

คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

SERVICE QUALITY OF THE INDOOR SPORTS CENTER

OF KASEM BUNDIT UNIVERSITY

สุธาสินี ขันหมื่นไวย¹, รังสรรค์ ประเสริฐศรี², อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ³Suthasini Khanmuenwai¹, Rangson Prasertsri², Orapin Piyasakulkiat³หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต¹⁻³Master of Public Administration Program Graduate School Kasem Bundit University¹⁻³orapin.piy@kbu.ac.th³

Received : April 15, 2025;

Revised : June 2, 2025;

Accepted : June 4, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ และปัญหาและอุปสรรคของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้เคยใช้บริการศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต จำนวน 400 คน คนสถิติที่ใช้เชิงพรรณนาจากค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมมีระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับดีทุกด้านโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ สำหรับปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โดยผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตแสดงความคิดเห็น ดังนี้ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ต่อผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่เหมาะสมกับสถานที่ เช่น การใส่รองเท้าแตะ ศูนย์กีฬาในร่มไม่มีสัญลักษณ์ในการแสดงข้อมูลต่าง ๆ ของสถานที่ เช่น ป้ายบอกทาง เวลาเปิด-ปิดอย่างชัดเจน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ศูนย์กีฬาในร่ม, เกษมบัณฑิต

Abstract

The objectives of this research were to study the level of service quality and to identify the problems and obstacles at the Kasem Bundit University Indoor Sports Center. This was a quantitative study, and data were collected using questionnaires from a sample group of 400 individuals who had used the center's services. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. The findings revealed that the overall service quality of the center was at a good level. Each aspect of service quality—responsiveness, assurance, appearance, empathy, and reliability—was also rated as good, in that order from highest to lowest. However, several problems and obstacles were identified: the number of staff was insufficient to meet user demand; staff did not offer guidance or assistance with equipment use; some staff were not appropriately dressed, such as not wearing sneakers while on duty; there was no clear signage indicating the opening and closing times before entering the upper level; and staff were not readily available or prepared to provide advice to users.

Keywords: Service Quality, Indoor Sports Center, Kasem Bundit

บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ยังคงให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ประชาชนออกกำลังกายเพื่อสุขภาพร่างกายแข็งแรงและสมบูรณ์ การเตรียมพร้อมด้านกำลังคนและการเสริมสร้างศักยภาพของประชากร ในทุกช่วงวัย มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพทุนมนุษย์ของประเทศ โดยพัฒนาคนให้เหมาะสมตามช่วงวัย เพื่อให้เติบโตอย่างมีคุณภาพ การหล่อหลอมให้คนไทยมีค่านิยมตามบรรทัดฐานที่ดีทางสังคม เป็นคนดี มีสุขภาวะที่ดี มีคุณธรรมจริยธรรม มีระเบียบวินัย และมีจิตสำนึกที่ดีต่อสังคมส่วนรวม การพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการในตลาดแรงงานและทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ของคนในแต่ละช่วงวัยตามความเหมาะสมการเตรียมความพร้อมของกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่จะเปลี่ยนแปลงโลกในอนาคต ตลอดจนการยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ การสร้างเสริมให้คนมีสุขภาพดีที่เน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางสุขภาพและการลดปัจจัยเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อสุขภาพ (สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2567)

แนวนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เห็นได้จาก สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้ให้เกี่ยวกับโภชนาการการกีฬากการออกกำลังกาย การพักผ่อน การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ มีความเหมาะสมตามเพศและวัย นอกจากนี้ทางรัฐบาลยังได้

กำหนดนโยบายระดับประเทศในการสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนในประเทศได้ออกกำลังกาย และเล่นกีฬาเพราะต้องการให้ประชาชนมีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงสมบูรณ์ ประเทศชาติเจริญก้าวหน้าได้ดีจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพ และคุณภาพของคนในประเทศชาติอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องในทุกด้าน รวมทั้งการเปิดสถานที่ หรือสนามกีฬาของหน่วยงานที่รับผิดชอบต่างๆ เพื่อเป็นการบริการให้แก่ประชาชนซึ่งเป็นสถานที่ที่รวบรวมกิจกรรมที่ทำการออกกำลังกายมีอุปกรณ์การออกกำลังกายไว้คอยบริการประชาชน และด้วยความนิยมที่เพิ่มขึ้นในสังคมไทยเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ และการออกกำลังกาย จึงทำให้สนามกีฬาสวนสุขภาพศูนย์ออกกำลังกายเปิดขึ้นมาอย่างมากมายทั้งที่เป็นของรัฐบาล และภาคเอกชน และการที่จะส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ประชาชนหันมาออกกำลังกายมากขึ้นและถูกต้องตามวิธีได้นั้นก็ขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่รับผิดชอบสถานที่ให้บริการหรือสนามกีฬาต่างๆ ที่ประชาชนไปใช้บริการในการออกกำลังกายนั้นๆ (สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2567)

การบริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่างๆ ในโอกาสหน้าต่อไป นอกจากนี้การออกกำลังกายยังช่วยให้ประชาชนมีสุขภาพจิตที่ดีการได้เข้าร่วมสังคมกลุ่มคนในวัยเดียวกันชอบในสิ่งที่เหมือนกันพบปะพูดคุยซึ่งกันและกัน เกิดการอยู่ร่วมกันในสังคมที่ดีเกิดการพัฒนาในสังคมในท้องถิ่นของตนเอง (ชุตินา ศิริกุลชยานนท์, 2551) ซึ่งสอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml and Berry, (1990) กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ด้านการสร้างความมั่นใจ 3) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ 5) ด้านการตอบสนอง

ศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เป็นสถานที่ออกกำลังกายครบวงจร มีกีฬาหลากหลายประเภทให้บริการ ให้ความสำคัญของการมีสุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ของประชาชน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบ ดูแลอำนวยความสะดวกให้ความสุขแก่นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ รวมถึงประชาชนที่อยู่โดยรอบมหาวิทยาลัย โดยการมีการให้บริการศูนย์กีฬา ทั้งในด้านอาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในทุกๆ วันที่เปิดทำการ ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2549 เริ่มจากการเปิดให้บริการสระว่ายน้ำ ฟิตเนส และโบว์ลิ่ง การทยอยเปิดให้บริการเนื่องจากจำนวนของเจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอต่อการบริการชนิดอื่นๆ จนถึงปัจจุบัน พ.ศ.2567 ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตเปิดให้บริการแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เสียค่าบริการ คือ ฟิตเนส สระว่ายน้ำ และโบว์ลิ่ง และอีกส่วนคือส่วนที่ไม่เสียค่าบริการ คือ แบดมินตัน เทนนิส เทเบิลเทนนิส สนามฟุตบอล และสนามบาสเกตบอล โดยที่ตั้งของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ตั้งอยู่ภายในมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตร่มเกล้า อาคารเกษมทัศน์ฯ ชั้น 11 และชั้น 12 ส่วนวันและเวลาการเปิดให้บริการคือวันจันทร์ – เสาร์ เปิดบริการ เวลา 11.30 – 19.00 น. วันอาทิตย์ เปิด

บริการเวลา 10.00 – 16.00 น. (เฉพาะสระว่ายน้ำ วันจันทร์ – เสาร์ เปิดบริการ 13.30 – 19.00 น. วันอาทิตย์ เปิดบริการ 10.00 – 16.00 น.) ดังนั้น คุณการให้บริการจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการตามแนวคิดที่กล่าวถึงข้างต้น และนำมาซึ่งการส่งเสริมการออกกำลังกายของประชาชนให้มีสุขภาพที่แข็งแรงสอดคล้องกับนโยบายที่ภาครัฐได้กำหนดไว้

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต” ซึ่งไม่เพียงแต่จะเกิดประโยชน์แก่ตัวของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต แต่ยังมีประโยชน์ทางวิชาการในทางการปฏิบัติและจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เข้ารับบริการที่จะได้รับความพึงพอใจได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาผู้มาใช้บริการได้แก่บุคลากร นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตและบุคคลภายนอก จำนวนเฉลี่ยเดือนละ 1,100 คน (มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, [ออนไลน์], 2567)

