

คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ
สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี

จักรพันธ์ นาคสุข

รายงานการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2551

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองรายงานการค้นคว้าอิสระ
สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

ชื่อเรื่อง

คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว้ายน้ำ
สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี

โดย

จักรพันธ์ นาคสุข

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทนุผล)

วันที่ ๒๐ เดือน ๑๒ พ.ศ. 2551

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ทรงศักดิ์ ภู่น้อย)

วันที่ ๒๐ เดือน ๑๒ พ.ศ. 2551

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิลา ทนุผล)

ประธานกรรมการประจำหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

วันที่ ๒๐ เดือน ๑๒ พ.ศ. 2551

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.



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยอย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความกรุณาอย่างสูงยิ่งจากประธานกรรมการที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร.นำชัย หนูผล กรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ทรงศักดิ์ ภู่น้อย และกรรมการสอบร่วม อาจารย์โชค จรุงคนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำปรึกษา ตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาและทำการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์อันมีคุณค่ายิ่ง นอกจากนั้นแล้ว ผู้วิจัยยังได้รับความร่วมมือจากผู้อำนวยการศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 พนักงานประจำศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำและลูกค้ำที่ใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ที่กรุณาให้คำแนะนำ และร่วมมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อถนอม-คุณแม่อารีย์ นาคสุข ที่อบรมเลี้ยงดูวางรากฐานการศึกษา และให้กำลังใจแก่ข้าพเจ้าตลอดมา รวมถึงบุคคลในครอบครัว เพื่อนร่วมรุ่น และเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือทุก ๆ อย่าง จนทำให้การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

จักรพันธ์ นาคสุข

มีนาคม 2551

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญเรื่อง	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ปัญหาการวิจัย	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ข้อจำกัดของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง	5
ความหมาย ความสำคัญของการบริการ	5
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	6
แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 และการให้บริการ	10
ของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี	
การรับรู้ของบุคคล	16
การวัดคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของบุคคล	18
ภาคสรุป	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	22
สถานที่การดำเนินการวิจัย	22
ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	22
ตัวแปรและการวัดค่าตัวแปร	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	24

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
วิธีการรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	26
ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย	26
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	27
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ของผู้ให้ข้อมูล	27
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬา สระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ	31
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	44
สรุปผลการวิจัย	44
ข้อเสนอแนะ	47
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	49
บรรณานุกรม	51
ภาคผนวก	54
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	55
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	61

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	29
2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ด้านลักษณะภายนอก ในมิติด้านพนักงานที่ให้บริการ	33
3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ด้านลักษณะภายนอก ในมิติด้านสถานที่ตั้งของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ	35
4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านลักษณะภายนอก	36
5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	38
6 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ในด้านกระบวนการดำเนินงาน	40
7 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ในด้านอัตราค่าบริการ	42
8 แสดงภาพรวมทุกด้านของคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ	43

สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

- 1 โครงสร้างการบริหารงานสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี

11



บทที่ 1

บทนำ

คนเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการพัฒนา กล่าว คือ การพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า เริ่มต้นที่การสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นกับคนภายในประเทศ ซึ่งคำว่า “คุณภาพ” นั้นมีสิ่งบ่งชี้ที่สำคัญหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นระดับการศึกษา หน้าที่การงาน ความเป็นอยู่หรือฐานะความมั่นคงทางเศรษฐกิจ รวมถึงสิ่งสำคัญซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานของโครงสร้างคุณภาพ คือ การที่คนในประเทศมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ ดังคำกล่าวที่ว่า สุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับทุกคน เพราะ เมื่อคนมีสุขภาพแข็งแรงก็จะสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้ตามต้องการและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (นภคกุล เวชสวัสดิ์, 2539: 1) ถือได้ว่าสุขภาพของคนในชาติเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาและความมั่นคงของประเทศ (สถาบันวิจัยสาธารณสุขไทย, 2544: 1)

การเสริมสร้างสุขภาพอนามัยให้แข็งแรงจึงมีความสำคัญและเป็นทางออกแก่ทุกคนในสภาพสังคมปัจจุบัน โดยวิธีการที่ดีวิธีการหนึ่ง คือ “การออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา” ซึ่งในขณะนี้กำลังอยู่ในความสนใจของคนส่วนใหญ่ที่ตระหนักถึงความสำคัญของวิธีการดังกล่าว (เอกบุตร ไม่หวาดยุคทร, 2544: 1-2) โดยปัจจุบันกีฬาได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวันของคนเรามากขึ้น และทุกฝ่ายต่างเห็นพ้องกันว่าสุขภาพจิตที่ดีมีอยู่ในร่างกายที่แข็งแรง กีฬาจึงมีส่วนสำคัญในการพัฒนาคน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ เพราะ สามารถช่วยเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา (ทักษิณ ชินวัตร, 2547: 1)

การกีฬาแห่งประเทศไทย (กกท.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ถือเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทและหน้าที่ในการรับผิดชอบที่ชัดเจนในด้านการพัฒนากีฬาเพื่อความเป็นเลิศ และการพัฒนากีฬาเพื่ออาชีพ อีกทั้งยังเป็นองค์กรของรัฐที่ทำหน้าที่ส่งเสริมกีฬาด้วย โดยดำเนินการพัฒนาสถานกีฬาเพื่อบริการประชาชนให้สามารถใช้ประโยชน์ในการออกกำลังกายและเล่นกีฬา (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2547: 145) นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานในระดับภูมิภาคและเครือข่ายในการพัฒนาการกีฬากระจายอยู่ครอบคลุมทุกจังหวัด เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลสมาคมกีฬาอาชีพ สมาคมกีฬาจังหวัดและศูนย์กีฬาตำบล (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2550)

การทำงานของกีฬาแห่งประเทศไทยในปัจจุบันนอกจากจะมีความมุ่งมั่นในการพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนให้วงการกีฬาของประเทศไทยมีความสามารถและประชาชนมีสมรรถนะในการแข่งขันกีฬาในระดับประเทศและนานาชาติแล้ว การกีฬาแห่งประเทศไทยยังได้กำหนดกลยุทธ์การพัฒนาระบบการให้บริการที่มีเป้าหมายมุ่งเน้นไปยังประชาชนเพื่อให้ได้รับ

บริการด้านการกีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทยด้วย โดยอาศัยปัจจัยพื้นฐานที่การกีฬาแห่งประเทศไทยมีอยู่แล้ว นำมาจัดระบบเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากขึ้นและเกิดความพึงพอใจ อันจะส่งผลดีต่อการสร้างกระแสความตื่นตัวทางด้านการกีฬา และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อประชาชนและหน่วยงานภายนอก รวมทั้งยังสามารถสร้างรายได้บางส่วนเพื่อช่วยแบ่งเบาการใช้งบประมาณแผ่นดินอีกด้วย (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2550)

ปัญหาการวิจัย

สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี เป็นสถานกีฬาหลักในระดับภูมิภาคของการกีฬาแห่งประเทศไทย อยู่ในการควบคุมดูแลของศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 ตั้งอยู่เลขที่ 185/1 หมู่ที่ 5 ตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ในพื้นที่ 236 ไร่ ประกอบด้วยสนามกีฬากลาง โรงพลศึกษา สระว่ายน้ำมาตรฐานพร้อมสระกระโดด สนามเทนนิส สนามยิงปืน และอาคารที่พักนักกีฬา

ทางศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 ซึ่งเป็นหน่วยงานในระดับภูมิภาคของการกีฬาแห่งประเทศไทยจึงได้ปฏิบัติตามกลยุทธ์ดังกล่าว โดยอาศัยศูนย์กีฬาที่มีอยู่ในสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีอยู่แล้ว นำมาจัดให้บริการแก่ประชาชนเพื่อตอบสนองความต้องการในการออกกำลังกาย อีกทั้งยังเป็นการสร้างรายได้แก่หน่วยงานเพื่อใช้ในการบริหารงานด้วย หลังจากที่ได้ภาครัฐได้ยุติการจัดงบประมาณสำหรับใช้ดำเนินงานแก่ศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 ในส่วนของสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 โดยศูนย์กีฬาที่เปิดให้บริการนั้นมีทั้งหมด 8 ศูนย์กีฬา ประกอบด้วย แอโรบิคในร่ม แอโรบิคกลางแจ้ง สนามยิงปืน ศูนย์ฝึกกล้ำเนื้อ สนามเบดมินตัน สนามเทนนิส ศูนย์ฝึกซ้อมกีฬาอล์ฟ และสระว่ายน้ำ ซึ่งจากแบบรายงานการใช้งบประมาณสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ประจำปีงบประมาณ 2546-2550 พบว่า ศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำเป็นศูนย์กีฬาเดียวที่จำนวนผู้ใช้บริการลดจำนวนลงทุกปี จึงมีผลทำให้รายได้ลดลงตามไปด้วย

จากการที่หน่วยงานต้องประสบกับปัญหาไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณและต้องปฏิบัติตามกลยุทธ์ เพื่อสนองแนวความคิดของการกีฬาแห่งประเทศไทย ศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 จึงจำเป็นต้องมีการให้บริการที่มีคุณภาพ และตระหนักถึงความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายกลยุทธ์และสร้างรายได้ให้แก่หน่วยงาน

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อทราบถึงข้อมูลส่วนบุคคลทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม ของผู้ใช้บริการ ศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี
2. เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้อำนวยการศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 สามารถนำผลการวิจัยไปพิจารณาหาแนวทางในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี
2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษา เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจทั่วไป

ขอบเขต และข้อจำกัดของงานวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะ คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี เท่านั้น
2. การวิจัยถึงคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ในครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ
 - 2.1 ด้านลักษณะภายนอก
 - 2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.3 ด้านกระบวนการดำเนินงาน

2.4 ด้านอัตราค่าบริการ

3. ผู้ให้ข้อมูล ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ในช่วงเดือน มกราคม พ.ศ.2551 ทั้งหมดจำนวน 120 คน โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (quota sampling)

ข้อจำกัดการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ.2551 ดังนั้นข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้อาจเป็นข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงในช่วงระยะเวลาดังกล่าวเพียงเท่านั้น
2. ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ให้ข้อมูลอาจมีความลำเอียงในการตอบ ทำให้งานวิจัยมีโอกาสคลาดเคลื่อนได้

นิยามศัพท์

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ประกอบด้วยปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือด้านลักษณะภายนอก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการดำเนินงาน และด้านอัตราค่าบริการ ประเมินโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ หมายถึง สนามกีฬาที่เปิดให้บริการในสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ประกอบด้วยสระว่ายน้ำมาตรฐานโอลิมปิกขนาด 50 เมตร พร้อมสระกระโดด 1 สระ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี

บทที่ 2

การตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาจากทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดแนวความคิดซึ่งสามารถเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น และดำเนินการวิจัยได้ถูกต้อง โดยครอบคลุมเนื้อหาสาระดังต่อไปนี้

1. ความหมาย ความสำคัญของการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 และการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี
4. การรับรู้ของบุคคล
5. การวัดคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของบุคคล

ความหมาย ความสำคัญของการบริการ

วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์ (2545: 6) กล่าวว่า การบริการ คือ กระบวนการ/ กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น สอดคล้องกับ อรรถ อาชาฤทธิ์ (2541: 9) ให้ความหมายคำว่าบริการ หมายถึง การปฏิบัติหรือการดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อสนองความต้องการ ในทำนองเดียวกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 143) ที่ระบุว่าบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม มหาวิทยาลัย เป็นต้น

จากความหมายของการบริการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยมีความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ สมิต สัจฉกร (2545: 14-15) ระบุว่าสามารถพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้ามีบริการที่ไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึก
 ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบหรือความพึงพอใจ
 ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจในที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

การบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและ
 หน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจในที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ลักษณะการให้บริการที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและ
 ความเสื่อมอันเป็นผลมาจากให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman et.al ในทฤษฎีอรรถประโยชน์การตัดสินใจ (2545: 13) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพ
 การบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ คือ การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศ
 ของบริการนั้น ๆ โดยภาพรวม

Kotler ในสุภาพร คำหมื่น (2544: 13) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการ ตามแนวทางการคิดทางการตลาดในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง เมื่อผู้รับบริการมาใช้บริการก็จะเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับบริการที่คาดหวังไว้ถ้าพบว่าบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจและอาจจะไม่กลับมาใช้บริการอีก แต่ถ้าบริการที่ได้รับจริงตรงกับหรือได้รับมากกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 145) ได้สรุปไว้ว่า งานที่สำคัญสำหรับธุรกิจให้บริการก็คือ การเพิ่มคุณภาพการบริการและการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เนื่องจากคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่สร้างความแตกต่างให้แก่ธุรกิจ โดยการพยายามรักษาระดับการบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง ด้วยการเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ทั้งนี้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าต้องการนั้น อาจได้มาจากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดบอกกล่าวกันแบบปากต่อปาก หรือจากการโฆษณา เป็นต้น ซึ่งลูกค้ามักพึงพอใจสูงสุดหากเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการภายในเวลาหรือมีความต้องการ ณ สถานที่ที่เขาต้องการ และในรูปที่เขาต้องการด้วย

อัสนีย์ ชาญกาญจน์ (2543: 10) กล่าวว่า ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญ สอดคล้องกับ มนตรี เฉียบแหลม ในปริญญา ศรีใส (2546: 13) ระบุว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกของบุคคลที่พึงมีต่อ สิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ

