

คุณภาพการบริการของศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี

Service Quality Of Sport Service Center Thammasat University,

Rangsit Campus, Pathum Thani Province

รุ่งหิรัณย์นภัส อินรอด (Runghirannaphat Inrod)* ดร.เรืองเดช เร่งเพียร (Dr.Ruangdech Rengpian)**

ดร.วงศ์ธีรา สุวรรณิน (Dr.Wongtheera Suvannin)***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของสมาชิก ประกอบด้วย ประเภท ข, ค/1, ค/2, ง ประเภทของกีฬาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด ประกอบด้วย แบดมินตัน เทนนิส ฟิตเนส สระว่ายน้ำ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มสมาชิกประเภท ข (บุคลากร ครอบครัวยุทธศาสตร์ นักศึกษาระดับ ป.โท-เอก), ประเภท ค/1(บุคลากรสังกัด โรงเรียน บุคลากรหน่วยงาน สวทช., AIT), ประเภท ค/2 (นักเรียน), ประเภท ง (ประชาชนทั่วไป) ของศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต กลุ่มตัวอย่าง 208 คน โดยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test, F-test และทดสอบความแตกต่างของแต่ละกลุ่มด้วยวิธีการของ LSD การพิสูจน์สมมติฐานทางสถิติมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ผลจากการวิจัย พบว่า

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ให้ระดับคุณภาพการบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง (\bar{X} 3.9675)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูงทุกด้าน และจากการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการบริการของศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน ให้ระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ประเภทของสมาชิก และประเภทของกีฬาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด มีระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตโดยรวม แตกต่างกัน

* นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

** อาจารย์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

*** อาจารย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

ABSTRACT

This research aims 1) to investigate the service quality of Thammasat Sports Center (Rangsit Campus, Pathum-Thani) 2) to compare the service quality level of Thammasat Sports Center among user groups. The comparison based on user characteristics such as gender, age, education, occupation, salary and membership level. The usage frequency of various sport types (badminton, tennis, fitness and swimming) is also considered. The scope of this study focuses on sport center members of specific types, which are Thammasat university staff and external users: Member Type B (TU staff, Family members of TU staff, Graduate students), Type C/1 (Local school staff, NSTDA staff, AIT staff), Type C/2 (Students), Type D (General public). The research has been done using questionnaire to collect data for statistical analysis with the sampling size of 208 members. The analysis parameters include frequency, percentage, average, standard deviation, t-test, F-test, and group differentiation test by LSD method. The statistical hypothesis significance proof is at the level 0.5.

From the research, it has been found that the analysis result of overall service quality of Thammasat Sports Center is in the high level with ($\bar{X} = 3.9675$)

The result also shows that the levels of service quality are high in all categories. From the hypothesis test to compare the difference among various services of Thammasat Sports Center, separated by personal factors, it has been found that users with different genders, ages, education levels and salaries, result in indifference levels of overall quality service. However, the types of membership and the types of most frequently used sport facility, result in a different levels of overall quality service.

คำสำคัญ : ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Key Word : Theory about Service Quality

บทนำ

ศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีจุดกำเนิดมาจากการก่อสร้างสนามกีฬาเพื่อรองรับการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ครั้งที่ 13 ซึ่งมีการก่อสร้างอาคารอิมเนซียมต่างๆ ขึ้นอีกมากมาย เพื่อประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งศูนย์บริการการกีฬาเป็นหน่วยงานที่แยกส่วนของการกีฬาออกเนื่องจากมีสภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งมีพันธกิจหลักคือการจัดให้มีกิจกรรมด้านการกีฬาและการออกกำลังกายอย่างหลากหลายและทั่วถึงรวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรนักศึกษา คณาจารย์ ประชาชนทั่วไป ได้ใช้สนามกีฬาได้อย่างเต็มที่จึงได้เล็งเห็นความสำคัญของกีฬาเพื่อสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความพร้อมที่ให้บริการด้านสนามกีฬา เช่น กีฬาแบดมินตัน กีฬาเทนนิส ฟิตเนส กีฬาวัยน้ำ ซึ่งเป็นกีฬาที่นิยมเล่นกันมากและมีการยอมรับกันอย่างแพร่หลาย และศูนย์บริการการกีฬา ได้แยกตัวออกมาเพื่อเป็นหน่วยงานเลี้ยงตัวเอง ต้องดำเนินการในเรื่องการบริหารจัดการองค์กรให้มีผลกำไร และให้องค์กรอยู่รอด จึงได้มีการจัดโครงการ หรือกิจกรรมต่างๆ การออกตลาดเพื่อหาลูกค้า การประชาสัมพันธ์ โดยสื่อต่างๆ เพื่อให้เกิดรายได้มากที่สุด มีการชิงงบประมาณอย่างประหยัด และมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการอย่างเต็มที่ และหารายได้เพื่อใช้ในการบำรุงดูแลรักษาสนามกีฬา รวมพื้นที่ประมาณ 400 ไร่ บุคลากรทั้งหมด 37 คน ข้าราชการ 16 คน , พนักงาน 21 คน และมีการจัดจ้างบริษัทเพื่อดูแลความสะอาด , บริษัทรักษาความปลอดภัย , บริษัทจัดภูมิทัศน์ ทั้งหมดเป็นหน้าที่ของศูนย์บริการการกีฬาที่ต้องรับผิดชอบบริหารจัดการและค่าใช้จ่ายอื่นๆ

