

คุณภาพการให้บริการของสนามกีฬา: กรณีศึกษาสนามกีฬากลางจังหวัดตราด

QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY STADIUM: A CASE STUDY OF TRAD STADIUM

กรกนก เทียนบุญดี^{1*} และ ดวงตา สารนรมย์²
Kornkanok Tianbanyat^{1*} & Duangta Saranrom²

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย^{1*}

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย²

Master of Public Administration Rajapruk University, Bangkok, Thailand^{1*}

Faculty of Business Administration Rajapruk University, Bangkok, Thailand²

Kitkatnp@icloud.com^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ 3) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการสนามกีฬากลางจังหวัดตราด โดยใช้แบบสอบถามโดยสุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเปรียบเทียบ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าที แบบ Independent การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายด้าน พบว่า ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เป็นด้านที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญสูงที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความมั่นใจ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความรับผิดชอบเป็นด้านที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญน้อยที่สุด

ผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความมั่นใจสูงกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความรับผิดชอบสูงกว่าเพศหญิง ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทุกด้าน และโดยภาพรวมแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการ และคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ($r = .233$) โดยคุณภาพการให้บริการด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกับความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการสูงที่สุด ($r = .347$)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ สนามกีฬากลาง จังหวัดตราด

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study service quality of Trad stadium perceived by customers 2) to compare service quality of Trad stadium by customers personal factors and 3) to study the relationship between customers expectations and their needs. The sample was 400 customers of Trad stadium. The research instrument was questionnaire. The statistics of this research were frequency, percentage, mean, Standard Deviation (SD), t-test, One-way ANOVA, and Pearson's Correlation Coefficient.

The results of the research were as follow: Overall, the service quality of Trad stadium was at a high level. The service quality in understanding and recognizing customers was at the highest, and the service quality in confident, tangibleness, respectiveness, reliability, and responsibility were at the least important respectively. Female customers had the higher level of service quality; in term of reliability and confident than male. Male customers had the higher level of service quality, in term of responsibility than female. A comparison of customers ages was found that it is significantly at .05 in all factors in service quality of Trad province stadium. The customers who were in the different educational background had different opinion towards service quality in term of tangibleness, reliability, and responsibility. The customers who different in occupations and salaries had a different opinion on service quality in term of tangibleness, reliability, responsibility, understanding and recognizing customers, which was significantly different at .05 level. The study of the relationship between customer quality expectations and needs of Trad the stadium, in overall factors, were found, that the relationship was at a low level ($r = .233$). There was the highest level of responsibility service quality ($r = .347$).

Keywords: quality of services, stadium, Trad province

บทนำ

กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 หมวด 5 ตามมาตรา 14 กำหนดให้กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬามีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การกีฬา การศึกษาด้านกีฬา นันทนาการ และราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา การกีฬาแห่งประเทศไทย จึงเป็น

องค์กรหลักในการพัฒนากีฬาทุกระดับ เพื่อให้ประเทศในกลุ่มผู้นำทางการกีฬาโดยมีพันธกิจ คือ การพัฒนากีฬาทุกระดับให้ได้มาตรฐานสากล และเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม พัฒนานักกีฬาและบุคลากรทางการกีฬาให้มีขีดความสามารถเป็นที่ยอมรับของนานาชาติให้มีความรู้ และถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการกีฬาแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพส่งเสริม และพัฒนากีฬาอาชีพให้เป็นระบบ ประสานองค์กรด้านกีฬาอย่างเป็นเครือข่ายทั้งใน

และต่างประเทศด้วย การมีส่วนร่วม และพัฒนาระบบธุรกิจ และสิทธิประโยชน์ทางกีฬาตลอดจนบูรณาการท้องถิ่นเกี่ยวกับการกีฬาเพื่อสร้างงาน และรายได้ (Office of the Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Sports, 2016)

กีฬาแห่งประเทศไทยจึงกำหนดนโยบายการดำเนินงานในระดับต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นกรอบ และทิศทางในการพัฒนา และส่งเสริมการกีฬา และการออกกำลังกายของทุกคนในชาติ นโยบายหลักประการหนึ่ง คือ การขยายโอกาสด้านการกีฬาสู่กลุ่มเป้าหมาย มีการกระจายเล่นกีฬาไปทั่วภูมิภาค และทุกชุมชน และส่งเสริมให้ผู้ด้วยโอกาส และผู้พิการได้มีการเล่นกีฬานบนพื้นฐานของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีมาตรฐาน รัฐบาลอยากเห็นประชาชนไทยมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง มีสุขภาพจิตที่ดีลดปัจจัยเสี่ยงต่อโรคร้ายไข้เจ็บต่าง ๆ ปัจจุบันสนามกีฬากลางจังหวัดตราดเปิดให้บริการทั้งเด็กเยาวชนและประชาชนทั่วไป เน้นการส่งเสริมกีฬา ซึ่งจะต้องประกอบด้วย สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส สนามเปตอง ห้องฟิตเนส สนาม ฟุตบอล ลานกรีฑาพร้อมช่องวิ่งและกิจกรรมทางการนันทนาการสนันทนาการต่าง ๆ โดยมีบริการ อาคารสนาม สถานที่กีฬา และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับ เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป เพื่อเสริมศักยภาพทางด้านสุขภาพให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในแต่ละวันมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากปัจจุบันสนามกีฬาเองยังไม่มีความพร้อมมากนัก ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ชำรุดแผ่นที่หรือแผ่นผนังแสดงตำแหน่งที่ตั้งต่าง ๆ มีขนาดเล็ก ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ เช่น ร้านขายอาหารและเครื่องดื่มมีไม่มากพอ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ของสนามกีฬาซึ่งมีไม่เพียงพอและ