วรวัช จารุจินดา (2540: 9) ได้กล่าวว่า การกำหนดคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ยากลำบากยิ่ง แม้คนให้บริการจะเป็นบุคคลเดียวกัน แต่ต่างเวลา ต่างโอกาส ก็ย่อมทำให้คุณภาพการบริการไม่เหมือนกัน

วงศ์ รอดเจริญ (2546: 6) ได้ให้ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไว้ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอถูกต้อง
2. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ตามที่ลูกค้าต้องการ
3. ความแน่นอน (assurance) พนักงานต้องมีความรู้ ความสามารถ และความมั่นใจเพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อถือและมั่นใจ
4. ความเห็นอกเห็นใจ (empathy) การดูแลและเอาใจใส่ลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างกัน

5. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) การปรากฏอยู่ของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุสื่อสาร เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจ

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การรับรู้ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจนั้น เป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับการบริการที่ได้รับตามการรับรู้ หากบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจและประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาของ Parasuraman et.al ในทฤษฎีหัตถ์ ตระการศักดิ์กุล (2545: 13-14) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัย 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้ ได้แก่

1. ความสะดวก (access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ทั้งนี้ครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง รวมทั้งวิธีการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น มีสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น
2. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง การสื่อสารหรือให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะ และคำติชมของลูกค้าที่เกี่ยวกับการบริการขององค์กร
3. ความสามารถ (competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ปฏิบัติงานด้านบริการเป็นอย่างดี เช่น พนักงานธนาคารได้รับการฝึกอบรมให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นต้น
4. ความสุภาพ (courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีกิริยาและวาจาสุภาพ เรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า ความรอบคอบ และให้ความเป็นมิตรต่อลูกค้า
5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ขององค์กรรวมทั้งบุคลากรผู้ให้บริการด้วย เช่น องค์กรมีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่ไว้วางใจได้ เป็นต้น
6. ความคงเส้นคงวา (reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น

7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น ให้บริการแก่ลูกค้า ณ เคาน์เตอร์ฝากถอนเงินได้ทันทีทันใด เป็นต้น

8. ความปลอดภัย (security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย โดยไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใดๆ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์การแพทย์ที่สะอาด ปราศจากเชื้อโรค เป็นต้น

9. ลักษณะภายนอก (tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไป ว่ามีความเหมาะสมสวยงาม และทันสมัยหรือไม่ เช่น พนักงานแต่งกายสุภาพ อาคารสำนักงานโอโด่งสวยงาม อุปกรณ์ที่ใช้บริการทันสมัย เป็นต้น

10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customers) หมายถึง การพยายามรู้จักและทำความเข้าใจลูกค้า รวมทั้งความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้า อาทิเช่น การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้า การเพิ่มบริการตามความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

นอกจากปัจจัยทั้ง 10 ประการข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำปัจจัยที่ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ ใช้ประเมินคุณภาพการบริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำอีก 1 ปัจจัย คือ

11. อัตราค่าบริการ หมายถึง การเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการ ที่เรียกเก็บจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งอัตราค่าบริการของแต่ละกิจการอาจแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม ในกรณีที่กิจการเหมือนกันผู้ใช้บริการมักตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยเปรียบเทียบจากอัตราค่าธรรมเนียม แล้วเลือกใช้บริการขององค์กรที่มีอัตราค่าบริการต่ำกว่า (Parasuraman et.al, 1998 อ้างในทิพย์ฤทัย ตระการศักดิ์กุล, 2545: 14)

สอดคล้องกับประภาพร สุขุมวิริยกุล (2544: 9-10) ที่ระบุถึงส่วนประกอบทางการบริการว่าเป็นลักษณะของกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาตัดสินใจประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (pre-service factors)
 - 1.1 ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงขององค์กร
 - 1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจขององค์กร
 - 1.3 ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ
 - 1.4 ความแปลกใหม่ของบริการ
2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (during-service factors)
 - 2.1 ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ

2.2 ความถูกต้องแม่นยำในรายขั้นตอนการบริการ

2.3 กิริยามารยาทที่งดงามของผู้ให้บริการ

2.4 ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ

2.5 ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ

2.6 ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ

2.7 ฝีมือ และความสามารถของผู้ให้บริการ

3. ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ (conformance to customer expectation)

3.1 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ

3.2 ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพการบริการ

3.3 การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า

3.4 ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น

จากแนวความคิดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณลักษณะของปัจจัยหรือตัวกำหนดคุณภาพการให้บริการต่าง ๆ ล้วนแต่เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญเพื่อพิจารณาในการกำหนดคุณภาพในผลิตภัณฑ์บริการและกระบวนการนำเสนอการให้บริการนั้น ๆ เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบว่าตรงหรือเหนือกว่าสิ่งที่คาดหวังหรือไม่ ถ้าหากผู้ใช้บริการเห็นว่าการให้บริการมีคุณภาพย่อมแสดงให้เห็นว่าการให้บริการนั้นมีความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ในทางกลับกันหากการให้บริการไม่มีคุณภาพก็ย่อมเป็นการให้บริการที่สวนทางกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทั้งผู้ให้และผู้ให้บริการไม่ประสงค์จะให้เกิดขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5

บทบาทและวัตถุประสงค์

ศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 จัดตั้งขึ้น โดยกำหนดบทบาทและวัตถุประสงค์ ไว้ดังนี้ (ศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5, 2550: 3)

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนออกกำลังกาย เล่นกีฬาและพัฒนากีฬาทุกระดับให้ได้มาตรฐานสากล

2. ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสานงานเกี่ยวกับกีฬาในระดับภูมิภาค

3. ศึกษา วิเคราะห์และจัดทำโครงการ แผนงานและสถิติเกี่ยวกับการส่งเสริมกีฬา และประเมินผล
4. จัด ช่วยเหลือ แนะนำ และร่วมมือในการจัดและดำเนินการกีฬาทั้งในระดับ ภูมิภาคและระดับประเทศ
5. ประกอบกิจการอื่น ๆ อันเกี่ยวกับหรือเพื่อประโยชน์ขององค์กรกีฬา
6. เสนอแนะแก่การกีฬาแห่งประเทศไทย หน่วยงานราชการหรือองค์กรของ รัฐบาลในเรื่องกีฬาเพื่อปรับปรุงแก้ไข หรือชักจูง เร่งเร้าให้เกิดความนิยมในกีฬาอย่างกว้างขวาง

โครงสร้างการบริหารงานสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี



ภาพ 1 โครงสร้างการบริหารงานสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี

ที่มา: ศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 (2550: 8)

หน้าที่การปฏิบัติงาน

การจัดการบริหารภายในศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทย ภาค 5 มีการจัดแบ่งหน้าที่กำกับดูแล ดังนี้ (ศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5, 2550: 9-11)

1. คณะกรรมการอำนวยการสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี มีหน้าที่กำกับดูแลและกำหนดนโยบายการบริหารสนามกีฬาให้คณะกรรมการบริหารสนามกีฬาถือปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางของคณะกรรมการการกีฬาแห่งประเทศไทย

2. คณะกรรมการบริหารสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี มีหน้าที่บริหารจัดการสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ให้มีรายได้สำหรับนำไปใช้จ่ายในการบริหารงานและบำรุงรักษาสถานกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ภายใต้การควบคุมดูแลของคณะกรรมการอำนวยการสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี

3. ผู้อำนวยการศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 ในฐานะเลขานุการคณะกรรมการบริหารสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ได้มีการจัดการบริหารภายในศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนงาน ดังนี้

3.1 งานพัฒนาและส่งเสริมกีฬาภูมิภาค มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการให้บริการสถานที่และอุปกรณ์กีฬา เพื่อการออกกำลังกาย ฝึกซ้อมและการแข่งขันกีฬาแก่ประชาชนทั่วไปและหน่วยงานต่าง ๆ การดูแลรักษาอาคารสถานที่และอุปกรณ์ รักษาความสะอาดของสถานที่ ซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภค บริหารจัดการศูนย์กีฬา 8 ศูนย์

3.2 งานบริหารบัญชีและการเงินภูมิภาค มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี รับเงิน เบิกจ่ายเงิน จัดทำบัญชี งบดุล การเงินและทรัพย์สิน ตลอดจนควบคุม พัสดุ ครุภัณฑ์ และยานพาหนะ ให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ และดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ การลงทะเบียน รับและส่งหนังสือภายในและภายนอก ร่างโต้ตอบหนังสือตามที่ได้รับมอบหมาย การประชาสัมพันธ์ การกลั่นกรองหนังสือที่จะนำเสนอผู้บังคับบัญชาศูนย์ การกีฬาแห่งประเทศไทย 15 จังหวัด

3.3 งานศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬา มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการศึกษาค้นคว้าทางวิทยาศาสตร์การกีฬา และการออกกำลังกายในแง่ของการส่งเสริมสุขภาพ และสมรรถภาพทางกายของนักกีฬาและพลานามัยของประชาชน เผยแพร่ความรู้และผลการวิจัยดำเนินการทดสอบความสมบูรณ์ทางกาย ให้บริการทางวิชาการ ตลอดจนให้ความร่วมมือในการจัดการอบรมทางวิชาการแก่แพทย์ และผู้ฝึกสอนกีฬา และเป็นศูนย์ข้อมูลทางวิทยาศาสตร์การกีฬาของภาค โดยมีหัวหน้างานวิทยาศาสตร์การกีฬา เป็นผู้รับผิดชอบ

3.4 งานบริการห้องพัก 700 ปี และห้องพักรวม มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการให้บริการห้องพักรวมมาตรฐาน 70 ห้อง เป็นห้องพักรับอากาศ 3 เตียง พร้อมเครื่องทำน้ำอุ่น โทรทัศน์ ตู้เย็น เครื่องดื่ม ห้องอาหาร รวมถึงห้องประชุมสำหรับสัมมนาและจัดเลี้ยง

รูปแบบโครงสร้างและการบริหารงานสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปีในปัจจุบันได้มีการปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการให้ตรงตามสภาพงานและสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งการให้บริการด้านกีฬาแก่ประชาชน รวมถึงการสร้างรายได้สำหรับการบริหารงานภายในองค์กรนอกจากการพึ่งพางบประมาณจากภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี

ในการประชุมครั้งที่ 2 / 2543 เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2543 คณะกรรมการการกีฬาแห่งประเทศไทยเห็นชอบให้มีการปรับปรุงรูปแบบในการบริหารจัดการสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี เพื่อให้เป็นสนามกีฬาด้านแบบสำหรับนำไปใช้ปฏิบัติในการบริหารสนามกีฬาต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสร้างรายได้ ทำผลกำไรที่สามารถนำไปใช้จ่ายและสามารถเลี้ยงตนเองได้ ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการการกีฬาแห่งประเทศไทย รูปแบบการบริหารจัดการสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี จึงเน้นการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายการบริหารที่เป็นรูปธรรมและมุ่งเน้นไปที่การจัดหารายได้ให้เพียงพอควบคู่ไปกับการบริการด้านกีฬาแก่ประชาชนเพื่อใช้ออกก่าลังกาย ทางศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ดังนี้ (ศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5, 2550: 12)

1. การพัฒนาการบริหารจัดการและการให้บริการ (good service) นโยบายแนวทางการบริหารจัดการสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ให้ได้มาตรฐานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี เป็นศูนย์รวมของการให้บริการด้านศูนย์กีฬา สถานกีฬา และอาคารที่พักสำหรับบุคคลทั่วไป

2. การพัฒนาภูมิทัศน์และสถานกีฬา (good view) นโยบายดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ให้สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ มีความพร้อมที่จะให้บริการได้เสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ รวมถึงการปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานกีฬา อุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

3. การพัฒนาสุขภาพมวลชนและกีฬา (good health) นโยบายดำเนินการพัฒนาและส่งเสริมสุขภาพให้แก่เยาวชน ประชาชน และนักกีฬาของจังหวัดเชียงใหม่ ด้วยวิธีการจัด

กิจกรรม โครงการด้านการพัฒนาสุขภาพและกีฬาทดสอบสมรรถภาพ ให้คำแนะนำและให้ความรู้เรื่องสมรรถภาพทางกาย

4. การพัฒนารายได้ (good income) นโยบายกำหนดแนวทางการใช้สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ในส่วนที่ไม่เคยเสียค่าบริการ ให้สามารถสร้างรายได้ให้กับสนามกีฬาฯ ด้วยวิธีการจัดกิจกรรม โครงการได้อย่างคุ้มค่า ปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เยาวชน ประชาชน ได้มาใช้บริการภายในสนามกีฬาฯ เพิ่มมากขึ้น สร้างความเข้าใจกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาขอใช้อาคารสถานกีฬา

การให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี

แผนงานศูนย์กีฬา

ศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี อยู่ในการดูแลของแผนกงานศูนย์กีฬาในส่วนงานพัฒนาและส่งเสริมกีฬาภูมิภาค โดยแผนกงานศูนย์กีฬามีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้ (ศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5, 2550: 16)

1. รับทราบและประสานงานแก้ไขปัญหา อุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์กีฬาทั้ง 8 ศูนย์
2. ติดตามแผนงานดำเนินการประจำปีของแต่ละศูนย์กีฬา
3. จัดการสับเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงานแทนกรณีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์กีฬาไม่เพียงพอ
4. ประสานงานการเบิก – จ่ายค่าตอบแทนวิทยากร
5. ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของศูนย์กีฬา
6. ตรวจสอบความสะอาดศูนย์กีฬาทั้งภายในและภายนอก
7. ดำเนินการจัดการวางแผนงานหารายได้เข้าสู่ศูนย์กีฬา
8. แจ้งสมาชิกทุกครั้งที่มีการปิดศูนย์กีฬาเพื่อจัดกิจกรรมอื่น ๆ หรือมีเหตุที่ต้องปิด
9. ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์และสถานที่ทุกครั้งก่อนเปิดให้บริการหลังมีการใช้สถานที่จัดกิจกรรมอื่น
10. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้อำนวยการศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5

การให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี

เวลาทำการ

ศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี เปิดบริการทุกวัน ยกเว้น วันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยเวลาการให้บริการ คือ 8.00 น. – 20.00 น.