ซึ่งปัจจุบันได้มีสนามกีฬาตามสโมสร ชุมชน หน่วยงานเกิดขึ้นอีกมากมาย จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพการบริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความหลากหลายตามลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ซึ่งการที่ผู้ใช้บริการจะ

เลือกใช้บริการสนามกีฬาต่างๆ เหล่านี้หลายคนเลือกจากคุณภาพการบริการที่ได้รับเป็นหลัก ซึ่งการวัดคุณภาพการบริการต่างๆ ปัจจุบันนิยมวัดตามแนวคิดของ Zeithaml, Parasuraman & Berry,1990: 28;lovelock, (1996) อันประกอบไปด้วย 5 มิติ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของบริการ มาเป็นตัววัดคุณภาพการบริการ

ดังนั้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพและความประทับใจในทุกๆ ด้าน และหาแนวทางในการบริหารจัดการ เพื่อนำมาพัฒนาหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานในการบริการที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำแนกตามประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการวิจัย

ประชากรศาสตร์ (Population) ได้แก่ สมาชิกทุกประเภทที่มาใช้บริการของศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต โดยมีจำนวนสมาชิกประเภท ข,ค,ง ดังนี้

ประเภท ข. ได้แก่บุคลากร ครอบครัว บุคลากร นักศึกษาระดับ ป.โท-เอก จำนวน 127 คน

ประเภท ค/1 ได้แก่ศิษย์เก่า บุคลากรสังกัดโรงเรียน บุคลากร สวทช. บุคลากร AIT จำนวน 68 คน

ประเภท ก/2 ได้แก่นักเรียน จำนวน 168 คน
 ประเภท ง ได้แก่ประชาชนทั่วไป
 จำนวน 69 คน

รวมประชากรศาสตร์ที่ใช้ในการวิจัย
 ทั้งสิ้น 432 คน

สูตร
$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน ขนาดของประชากรที่ใช้ใน
 การศึกษาคั้งนี้

e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม
 ตัวอย่าง กำหนดไว้ที่ .05

ดังนั้นเมื่อแทนค่าในสูตรได้กลุ่มขนาด
 ตัวอย่างคั้งนี้ ประชากรที่จะศึกษามีทั้งหมดเท่ากับ 432
 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มร้อยละ 5
 หรือ 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คำนวณเท่ากับ
 หน่วย

เมื่อ $N = 432$

และ $e = 0.05$

$n =$

$$\frac{432}{1 + 432(0.05)^2}$$

$=207.69$ หรือ 208

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 208 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น คือ ลักษณะประชากรศาสตร์
 ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้
 ประเภทของสมาชิก (ได้แก่ ประเภท ข, ก/1, ก/2, ง)
 ประเภทของกีฬา ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด (ได้แก่
 แบดมินตัน เทนนิส ฟิตเนส สระว่ายน้ำ)

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการ (Service
 Quality) ตามทฤษฎีของ ซีแทมล์ พาราซูรามัน และ
 คนอื่น ๆ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990:

28, Lovelock, 1996: 464-466)

ซึ่งมี 5 ด้าน

- ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ(Reliability)
- ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า(Responsiveness)
- ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า(Assurance)
- ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)
- ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ(Tangibles)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประกอบไปด้วย แบบสอบถาม
 (Questionnaires) โดยเครื่องมือคั้งกล่าวที่ใช้ในการวิจัย
 คั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะ

ประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการคุณภาพการ
 บริการของศูนย์บริการการกีฬา
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต แบบสอบถามที่
 ใช้ในการศึกษาและทำการประมวลผลในด้านปัจจัย
 ต่างๆ เพื่อให้คะแนนเป็นรายชื่อ จากนั้นทำการหา
 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ผู้วิจัย
 ได้แบ่งระดับไว้เป็น 5 ระดับ คั้งนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง

ระดับคุณภาพการบริการสูงสุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง

ระดับคุณภาพการบริการสูง

ระดับคะแนน 3 หมายถึง

ระดับคุณภาพการบริการปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง

ระดับคุณภาพการบริการต่ำ

ระดับคะแนน 1 หมายถึง

ระดับคุณภาพการบริการต่ำที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ(\bar{X})

ศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวม
 ข้อมูลทั้งแนวคิด หลักการ วิธีการเกี่ยวกับคุณภาพการ
 บริการ จากเอกสาร ตำรา งานวิจัยทั้งในประเทศและ
 ต่างประเทศ

ดำเนินการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ
 ลักษณะประชากรศาสตร์

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสนามกีฬาของศูนย์ข้อมูลการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นปรีกษาอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ และเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านพิจารณา เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นตามความเหมาะสมของเครื่องมือ เพื่อหาค่า IOC ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

ได้ผลการประเมินค่าความสอดคล้องของเครื่องมือเมื่อวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญ 0.83

นำแบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) แล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้มาใช้บริการของศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต กลุ่มอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (ยูทพงษ์ กัวยรรณ, 2543 : 137)

ค่าความเชื่อถือได้ Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	25

ภาพที่ 3.1 ค่าความเชื่อถือได้ Reliability Statistics

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย นำ หนังสือ ขออนุญาต แจกแบบสอบถามจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ถึงผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการ

ผู้วิจัยทำการออกสำรวจแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยตรงหลังจากนั้นเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง เมื่อได้แบบสอบถามครบถ้วนแล้วนำไปทำการวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

การเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วมากำหนดไว้รหัส

ทำการกรอกข้อมูลลงโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ทำการตรวจสอบและแก้ไขความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล แล้วทำการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

- สถิติที่หาคุณภาพของแบบสอบถาม
- การวิเคราะห์ เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) เป็นรายด้าน

- หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธี Alpha Coefficient ของ Cronbach

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- ค่าร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (mean)
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

- ทดสอบค่า t- test
- ทดสอบค่า F- test เมื่อพบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว จะทำการเปรียบเทียบ ความแตกต่างรายคู่โดยวิธีของ (LSD) เพื่อเปรียบเทียบว่าคู่ใดแตกต่างกัน

แปลความหมาย การแปลความหมายระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการการกีฬา ใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (อ้างถึง ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, 2555: หน้า 75)

ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพการบริการ
4.50 – 5.00	สูงที่สุด
3.50 – 4.49	สูง
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	ต่ำ
1.00 - 1.49	ต่ำที่สุด

ผลการวิจัย

ผู้ให้บริการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 208 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 111 คน อาชีพเป็นนักเรียน จำนวน 51 คน รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน ประเภทของสมาชิกเป็นประเภท ก จำนวน 75 คน และประเภทของกีฬาที่ใช้บริการบ่อย ที่สุดเป็นกีฬาว่ายน้ำ จำนวน 94 คน

ตารางที่ 1 แสดงความถี่และค่าร้อยละ ของ ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	n = 208	
	n	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	109	52.4
หญิง	99	47.6
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	49	23.6
31-40 ปี	48	23.1
41-50 ปี	68	32.7
51 ปีขึ้นไป	43	20.7
การศึกษา		
ต่ำกว่าอนุปริญญาตรี	57	27.4
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	8.2
ปริญญาตรี	111	53.4
สูงกว่าอนุปริญญาตรี	23	11.1

อาชีพ		
นักเรียน	51	24.5
พนักงานบริษัทเอกชน	46	22.1
ข้าราชการ	43	20.7
รัฐวิสาหกิจ	22	10.6
รับจ้างทั่วไป	21	10.1
เจ้าของกิจการ หรือค้าขาย	25	12.0
รายได้		
ไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน	63	30.3
10,001 – 15,000 บาท/เดือน	48	23.1
15,001 – 20,000 บาท/เดือน	43	20.7
20,001 บาท/เดือนขึ้นไป	54	26.0
ประเภทของสมาชิก		
ประเภท ก	54	26.0
ประเภท ก/1	50	24.0
ประเภท ก/2	30	14.4
ประเภท ง	74	35.6
ประเภทของกีฬาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด		
แบดมินตัน	51	24.5
เทนนิส	20	9.6
ว่ายน้ำ	43	20.7
ฟิตเนส	94	45.2

