ ให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การ ออกกำลังกายและการกีฬาของคณะ วิทยาศาสตร์การกีฬา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	4. มีคู่มือและขั้นตอนในการเข้ารับ ให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การ ออกกำลังกายและการกีฬาของคณะ วิทยาศาสตร์การกีฬา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	5. บรรยายภาคในคณะฯเอื้อต่อการ ให้บริการวิชาการด้านวิทยาศาสตร์การ ออกกำลังกายและการกีฬา	0	0	+1	+1	+1	5	.60

นิยามศัพท์	ข้อความถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					$\sum R$	(IOC) $\frac{[\sum R]}{N}$
		1	2	3	4	5		
<p>2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ออกกำลังกาย เช่น ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสม วัสดุอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ไม่ชำรุดเสียหาย และมีความปลอดภัย ความทันสมัยและความน่าสนใจของเครื่องมืออุปกรณ์ออกกำลังกาย บุคลากรสายสนับสนุนดูแลให้ความช่วยเหลือ และให้บริการที่ตลอดเวลา</p> <p>อุปกรณ์ด้านกีฬาและการออกกำลังกาย เพียงพอ สภาพแวดล้อมภายในห้องออกกำลังกาย สะอาดความสวยงาม และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม</p> <p>ตลอดจนมีการบำรุงดูแลรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ออกกำลังกายตลอดเวลา</p>	6. จัดสถานที่ออกกำลังกาย เช่น ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสม วัสดุอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ไม่ชำรุดเสียหาย และมีความปลอดภัย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	7. ความทันสมัยและความน่าสนใจของเครื่องมืออุปกรณ์ออกกำลังกาย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	8. มีบุคลากรสายสนับสนุนดูแลให้ความช่วยเหลือ และให้บริการที่ดีตลอดเวลา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	9. อุปกรณ์ด้านกีฬาและการออกกำลังกายเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	10. สภาพแวดล้อมภายในห้องออกกำลังกาย สะอาดความสวยงาม และใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการบำรุงดูแลรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ออกกำลังกายตลอดเวลา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00

นิยามศัพท์	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ					$\sum R$	$\frac{(\text{IOC}) [\sum R]}{N}$
		1	2	3	4	5		
3. ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ระบบการเผยแพร่ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทันสมัย มีบริการข้อมูลแนะนำการใช้ ห้องออกกำลังกาย และการแต่งกาย มีการอบรมความรู้และความเข้าใจในการใช้ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์กีฬาได้อย่างถูกต้อง มีการจัดเอกสาร วารสารสิ่งพิมพ์ทางด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาที่นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และการประชาสัมพันธ์ แนะนำแหล่งฝึกประสบการณ์ วิชาชีพทางด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย และการกีฬาแก่นิสิต	11. มีระบบการเผยแพร่ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึง ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทันสมัย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	12. มีบริการข้อมูลแนะนำการใช้ห้อง ออกกำลังกาย และการแต่งกาย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	13. มีการอบรมความรู้และความเข้าใจ ในการใช้ห้องฟิตเนส สนามกีฬา มีเครื่องมืออุปกรณ์กีฬาได้อย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	14. คณะฯมีการจัดเอกสาร วารสาร สิ่งพิมพ์ทางด้านวิทยาศาสตร์การออก กายและการกีฬาที่นำไปใช้ ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	15. มีการประชาสัมพันธ์ แนะนำ แหล่งฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ ทางด้านวิทยาศาสตร์การออกก่า ลังกายและการกีฬาแก่นิสิต	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00

นิยามศัพท์	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ					$\sum R$	(IOC) $\frac{[\sum R]}{N}$
		1	2	3	4	5		
4. ด้านการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นิสิต หมายถึง การจัดกิจกรรมนิสิตเพื่อพัฒนา ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย การอบรมให้ความรู้เรื่องโภชนาการ มีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย เช่นกิจกรรมนันทนาการให้นิสิตที่สนใจเข้าร่วม และตรงกับความต้องการส่งเสริมประสบการณ์ทางวิชาชีพ ภายนอกโดยอาจารย์ นิสิต และผู้ใช้บริการ	16. มีการจัดกิจกรรมนิสิตเพื่อพัฒนาด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	17. มีการอบรมให้ความรู้เรื่องโภชนาการ และด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	18. มีกลุ่มกิจกรรมที่หลากหลาย ให้นิสิตที่สนใจเข้าร่วม กิจกรรมและตรงกับความต้องการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	19. มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมประสบการณ์ทางวิชาชีพ ภายนอกโดยอาจารย์และนิสิต	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	20. มีการจัดกิจกรรมนันทนาการตอบสนองความต้องการของนิสิตและผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00

นิยามศัพท์	ข้อความถาม	ผู้เชี่ยวชาญ					$\sum R$	$\frac{(\text{IOC}) [\sum R]}{N}$
		1	2	3	4	5		
5. ด้านการนำความรู้ไปใช้ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนและมีผลต่อการศึกษาและการดำรงชีวิตของนิสิต หมายถึง ส่งเสริมสนับสนุนนิสิตในการเข้าประกวด/แข่งขัน ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและวิชาชีพทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย นำความรู้ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย ไปบูรณาการทางความคิดสู่การทำงานเป็นทีมและพัฒนางานอย่างเป็นระบบ นำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ให้คำปรึกษา และมีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย	21. ส่งเสริมสนับสนุนนิสิตในการเข้าประกวด/แข่งขัน ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและวิชาชีพทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	22. สามารถนำความรู้ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย ไปบูรณาการทางความคิดสู่การทำงานเป็นทีมและพัฒนางานอย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	23. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงานได้	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	24. สามารถให้คำปรึกษาด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายแก่เพื่อนนิสิตได้	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00
	25. มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ด้านสุขภาพวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายที่ได้รับไปใช้ได้	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00

ภาคผนวก ง
คำอำนาจจำแนกและค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อที่ 1	50.2800	352.083	.418	.	.950
ข้อที่ 2	50.3000	346.255	.555	.	.949
ข้อที่ 3	50.1800	347.253	.534	.	.949
ข้อที่ 4	50.0600	347.894	.450	.	.950
ข้อที่ 5	50.0600	340.751	.554	.	.949
ข้อที่ 6	49.9800	348.959	.454	.	.950
ข้อที่ 7	49.8600	342.041	.712	.	.948
ข้อที่ 8	49.8000	337.020	.748	.	.947
ข้อที่ 9	49.8800	346.475	.552	.	.949
ข้อที่ 10	49.4000	334.816	.647	.	.948
ข้อที่ 11	49.7400	338.890	.563	.	.949
ข้อที่ 12	50.0200	339.081	.695	.	.948
ข้อที่ 13	49.8400	336.831	.723	.	.947
ข้อที่ 14	50.0800	341.953	.661	.	.948
ข้อที่ 15	49.7600	340.798	.620	.	.949
ข้อที่ 16	49.8200	338.191	.755	.	.947
ข้อที่ 17	49.9600	341.835	.648	.	.948
ข้อที่ 18	49.7800	337.318	.733	.	.947
ข้อที่ 19	49.7600	333.166	.766	.	.947
ข้อที่ 20	49.8000	337.633	.689	.	.948
ข้อที่ 21	49.4400	328.496	.676	.	.948
ข้อที่ 22	49.2000	324.000	.761	.	.947
ข้อที่ 23	49.0400	326.651	.721	.	.947
ข้อที่ 24	49.0600	326.466	.731	.	.947
ข้อที่ 25	49.0600	323.119	.759	.	.947

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.950	.951	25