หากมีความจำเป็นทางศูนย์กีฬาอาจกำหนดเวลาในการให้บริการเป็นอย่างอื่นได้

ผู้ใช้บริการ

ผู้ที่สามารถใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ ได้แก่ ชาวชน ประชาชนทั่วไปและ

นักกีฬา

อัตราค่าบริการ

อัตราค่าบริการ (บาท / ครั้ง)	สมาชิก	ไม่เป็นสมาชิก
นักเรียน (อายุ 5-17 ปี)	10	20
นักศึกษา (อายุ 18-22 ปี)	20	40
ผู้ใหญ่ (ตั้งแต่ 23 ปีขึ้นไป)	30	60

* สำหรับนักกีฬาไม่คิดอัตราค่าบริการ

อัตราค่าบริการในกรณีที่ขอใช้ศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำในลักษณะเหมาพื้นที่ทั้งหมด

- | | | |
|--------------------------------|-------|-------------------------|
| 1. ค่าบำรุงศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ | 3,000 | บาท/ครั้ง/วัน |
| 2. ค่าสาธารณูปโภค | 1,000 | บาท/ครั้ง |
| 3. ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ | 150 | บาท/วัน (วันธรรมดา) |
| 4. ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ | 200 | บาท/วัน (วันหยุดราชการ) |

การให้บริการด้านอื่น ๆ

ทางศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ ได้จัดบริการด้านอื่น ๆ แก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่

1. บริการรับฝากสิ่งของ
2. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ
3. บริการเช่า-ยืมอุปกรณ์กีฬา

3.1 ชุดว่ายน้ำ	10	บาท/ครั้ง
3.2 แว่นตากันน้ำ	5	บาท/ครั้ง

4. โครงการฝึกสอนการว่ายน้ำ

4.1 โครงการฝึกสอนว่ายน้ำขั้นพื้นฐาน เป็นโครงการฝึกสอนว่ายน้ำแก่บุคคลที่สนใจ โดยมีเป้าหมายเพื่อการฝึกสอนทักษะการว่ายน้ำแก่บุคคลที่ว่ายน้ำไม่เป็นให้เกิดทักษะ ฝึกสอนโดยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ

- อัตราค่าฝึกสอน 2,000 บาท/คน
- จำนวนชั่วโมงฝึกสอน 10 ชั่วโมง/คน
- เวลาที่ฝึกสอน ขึ้นอยู่กับการตกลงระหว่างผู้ฝึกสอนกับผู้เรียน

4.2 โครงการฝึกสอนว่ายน้ำขั้นก้าวหน้า เป็นโครงการฝึกสอนว่ายน้ำแก่บุคคลที่สนใจ โดยมีเป้าหมายเพื่อการฝึกสอนทักษะการว่ายน้ำแก่บุคคลที่ต้องการเป็นนักกีฬา ฝึกสอนโดยชมรมว่ายน้ำของ กกท. แห่งประเทศไทยภาค 5 และชมรมว่ายน้ำของ สโมสรกีฬาสมุทรปราการ 700 ปี

- อัตราค่าฝึกสอน ขึ้นอยู่กับการตกลงระหว่างผู้ฝึกสอนกับผู้เรียน
- จำนวนชั่วโมงฝึกสอน ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ฝึกสอน
- เวลาที่ฝึกสอน ขึ้นอยู่กับการตกลงระหว่างผู้ฝึกสอนกับผู้เรียน

นอกจากรายละเอียดเกี่ยวกับศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 และการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมุทรปราการ 700 ปีแล้ว ผู้วิจัยจะขอกล่าวในส่วนของการรับรู้ของบุคคล ซึ่งก็คือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมุทรปราการ 700 ปี

การรับรู้ของบุคคล

การรับรู้ คือ กระบวนการที่คนเราได้รับทราบเกี่ยวกับสิ่งเร้า โดยใช้ประสาทรับรู้ เช่น ตา หู จมูก ลิ้น สัมผัส แปรผล หรือตีความจากสิ่งที่ประสาทสัมผัสของร่างกายไปกระทบทำให้ทราบว่าสิ่งนั้นคืออะไร หมายความว่าอะไร แล้วสนองต่อสิ่งเหล่านั้น และเป็นเครื่องมือประกอบกับกรอบแห่งการอ้างอิงในการตีความหมายให้บุคคลได้รับทราบ กรอบแห่งการอ้างอิงเกิดจากความเชื่อ ทักษะคติ ประสบการณ์และความจำ ทำให้ทราบถึงกระบวนการเรียนรู้ (สุรศักดิ์ เฑาะมณี สถิติย์, 2540: 13-14) สอดคล้องกับจำเนียร ช่วงโชติ (2532: 12) ที่ให้ความหมายว่า การรับรู้ คือ การ

สัมผัสที่มีความหมาย การรับรู้เป็นการการแปลหรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกเป็นสิ่งหนึ่งที่มีความหมาย หรือที่รู้จักเข้าใจโดยอาศัยประสบการณ์เดิม หรือความชัดเจนที่เคยมีมาแต่หนหลัง ถ้าไม่มีประสบการณ์เดิมหรือสิ่งเรานั้น ๆ ก็จะไม่มีการรับรู้กับสิ่งเรานั้น ๆ จะมีก็แต่เพียงการสัมผัสสิ่งเรานั้น

พัชนี เขยจรรยา เมตตา วิวัฒนากุล และถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์ (2541: 113-116) ได้กล่าวว่าโดยทั่วไป การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวหรือตั้งใจและมักเกิดตามประสบการณ์และการสั่งสมทางสังคม

เหตุผลที่สำคัญที่สุดเหตุผลหนึ่งว่าทำไมคนเรามีการรับรู้ การรับรู้เป็นกระบวนการที่เรียนรู้ได้ เด็กเมื่อเกิดมาจะสามารถรับรู้ความรู้สึกต่าง ๆ และตอบสนองต่อความรู้สึกเหล่านั้นได้ แต่เด็กก็จะเริ่มเรียนรู้ว่าความรู้สึกต่าง ๆ หมายถึงอะไรจากการสัมผัสโดยตรง ว่าเป็นความเจ็บปวดหรือความสบาย หรือสนองต่อความต้องการหรือไม่ ครั้งแรกก่อนที่เราจะรู้ว่า “ความร้อน” คืออะไร เราไม่รู้ว่าความร้อนเผาเราได้ หรือทำให้เราเจ็บปวดได้ แต่เมื่อเราถูกไฟเข้าครั้งหนึ่งเราจะรู้ทันที แต่ครั้งต่อ ๆ ไปที่เราเริ่มรู้สึกว่าจะไรร้อน ไม่ว่าจะเป็นเตาไฟหรือเตารีดที่เราไม่เคยเห็นมาก่อนก็ตาม เราก็จะไม่กล้าแตะต้องมันอีก เราเริ่มเรียนรู้แล้วว่าอะไรที่ร้อนจะทำให้เราเจ็บปวดได้ แล้วก็เริ่มแยกความรู้สึกต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงกันได้ทีละน้อย ๆ เช่น ความร้อนจากเตาไฟในครัว ความอบอุ่นจากเตาผิง ความอุ่นของน้ำที่อาบ ฯลฯ ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นทีละเล็กละน้อย

คนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น แต่ละคนมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัวต่างกัน ฉะนั้น เมื่อได้รับสารเดียวกัน ผู้รับสารสองคนอาจให้ความสนใจและรับรู้สารตัวเดียวกันแตกต่างกัน โดยทั่วไปการรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดจากอิทธิพลหรือตัวกรอง (filter) บางอย่าง

1. แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (motives) เรามักเห็นในสิ่งที่เราต้องการเห็นและได้ยินในสิ่งที่เราต้องการได้ยิน เพื่อสนองความต้องการของตนเอง ตัวอย่างเช่น ถ้า ก. ไม่ชอบ ข. ก. จึงมักจะขัดแย้งกับ ข. ในเรื่องต่าง ๆ หาก ก. รับสารซึ่ง ข. แสดงท่าทีเห็นด้วยกับ ก. ก. ก็จะยังตีความว่า ข. ไม่ได้หมายความว่า ข. พยายามเป็นต้น

2. ประสบการณ์เดิม (past experience) คนเราต่างเติบโตขึ้นมาในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน ถูกเลี้ยงดูด้วยวิธีต่างกัน และคบหาสมาคมต่างกัน เช่น คนที่ไปศึกษาต่อต่างประเทศและพบเพื่อนเจ้าของประเทศที่เอื้อเพื่อช่วยเหลือ จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อคนของชาตินั้นมากกว่าคนที่พบกับเพื่อนซึ่งถูกเหยียดหยามชาติของตน

3. กรอบอ้างอิง (frame of reference) ซึ่งเกิดจากการสั่งสม อบรม ทางครอบครัวและสังคม ฉะนั้น คนต่างศาสนากันจึงมีความเชื่อและทัศนคติในเรื่องต่าง ๆ กันได้

4. สภาพแวดล้อม คนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน เช่น อุณหภูมิ บรรยากาศ สถานที่ เป็นต้น จะตีความสารที่ได้รับต่างกัน การถูกตำหนิในห้องส่วนตัวย่อมทำให้ผู้ถูกตำหนิรู้สึกต่างจากการถูกตำหนิต่อหน้าผู้อื่น

5. สภาวะจิตใจและอารมณ์ ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว เป็นต้น ตัวอย่างเช่น เรามักจะมองความผิดเล็กน้อยเป็นเรื่องใหญ่โต ในขณะที่เราอารมณ์ไม่ดีหรือหงุดหงิด แต่กลับมองปัญหาหรืออุปสรรคใหญ่หลวงเป็นเรื่องเล็กน้อยขณะที่มีความรัก เป็นต้น

กระบวนการของการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ (2532: 71-73) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ต้องประกอบด้วย

1. อาการสัมผัส
2. ชนิดและธรรมชาติของสิ่งที่มาเร้า
3. การแปลความหมายจากสิ่งที่มาสัมผัส
4. การใช้ความรู้เดิม ประสบการณ์เดิมเพื่อช่วยแปลความหมาย

สรุปได้ว่า บุคคลจะสามารถรับรู้ และแสดงการรับรู้ออกมาได้อย่างดี จะต้องอาศัย สิ่งเร้า การสัมผัส การตีความหมายจากการรับสัมผัสและประสบการณ์เดิม เพื่อตีความหมาย ถ้าหาก อวัยวะรับสัมผัสต่างๆ บกพร่อง หรือขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปก็จะทำให้การรับรู้นั้นขาดความสมบูรณ์ไปได้

การวัดคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของบุคคล

การวัดคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของบุคคล เป็นการวัดความรู้สึก ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้านในลักษณะหนึ่ง ลักษณะใด ซึ่งความรู้สึก ความคิดเห็นเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดได้โดยตรง แต่ก็สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษา ซึ่งบุญเรียง ขจรศิลป์ (2528: 153) ได้เสนอไว้ว่า เทคนิคของ likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง โดยการสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องที่จะวัด ซึ่งกำหนดหัวข้อให้ เลือก โดยทั่วไปจะกำหนดไว้ 5 หัวข้อ เมื่อวัดทัศนคติในทุกประเด็นแล้วก็จะนำผลของคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าของทัศนคติ สอดคล้องกับบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2531: 185) ที่กล่าวว่า วิธีการของ likert สามารถวัดทัศนคติได้กว้างขวางกว่าแบบอื่น ๆ โดยสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ความเที่ยงตรงสูง

นพมาศ ชีระเวคิน ในสุวรรณภักดิ์ คหิณฑพงศ์ (2547: 28-29) กล่าวว่าโดยทั่วไปเครื่องมือที่นิยมใช้วัดทัศนคติมีอยู่ 5 ชนิด คือ

1. การสัมภาษณ์ (interview) หมายถึง การพูดคุยกันอย่างมีจุดหมาย ผู้สัมภาษณ์ที่ดีต้องฟังมากกว่าพูดเสียเองและต้องไม่เชื่อง่าย ต้องยึดตามแนววัตถุประสงค์ที่จะวัดและบันทึกไว้ได้อย่างถูกต้อง การวัดทัศนคติโดยการสัมภาษณ์จะต้องสร้างข้อคำถามในการสัมภาษณ์ให้ดีเป็นมาตรฐานก่อน ข้อคำถามแต่ละข้อจะต้องกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบความรู้สึกต่อเป้าหมายคตินี้ที่ผู้ทำการสัมภาษณ์ต้องการ ต้องเน้นความรู้สึกที่สามารถวัดทัศนคติได้ตรงเป้าหมาย ข้อคำถามควรถามคลุมทั้งบวกและทางลบ เพื่อจะใช้ประเมินเปรียบเทียบความรู้สึกที่แท้จริง

การสัมภาษณ์มีทั้งแบบมาตรฐานและแบบไม่มาตรฐาน ลักษณะของการสัมภาษณ์ที่ดี ควรมีลักษณะดังนี้