ระดับคุณภาพการบริการ ของ ผู้ใช้บริการ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และระดับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการของ ศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ร้ ศูนย์รังสิต	n = 208		ระดับ คุณภาพ การ บริการ
	\bar{X}	S.D.	
1 ความ น่า เชื้อ ถือ ไว้วางใจ	4.017	.5423	สูง
	3	9	
2 การตอบสนองต่อลูกค้า	4.091	.6039	สูง
	3	5	
3 การให้ความเชื่อมั่นต่อ ลูกค้า	4.091	.6087	สูง
	3	3	
4 การ รู้ จัก และ เข้าใจ ลูกค้า	3.583	.5774	สูง
	7	5	
5 ความเป็นรูปธรรมของ บริการ	4.053	.5957	สูง
	8	9	
รวม	3.967	.4637	สูง
	5	0	

การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ต่างกัน ให้ระดับคุณภาพการบริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ประเภทของสมาชิก และประเภทของกีฬาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด โดยรวม แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยการบริการของศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่า ผู้ใช้บริการ ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ใน

ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง เป็นเพราะว่าบุคลากรที่ให้บริการมีการเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ ดังนั้น จึงมีความกระตือรือร้นในการทำงานทำให้เกิดการบริการของศูนย์บริการการกีฬามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต อยู่ในระดับสูง

ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการ โดยจำแนกตามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน ให้ระดับคุณภาพการบริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ระดับคุณภาพการบริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ระดับคุณภาพการบริการในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกัน ให้ระดับคุณภาพการบริการ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ให้ระดับคุณภาพการบริการ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน ให้ระดับคุณภาพการบริการ ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามประเภทของสมาชิก พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นประเภทของสมาชิก ให้ระดับคุณภาพการบริการ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่ว่างใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

สมาชิกประเภท ง (ประชาชนทั่วไป) ให้ระดับคุณภาพการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่ว่างใจ จึงต้องพัฒนาศักยภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ และสถานที่ที่บริการให้ได้มาตรฐานมากขึ้น

ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า จึงต้องพัฒนาศักยภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยส่งเข้ารับการอบรม

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จึงต้องพัฒนา ระบบการประชาสัมพันธ์ ในทุกรูปแบบ เช่น ควรจัดทำป้าย กฎระเบียบการใช้ของทุกสนาม เข้มงวดกับบริษัทผู้รับจ้าง ตามรายละเอียดข้อกำหนด (TOR) เช่นด้านความสะอาด ระบบสาธารณูปโภค และรักษาความปลอดภัย ของอาคารสถานที่

ประเภทของกีฬาที่ใช้บริการ บ่อยที่สุด (แบดมินตัน เทนนิส ฟิตเนส สระว่ายน้ำ) ให้ระดับคุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจ ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ มีวิสัยทัศน์ที่ดี และเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการให้มากกว่าเดิมและควรได้รับการอบรมตามที่หน่วยงานกำหนด

ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่ว่างใจ ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ให้ระดับคุณภาพการบริการต่ำสุด ในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาแนะนำตลอดเวลาทำ

การ ดังนั้น ควรสรรหาเจ้าหน้าที่ เพิ่มเติมในสนามที่ยังไม่ขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการ ให้ระดับคุณภาพการบริการต่ำสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการได้ ดังนั้น ควรเน้นการให้ข้อมูล ข่าวสาร สำหรับเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการ ให้ระดับคุณภาพการบริการต่ำสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความชำนาญ และทักษะในการให้บริการ ดังนั้น ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ ที่มีความชำนาญ และทักษะเฉพาะด้านให้มากยิ่งขึ้นเพื่อพร้อมให้บริการ

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผู้ใช้บริการ ให้ระดับคุณภาพการบริการต่ำสุด ในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความสนใจ เอาใจใส่รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ควรมีการส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรม ปลูกฝังจิตสำนึก ในการให้บริการ หรือจัดทำกล่องรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ใช้บริการ ให้ระดับคุณภาพการบริการต่ำสุด ในเรื่อง มีกฎระเบียบการใช้บริการอย่างชัดเจน ดังนั้น ควรจัดทำป้าย กฎระเบียบ การใช้ของทุกสนาม และทำการประชาสัมพันธ์ในทุกรูปแบบเพิ่มเติม

