

การจัดการสนามกีฬาราชวังคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อคุณภาพการให้บริการ

The Management of Rajamangala National Stadium,

Sport Authority of Thailand for Service Quality

ชัตติยา พัวพวง¹, กรเอก กาญจนนาโถก²

บทคัดย่อ

บทความวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการ สนามกีฬาราชวังคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย 2) แสวงหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสนามกีฬาราชวังคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย กับคุณภาพการให้บริการ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและ กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ใช้บริการสนามกีฬาราชวังคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามสถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way Anova) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสนามกีฬาราชวังคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ที่ระดับ $\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.7$ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสนามกีฬาราชวังคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย กับคุณภาพการให้บริการพบว่า ในภาพรวม ($r = .84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน การจัดการสนามกีฬาราชวังคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ โดยสัมพันธ์กันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

¹นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารธุรกิจ (Visionary Leaders) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษาคณาจารย์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The research has purposes 1) to study the service quality of Rajamangala National Stadium, Sports Authority of Thailand 2) to seek a relationship between The Management for Service Quality of Rajamangala National Stadium. The research use quantitative research methods. The populations and sample group was who use the service of Rajamangala National Stadium. The collection method was collected by questionnaires. The answers were analyzed by the descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation , Inferential statistic ; t- test, One way Analysis of Variance and analyzed by the Pearson Correlation.

According to the Objective Study's Results, it found that 1) the Service Quality of Rajamangala National Stadium, Sport Authority of Thailand ; The Overview is in good level $\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.7$ 2) a relationship between The Management for Service Quality of Rajamangala National Stadium. The overall result is ($r = .84$). With the relation to statistically significant at level 0.05.

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งในการขับเคลื่อน และพัฒนาประเทศไปสู่เป้าหมายในทุกด้าน “การพัฒนา และเสริมศักยภาพทรัพยากรมนุษย์” จึงเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ซึ่งยังคงดำเนินควบคู่กับ นโยบายการนำพาประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ด้วยโมเดล “Thailand 4.0” ที่มีภารกิจสำคัญในการปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาประเทศให้มีความเจริญอย่างยั่งยืน ซึ่งเห็นได้จากยุทธศาสตร์ชาติ ทั้งนี้ การออกกำลังกายช่วยพัฒนาให้คนมีร่างกายแข็งแรง พละนาามัยสมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บมีสุขภาพจิตที่ดี มีอารมณ์ที่มั่นคง สามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมที่เปลี่ยนแปลงได้ สอดคล้องกับแผนพัฒนาฯแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (2560-2564) ซึ่งมุ่งเน้นให้การศึกษาเป็นส่วนสำคัญ ของวิถีชีวิตประชาชนทุกภาคส่วน และเป็นกลไกสำคัญในการสร้างคุณค่าทางสังคมและคุณภาพ ชีวิตที่ดี

ในปัจจุบันการศึกษาแห่งประเทศไทย เรียกโดยย่อว่า "กทท."เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ส่งเสริมการศึกษา จัด ช่วยเหลือ แนะนำ และร่วมมือในการจัดและดำเนินกิจกรรมกีฬา ดำรง จัดสร้าง และบูรณะสถานที่สำหรับการศึกษา และประกอบกิจการอื่น ๆ อันเกี่ยวแก่หรือเพื่อประโยชน์ของการกีฬา เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรงและมีจิตใจ เข้มแข็ง รวมตลอดทั้งส่งเสริม และพัฒนาการศึกษาให้ไปสู่ความเป็นเลิศและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