1. การสัมภาษณ์ต้องเป็นการกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์อยากจะตอบและให้คำถามที่คงที่พอควร คือ ถามให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตื่นตัวอยู่เสมอ อย่าปล่อยให้หลงผิด ผู้สัมภาษณ์ต้องตั้งคำถามให้เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้สัมภาษณ์
2. คำถามที่ถามพยายามถามให้ตรงจุดที่สุด หรือเป็นคำถามที่มีความแจ่มชัดว่าผู้สัมภาษณ์ต้องการให้ตอบในแง่ไหน ไม่ควรใช้คำถามกว้างเกินไป อาจจะทำให้สรุปได้ยาก
3. คำถามควรมีความเชื่อมั่นสูง แม้จะใช้คำถามเดิมซ้ำอีกก็ได้รับคำตอบเหมือนเดิม
4. คำถามที่ใช้สัมภาษณ์ควรจะได้รับการคำตอบที่สามารถนำไปขยายอ้างอิงสู่เหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกันได้

2. การสังเกต (observation) คือ การเฝ้ามองดูสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างมีจุดหมาย เครื่องมือสำคัญของการสังเกต ก็คือ ตาและหูนั่นเอง การเฝ้าดูโดยการบันทึกในสมองจะทำให้ลืมน้อย ข้อรายการ (checklist) ที่จะใช้ในการสังเกตจึงควรเตรียมไว้ให้พร้อม การสังเกตที่ดีก็จะต้องมีการฝึกฝน จึงจะทำหน้าที่ได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ ผู้สังเกตควรจะเป็นที่รับรู้และมีประสาทตาดีมีเจตนาแล้วจะทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนได้

3. การรายงานตนเอง (self-report) หมายถึง การใช้เครื่องมือแบบนี้ผู้สอบถามต้องแสดงข้อความ ข้อคำถามหรือภาพ เป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ผู้ถูกสอบถามแสดงความรู้สึกออกมาอย่างตรงไปตรงมานั่นเอง แบบทดสอบหรือมาตรวัดที่ถือว่าเป็นมาตรฐาน (standard form) เป็นแนวทางการสร้างของเทอร์สโตน (thurstone) กัดแมน (guttman) ลิเกิต (likert) และออสกู๊ด (osgood)

4. เทคนิคการจินตนาการ (projective techniques) หมายถึง การอาศัยสถานการณ์หลายอย่างไปเร้าผู้ถูกทดสอบ สถานการณ์ที่กำหนดให้จะไม่มีการสร้างที่แน่นอนทำ

ให้ผู้ถูกทดสอบจะต้องจินตนาการออกมาตามแต่ประสบการณ์เดิมของตน แต่ละคนจะแสดงออกมาไม่เหมือนกัน

5. การวัดทางสรีระ (physiological measurement) หมายถึง การวัดที่อาศัยเครื่องมือไฟฟ้าหรือเครื่องมืออื่น ๆ ในการสังเกตการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย เช่น การใช้เครื่องกัลวานอมิเตอร์ชนิดหนึ่ง เพื่อวัดความต้านทานกระแสไฟฟ้าในผิวหนัง เมื่อคนเกิดการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ ส่วนผสมของสารเคมีต่าง ๆ จะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากสภาพปกติ เรียกว่ามีกระแสไฟฟ้าไหลสามารถเปลี่ยนแปลงขนาดได้ เครื่องมือวัดทางไฟฟ้าก็จะสามารถวัดตรวจสอบเปรียบเทียบกับขณะที่ร่างกายอยู่ในสภาพปกติได้ เช่น เครื่องมือจับเท็จ

โยชิน สันสนยุทธ (2530: 70) กล่าวว่า วิธีการในการวัดทัศนคติสามารถทำได้หลายวิธีการ การจะเลือกใช้วิธีไหนนั้นควรคำนึงถึงความเหมาะสมของขนาดตัวอย่างหรือประชากรที่จะทำการศึกษาและคำนึงถึงเรื่องที่จะทำการศึกษาว่าเหมาะสมกับวิธีการใดจึงจะได้ผลถูกต้องที่สุด

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการรายงานตนเอง (self-report) โดยสร้างแบบสอบถามตามวิธีของ likert เพื่อเป็นสำเนาให้ผู้ถูกสอบถามแสดงความรู้สึก ความคิดเห็นออกมา โดยมีจุดมุ่งหมายคือ วัดคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

ภาคสรุป

จากนโยบายของคณะกรรมการการกีฬาแห่งประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2543 ที่มีมติเห็นชอบให้มีการปรับปรุงรูปแบบในการบริหารจัดการสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี เพื่อให้เป็นสนามกีฬาด้านแบบสำหรับนำไปใช้ปฏิบัติในการบริหารสนามกีฬาต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสร้างรายได้ ทำผลกำไรที่สามารถนำไปใช้จ่ายและสามารถเลี้ยงตนเองได้ ทางศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการดำเนินงานของสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์สำหรับใช้ดำเนินงานพัฒนาสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปีขึ้น เพื่อปรับปรุงรูปแบบการบริหารงานและมุ่งเน้นการสร้างรายได้ให้เพียงพอควบคู่ไปกับการบริการด้านกีฬาแก่ประชาชน ดังนั้นการให้บริการของศูนย์กีฬาต่าง ๆ ที่อยู่ในสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี จึงถือเป็นช่องทางสำคัญในการสร้างรายได้แก่หน่วยงานควบคู่ไปกับการให้บริการด้านกีฬาแก่ประชาชนเพื่อตอบสนองความต้องการในการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา และจากการที่สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี เคยได้รับสิทธิ์เป็นเจ้าภาพในการจัดการ

แข่งขันกีฬาซีเกมส์เมื่อปี พ.ศ.2538 แม้จะมีส่วนอย่างยิ่งต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสนามกีฬาเอง แต่อย่างไรก็ตามการแข่งขันในตลาดธุรกิจบริการทุกประเภทในปัจจุบันมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ไม่เว้นแม้แต่บริการด้านการออกกำลังกายหรือกีฬาที่ปัจจุบันกำลังอยู่ในกระแส การดูแลรักษาสุขภาพด้วย ดังนั้นสิ่งสำคัญจึงอยู่ที่การแข่งขันด้านการบริการมากกว่าการมุ่งเน้นแข่งขันด้านราคา

คุณภาพการให้บริการจึงมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ การรับรู้ถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี สามารถนำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่สามารถตอบสนองผู้ใช้บริการ คือ เกิดความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการ ทำให้กลับมาใช้บริการซ้ำอีก และตอบสนองผู้ให้บริการ คือ ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรต่อประชาชนและหน่วยงานภายนอก รวมทั้งสามารถสร้างรายได้สำหรับใช้ในการบริหารงานด้วย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้วิจัยศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการดำเนินงานและด้านอัตราค่าบริการ เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปพิจารณาหาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมโภช เชียงใหม่ 700 ปี ได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

สถานที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ ศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมโภช เชียงใหม่ 700 ปี ตั้งอยู่เลขที่ 185/1 หมู่ที่ 5 ตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ เป็นสถานที่ดำเนินการวิจัยด้วยเหตุผล ดังนี้

การดำเนินงานในปัจจุบันของสโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ภายใต้การควบคุมดูแลของศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 ต้องปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ในการพัฒนาสโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี เพื่อเป็นสโมสรกีฬาต้นแบบในการบริหารงานแก่สโมสรกีฬาต่าง ๆ รวมถึงการสร้างรายได้เลี้ยงตนเองนอกเหนือจากการพึ่งพางบประมาณแผ่นดิน การให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ จึงถือเป็นช่องทางหนึ่งในการสร้างรายได้แก่หน่วยงาน แต่จากแบบรายงานการใช้สโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2546 เป็นต้นมา พบว่าจำนวนผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำลดจำนวนลงทุกปี ซึ่งส่งผลทำให้รายได้ลดลงตามไปด้วย ดังนั้นผลของการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำได้อย่างดียิ่ง นำมาซึ่งการสร้างภาพพจน์และความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการและเป็นการสร้างรายได้แก่หน่วยงานในที่สุด

ประชากร และการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ในเดือน มกราคม พ.ศ.2551 จำนวน 120 คน การรวบรวมข้อมูลเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง โดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (quota sampling) โดยใช้เพศ อาชีพและวัน เวลาเป็นเกณฑ์การคัดเลือกตัวอย่างตามลำดับ ดังนี้

1. ตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเพศชายและกลุ่มเพศหญิง จำนวนกลุ่มละ 60 คน รวมเป็นตัวอย่างทั้งสิ้น 120 คน

2. ในกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม เก็บข้อมูลจากตัวอย่างโดยใช้อาชีพเป็นเกณฑ์การคัดเลือก ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1 กลุ่มที่ประกอบอาชีพ

2.2 กลุ่มที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ

คิดเป็นกลุ่มละ 30 คน

3. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ในเดือนมกราคม สัปดาห์ละ 5 วัน ๆ ละ 6 คน ในทุกวันจันทร์ วันพุธ วันศุกร์ วันเสาร์และวันอาทิตย์ ซึ่งในแต่ละวันแบ่งช่วงเวลา ดังนี้

ภาคบ่าย สุ่มตัวอย่างเวลา 14.00 ถึง 16.00 น.

ภาคเย็น สุ่มตัวอย่างเวลา 18.00 ถึง 20.00 น.

ตัวแปร และการวัดค่าตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการศึกษาและวิธีการวัด ตัวแปรดังนี้
อายุ หมายถึง จำนวนปีของผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่เกิดจนถึงเวลานับที่เก็บข้อมูลไม่เกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี

สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล มีสถานภาพ โสด สมรส หรือหม้าย

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิสูงสุดที่ผู้ให้ข้อมูลได้ศึกษาเล่าเรียนในสถาบันการศึกษาต่างๆ ทั้งของรัฐและเอกชน

อาชีพ หมายถึง งานที่ทำเป็นประจำเพื่อเลี้ยงชีพของผู้ใช้บริการที่ให้ข้อมูล
รายได้ต่อเดือน หมายถึง จำนวนเงิน (บาท) สุทธิของผู้ให้ข้อมูลที่หามาได้ต่อเดือนในระหว่างปี พ.ศ. 2550

กิจกรรมที่มาใช้บริการ หมายถึง ลักษณะของกิจกรรมที่ผู้ให้บริการมาใช้บริการที่ศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ซึ่งมี 2 กิจกรรม คือ เรียนฝึกสอนการว่ายน้ำ และว่ายน้ำเพื่อออกกำลังกาย

จำนวนครั้งต่อเดือนที่มาใช้บริการ หมายถึง จำนวนความถี่ (ครั้ง) ต่อเดือนที่ผู้ให้บริการมาใช้บริการที่ศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี

คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี หมายถึง ความพึงพอใจตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ

สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ประกอบด้วยปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะภายนอก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการดำเนินงาน และด้านอัตราค่าบริการ ซึ่งแต่ละด้านผู้วิจัยได้สร้างข้อความเกี่ยวกับลักษณะต่าง ๆ ในด้านนั้น ๆ ในทุกข้อความจะมีคำตอบให้ผู้ให้บริการเลือกตอบจำนวน 2 ตัวเลือก คือ การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการที่ดี มีคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน และการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการที่ไม่ดี มีคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนจากคำตอบที่ได้รับมาวิเคราะห์น้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
1.51 - 2.00	ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการที่ดี
1.00 - 1.50	ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการที่ไม่ดี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม ประกอบด้วยคำถามปลายปิดและปลายเปิด เพื่อให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี คำถามส่วนนี้เป็นแบบวัดคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะภายนอก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการดำเนินงาน และด้านอัตราค่าบริการ

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ คือ แบบสอบถามที่สร้างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามแนวทางของพวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540: 115-128) ดังนี้

1. การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อ คณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมตามเนื้อหา ให้ถูกต้อง ชัดเจน และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ทดสอบความเที่ยง โดยนำแบบสอบถามตอนที่ 2 ที่ผ่านกระบวนการตรวจสอบ จากคณะกรรมการที่ปรึกษาในข้อที่ 1 แล้ว ไปทดสอบกับผู้ให้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำจุฬารังสรรค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ความเที่ยงโดยใช้วิธีของ Kuder – Ricardson ในสูตร KR-21 ดังนี้

$$R_{tt} = \left\{ \frac{n}{n-1} \right\} \frac{1 - \bar{x}(n - \bar{x})}{ns_t^2}$$

R_{tt}	หมายถึง	ค่าความเชื่อมั่น
n	หมายถึง	จำนวนข้อ
$\bar{x}$	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย
s_t^2	หมายถึง	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

โดยผลการทดสอบปรากฏได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.84 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (0.75) แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้

วิธีการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้รวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือในนามคณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ถึง ผู้อำนวยการศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทย ภาค 5 เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยพบกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย พิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง และขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนตอบแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ แปลความ สรุปผลและเขียนรายงานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ถอดรหัส จัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทาง สังคมศาสตร์ (statistical package for the social sciences: SPSS) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่

1. ร้อยละ (percentage) เพื่อแจกแจงความถี่ในการจัดลำดับชั้นลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดแนวโน้ม เข้าสู่ส่วนกลาง และวัดการกระจายของลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ให้ข้อมูล
3. น้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพการ ให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการประเมินของผู้ให้ ข้อมูล

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2550 ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ.2551 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงข้อมูลส่วนบุคคลทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้ให้ข้อมูลและคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการจำนวน 120 คน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการบรรยายและความเรียงเป็นส่วนตัว ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม ของผู้ให้ข้อมูล