ทรุดโทรมเสื่อมสภาพ ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดตราดเองได้พยายามพัฒนาปรับปรุง ซ่อมแซมและหางบประมาณเพื่อพัฒนาสนามกีฬาให้เกิดความพร้อมในทุก ๆ ด้าน

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจจะทาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสนามกีฬากลางจังหวัดตราด ตลอดจนได้รับทราบปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงสนามกีฬาให้ดียิ่งขึ้น รองรับผู้มาใช้บริการให้ดีที่สุด และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในการให้บริการของสนามกีฬากลางจังหวัดตราดเกิดประสิทธิภาพ และเป็นไปตามความต้องการของผู้มาใช้บริการอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬากลางจังหวัดตราดของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬากลางจังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการสนามกีฬากลางจังหวัดตราดและคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬากลางจังหวัดตราด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน
2. นำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง รูปแบบการให้บริการสนามกีฬากลางจังหวัดตราดให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

- ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการ

- ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด 5 ได้แก่ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นใจ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด จำนวน

13,739 คน (Service Organization of Trat Province, 2016)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน 2560 - ธันวาคม 2560

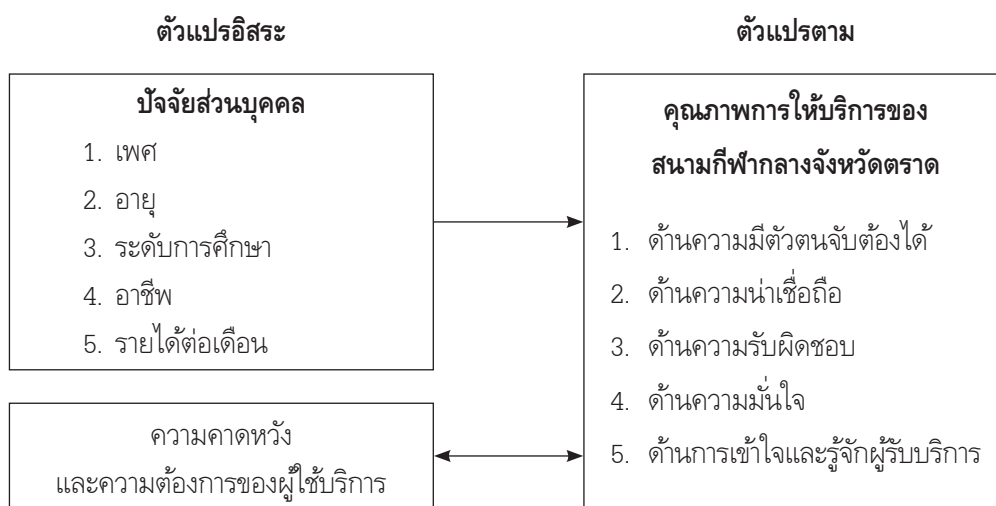
4. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการวิจัยในพื้นที่จังหวัดตราด

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราดแตกต่างกัน

2. ความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดตราดและคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราดมีความสัมพันธ์กัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษา ประชากรที่ใช้ในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด ในปี พ.ศ. 2559 จำนวนผู้เข้าใช้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด 13,739 คน (Service Organization of Trat Province, 2016) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้สูตรคำนวณตามหลักของ Yamane (Petchroj, Angsuchod and Chanipasas, 2012) และขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประมาณ 389 ตัวอย่าง และสำรวจค่าความคลาดเคลื่อนจึงสำรวจไว้ 11 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนการสร้าง 3 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสาร ข้อมูลถูกสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิด

ขั้นที่ 2 กำหนดขอบเขตหรือนิยามตัวแปรเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาตามขอบเขตการวิจัยที่กำหนด

ขั้นที่ 3 การสร้างแบบสอบถามโดยใช้กรอบแนวคิดการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจะมีลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด

ตอนที่ 3 ความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้สนามกีฬาากลางจังหวัดตราด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-

ended Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ผลงานวิจัยและแบบสอบถามอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งกำหนดข้อมูลที่ต้องการเพื่อการดำเนินการจัดทำแบบสอบถามสำหรับใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. ร่างแบบสอบถามและแบบทดสอบพร้อมทั้งกำหนดรูปแบบ นำตัวแปรที่ศึกษาแต่ละตัวมาประมวลสร้างเป็นคำถามโดยเริ่มจากคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด

2. ตรวจสอบร่างแบบสอบถาม ทดสอบแบบสอบถาม เพื่อการสื่อความหมายตามที่ต้องการคำถามที่เหมาะสม ความยากหรือง่ายต่อการทำความเข้าใจ ซึ่งผู้วิจัยทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยการนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขให้ 3 ท่าน คือ ผศ.ดร.อัมพร ปัญญา ผศ.ดร.วิจิต บุญสนอง และ ร.ต.ท.ปรีตกร สกิมงาม ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC)

3. หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดสอบ (Pretest) เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างข้อคำถามของมาตรวัดที่ได้จัดทำขึ้น โดยกำหนดว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1990) โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่ยอมรับต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้มีค่า (IOC) เท่ากับ 0.93 ณ ระดับค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ที่มีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ซึ่งได้ค่าความเที่ยงตรง

ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9641 จากการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด

4. ปรับปรุงแบบสอบถามหลังการทดสอบค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุดตามที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวนและค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราดตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้สนามกีฬาากลางจังหวัดตราด โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดตราดและคุณภาพการให้บริการของ

สนามกีฬาากลางจังหวัดตราด โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

คุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราดตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, $SD = .30$) ส่วนในรายด้านพบว่า ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เป็นด้านที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$, $SD = .44$) รองลงมา คือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{x} = 4.19$, $SD = .39$) ด้านความมีตัวตนจับต้องได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$, $SD = .52$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.13$, $SD = .41$) และด้านความรับผิดชอบ เป็นด้านที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญน้อยที่สุด ($\bar{x} = 3.97$, $SD = .44$)

ความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.26$, $SD = 0.56$) ส่วนในรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความต้องการมีสถานที่อำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ร้านค้า ที่จอดรถ เป็นต้น สูงที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$, $SD = 0.70$) รองลงมา คือ สามารถออกกำลังกาย หรือเล่นกีฬาได้เป็นประจำ ($\bar{x} = 4.47$, $SD = 0.69$) มีอุปกรณ์กีฬาครบถ้วนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$, $SD = 0.77$) และมีครู หรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้คอยให้คำแนะนำหรือสอนวิธีการออกกำลังกายในแต่ละประเภทกีฬาได้สิ่งที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความต้องการต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.99$, $SD = 1.06$)

1. ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1

ผู้ให้บริการเทศมณฑลมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือและด้านความมั่นใจสูงกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความรับผิดชอบสูงกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด ทุกด้านและโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการและคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราดมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ($r = .233$) โดยคุณภาพการให้บริการด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกับความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการสูงสุด ($r = .347$) รองลงมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกับความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการในระดับปานกลาง ($r = .312$) ด้านความมั่นใจมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกับความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการในระดับต่ำ ($r = .256$) และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ทิศทางตรงข้ามกับความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการในระดับต่ำ ($r = -.140$)

ส่วนด้านความมีตัวตนจับต้องได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสนามกีฬา: กรณีศึกษาสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด” สามารถสรุปประเด็นการศึกษาได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการบริการ ซึ่งบุคลากรผู้ให้บริการจะต้องเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการและแสดงพฤติกรรมให้มีความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บงกช สิงหะ (Singha, 2008) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด ด้านความมั่นใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้และเชี่ยวชาญในการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ บุญยาสัย (Boonyasai, 2011) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลอำเภอมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลอำเภอมะขาม เมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ

ไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และอันดับสุดท้ายคือด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด ด้านความมีตัวตนจับต้องได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ที่จอดรถเพียงพอ สะดวกในการเดินทางและประหยัดเวลาในการหาที่จอดรถ เนื่องจากมีที่จอดรถสำหรับบุคคลที่มาใช้บริการสนามกีฬาเยอะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตติมา เหล่าสัมฤทธิ์ (Laosumlit, 2010) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสนามกีฬายิงปืนของการกีฬาแห่งประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีการจัดเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่สมาชิก

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงตามที่ต้องการ สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกับที่ต้องการ การดำเนินการไม่เกิดความทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกไม่พอใจต่อสถานบริการ ซึ่งในส่วนของการเข้าใจนี้ ธีรจิตินวรัตน์ อยู่ธยา (Navaratnaayootaya, 2009) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกที่ลูกค้ารู้สึกว่าการบริการเอาใจใส่เรื่องการ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” คือ การเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละบุคคลเป็นอย่างดีเอาใจใส่ในความต้องการเฉพาะราย เป็นต้น