โดยข้อมูลจากรายงานประจำปีของ กทท. ประจำปี 2561 พบว่ามีความเสี่ยง ด้านความพึงพอใจของบริการทางการกีฬาไม่เป็นที่พอใจตามเป้าหมาย เป้าหมาย ระดับ 4.28 ผลการดำเนินงาน เป็นไปตามเป้าหมาย จากผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการทางการกีฬาของ กทท.ระดับ 4.29 ซึ่งสูงกว่าปีที่ผ่านมา (ปี60 = 4.28) โดยสถาบันวิจัยและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญเป็นผู้ประเมินดำเนินการสำรวจสภาพความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์กีฬารายงานแจ้งปัญหาเมื่อพบว่า พื้นที่รอบสนามราชภัฏวชิรวิทยาสถานมีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์กีฬาสำหรับการออกกำลังกายไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ช่วงเวลาการให้บริการพื้นที่รอบสนามราชภัฏวชิรวิทยาสถานไม่สอดคล้องต่อช่วงเวลาการออกกำลังกาย ซึ่งทำให้เกิดกระทบต่อประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งการศึกษาแห่งประเทศไทยจะต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามมาตรฐานการให้บริการ

จากเหตุผลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ ที่จะศึกษาเรื่อง การจัดการสนามกีฬาราชภัฏวชิรวิทยาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไข

พัฒนาสถานที่ อุปกรณ์กีฬา และการบริการต่างๆ อย่างเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการของสนามกีฬาราชมั่งคณา กีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ สนามกีฬาราชมั่งคณา กีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสนามกีฬาราชมั่งคณา กีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย กับคุณภาพการให้บริการ

นิยามศัพท์

1. การจัดการสนามกีฬา หมายถึง ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีภารกิจในการดำเนินการถ่ายโอนสนามกีฬาทั่วประเทศให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดูแลรับผิดชอบ รวมถึงการบริหารจัดการและการดำเนินการ
2. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง มาตรฐาน หรือข้อกำหนดในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพการให้บริการ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการสนามกีฬาราชมั่งคณา กีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อคุณภาพการให้บริการ โดยผู้มาใช้บริการได้รับความพึงพอใจ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัย โดยใช้แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ สนามกีฬาราชมั่งคณา กีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทยและแนวคิดทฤษฎีการจัดการสนามกีฬาราชมั่งคณา กีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการสนามกีฬาราชมั่งคณา กีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย จำนวน 2,602,503 คน/ปี (รายงานประจำปี ณ วันที่ 30 กันยายน 2561) กลุ่มตัวอย่าง 400 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาวรรณสนามกีฬาราชมั่งคณา กีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย

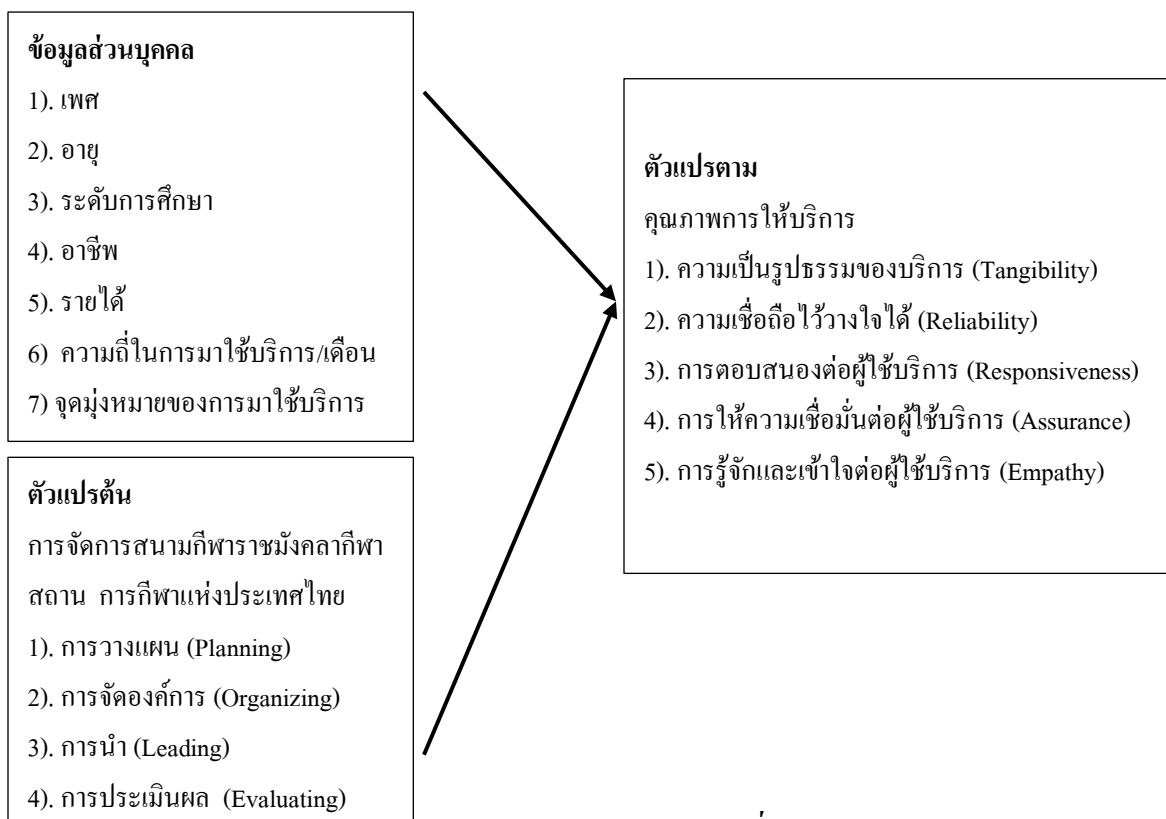
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ สิงหาคม - ตุลาคม 2562 รวมระยะเวลา 3 เดือน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีการจัดการสนามกีฬาราชมั่งค락กีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. การวางแผน (Planning) 2. การจัดองค์การ (Organizing) 3. การนำ (Leading) 4. การประเมินผล (Evaluating)

2. แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ สนามกีฬาราชมั่งค락กีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) 5. การรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาราชมั่งคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน
2. การจัดการสนามกีฬาราชมั่งคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

1. แนวทางการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แนวทางการวิจัยรูปแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) แนวคิดทฤษฎี และศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. พื้นที่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของงานวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ศึกษาประชากรที่เป็นผู้ใช้บริการสนามกีฬาราชมั่งคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย จำนวน 2,602,503 คน/ปี (รายงานประจำปี ณ วันที่ 30 กันยายน 2561) โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (1967) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อน 5 % ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

3. การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณจึงใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายปิด โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา และนำมาจัดทำแบบสอบถามให้มีความสัมพันธ์กับกรอบแนวความคิด พร้อมทั้งผลการวัดค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยการคำนวณค่า IOC หรือค่าความสอดคล้องของแต่ละข้อ ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.7 จึงจะถือว่าคำถามนั้นมีความเที่ยงตรง

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

การวัดค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบหาค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่า ตัวแปรการจัดการสนามกีฬาราชมั่งคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย และตัวแปรคุณภาพ

การให้บริการ มีค่าความสอดคล้อง เท่ากับ 0.96 แสดงว่าเครื่องมือการวิจัยโดยรวมมีค่าความสอดคล้องที่รับได้ และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach Method) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.97

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

1. ข้อมูลทฤษฎี ได้จากการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง จากเช่น เอกสารวิชาการ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ วารสาร เว็บไซต์เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิจัย

2. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้เก็บข้อมูลแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด โดยวิธีเก็บแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการสนามกีฬาราชมั่งคลาภิพาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามเอง จนได้ครบจำนวนที่กำหนด เมื่อเก็บครบตามจำนวน ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บจากแบบสอบถามเสร็จ ทำการตรวจสอบให้มีความครบถ้วนทุกข้ออย่างสมบูรณ์ และผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแปลงค่าเพื่อนำไปทดสอบในโปรแกรมสำเร็จเพื่อทดสอบหาค่าและนำมาวิเคราะห์สถิติต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยและสถิติ

นำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way Anova) และ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.80 มีอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 53.00 จบการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 65.00 ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง พนักงานเอกชน ร้อยละ 37.50 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท ร้อยละ 31.50 มาใช้บริการต่อเดือนน้อยกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 72.30 และส่วนมากจูงมุงหมายของการมาใช้บริการเพื่อสุขภาพ ร้อยละ 68.50