อายุ

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 47.50) มีอายุระหว่าง 20-31 ปี รองลงมาร้อยละ 32.50 มีอายุระหว่าง 8-19 ปี ร้อยละ 13.33 มีอายุระหว่าง 32-43 ปี และร้อยละ 6.67 มีอายุระหว่าง 44-56 ปี ส่วนอายุเฉลี่ยของผู้ใช้บริการเท่ากับ 25 ปีถือได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป สอดคล้องกับรายงานสรุปจำนวนผู้ให้บริการศูนย์กีฬา สระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ประจำปีเดือนมกราคม 2551 ที่ระบุว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นระดับประชาชนทั่วไป (ตามอัตราค่าบริการ) ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 23 ปีเป็นต้นไป

สถานภาพสมรส

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 72.50) มีสถานภาพโสด เพราะ เป็นกลุ่มที่ยังไม่ต้องรับผิดชอบอะไรต่อผู้อื่นมากนักนอกเหนือจากการปฏิบัติภารกิจประจำวันของตนเอง เช่น การเรียนหรือการทำงาน จึงทำให้คนในกลุ่มดังกล่าวมีเวลาว่างมากกว่าคนในกลุ่มอื่น รองลงมาร้อยละ 26.67 มีสถานภาพสมรส และร้อยละ 0.83 มีสถานภาพหม้าย

ระดับการศึกษา

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 55.83) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานภาคเอกชน ซึ่งวุฒิการศึกษาโดยมากจะอยู่

ในระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 15.83 มีระดับการศึกษาเท่ากัน คือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษา และระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 6.67 มีระดับประถมศึกษา ร้อยละ 3.33 มีระดับการศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 1.68 มีระดับการศึกษาปริญญาเอก และร้อยละ 0.83 มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

อาชีพ

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่า จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ได้ประกอบอาชีพและประกอบอาชีพมีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 50.00 โดยผู้ให้บริการที่ไม่ได้ประกอบอาชีพนั้น เนื่องจาก ยังเป็นนักเรียน นักศึกษาอยู่และมีบางส่วนที่ยังว่างงาน ส่วนจำนวนของผู้ที่ประกอบอาชีพเรียงลำดับจำนวนจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.33 มีอาชีพพนักงานภาคเอกชน รองลงมาร้อยละ 31.67 มีอาชีพผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการส่วนตัว ร้อยละ 15.00 มีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 8.33 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 5.00 มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และร้อยละ 1.67 มีอาชีพพนักงานภาครัฐ

รายได้

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 65.00) มีรายได้ระหว่าง 5,000-20,000 บาท รองลงมาคือร้อยละ 23.33 มีรายได้ระหว่าง 20,001- 35,000 บาท ร้อยละ 5.00 มีรายได้เท่ากัน 2 กลุ่ม คือ ระหว่าง 35,001-50,000 บาท และระหว่าง 65,001-80,000 บาท และร้อยละ 1.67 มีรายได้ระหว่าง 50,001-65,000 บาท โดยรายได้เฉลี่ยรวมของผู้ใช้บริการเท่ากับ 21,050 บาท ทั้งนี้เพราะ ในการเล่นกีฬาว่ายน้ำต้องเสียค่าใช้จ่ายค่อนข้างมากโดยนอกจากต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการเตรียมอุปกรณ์กีฬา เช่น ชุดว่ายน้ำ แว่นตากันน้ำ หมวกคลุมผม แผ่นโฟม เป็นต้นแล้ว ยังต้องเสียเงินเพื่อเข้าใช้บริการสระว่ายน้ำและรวมไปถึงค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์สำหรับทำความสะอาดร่างกายอีกด้วย ดังนั้นผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำจึงเป็นกลุ่มคนที่มีรายได้ดี

กิจกรรมที่มาใช้บริการ

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 79.17) มีกิจกรรมที่มาใช้บริการ คือ ว่ายน้ำเพื่อการออกกำลังกาย เพราะ การว่ายน้ำถือเป็นการออกกำลังกายที่ดีและเป็นกิจกรรมที่มีผลรวมคุณค่าของกิจกรรมที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับกีฬาประเภทอื่น ๆ เช่น ฟุตบอล บาสเกตบอล เทนนิส วอลเลย์บอล หรือกีฬาทั้งประเภทคู่และเดี่ยว นอกจากนี้การว่ายน้ำยังช่วย

ตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการพักผ่อนหย่อนใจ การออกกำลังกายและเป็นกิจกรรมนันทนาการในครอบครัวด้วย (นันทพร มากทอง, 2544: 1) และร้อยละ 20.83 มีกิจกรรมที่มาใช้บริการ คือ เรียนฝึกสอนการว่ายน้ำ

จำนวนครั้งต่อเดือนที่มาใช้บริการ

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 49.17) มีจำนวนครั้งต่อเดือนในการใช้บริการระหว่าง 11-20 ครั้ง รองลงมาร้อยละ 30.00 มีจำนวนครั้งต่อเดือนในการใช้บริการระหว่าง 21-30 ครั้ง และร้อยละ 20.83 มีจำนวนครั้งต่อเดือนในการใช้บริการระหว่าง 1-10 ครั้ง โดยมีจำนวนครั้งต่อเดือนในการใช้บริการเฉลี่ย 15 ครั้ง ซึ่งมีความสอดคล้องกับสถานภาพสมรสของผู้ใช้บริการที่ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ทำให้กลุ่มคนเหล่านี้มีเวลาว่างมากกว่ากลุ่มคนที่สมรสแล้ว จึงทำให้สามารถมาใช้บริการได้บ่อยครั้งต่อเดือน

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 120)	ร้อยละ
อายุ		
8-19 ปี	39	32.50
20-31 ปี	57	47.50
32-43 ปี	16	13.33
44-56 ปี	8	6.67
$\bar{x} = 24.82$	S.D. = 10.18	R = 8-56
สถานภาพ		
โสด	87	72.50
สมรส	32	26.67
หม้าย	1	0.83

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	(n = 120)	
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	8	6.67
มัธยมศึกษา	19	15.83
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	1	0.83
อนุปริญญา / ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	19	15.83
ปริญญาตรี	67	55.83
ปริญญาโท	4	3.33
ปริญญาเอก	2	1.68
อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	60	50.00
ประกอบอาชีพ	60	50.00
- รับข้าราชการ	9	15.00
- พนักงานภาครัฐ	1	1.67
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	5.00
- พนักงานภาคเอกชน	23	38.33
- ผู้ประกอบการหรือ เจ้าของกิจการส่วนตัว	19	31.67
- รับจ้างทั่วไป	5	8.33
รายได้ (n = 60)		
5,000 - 20,000 บาท	39	65.00
20,001 - 35,001 บาท	14	23.33
35,001- 50,000 บาท	3	5.00
50,001 – 65,000 บาท	1	1.67

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (n = 120)	ร้อยละ
65,001 – 80,000 บาท $\bar{x} = 21,050$	3 S.D. = 16,297.47	5.00 R = 5,000-80,000
กิจกรรมที่มาใช้บริการ		
ว่ายน้ำเพื่อออกกำลังกาย	95	79.17
เรียนฝึกสอนการว่ายน้ำ	25	20.83
จำนวนครั้งต่อเดือนที่มาใช้บริการ		
1-10 ครั้ง	25	20.83
11-20 ครั้ง	59	49.17
21-30 ครั้ง $\bar{x} = 14.38$	36 S.D. = 8.98	30.00 R = 1-30

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี หมายถึง ความพึงพอใจตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ประกอบด้วยปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะภายนอก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการดำเนินงานและด้านอัตราค่าบริการ ซึ่งแต่ละด้านผู้วิจัยได้สร้างข้อความเกี่ยวกับลักษณะต่าง ๆ ในด้านนั้น ๆ ในทุกข้อความจะมีคำตอบให้ผู้ใช้บริการเลือกตอบจำนวน 2 ตัวเลือก คือ การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการที่ดี มีคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน และการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการที่ไม่ดี มีคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนจากคำตอบที่ได้รับมาวิเคราะห์น้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) โดยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย**หมายถึง**

1.51 - 2.00

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการที่ดี

1.00 - 1.50

ผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการที่ไม่ดี

ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยนำเสนอใน 4 ด้าน โดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงข้อมูลประกอบคำบรรยายและความเรียง ดังต่อไปนี้

1. ด้านลักษณะภายนอก แบ่งเป็น 2 มิติ คือ

1.1 มิติด้านพนักงานที่ให้บริการ หมายถึง การที่พนักงานที่ให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี มีความเต็มใจในการให้บริการและมีความรู้ในการตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำ โดยในการศึกษาคุณภาพการให้บริการในมิติด้านพนักงานที่ให้บริการนั้น ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเพื่อรวบรวมข้อมูลในส่วนดังกล่าว จำนวน 5 ข้อความ ซึ่งผลการวิจัยในตาราง 2 พบว่า การให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำในมิติด้านพนักงานที่ให้บริการ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 1.91 และเมื่อเรียงลำดับข้อความเกี่ยวกับการให้บริการด้านพนักงานที่ให้บริการจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่ามีลำดับดังนี้ 1) บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 2) การมีอัธยาศัยไมตรีและความเต็มใจในการให้บริการอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.97 3) ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานที่ให้บริการอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 1.97 4) ความรู้ของพนักงานในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 1.93 และ 5) การให้บริการโดยใช้วาจาสุภาพ มีมารยาทอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 1.67

ผลการวิจัย จึงสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการในมิติด้านพนักงานที่ให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี อยู่ในเกณฑ์ที่มีคุณภาพ ดังนั้น พนักงานที่ให้บริการควรรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการในมิตินี้ต่อไป ดังที่สมิต สัจฉกร (2545: 57) กล่าวว่า แนวทางปฏิบัติโดยทั่วไปของการต้อนรับที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาเยือนมักจะกระทำได้ดังนี้ แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อยและถูกกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใสทั้งใบหน้าและดวงตาให้รู้สึกชุ่มฉ่ำ พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม น่าเชื่อถือ มีอัธยาศัยไมตรี ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อ และมีความกระตือรือร้นในการรับฟังและตอบข้อซักถาม หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ

ตาราง 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในมิติด้านพนักงานที่ให้บริการ

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	คุณภาพ การ ให้บริการ
1. บุคลิกภาพและการแต่งกายของ พนักงาน	2.00	0.00	มีคุณภาพ
2. การมีอัธยาศัยไมตรีและความเต็มใจใน การให้บริการ	1.97	0.18	มีคุณภาพ
3. การให้บริการโดยใช้วาจาสุภาพ มี มารยาท	1.67	0.47	มีคุณภาพ
4. ความรู้ของพนักงานในการให้คำแนะนำ หรือตอบข้อสงสัย	1.93	0.25	มีคุณภาพ
5. ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานที่ ให้บริการ	1.97	0.18	มีคุณภาพ
รวม	1.91	0.22	มีคุณภาพ

1.2 มิติด้านสถานที่ตั้งของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ หมายถึง การที่ศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปีและบริเวณโดยรอบสถานที่นั้นมีความสะอาดปลอดภัย และมีการตกแต่งทั้งภายนอกและภายในที่สวยงาม โดยในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำในมิติด้านสถานที่ตั้งของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำนั้น ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเพื่อรวบรวมข้อมูลในมิติดังกล่าว จำนวน 7 ข้อความ ซึ่งจากผลการวิจัยในตาราง 3 พบว่าการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปีในมิติด้านสถานที่ตั้งของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำในภาพรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.90 และเมื่อเรียงลำดับข้อความเกี่ยวกับการให้บริการในมิติด้านสถานที่ตั้งของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่ามีดังนี้ 1) ที่ตั้งของศูนย์กีฬาอยู่ในทำเลที่เดินทางไป-มาสะดวกอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 2) ความสะอาดของพื้นที่บริเวณ

โดยรอบศูนย์กีฬาฯ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 3) ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 4) ความสวยงามและร่มรื่นของพื้นที่บริเวณโดยรอบศูนย์กีฬาฯ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.93 5) ความสะอาดทั้งภายนอกและภายในของตัวอาคารศูนย์กีฬาฯ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.87 6) ความพอเพียงของสถานที่จอดรถอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.82 และ 7) การตกแต่งทั้งภายนอกและภายในของตัวอาคารศูนย์กีฬาฯ มีความสวยงาม และเป็นระเบียบอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.79

จากผลการวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการในมิติด้านสถานที่ตั้งของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี อยู่ในเกณฑ์ที่มีคุณภาพ เพราะ ศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำถือเป็นหนึ่งในหลายศูนย์กีฬาที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อรองรับการจัดแข่งขันกีฬาสีเกมส์เมื่อปี พ.ศ. 2538 และจัดการแข่งขันในระดับประเทศอยู่บ่อยครั้ง ทำให้การก่อสร้างและการบำรุงรักษาจึงต้องเป็นไปตามมาตรฐานโอลิมปิกสากลถึงจะได้รับการรับรองมาตรฐานให้สามารถจัดการแข่งขันได้ ทำให้ศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำและพื้นที่บริเวณโดยรอบซึ่งได้แก่ ตัวอาคารศูนย์กีฬา เคาท์เตอร์บริการ สถานที่จอดรถและลักษณะภูมิทัศน์โดยรอบทั้งตัวอาคารและสถานที่จอดรถ จึงอยู่ในสภาพที่ดี คือ มีความสะอาด ร่มรื่นและปลอดภัย ดังนั้น ทางแผนกงานศูนย์การกีฬา ที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลการบริหารงานของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำจึงควรรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการในมิตินี้ต่อไป เพราะ สถานที่ตั้งของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำและพื้นที่บริเวณโดยรอบตามที่ได้กล่าวไปนั้นถือเป็นลักษณะทางกายภาพที่ผู้ใช้บริการสัมผัสได้เป็นลำดับแรกเมื่อเข้ามาใช้บริการซึ่งมีผลต่อการเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรนั้นในภาพรวมได้สอดคล้องกับที่สมิต สัจฉุกร (2545: 193) กล่าวถึงสถานที่ให้บริการว่าจะต้องมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยและมีความปลอดภัย ทั้งด้วยการสัมผัสและการมอง