บทสรุปการวิจัย

ผู้ให้บริการของศูนย์บริการการกีฬามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 208 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 111 คน อาชีพเป็นนักเรียน จำนวน 51 คน รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน ประเภทของสมาชิกเป็นประเภท ง จำนวน 75 คน และประเภทของกีฬาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดเป็นกีฬาว่ายน้ำ จำนวน 94 คน

ระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการการศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ของผู้ใช้บริการ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับสูง

การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการบริการของศูนย์บริการการศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน ให้ระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการการศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ประเภทของสมาชิก และประเภทของกีฬาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด มีระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการการศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตโดยรวม แตกต่าง

กิตติกรรมประกาศ

ภาคินพนธ์ฉบับนี้ได้รับความกรุณาจากคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และผู้บริหารของศูนย์บริการการศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากภาคินพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตานุชาแก่บิดามารดา อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนสร้างพื้นฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย

บรรณานุกรม

Parasuraman, Zeithesal & Berry (อ้างถึงใน รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ 2535) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ

Zeithmal และ Parasuraman ที่มา : ประภาวดี สืบสนธิ์ “หน่วยที่ 8 ประเด็นเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ” ใน ประมวลสาระชุดวิชา สัมมนาการจัดการสารสนเทศ เล่มที่ 2 นนทบุรี สาขาศิลปศาสตรมหาวิทาลัยสุโขทัย ธรรมราชราษ ,2546.

กุลชน ธนาพงศ์ธร .ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดี. (2530 อ้างถึงใน พลศักดิ์ ศรีสมบุรณ์,2542) ว่าด้วยหลักการให้บริการ 2537. สถิติวิจัย. กรุงเทพฯ : พี.เอ็น การพิมพ์,2537.

คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลีด และลอเรน ไรท์ ความหมายของการบริการ 2 อย่าง. ค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2554, เว็บไซต์ : <http://servicearts.wordpress.com/การบริการ/>,2546

ราชบัณฑิตยสถาน.พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.; 2546

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547) ได้กล่าวว่าลักษณะของการบริการสามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ลักษณะ.ค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2554,เว็บไซต์: <http://servicearts.wordpress.com/การบริการ/>

อนง สุวรรณบัณฑิตและ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : อุดลพัฒน์กิจ; 2548.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) ได้กล่าวถึง ธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท ค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2554, เว็บไซต์: <http://servicearts.wordpress.com/การบริการ/>

- ยูพาวรรณ วรณวณิชช์ (2548)
ได้ให้ความหมายของธุรกิจบริการ.ค้นเมื่อ 3
พฤษภาคม 2554,เว็บไซต์:
[http://servicearts.wordpress.com/การ
บริการ/](http://servicearts.wordpress.com/การบริการ/)
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549)
การตลาดการบริการ.
ได้ให้ความหมายของ การบริการ.
กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทาง
สถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ:วี อินเทอร์เน็ต
พริ้นท์.; 2550
- พิมพ์ฤทัย ทองประเสริฐ . คุณภาพการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาล ตำบลแม่ใจ
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่: รายงานการ
ค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่
โจ้.; 2551
- Yamane, T. Elementary Sampling Theory. New
Jersey: Prentice-Hall; 1967
- York (1993) ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพ
ความพึงพอใจและคุณค่าที่มีต่อการกลับเข้า
มารับบริการอีก โดยใช้แบบสมการเชิง
โครงการสร้าง
- Kotler p. Marketing anagement:Analysis,Planning,
Implementation Control. 8 ed.,). Englewood Cliffs,
NJ: Prentice-Hall.; 1997
- Kotler (1997) ได้จำกัดความของการบริการ.
ค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2554,เว็บไซต์:
[http://servicearts.wordpress.com/การ
บริการ/](http://servicearts.wordpress.com/การบริการ/)
- Kotler, Philip. Marketing Management:
Analysis,Planning,Implementation &
Control. 10th ed. NJ: Prentice Hall.
Parnchansky, A, Berry, L.L. & Seithamal,
V. (1990). Understanding customer
Expectations of service, New York:
Prentice-Hall; 2000
- Hughes (2005) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง
การบริหารจัดการคุณภาพ และการควบคุม
ข้อร้องเรียนของ
ลูกค้าในธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า
- Shih (2006) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบ
ของวัฒนธรรมต่อคุณภาพการให้บริการและ
ความพึงพอใจของลูกค้า
- Forsythe, P. The Role of Service Quality as a
Determinant of Customer Satisfaction in
Residential Construction. (online) (2005)
(cited 2012)
- Kim,Hyun-DucK. The Telationship Between Service
Quality, Customer; 2012