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการจัดการสนามกีฬาราชมั่งคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย

พบว่าการจัดการสนามกีฬาราชมั่งคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก $\bar{X} = 3.88$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นการจัดการสนามกีฬาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดองค์การ $\bar{X} = 3.89$ ด้านการวางแผน $\bar{X} = 3.88$ ด้านการนำ $\bar{X} = 3.87$ และด้านการประเมินผล $\bar{X} = 3.86$ ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการสนามกีฬาราชมั่งคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับ
		มาตรฐาน (SD)	ความคิดเห็น
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.91	0.78	มาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.89	0.79	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	4.02	0.76	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	3.98	0.77	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ	3.94	0.78	มาก
ผลรวม	3.95	0.77	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการสนามกีฬาราชมั่งคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก $\bar{X} = 3.95$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ $\bar{X} = 4.02$ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ $\bar{X} = 3.98$ ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ $\bar{X} = 3.94$ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ $\bar{X} = 3.91$ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ $\bar{X} = 3.89$ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลส่วนบุคคล ต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาราชวังคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย

ข้อมูลส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการสนามกีฬาราชวังคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย				
	ด้านความเป็น รูปธรรม ของบริการ	ด้านความ เชื่อถือ ไว้วางใจ ได้	ด้านการ ตอบสนอง ต่อ ผู้ใช้บริการ	ด้านการให้ ความเชื่อมั่น ต่อผู้ใช้บริการ	ด้านการรู้จัก และเข้าใจต่อ ผู้ใช้บริการ
เพศ	Sig. = 0.00 แตกต่างกัน	Sig. = 0.05 แตกต่างกัน	Sig. = 0.46 ไม่แตกต่างกัน	Sig. = 0.21 ไม่แตกต่างกัน	Sig. = 0.12 ไม่แตกต่างกัน
อายุ	Sig. = 0.28 ไม่แตกต่างกัน	Sig. = 0.15 ไม่แตกต่างกัน	Sig. = 0.34 ไม่แตกต่างกัน	Sig. = 0.07 ไม่แตกต่างกัน	Sig. = 0.36 ไม่แตกต่างกัน
การศึกษา	Sig. = 0.30 ไม่แตกต่างกัน	Sig. = 0.49 ไม่แตกต่างกัน	Sig. = 0.31 ไม่แตกต่างกัน	Sig. = 0.40 ไม่แตกต่างกัน	Sig. = 0.24 ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	Sig. = 0.00 แตกต่างกัน	Sig. = 0.00 แตกต่างกัน	Sig. = 0.00 แตกต่างกัน	Sig. = 0.00 แตกต่างกัน	Sig. = 0.00 แตกต่างกัน
รายได้	Sig. = 0.00 แตกต่างกัน	Sig. = 0.01 แตกต่างกัน	Sig. = 0.01 แตกต่างกัน	Sig. = 0.04 แตกต่างกัน	Sig. = 0.05 แตกต่างกัน
ความถี่ในการมา ใช้บริการ	Sig. = 0.00 แตกต่างกัน	Sig. = 0.00 แตกต่างกัน	Sig. = 0.00 แตกต่างกัน	Sig. = 0.00 แตกต่างกัน	Sig. = 0.00 แตกต่างกัน
จุดมุ่งหมายของ การมาใช้บริการ	Sig. = 0.00 แตกต่างกัน	Sig. = 0.01 แตกต่างกัน	Sig. = 0.01 แตกต่างกัน	Sig. = 0.00 แตกต่างกัน	Sig. = 0.00 แตกต่างกัน

จากตารางที่ 2 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาราชวังคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย แตกต่างกันได้แก่ 1) เพศ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาราชวังคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 2) อายุ และ 3) การศึกษา ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อ

คุณภาพการให้บริการสนามกีฬาราชมั่งคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกันในทุกด้าน และ 4) อาชีพ 5) รายได้ 6) ความถี่ในการมาใช้บริการ และ 7) จุดมุ่งหมายของการมาใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาราชมั่งคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทยแตกต่างกันในทุกด้าน