ตาราง 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในมิติด้านสถานที่ตั้งของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านสถานที่ตั้งของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ	คะแนน เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	คุณภาพ การ ให้บริการ
1. ที่ตั้งของศูนย์กีฬาอยู่ในทำเลที่เดินทางไป- มาสะดวก	1.98	0.16	มีคุณภาพ
2. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	1.82	0.39	มีคุณภาพ
3. ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	1.95	0.22	มีคุณภาพ
4. ความสะอาดของพื้นที่บริเวณ โดยรอบศูนย์กีฬาฯ	1.98	0.16	มีคุณภาพ
5. ความสวยงามและร่มรื่นของพื้นที่บริเวณ โดยรอบศูนย์กีฬาฯ	1.93	0.26	มีคุณภาพ
6. ความสะอาดทั้งภายนอกและภายในของตัวอาคาร ศูนย์กีฬาฯ	1.87	0.34	มีคุณภาพ
7. การตกแต่งทั้งภายนอกและภายในของตัวอาคารศูนย์ กีฬาฯ มีความสวยงาม และเป็นระเบียบ	1.79	0.41	มีคุณภาพ
รวม	1.90	0.28	มีคุณภาพ

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ในด้านลักษณะภายนอกว่ามีคุณภาพ ซึ่งผลการวิจัยในตาราง 4 พบว่า การให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำด้านลักษณะภายนอกทั้ง 2 มิติ คือ มิติด้านพนักงานที่ให้บริการและมิติด้านสถานที่ตั้งของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.91 ดังนั้น ทางแผนงานศูนย์การกีฬาจึงควรรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการในด้านลักษณะภายนอกให้อยู่ในระดับที่ดีต่อไป เพราะการให้บริการในด้านลักษณะภายนอกเป็นลักษณะทางกายภาพที่ผู้บริการจะเกิดความประทับใจเป็นลำดับแรกเมื่อได้พบเห็นหลังจากที่เข้าไปใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์โดยรวม (corporate image) แก่องค์กรซึ่งนับเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง การสร้างความรู้สึที่ดีทั้งด้านบุคคล

และสถานที่ จะช่วยให้เกิดภาพลักษณ์อันงดงาม ได้รับการสนับสนุน และปกป้องเมื่อมีการให้ร้าย โจมตีที่ไม่ถูกต้องเป็นกรรม (สมิต สัจฉกร, 2545: 192)

ตาราง 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านลักษณะภายนอก

การให้บริการด้านลักษณะภายนอก	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	คุณภาพการให้บริการ
1. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	1.91	0.22	มีคุณภาพ
2. ด้านอาคารสถานที่ตั้งของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ	1.90	0.28	มีคุณภาพ
รวม	1.91	0.25	มีคุณภาพ

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่ศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทย ภาค 5 ได้จัดบริการป้ายบอกทาง ป้ายแจ้งกฎ ระเบียบในการเข้าใช้บริการ ตู้ฝากของ ห้องสุขา ห้องอาบน้ำ และอุปกรณ์กีฬาแก่ผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ ภายในสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี โดยในการศึกษาคุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเพื่อรวบรวมข้อมูลในส่วนดังกล่าว จำนวน 10 ข้อความ ซึ่งผลการวิจัยในตาราง 5 พบว่าการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.61 และเมื่อเรียงลำดับข้อความเกี่ยวกับการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่ามีลำดับดังนี้ 1) ขนาดและความชัดเจนในรายละเอียดของป้ายแจ้งกฎ ระเบียบสำหรับการเข้าใช้บริการศูนย์กีฬา ฯ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 2) ความพอเพียงของตู้ฝากของสำหรับผู้ให้บริการอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.77 3) ความพอเพียงของห้องสุขาอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.75 4) มาตรฐานของอุปกรณ์สำหรับว่ายน้ำที่มีบริการให้เข้ายืมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.72 5) ความเหมาะสมของจุดที่ตั้งตู้ฝากของสำหรับผู้ให้บริการอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.70 6) ความพอเพียงของห้องอาบน้ำอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.68 7) ขนาดของป้าย

บอกทางมายังศูนย์กีฬาฯ ภายในสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปีอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.66 8) ความสะอาดของผู้ฝึกของสำหรับผู้ใช้บริการอยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.31 9) ความสะอาดของห้องอาบน้ำอยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.31 และ 10) ความสะอาดของห้องสุขาอยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.20

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์กีฬาสระว้ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี อยู่ในเกณฑ์ที่มีคุณภาพ แต่ยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุง คือ ประเด็นในเรื่องความสะอาดของผู้รับฝึกของ ห้องอาบน้ำและห้องสุขา ซึ่งผู้ใช้บริการได้ระบุถึงปัญหาของประเด็นดังกล่าวไว้ ดังนี้

1. ภายในช่องเก็บของของผู้ฝึกของมีฝุ่นเยอะ เพราะ ผู้รับฝึกของตั้งอยู่ด้านหน้าของศูนย์กีฬา ประกอบกับตัวอาคารศูนย์กีฬามีลักษณะโปร่งจึงทำให้มีลมผ่านเข้ามาได้ง่าย และฝาปิดช่องของผู้เก็บของก็จะเปิดเอาไว้เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบได้ว่าช่องฝึกของใดที่ยังว่างอยู่ จึงทำให้มีฝุ่นเข้ามาภายในช่องเก็บของของผู้ฝึกของ

2. ห้องสุขาและห้องอาบน้ำมีกลิ่นเหม็นและพื้นเปียกโคลน เพราะ สถานที่ตั้งของทั้งห้องสุขาและห้องอาบน้ำจะตั้งอยู่ด้านล่างของตัวสระว้ายน้ำซึ่งเป็นจุดที่อากาศระบายได้ไม่เต็มที่ ส่วนคราบโคลนที่พื้นนั้นเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการใส่รองเท้าเข้าไปภายในห้องดังกล่าว

โดยปัญหาของประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยทราบได้จากการสอบถามนอกประเด็นจากแบบสอบถามเพื่อสร้างความเป็นมิตรและความคุ้นเคยจากผู้ใช้บริการและจากการสังเกตของผู้วิจัยเอง ดังนั้นทางแผนกงานศูนย์กีฬาจึงต้องให้ความสำคัญและแก้ปัญหาความสะอาดอย่างเร่งด่วน เพราะ ปัญหาเรื่องความสะอาดนอกจากจะมีผลกระทบในทางลบต่อสุขภาพอนามัยของผู้ใช้บริการแล้วยังมีผลต่อการพิจารณาตัดสินใจที่จะใช้บริการนั้นต่อหรือไม่อีกด้วย ดังที่วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2545: 137) กล่าวว่า ความสะอาดคือหัวใจของงานบริการทุกชนิดที่จะพิชิตใจลูกค้าได้

ตาราง 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนน เฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	คุณภาพ การ ให้บริการ
1. ขนาดของป้ายบอกทางมายังศูนย์กีฬาฯ ภายใน สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี	1.66	0.48	มีคุณภาพ
2. ขนาดและความชัดเจนในรายละเอียดของป้ายแจ้ง กฎ ระเบียบสำหรับการเข้าใช้บริการศูนย์กีฬา ฯ	1.98	0.16	มีคุณภาพ
3. มาตรฐานของอุปกรณ์สำหรับว่ายน้ำที่มีบริการให้ เช่ายืม (ชุดว่ายน้ำและแว่นตากันน้ำ)	1.72	0.45	มีคุณภาพ
4. ความพอเพียงของผู้ฝึกของสำหรับผู้ให้บริการ	1.77	0.43	มีคุณภาพ
5. ความสะอาดของผู้ฝึกของสำหรับผู้ให้บริการ	1.31	0.46	ไม่มีคุณภาพ
6. ความเหมาะสมของจุดที่ตั้งผู้ฝึกของสำหรับ ผู้ให้บริการ	1.70	0.46	มีคุณภาพ
7. ความพอเพียงของห้องสุขา	1.75	0.44	มีคุณภาพ
8. ความสะอาดของห้องสุขา	1.20	0.40	ไม่มีคุณภาพ
9. ความพอเพียงของห้องอาบน้ำ	1.68	0.47	มีคุณภาพ
10. ความสะอาดของห้องอาบน้ำ	1.31	0.46	ไม่มีคุณภาพ
รวม	1.61	0.42	มีคุณภาพ

3. ด้านกระบวนการดำเนินงาน หมายถึง การจัดกระบวนการดำเนินงานของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ เกี่ยวกับการกำหนดช่วงเวลาในการเปิด-ปิดในการให้บริการ การติดต่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารแก่ผู้ให้บริการ การจัดการดูแลความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ และการจัดช่องทางในการรับความคิดเห็นและคำติชมจากผู้ให้บริการ โดยในการศึกษาคุณภาพการให้บริการในด้านการกระบวนการดำเนินงานนั้น ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเพื่อรวบรวมข้อมูล

ในส่วนดังกล่าว จำนวน 6 ข้อความ ซึ่งผลการวิจัยในตาราง 6 พบว่า การให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำในด้านกระบวนการดำเนินงาน ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.84 และเมื่อเรียงลำดับข้อความเกี่ยวกับการให้บริการด้านกระบวนการดำเนินงานจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่ามีลำดับดังนี้ 1) ความเหมาะสมของช่วงเวลาที่เปิดให้บริการอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.99 2) ความสะดวก รวดเร็ว ในการชำระค่าบริการในแต่ละครั้งที่มาใช้บริการอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.99 3) การติดต่อและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 4) ความจริงใจในการบังคับใช้กฎ ระเบียบ สำหรับการเข้าใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 5) การจัดการดูแลความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน เมื่อเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.79 และ 6) การจัดช่องทางสำหรับแจ้งความคิดเห็นหรือคำติชมจากผู้ใช้บริการอยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.38

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการใน ด้านกระบวนการดำเนินงานของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี อยู่ในเกณฑ์ที่มีคุณภาพ เพราะ ทางศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำมีกระบวนการรับชำระค่าบริการที่รวดเร็ว มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการที่ชัดเจนและมีการจัดการดูแลความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินที่ดี แต่ยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุง คือ การจัดช่องทางสำหรับแจ้งความคิดเห็นหรือคำติชม จากผู้ใช้บริการ ซึ่งถือเป็นช่องทางหนึ่งที่ช่วยทำให้หน่วยงานสามารถทราบถึงความรู้สึก ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการได้ โดยการแก้ปัญหาดังกล่าวจะเป็นการช่วยเพิ่มช่องทางในการสื่อสารระหว่างศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำซึ่งเป็นผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการให้มากขึ้น และยังเป็น การช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการนำเสนอความคิดเห็นของคนอีกด้วย

ตาราง 6 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านกระบวนการดำเนินงาน

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านกระบวนการดำเนินงาน	คะแนน เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	คุณภาพ การให้บริการ
1. ความเหมาะสมของเวลาที่เปิดให้บริการ (8.00 น. – 20.00 น.)	1.99	0.09	มีคุณภาพ
2. การติดต่อและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการของศูนย์กีฬาฯ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ รับทราบ	1.98	0.16	มีคุณภาพ
3. ความสะดวก รวดเร็ว ในการชำระค่าบริการในแต่ละ ครั้งที่มาใช้บริการ	1.99	0.09	มีคุณภาพ
4. การจัดการดูแลความปลอดภัยต่อชีวิตและ ทรัพย์สินเมื่อเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาฯ	1.79	0.41	มีคุณภาพ
5. ความจริงจังในการบังคับใช้กฎ ระเบียบ สำหรับ การเข้าใช้บริการศูนย์กีฬาฯ	1.90	0.30	มีคุณภาพ
6. การจัดช่องทางสำหรับแจ้งความคิดเห็นหรือคำติ ชมจากผู้ใช้บริการ	1.38	0.49	ไม่มีคุณภาพ
รวม	1.84	0.26	มีคุณภาพ

4. ด้านอัตราค่าบริการ หมายถึง การที่ทางศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำได้มีการกำหนดอัตราค่าบริการในการเข้าใช้บริการและสำหรับการเช่ายืมอุปกรณ์กีฬา รวมถึงประเภทและระดับของอัตราค่าบริการสำหรับผู้ใช้บริการในการเข้าใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ โดยในการศึกษาคุณภาพการให้บริการในด้านอัตราค่าบริการนั้น ผู้วิจัยได้สร้างข้อความเพื่อรวบรวมข้อมูลในส่วนดังกล่าว จำนวน 3 ข้อความ ซึ่งผลการวิจัยในตาราง 7 พบว่า การให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำในด้านอัตราค่าบริการ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.79 และเมื่อเรียงลำดับข้อความเกี่ยวกับการให้บริการด้านอัตราค่าบริการจากค่าคะแนนเฉลี่ยจาก

มากไปน้อย พบว่ามีลำดับดังนี้ 1) ความหลากหลายของประเภท (สมาชิกและไม่เป็นสมาชิก) และระดับ (นักเรียน นักศึกษา และผู้ใหญ่) ของอัตราค่าบริการในการเข้าใช้ศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.96 2) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการอุปกรณ์สำหรับว่ายน้ำ (ชุดว่ายน้ำและแว่นตากันน้ำ) อยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.92 และ 3) ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการเข้าใช้ศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำอยู่ในระดับที่ไม่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.48