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด ด้านความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความสม่ำเสมอ

ในการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการต้องความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือผู้รับบริการได้ทันทีทันใด เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญ์พร แก้วชื่น (Kaewchuen, 2010) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลก มีปัญหาในระดับปานกลาง คือ ความเก่าชำรุดของสนามกีฬา ระบบสาธารณูปโภค น้ำประปาและไฟฟ้าไม่เพียงพอขาดแคลนอุปกรณ์สำหรับบริการประชาชน ตลอดจนยังมีเครื่องเล่นที่เก่าและชำรุดอยู่มาก นอกจากนี้ประเด็นที่น่าสนใจที่ได้รับจากการวิจัยนี้คือประชาชนในพื้นที่ที่มาใช้บริการสนามกีฬาจังหวัดพิษณุโลกยังมีความต้องการอย่างมาก คือ ให้พวกเขาได้รับการที่เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดตราด ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเกิดจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มาใช้บริการเป็นประจำก่อให้เกิดความคุ้นเคยกับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการจึงบริการเป็นอย่างดี ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งตรงกับแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Lloyd-walker & Cheung, 1998) คือ การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้เกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี

ข้อเสนอแนะ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

1) ด้านความความมีตัวตนจับต้องได้ ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ควรมีการดูแลบำรุงรักษา อาคารสถานที่ ห้องน้ำสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมไปถึงสิ่งแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะอาดและปลอดภัยในการใช้บริการ

2) ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ควรมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการดำเนินการด้านข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการ รวมถึงการให้บริการที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ ไม่เกิดความผิดพลาด เพื่อสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในการใช้บริการ

3) ด้านความรับผิดชอบ ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ควรมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของบุคลากรที่ให้บริการ และมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น อบรมด้านกีฬาแต่ละชนิด อบรมกริยามารยาทของบุคลากร เป็นต้น เพื่อพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

4) ด้านความมั่นใจ ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ต้องสร้างความปลอดภัย รวมไปถึงพฤติกรรมของบุคลากรผู้ให้บริการต้องสุภาพและมีมารยาท เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกมั่นใจต่อผู้ให้บริการและสถานบริการ

5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ควรมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการดำเนินการการสร้างช่องทางการสื่อสารให้สามารถติดต่อกับหน่วยงานได้อย่างสะดวก เพื่อให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งในกรณีที่

เกิดปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ด้านความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการ

ด้านความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดตราดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการจะเน้นการประเมินคุณค่าของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยการให้บริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งผ่านปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ อาทิ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่เที่ยงตรงทันเวลา สภาพแวดล้อมของหน่วยให้บริการ ความปลอดภัยในการใช้บริการ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยงานควรมีนโยบายด้านการให้บริการ ของบุคลากรที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความมั่นใจในการเข้าใช้บริการครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยในลักษณะอื่น ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาสนามกีฬาอย่างต่อเนื่อง อาทิ ความพร้อมในด้านงบประมาณขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเพิ่มเติมสัมภาษณ์ประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อได้ข้อมูลสำหรับวางแผนได้ถูกต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรง
3. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเพื่อให้งานวิจัยที่กว้างขวางและสมบูรณ์มากขึ้น

REFERENCES

- Boonyasai, K. (2011). **Public Opinion on the quality of Makam Muangmai Municipal Services, Makam District, Chantaburi Province.** Master of Public Administration (Public and Private Management), Burapha University. (in Thai)
- Kaewchuen, N. (2010). **Satisfaction of people using Phitsanulok Stadium.** Special Problems Master of Public Administration, Public Policy Branch, Naresuan University. (in Thai)
- Laosumlit, T. (2010). **Development of the quality of the service of the Sports Stadium of Thailand.** Master of Business Administration, Business Administration, Kasem Bundit University. (in Thai)
- Navaratnaayottaya, T. (2009). **Theory and strategy.** Bangkok: Printing Office of Chulalongkorn University. (in Thai)
- Ministry of Tourism and Sports. (2016). **National sports development plan (2560-2564).** Bangkok: Office of the Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Sports. (in Thai)
- Petchroj, L., Angsuchod, S., & Chanipasas, A., (2012). **Statistics for research and techniques for using SPSS.** 2nd edition. Bangkok: Charn Dee Strong Printing. (in Thai)
- Service Organization of Trat Province. (2016). **Statistics of Trat Provincial Stadium in 2016.** Bangkok: Service Organization of Trat Province.
- Singha, B. (2008). **Public opinion on the quality of service of the municipality Bo Thong Amphoe Bo Thong, Chonburi Province.** Master of Public Administration, College of Public Administration, Burapha University. (in Thai)