

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี
ชื่อผู้เขียน	นายจักรพันธ์ นาคสุข
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	ศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทนุผล

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณลักษณะส่วนบุคคลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้ให้ข้อมูล และ 2) คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปีตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี จำนวน 120 คน โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและทดสอบความเที่ยง แล้วข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีอายุเฉลี่ย 25 ปี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีอาชีพเป็นพนักงานภาคเอกชน มีรายได้เฉลี่ย 21,050 บาทต่อเดือน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีกิจกรรมที่มาใช้บริการ คือ ว่ายน้ำเพื่อออกกำลังกาย และมีจำนวนครั้งต่อเดือนที่มาใช้บริการเฉลี่ย 15 ครั้ง

สำหรับผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี พบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีการรับรู้ต่อการให้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ในลักษณะที่มีคุณภาพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการดำเนินงานและด้านอัตราค่าบริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก คือ ข้อเสนอแนะสำหรับผู้อำนวยการศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ 1) กำหนดมาตรการสำหรับจัดการประเด็นเรื่องความสะดวก 2) เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการ และ 3) พิจารณาถึงอัตราค่าบริการที่เรียกเก็บในปัจจุบันและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวให้ผู้ให้บริการได้รับทราบ ส่วนที่สอง คือ ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานที่ให้บริการประจำศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ เพื่อให้การ

ปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับมาตรการหรือแนวทางที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งช่วยให้การบริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ 1) ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องความสะอาดอย่างจริงจัง 2) นำข้อมูลที่ได้จากการรับแจ้งจากผู้ใช้บริการนำเสนอต่อแผนงานศูนย์กีฬาเพื่อใช้สำหรับพิจารณาและดำเนินการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป และ 3) มีการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของทางศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ



Title	Quality of Services provided by the Swimming Sports Center at the 700 th Year Chiang Mai Sports Stadium
Author	Mr. Jakapun Narksuk
Degree of	Master of Arts in Development Administration
Advisory Committee Chairperson	Professor Dr. Numchai Thanupon

ABSTRACT

This study on “Quality of Services provided by the Swimming Sports Center at the 700th Year Chiang Mai Sports Stadium” was conducted with the following objectives: 1) to know the personal and socio-economic characteristics of the respondents, and 2) to study the quality of services provided by the Swimming Sports Center at the 700th Year Chiang Mai Sports Stadium following the understanding of those availing of the said services. Respondents who provided the data were customers who availed of the services totaling 129 individuals through structured sampling. Using a pre-tested questionnaire for its objectivity and impartiality data were collected and analyzed by SPSS/PC program.

Results of the study showed that majority of the respondents were singles aged 25 years in average, holders of bachelor’s degree, and working in the private sector with monthly salary of 21,050 baht in average. The respondents also availed of services at the Swimming Center 15 times per month in average.

Concerning the quality of services provided at the Swimming Center, majority of the respondents rated the services with quality on four aspects as follows: 1) outside features, 2) conveniences, 3) work performance, and 4) charge rates for the services.

Suggestions brought out by this study were divided into two parts. First part was suggestions from the Director of National Sports of Thailand region 5 to be used for the improvement and development of the services through the following: 1) setting the standards on cleanliness, 2) increasing ways of communication with the customers, 3) consideration of the rates of service charges and public relations of the matter. The second part was suggestions conforming to the set standards imparted to the personnel of the Swimming Center as follows: 1) cooperation in the

implementation of the standards on cleanliness, 2) submission to the management of the Sports Stadium for consideration of the recommended ways of improving the quality of services, and 3) preparation of information of the services available at the Sports Stadium.