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในด้านอัตราค่าบริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สยามกีฬาสโมลโครเซียมใหม่ 700 ปี อยู่ในเกณฑ์ที่มีคุณภาพ แต่ยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุง คือ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการเข้าใช้ศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีราคาสูงเกินไป ซึ่งในประเด็นนี้ทางศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำควรต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของอัตราค่าบริการดังกล่าวที่มีการกำหนดไว้ในปัจจุบันว่าควรจะมีการปรับเปลี่ยนหรือไม่ อย่างไร โดยปราชญ์ ฐะริณัฐไพศาล (2541: 181) ได้กล่าวว่า ราคาถือเป็นตัวกำหนดอำนาจการซื้อของผู้บริโภค โดยเฉพาะในภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวลง ผู้บริโภคมีรายได้น้อยลง ขณะที่สินค้าและบริการมีราคาแพงขึ้น ทำให้ผู้บริโภคมีอำนาจซื้อน้อยลง การจับจ่ายต่าง ๆ ก็จะเป็นไปด้วยความระมัดระวังมากขึ้น กล่าวได้ว่า ราคาคือต้นทุนของผู้บริโภค การกำหนดราคาจึงต้องทำอย่างถูกต้องและรอบคอบ ซึ่งมณีรัตน์ ไพยารมณ (2549: 170) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่จะนำมาใช้พิจารณาประกอบการตั้งราคา ไว้ดังนี้

1. ต้นทุน (cost) โดยส่วนใหญ่จะคำนึงถึงต้นทุนการผลิตซึ่งเป็นเกณฑ์พื้นฐาน
2. ราคาของคู่แข่ง (competitor price) ซึ่งองค์การต้องพิจารณาดำแหน่งของผลิตภัณฑ์กับราคาของคู่แข่งในสินค้าระดับเดียวกันในท้องตลาด

3. การประเมินถึงลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์พิเศษของผลิตภัณฑ์ตนเอง

อย่างไรก็ตามไม่ว่าทางศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำจะปรับอัตราค่าบริการลดลง เพิ่มขึ้นหรือคงเดิมไว้ แต่สิ่งสำคัญที่ต้องปฏิบัติ คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ ซึ่งอาจทำได้โดยการชี้แจงข้อมูลไว้บนบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจกับผู้บริการเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างวัตถุประสงค์หรือความจำเป็นของทางศูนย์กีฬาซึ่งมีฐานะเป็นผู้ให้บริการกับความต้องการหรือความคิดเห็นประชาชนซึ่งอยู่ในฐานะของผู้ใช้บริการ

ตาราง 7 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในด้านอัตราค่าบริการ

ข้อความเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	คะแนน เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	คุณภาพ การให้บริการ
1. ความหลากหลายของประเภท (สมาชิกและไม่เป็นสมาชิก) และระดับ (นักเรียน นักศึกษา และผู้ใหญ่) ของอัตราค่าบริการในการเข้าใช้ศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ	1.96	0.20	มีคุณภาพ
2. ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการเข้าใช้ศูนย์กีฬาฯ	1.48	0.50	ไม่มีคุณภาพ
3. ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการอุปกรณ์สำหรับว่ายน้ำ (ชุดว่ายน้ำและแว่นตากันน้ำ)	1.92	0.28	มีคุณภาพ
รวม	1.79	0.33	มีคุณภาพ

ผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.76 แสดงว่า ทางศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำมีการให้บริการอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ สามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้เกิดความพึงพอใจได้ แต่ก็ยังมีบางประเด็นของบางด้านที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแล้วเห็นว่าควรต้องปรับปรุงเพื่อให้การให้บริการนั้นมีคุณภาพที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในประเด็นเรื่องความสะดวกของผู้ฝากของ ห้องสุขาและห้องอาบน้ำ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.31 1.20 และ 1.31 ตามลำดับ) ด้านกระบวนการดำเนินงานในประเด็นการจัดช่องทางสำหรับรับแจ้งความคิดเห็นหรือคำติชมจากผู้ใช้บริการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.38) และด้านอัตราค่าบริการในประเด็นความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการเข้าใช้บริการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.48) ซึ่งการที่ทางศูนย์กีฬาจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างรายได้เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายของทางการกีฬาแห่งประเทศไทยได้นั้น สิ่งสำคัญที่ทางหน่วยงานจำเป็นต้องคำนึงถึง ก็คือ ความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ อยู่เสมอ จึงสามารถรักษาค่าเดิมไว้ได้

พร้อมกับการแสวงหาลูกค้าใหม่และยังสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นที่ทำธุรกิจในลักษณะเดียวกันได้อีกด้วย

ตาราง 8 แสดงภาพรวมทุกด้านของคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬา สมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

มิติการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	คุณภาพการให้บริการ
1. ด้านลักษณะภายนอก	1.91	มีคุณภาพ
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1.61	มีคุณภาพ
3. ด้านกระบวนการดำเนินงาน	1.84	มีคุณภาพ
4. ด้านอัตราค่าบริการ	1.79	มีคุณภาพ
รวม	1.76	มีคุณภาพ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภช เชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อทราบถึงข้อมูลส่วนบุคคลทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมของผู้ให้ข้อมูล
2. เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่ใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี เดือนมกราคม พ.ศ.2551 ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการกำหนดตามความเหมาะสมของผู้วิจัยภายใต้ข้อจำกัดทางด้านระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยและด้านทรัพยากร คือ งบประมาณและบุคลากร ได้จำนวนตัวอย่างจำนวน 120 คน และโดยใช้เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (quota Sampling) เครื่องมือรวบรวม ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวทางของวัตถุประสงค์การวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาเสนอแนะเพื่อความถูกต้องและแม่นยำตรงตามเนื้อหา (content validity) จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยง (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำรัฐวิจิตรวงศ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ผลการทดสอบความเที่ยง พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.84 แสดงว่า แบบสอบถามนี้มีความเที่ยงน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ได้ จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูล ที่รวบรวมได้มาตรวจสอบ ความสมบูรณ์ ถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 25 ปี ส่วนสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ส่วนระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการประกอบอาชีพพนักงานภาคเอกชน ผู้ใช้บริการมีรายได้เฉลี่ย 21,050 บาทต่อเดือน ส่วนกิจกรรมที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาว่ายน้ำเพื่อออกกำลังกาย และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการมาใช้บริการโดยเฉลี่ย 15 ครั้งต่อเดือน

ผลการวิจัยถึงคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ทั้ง 4 ด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านลักษณะภายนอก แบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ

1.1 มิติด้านพนักงานที่ให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ให้บริการประจำศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.91 โดยประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงาน การมีธำชาติยไมตรีและความเต็มใจในการให้บริการ การให้บริการโดยใช้วาจาสุภาพมีมารยาท ความรู้ของพนักงานในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัย และความเหมาะสมของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ ซึ่งในการให้บริการที่จะทำให้เกิดความประทับใจแต่แรกเห็นจากผู้ใช้นั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ ใช้วาจาในการให้บริการที่สุภาพอ่อนน้อม และมีความเต็มใจให้บริการ จึงถือว่าเป็นบริการที่ดีมีคุณภาพ

1.2 มิติด้านสถานที่ตั้งของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ จากผลการวิจัยพบว่า สถานที่ตั้งและพื้นที่บริเวณโดยรอบศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 โดยประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ ที่ตั้งของศูนย์กีฬาอยู่ในทำเลที่เดินทางไป-มาสะดวก ความพอเพียงและความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ ความสะอาด สวยงามและร่มรื่นของพื้นที่บริเวณโดยรอบศูนย์

กีฬาฯ ความสะอาดทั้งภายนอกและภายในของตัวอาคารศูนย์กีฬาฯ และการตกแต่งทั้งภายนอกและภายในของตัวอาคารศูนย์กีฬาฯ มีความสวยงาม และเป็นระเบียบ

จากผลการวิจัยในด้านลักษณะภายนอกทั้ง 2 มิติ พบว่า คุณภาพการให้บริการเฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.91

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.61 ซึ่งประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ ขนาดของป้ายบอกทางมายังศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ ขนาดและความชัดเจนในรายละเอียดของป้ายแจ้งกฎ ระเบียบสำหรับการเข้าใช้บริการ มาตรฐานของอุปกรณ์สำหรับว่ายน้ำที่มีบริการให้เช่ายืม ความพอเพียงและความสะอาดของผู้ฝึกของ ห้องสุขาและห้องอาบน้ำ ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการด้านนี้แม้จะมีคุณภาพ แต่ยังมีประเด็นที่ต้องปรับปรุง คือ ประเด็นเรื่องความสะอาดของผู้ฝึกของ ห้องสุขาและห้องอาบน้ำ ซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อทั้งสุขภาพของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การในภาพรวม

3. ด้านกระบวนการดำเนินงาน จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมแล้วอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 โดยประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ ความเหมาะสมของช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ การติดต่อและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์กีฬาเพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบ ความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าบริการในแต่ละครั้งที่มาใช้บริการ การจัดการดูแลความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินเมื่อเข้ามาใช้บริการ ความจริงใจในการบังคับใช้กฎ ระเบียบ สำหรับการเข้าใช้บริการศูนย์กีฬา และการจัดช่องทางสำหรับแจ้งความคิดเห็นหรือคำติชมจากผู้ใช้บริการ ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการด้านนี้มีคุณภาพ แต่ก็ยังมีประเด็นที่ทำให้คุณภาพในด้านดังกล่าวยังไม่สมบูรณ์ คือ ประเด็นการจัดช่องทางสำหรับแจ้งความคิดเห็นหรือคำติชมจากผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่ช่วยทำให้หน่วยงานสามารถทราบถึงความรู้สึก ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอันจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้

4. ด้านอัตราค่าบริการ จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.79 แต่ก็ยังมีประเด็นที่ต้องพิจารณาปรับปรุง โดยเฉพาะในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน คือ อัตราค่าบริการในการเข้าใช้บริการที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสูงเกินไป ซึ่งในประเด็นนี้ทางศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำควรต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของอัตราค่าบริการดังกล่าวที่มีการกำหนดไว้ในปัจจุบันว่าควรจะมีการปรับเปลี่ยนหรือไม่ อย่างไร แต่ไม่ว่าทางศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำจะปรับอัตราค่าบริการลดลง เพิ่มขึ้นหรือคงเดิมไว้

สิ่งสำคัญที่ต้องปฏิบัติ คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจกับผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างวัตถุประสงค์หรือความจำเป็นของทางศูนย์กีฬาซึ่งมีฐานะเป็นผู้ให้บริการกับความต้องการหรือความคิดเห็นประชาชนที่อยู่ในฐานะของผู้ใช้บริการ

เมื่อสรุปในภาพรวมแล้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี อยู่ในระดับที่มีคุณภาพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก (มิติด้านพนักงานที่ให้บริการและมิติด้านสถานที่ตั้งของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการดำเนินงาน และด้านอัตราค่าบริการ

ข้อเสนอแนะ

การบริหารงานของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ซึ่งอยู่ในการควบคุม ดูแลของศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 สังกัดการกีฬาแห่งประเทศไทย แม้ว่าจะมีการบริหารงานในรูปแบบรัฐวิสาหกิจ ซึ่งแต่เดิมอาจไม่จำเป็นต้องให้ความสนใจกับการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเท่าใดนัก แต่ในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานในรูปแบบขององค์การรัฐบาล รัฐวิสาหกิจหรือเอกชนก็ตาม ทุกองค์การจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงกระบวนการดำเนินงานให้เกิดคุณภาพสูงสุด ด้วยเหตุนี้ผู้อำนวยการศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 จึงควรที่จะมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการสร้างรายได้แก่หน่วยงาน และตอบสนองความต้องการในการออกกำลังกายของประชาชนอีกด้วย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำให้ผู้วิจัยทราบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มีคุณภาพ แต่ก็ยังมีบางส่วนของบริการที่ควรได้รับการปรับปรุง ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงเสนอความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้อำนวยการศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5

1. กำหนดมาตรการสำหรับการจัดการประเด็นเรื่องความสะอาด ได้แก่

1.1 การรณรงค์ด้านการรักษาความสะอาดแก่ผู้ให้บริการโดยการติดป้ายแจ้งเตือนหรือข้อห้ามสำหรับพฤติกรรมที่จะทำให้เกิดความสกปรกได้ เช่น การห้ามใส่รองเท้าเข้าห้องสุขาและห้องอาบน้ำซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดคราบโคลนที่พื้น เป็นต้น หรือการจัดทำข้อความรณรงค์ในการรักษาความสะอาดที่โดดเด่นทั้งขนาดและสีของตัวอักษรและการใช้ภาพประกอบติดประกาศไว้หลาย ๆ จุดภายในศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ รวมไปถึงการมีคำสั่งไปยังพนักงานที่ให้บริการประจำศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำให้มีการดูแลเรื่องความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในศูนย์กีฬาอย่างเข้มงวด

1.2 เพิ่มจำนวนครั้งและจำนวนพนักงานทำความสะอาดในการทำ ความสะอาดห้องอาบน้ำและห้องสุขาต่อวัน (เดิมมีพนักงานทำความสะอาดจำนวน 1 คน ปฏิบัติงานจำนวน 2 ครั้ง/วัน คือ เวลา 9.00 น. และ 16.00 น.) โดยเฉพาะในวันเสาร์และอาทิตย์ ที่มีผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก