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสนามกีฬาราชมั่งคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อคุณภาพการให้บริการ (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05)

คุณภาพการให้บริการ	การจัดการสนามกีฬาราชมั่งคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย				รวมการจัดการสนามกีฬา
	การวางแผน	การจัดองค์การ	การนำ	การประเมินผล	
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	r = .79** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์	r = .77** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์	r = .74** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์	r = .81** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์	r = .83** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์
ความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้	r = .75** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์	r = .74** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์	r = .71** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์	r = .78** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์	r = .80** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์
การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	r = .74** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์	r = .75** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์	r = .69** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์	r = .75** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์	r = .78** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ	r = .73** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์	r = .75** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์	r = .71** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์	r = .74** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์	r = .78** Sig. = .000 มีความสัมพันธ์

ตาราง 3 (ต่อ)

คุณภาพ การให้บริการ	การจัดการสนามกีฬาราชมังกลาภิพาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย				รวมการจัดการ สนามกีฬา
	การวางแผน	การจัดองค์การ	การนำ	การประเมินผล	
การรู้จักและ เข้าใจต่อ ผู้ใช้บริการ	$r = .72^{**}$ Sig. =.000	$r = .73^{**}$ Sig. =.000	$r = .69^{**}$ Sig. =.000	$r = .74^{**}$ Sig. =.000	$r = .77^{**}$ Sig. =.000
รวมคุณภาพ การให้บริการ	มีความสัมพันธ์ $r = .79^{**}$ Sig. =.000	มีความสัมพันธ์ $r = .79^{**}$ Sig. =.000	มีความสัมพันธ์ $r = .75^{**}$ Sig. =.000	มีความสัมพันธ์ $r = .81^{**}$ Sig. =.000	มีความสัมพันธ์ $r = .84^{**}$ Sig. =.000

จากตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการสนามกีฬาราชมังกลาภิพาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย กับ คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ระหว่างชุดตัวแปรต้นคือ การจัดการสนามกีฬา กับชุดตัวแปรตามคือ คุณภาพการให้บริการ พบว่า มีค่าความสัมพันธ์ $r = 0.84$ ค่าความสัมพันธ์แสดงค่าทางบวก ค่า Sig. = 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่าตัวแปรต้น การจัดการสนามกีฬาราชมังกลาภิพาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย กับตัวแปรตามคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน ร้อยละ 84

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการสนามกีฬาราชมังกลาภิพาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ อภิปรายผลได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1. คุณภาพการให้บริการสนามกีฬาราชมังกลาภิพาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ที่ระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

นพวรรณ แยมพรหม (2558) วิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของโรงแรมศูนย์ฝึกกีฬาแห่งชาติมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี การกีฬาแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการของ โรงแรมศูนย์ฝึกกีฬาแห่งชาติมวกเหล็ก โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา เหล่าสัมฤทธิ์ (2553) พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่ามีการให้ความสำคัญมากที่สุดได้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการสอดคล้องกับงานวิจัย ธรรมพฤษ แสงประเสริฐ (2558) พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค โดยรวม พบว่า ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นด้านความถูกต้องและผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นด้านความเอาใจใส่ ในการให้บริการ

วัตถุประสงค์ข้อ 2. เพื่อแสวงหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสนามกีฬาราชมังกลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย กับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการจัดการสนามกีฬาราชมังกลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ และด้านการประเมินผล มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน

ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ร้อยละ 79 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ร้อยละ 75 ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 74 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 73 และด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 73 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ สุทธิถิตถ (2555) วิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการตลาดน้ำเพื่อการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวชุมชน ผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการวิจัยพบว่า ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมวางแผนและติดตามประเมินผลการจัดการท่องเที่ยว และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ คอตเลอร์ (Kotler,2000) กล่าวถึง กระบวนการวางแผน การดำเนินการ การจัดการกรอบแนวคิด เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ

ด้านการจัดองค์การ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการร้อยละ 77 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ร้อยละ 74 ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 75 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 75 และด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 73 สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ สมยศ นาวิการ (2541) กล่าวว่า การพัฒนาระบบการทำงาน เพื่อให้งานต่างๆ สามารถดำเนินไปโดยมีการประสานงานกันอย่างดี

ด้านการนำ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ร้อยละ 74 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ร้อยละ 71 ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 69 ด้านการให้

ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 71 และด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 69 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธิน วงศ์บางโพ (2555) วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการแข่งขันกีฬานักเรียน นักศึกษาแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการแข่งขันกีฬานักเรียน นักศึกษาแห่งชาติ เกี่ยวกับทรัพยากรในการจัดการ ในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ และด้านการประเมินผล พบว่า ทั้งหมดมีการดำเนินการ ความเหมาะสมอยู่ในระดับดี

ด้านการประเมินผล มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ร้อยละ 81 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ร้อยละ 78 ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 75 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 74 และด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 74 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนาญ รังสิววรรณะ (2559) พบว่าในการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ เพื่อหาตัวแบบ การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล โดยเฉพาะการประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต โครงการมีอิทธิพลโดยตรงต่อการจัดแผนพัฒนาสนามกีฬาท้องถิ่น ที่นำไปสู่การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Chelladurai (2009) ยังได้อธิบายเกี่ยวกับแนวคิดด้านการจัดการไว้ว่า กระบวนการจัดการมีวิวัฒนาการมาจากพื้นฐานแนวคิดของ Fayol (1949) ซึ่งกระบวนการจัดการที่เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับด้านกีฬาและกิจกรรมทางกายนั้น ประกอบไปด้วย 1. การวางแผน (Planning) 2. การจัดองค์กร (Organizing) 3. การนำ (Leading) และ 4. การประเมินผล (Evaluating)

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ การกีฬาแห่งประเทศไทย ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้มากขึ้น เช่น อุปกรณ์กีฬา ความร่มรื่นบริเวณสนามกีฬา
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ การกีฬาแห่งประเทศไทยควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการรับบริการมากขึ้น
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ การกีฬาแห่งประเทศไทยควรพัฒนา จัดการสนามกีฬาในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ การกีฬาแห่งประเทศไทยควรเข้มงวดตรวจตราการดูแลรักษาความปลอดภัยบริเวณสนามกีฬาให้มากขึ้น
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ควรจะเข้าใจและแก้ไขปัญหาคืออย่างรวดเร็วตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ข้อจำกัดในงานวิจัยและงานวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยอาจใช้การสัมภาษณ์ การสังเกต หรือการสนทนากลุ่ม ข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลเชิงลึกซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. การศึกษาการจัดการสนามกีฬาราชมังคลาภิเษกสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อคุณภาพการให้บริการ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการต่อยอดในการวิจัยสนามกีฬาหลายๆองค์กรที่ต้องการให้มีประสิทธิภาพในการบริการมากขึ้น

รายการอ้างอิง

- กาญจนา รังสีวรรณะ. (2559). การมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการสนามกีฬา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตติมา เหล่าสัมฤทธิ์. (2553). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสนามกีฬายิงปืนของกรมการกีฬาแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์รัฐกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ธรรมพฤษ แสงประเสริฐ. (2558). การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคกรณีศึกษา : บริษัท เทสดีง อินสทรูเมนต์ จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นพรัตน์ สุทธิถกล. (2555). รูปแบบการจัดการตลาดน้ำเพื่อการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพวรรณ เข้มพรหม. (2558). คุณภาพบริการของโรงแรมศูนย์ฝึกกีฬาแห่งชาติมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี การกีฬาแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ภัทริน วงศ์บางโพ. (2555). แนวทางการพัฒนาการจัดการแข่งขันกีฬานักเรียน นักศึกษาแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. (2541). การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายเชิงธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตะวันออก.

Chelladurai,P (2009). *Managing organizations for sport and physical activity : A systems perspective.*

Scottsdale,AZ : Holcomb Hathaway Publishers.

Kotler,P. (2000). *Marketing management.* New Jersey: Prentice – Hall.