1.3 ติดตั้งพัดลมระบายอากาศและเพิ่มจำนวนยาดับกลิ่นที่ใช้ภายในห้องสุขาและห้องอาบน้ำ

1.4 ย้ายจุดที่ตั้งตู้ฝากของมาไว้ในห้องที่ว่างด้านบนสระว่ายน้ำและปรับเปลี่ยนระบบบริการรับฝากสิ่งของโดยการใช้บัตรที่ระบุเลขที่ของช่องฝากของแตกต่างกับกุญแจของช่องนั้น เหมือนกับบริการรับฝากของภายในห้างสรรพสินค้า เพื่อเป็นการปิดช่องของตู้ฝากของเป็นการป้องกันฝุ่นเข้าไปภายใน

2. เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงความ ต้องการหรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ทำได้โดย

2.1 จัดทำโครงการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า

2.2 ตั้งตู้รับฟังความคิดเห็นพร้อมมีการตอบข้อเสนอแนะบนบอร์ด ประสัมพันธ์ข่าวสาร

2.3 ออกนโยบายหรือระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการตอบรับข้อร้องเรียน จากลูกค้า

2.4 จัดให้มี hot line ซึ่งติดต่อเข้าไปที่ออฟฟิศกลางภายในสนามกีฬา สมโภชเชียงใหม่ 700 ปี เพื่อให้ลูกค้าได้ร้องเรียนถึงบริการที่เขาไม่พอใจ

3. พิจารณาถึงอัตราค่าบริการที่เรียกเก็บในปัจจุบันว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ แต่ไม่ว่าผลการพิจารณาจะเห็นว่าควรปรับลดราคาลง เพิ่มขึ้นหรือคงราคาเดิมไว้ ทางศูนย์กีฬาก็ต้องประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ผู้ให้บริการได้รับทราบ ซึ่งทำได้โดยการชี้แจงข้อมูลไว้บนบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสาร หรือการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลแก่พนักงานที่ให้บริการเพื่อตอบคำถามจากผู้ให้บริการเมื่อถูกสอบถาม เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจกับผู้ให้บริการให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างวัตถุประสงค์ของทางศูนย์กีฬากับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานที่ให้บริการประจำศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ

1. ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องความสะอาดอย่างจริงจัง โดยการปฏิบัติตนแบบอย่างที่ดีในการดูแลรักษาความสะอาด และไม่ควรคิดว่าการดูแลรักษาความสะอาดเป็นหน้าที่ของพนักงานทำความสะอาดเพียงคนเดียว
2. ต้องนำข้อมูลที่ได้จากการรับแจ้งจากผู้ให้บริการนำเสนอต่อแผนกงานศูนย์กีฬาเพื่อใช้สำหรับพิจารณาและดำเนินการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป
3. ควรมีการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของทางศูนย์กีฬาเพื่อให้สามารถตอบคำถามจากผู้ให้บริการได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี เท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาอื่น ๆ ที่เปิดให้บริการด้วย เพื่อให้ทราบว่าผู้ให้บริการมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของแต่ละศูนย์กีฬาอย่างไร
2. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะการให้บริการในด้านศูนย์กีฬาเท่านั้น โดยศึกษาจากศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงการให้บริการด้านอื่น ๆ ที่มีให้บริการภายในสโมสรกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ด้วย เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ ว่าเป็นอย่างไร เช่น การบริการโรงแรมที่พัก การให้บริการเช่าพื้นที่ในการทำกิจกรรม การบริการห้องอบไอน้ำ เป็นต้น

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ให้บริการประจำศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี เพื่อที่จะได้ทราบถึง ปัญหาและนำเสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5 เพื่อปรับปรุงระบบการทำงานให้เหมาะสมต่อไป



บรรณานุกรม

- การกีฬาแห่งประเทศไทย. 2550. ข้อมูลองค์กร. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://www.sat.or.th/oldsat/01history1.asp> (22 ต.ค. 2550).
- การกีฬาแห่งประเทศไทย. 2547. 4 ทศวรรษการกีฬาแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ดอกเบญจ.
- การกีฬาแห่งประเทศไทย. 2550. วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ของการกีฬาแห่งประเทศไทย. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://www.sat.or.th/sat.th/information.aspx?mtypeid=14&m=14&xc=1> (22 ต.ค. 2550).
- จำเนียร ช่วงโชติ. 2532. จิตวิทยาการรับรู้และเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทักษิณ ชินวัตร. 2547. 4 ทศวรรษการกีฬาแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ดอกเบญจ.
- ทิพย์ฤทัย ตระการศักดิ์กุล. 2545. ภาพลักษณ์ขององค์การกับการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทพร มากทอง. 2544. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสระว่ายน้ำจุฬารังสรรค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาตรี, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นภดล เวชสวัสดิ์. 2539. บุคลิกภาพสู่ความเป็นผู้นำ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอช เอ็น กรุ๊ป จำกัด.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2531. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สามริณพานิช.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. 2528. “การสร้างแบบวัดเจตคติ” วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์. ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (เมษายน 2528).
- ปริญญา ศรีใส. 2546. ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของพนักงานพัฒนาธุรกิจ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาแม่โจ้. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ประภาพร สุขุมวิริยกุล. 2544. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ : ศึกษาธนาคารออมสินสาขานานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. มหาสารคาม: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- ปราณี อุเจริญไพศาล. 2541. **ผลิตภัณฑ์และราคา : แนวคิดเชิงกลยุทธ์**. เชียงใหม่: สาขาวิชา การตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พัชนี เขยจรรยา เมตตา วิวัฒนานุกูลและถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์. 2541. **แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง จำกัด.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มณีรัตน์ ไพयरมณ. 2549. **กลยุทธ์การตลาดและการวางแผน**. เชียงใหม่: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงใหม่.
- โยธิน ศันสนยุทธ. 2530. **มนุษย์สัมพันธ์ : จิตวิทยาการทำงานในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วงศ์ รอดเจริญ. 2546. **ทัศนคติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรวัช จารุจินดา. 2540. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกรุงเทพมหานคร จำกัด(มหาชน) สาขาศรีนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2545. **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ส.ท.ท.
- ศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5. 2550. **คู่มือการใช้สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี**. เชียงใหม่: ศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค 5.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2538. **กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีตัวอย่าง**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา.
- สถาบันวิจัยสาธารณสุขไทย. 2544. **การสำรวจสภาวะสุขภาพของประชาชนโดยการตรวจร่างกาย ครั้งที่ 4 (พ.ศ. 2542-2543)**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยสาธารณสุขไทย.
- สุภาพร คำหมื่น. 2544. **คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมิต สัณนุกร. 2545. **การต้อนรับและการบริการที่ดีเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- สุรศักดิ์ เดชะมณีสถิตย์. 2540. **จิตวิทยา**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรบัณฑิต.

- เสาวนิต ปทุมวัฒน์. 2545. การประเมินคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าธนาคาร
ประชาชน. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สุวรรณภักดิ์ คหินทวงศ์. 2547. ทักษะคติของบุคลากรที่มีต่อการทำงานซึ่งเกิดจากการใช้
กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่
: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- เอกบุตร ไม่หวาดยุทธ. 2544. การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการศูนย์กีฬา สนาม
กีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อรชร อาชาฤทธิ์. 2541. ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป
ตามความคาดหวังของผู้ป่วยในภาคใต้. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัสนีย์ ชาญกาญจน์. 2543. ความพึงพอใจของลูกค้ารายย่อยที่มีต่อปัจจัยด้านการตลาด กรณีศึกษา
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามหมายเลข.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้รวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในงานวิจัยเท่านั้นเพื่อความสำเร็จของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารการพัฒนา คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นจึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามนี้โดยตอบให้ครบทุกข้อความตามความเป็นจริงที่ท่านได้ประสบมา เพื่อจะได้้นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ดังกล่าว

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม ของผู้ให้ข้อมูล

คำแนะนำ โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย / ลงใน () ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ปัจจุบันท่านมีอายุ.....ปี (ถ้าเกิน 6 เดือนให้นับเป็น 1 ปี)
2. สถานภาพสมรส
 - () โสด
 - () สมรส
 - () หม้าย

3. ระดับการศึกษา

- ☐ ประถมศึกษา
- ☐ มัธยมศึกษา
- ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
- ☐ อนุปริญญา / ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาโท
- ☐ ปริญญาเอก

4. อาชีพ

- ☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น นักเรียน นักศึกษาหรือว่างงาน (ข้ามไปตอบข้อ 6)
- ☐ ประกอบอาชีพ
 - ☐ รับราชการ
 - ☐ พนักงานภาครัฐ
 - ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - ☐ พนักงานภาคเอกชน
 - ☐ ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการส่วนตัว
 - ☐ รับจ้างทั่วไป
 - ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน บาท (ในรอบปี พ.ศ. 2550 ที่ผ่านมา)

6. กิจกรรมที่มาใช้บริการ

- ☐ ว่ายน้ำเพื่อออกกำลังกาย
- ☐ เรียนฝึกสอนการว่ายน้ำ

7. จำนวนครั้งต่อเดือนที่มาใช้บริการ ครั้ง

ตอนที่ 2 **ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภช
เชียงใหม่ 700 ปี ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ**

คำแนะนำ จากการที่ท่านได้ไปใช้บริการศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี ท่านคิดว่าคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาฯ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการดำเนินงาน และด้านอัตราค่าบริการ เป็นอย่างไร โดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () ตามความเป็นจริงตามที่ท่านได้ประสบมา

1. ด้านลักษณะภายนอก

รายการ	คุณภาพการให้บริการ	
	ดี	ไม่ดี
(1.1) พนักงานที่ให้บริการ		
1. บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงาน		
2. การมีอัธยาศัยไมตรีและความเต็มใจในการให้บริการ		
3. การให้บริการโดยใช้วาจาสุภาพ มีมารยาท		
4. ความรู้ของพนักงานในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัย		
5. ความเหมาะสมของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ		
(1.2) สถานที่ตั้งของศูนย์กีฬาสระว่ายน้ำ		
1. ที่ตั้งของศูนย์กีฬาอยู่ในทำเลที่เดินทางไป-มา สะดวก		
2. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ		
3. ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ		
4. ความสะอาดของพื้นที่บริเวณโดยรอบศูนย์กีฬาฯ		
5. ความสวยงามและร่มรื่นของพื้นที่บริเวณโดยรอบศูนย์กีฬาฯ		
6. ความสะอาดทั้งภายนอกและภายในของตัวอาคารศูนย์กีฬาฯ		
7. การตกแต่งทั้งภายนอกและภายในของตัวอาคารศูนย์กีฬาฯ มีความสวยงาม และเป็นระเบียบ		

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	คุณภาพการให้บริการ	
	ดี	ไม่ดี
1. ขนาดของป้ายบอกทางมายังศูนย์กีฬาฯ ภายในสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี		
2. ขนาดและความชัดเจนในรายละเอียดของป้ายแจ้งกฎ ระเบียบ สำหรับการเข้าใช้บริการศูนย์กีฬา ฯ		
3. มาตรฐานของอุปกรณ์สำหรับว่ายน้ำที่มีบริการให้เช่ายืม (ชุดว่ายน้ำและแว่นตากันน้ำ)		
4. ความพอเพียงของผู้ฝึกของสำหรับผู้ให้บริการ		
5. ความสะอาดของผู้ฝึกของสำหรับผู้ให้บริการ		
6. ความเหมาะสมของจุดที่ตั้งผู้ฝึกของสำหรับผู้ให้บริการ		
7. ความพอเพียงของห้องสุขา		
8. ความสะอาดของห้องสุขา		
9. ความพอเพียงของห้องอาบน้ำ		
10. ความสะอาดของห้องอาบน้ำ		

3. ด้านกระบวนการดำเนินงาน

รายการ	คุณภาพการให้บริการ	
	ดี	ไม่ดี
1. ความเหมาะสมของช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ (8.00-20.00 น.)		
2. การติดต่อและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์กีฬา เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบ		
3. ความสะดวก รวดเร็ว ในการชำระค่าบริการในแต่ละครั้งที่มาใช้บริการ		
4. การจัดการดูแลความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินเมื่อเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาฯ		
5. ความจริงใจในการบังคับใช้กฎ ระเบียบ สำหรับการเข้าใช้บริการศูนย์กีฬาฯ		
6. การจัดช่องทางสำหรับแจ้งความคิดเห็นหรือคำติชมจากผู้ใช้บริการ		

4. ด้านอัตราค่าบริการ

รายการ	คุณภาพการให้บริการ	
	ดี	ไม่ดี
1. ความหลากหลายของประเภท (สมาชิกและไม่เป็นสมาชิก) และระดับ (นักเรียน นักศึกษา และผู้ใหญ่) ของอัตราค่าบริการในการเข้าใช้ศูนย์กีฬาฯ		
2. ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการในการเข้าใช้ศูนย์กีฬาฯ		
3. ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการอุปกรณ์สำหรับว่ายน้ำ (ชุดว่ายน้ำและแว่นตากันน้ำ)		

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

นามผู้วิจัย	นายจักรพันธุ์ นาคสุข	
วัน เดือน ปีเกิด	21 สิงหาคม 2526	อายุ 25 ปี
ภูมิลำเนา	จังหวัดสมุทรปราการ	
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2544	จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนหาดงรัฐราษฎร์อุปถัมภ์ จังหวัดเชียงใหม่
	ปีการศึกษา 2548	จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
	ปีการศึกษา 2551	จบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่