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้พื้นที่ในการวิจัย ได้แก่ ศูนย์กีฬาในร่ม มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
2. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการวิจัย ระหว่างเดือนมิถุนายน-ธันวาคม 2567
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและการจัดการคุณภาพ การบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry, (1990) มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ด้านการสร้างความมั่นใจ 3) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ 5) ด้านการตอบสนอง นำมาประกอบการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
2. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

3. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตและศูนย์กีฬาในร่มต่างๆอาจนำผลของการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนบริหารจัดการศูนย์กีฬาในร่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

สมชาติ กิจจรยง (2557) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ได้กล่าวสรุปไว้ว่า การบริการมีความหมายโดยรวม คือการช่วยเหลือหรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก กิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

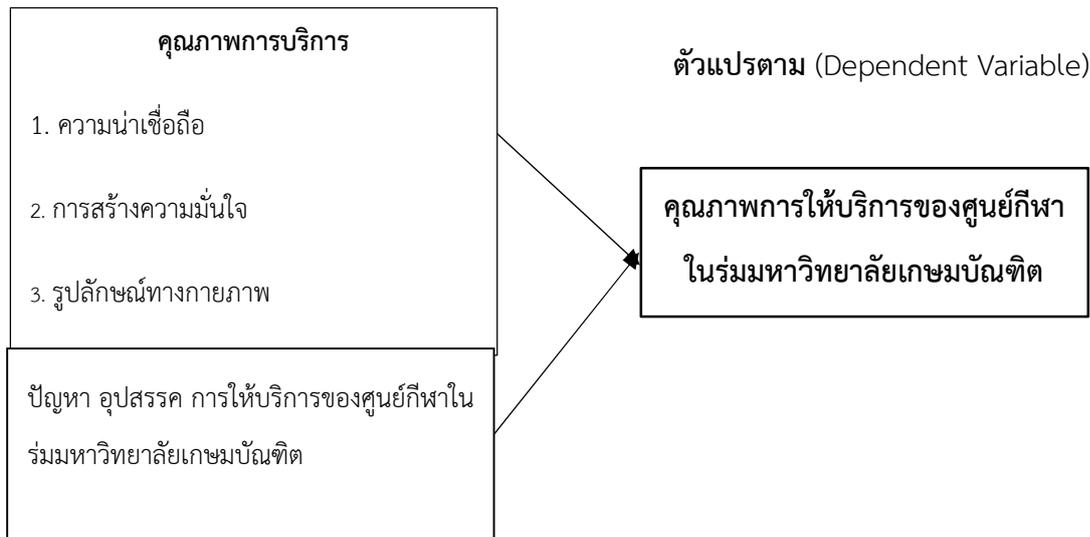
Parasuraman, Zeithmal and Berry (1990) ได้พัฒนารูปแบบคุณภาพการบริการ มุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ และได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERQUAL (Service Quality) และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้” ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้วกำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER ด้านดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีความผิดพลาด มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ
2. การสร้างความมั่นใจ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ
3. รูปลักษณ์ทางกายภาพ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่างๆ ดูสวยงาม ทันสมัย บุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ
4. การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การให้ความสนใจ และเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ
5. การตอบสนอง หมายถึง ความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อม ยินดีให้บริการเสมอ และรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำเสนอในส่วนก่อนหน้านี้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดได้ดังแสดงในภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้เคยใช้บริการศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต จำนวน 25,232 คน (รายงานทางสถิติของผู้รับบริการศูนย์กีฬาประจำปี 2566 มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2567) กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางสำเร็จรูปของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้จำนวน 397คน แต่เพื่อให้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้นผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นมาจากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยอาศัยความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นนักวิชาการและนำแบบสอบถามที่ผ่าน

การตรวจจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติและลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1970) ได้เท่ากับ .87 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 5 ด้าน มีคำถามจำนวน 25 ข้อได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือ 2) การสร้างความมั่นใจ 3) รูปลักษณ์ทางกายภาพ 4) การดูแลเอาใจใส่ และ 5) การตอบสนอง เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราวัดประมาณค่าแบบ Likert Rating Scale กำหนดคำตอบเป็นข้อความ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 และ น้อยที่สุด = 1

การพิจารณาค่าเฉลี่ยกำหนดเป็นเกณฑ์ในการประเมินค่าแบบสอบถาม ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 -5.00 หมายถึง การบริการอยู่ในระดับที่ดีที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 -4.20 หมายถึง การบริการอยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61 -3.40 หมายถึง การบริการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 -2.60 หมายถึง การบริการอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 -1.80 หมายถึง การบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคของการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและ หาค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient's Cronbach)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

n = 400

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ความน่าเชื่อถือ	3.77	.524	ดี	3
2. การสร้างความมั่นใจ	3.89	.784	ดี	2
3. รูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.68	.503	ดี	4
4. การดูแลเอาใจใส่	3.68	.563	ดี	5
5. การตอบสนอง	3.89	.623	ดี	1
รวม	3.75	.589	ดี	

จากตารางที่ 1 แสดงคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่ม มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = .589) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านการตอบสนอง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = .623)
- 2) ด้านการสร้างความมั่นใจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = .784)
- 3) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = .503)
- 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = .563)
- 5) ด้านความน่าเชื่อถือ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = .473) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคของการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่ม มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อการให้คำแนะนำวิธีใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างทั่วถึง
2. เจ้าหน้าที่บางคนยังแต่งกายที่ไม่เหมาะสมกับการให้บริการต่ออุปกรณ์ชนิดต่าง ๆ
3. การประชาสัมพันธ์โดยใช้สัญลักษณ์ยังไม่เพียงพอ เช่น ประกาศระยะเวลาการเปิด - ปิด การให้บริการ หรือป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่นำไปสู่สถานที่

อภิปรายผล

คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาจำแนกตามทฤษฎี ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต พอใจต่อระดับคุณภาพในการให้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวรรณมณี วุฒิ และบุญศรี กิตติโชติพานิชย์, (2560) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการคลินิกกระดูกเสี่ยงสูง โรงพยาบาลราชวิถี พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตร โชติช่วง, (2564) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการทรมูฟ สาขาเซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ ที่พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านการตอบสนอง พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองโดยรวมอยู่ในระดับดีทั้งนี้ เนื่องจากศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตคำนึงถึงการให้บริการที่ต้องตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การให้บริการที่รวดเร็ว ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการด้วยความอ่อนน้อมและเป็นกัลยาณมิตรในการให้คำแนะนำต่าง ๆ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วัชรวิ วงษาบุตร และคณะ, (2566) ศึกษาเกี่ยวกับ “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า” ผลการวิจัยพบว่า ความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก

2. ด้านการสร้างเชื่อมั่น พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความมั่นใจโดยรวมอยู่ในระดับดีทั้งนี้เนื่องจากศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตได้สร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อภิญา ศรีมหาพรหม, (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาคุณภาพบริการสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีมีการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

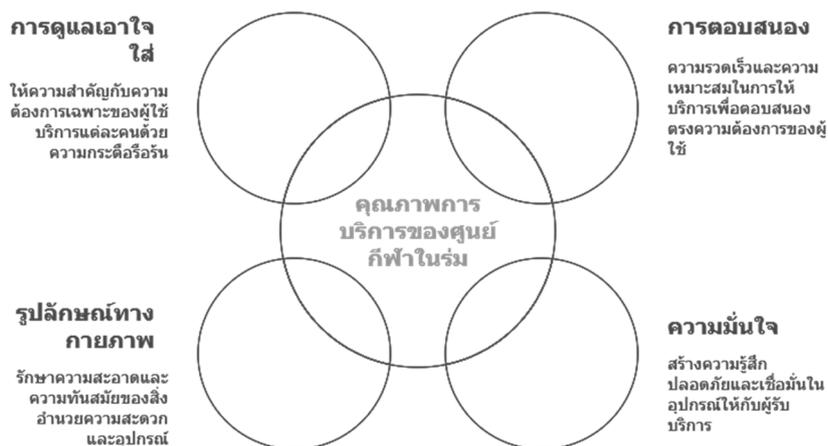
3. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพคุณภาพ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากศูนย์กีฬาในร่ม มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตคำนึงถึงความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ ความทันสมัยของ อุปกรณ์ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนฤมล ศรีสมการ ดาริกาญจน์ วิษาเดช และวัชโรบล โกศลวิทยานันต์, (2566) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากร สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่า สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการและมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ

4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิตได้เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยทำความเข้าใจและใส่ใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการแต่ละ บุคคล ด้วยความกระตือรือร้นในการให้บริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศรีนธร ไชยรัตน์, (2567) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความภักดีของลูกค้าในการเข้าใช้บริการ ร้าน Supersports ในกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการลูกค้าในการเข้าใช้บริการ ร้าน Supersports ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก

5. ด้านความน่าเชื่อถือพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิตได้สร้างความน่าเชื่อถือ โดยการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มี ให้บริการได้ตรงตามมาตรฐานสากลที่กำหนดไว้ การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของศรี นธร ไชยรัตน์, (2567) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความภักดีของ ลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้าน Supersports ในกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ ลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้าน Supersports ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก

องค์ความรู้ในการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต” ผู้วิจัยขอ
นำเสนอองค์ความรู้ที่ได้รับจากผลการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงองค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการโดยเอาใจใส่ให้ความสำคัญต่อความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการแต่ละบุคคล การตอบสนองต้องตรงความต้องการของผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และตามความเหมาะสม สำหรับรูปลักษณ์ทางกายภาพ คือการคำนึงถึงสถานที่ให้บริการต้องมีความปลอดภัย และมีความสะอาด มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้มาตรฐานสากล รวมไปถึงการสร้าง ความมั่นใจต่อผู้รับบริการที่ผู้รับบริการต้องมั่นใจในความปลอดภัยจากอุปกรณ์ที่ใช้

สรุป

คุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่ม มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ในภาพรวมอยู่ในระดับดี (เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับดีทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ด้านการตอบสนอง 2) ด้านการสร้าง ความมั่นใจ 3) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ 5) ด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ สำหรับปัญหา อุปสรรคของการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต พบว่ายังมีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ดังนี้ 1) จำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อการให้คำแนะนำวิธีใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างทั่วถึงทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ 2) เจ้าหน้าที่บางคนยังแต่งกายที่ไม่เหมาะสมกับการให้บริการต่ออุปกรณ์ชนิดต่าง ๆ และ 3) การประชาสัมพันธ์โดยใช้สัญลักษณ์ยังไม่เพียงพอ เช่น ประกาศระยะเวลาการเปิด - ปิด การให้บริการ หรือป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่นำไปสู่สถานที่รับบริการ

ข้อเสนอแนะข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศูนย์กีฬาในร่มควรมีความพร้อมในการให้บริการในส่วนของการแนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆ และให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศูนย์กีฬาในร่มควรให้ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม ตอบคำถามและให้ความรู้ในการใช้อุปกรณ์ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งคอยสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศูนย์กีฬาในร่มควรแต่งการให้เหมาะสมกับสถานที่หรือมีเอกลักษณ์เฉพาะขององค์กร เช่น สวมใส่รองเท้าที่เหมาะสมกับกีฬาแต่ละประเภทที่ดูแล เสื้อที่สวมใส่ควรมีลักษณะเหมือนกันแสดงถึงผู้ให้บริการของศูนย์ฯ และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผู้ที่มาพบเห็นหรือใช้บริการ
4. ศูนย์กีฬาในร่ม มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตควรมีประกาศหรือป้ายอยู่หน้าอาคาร สถานที่เพื่อแจ้งข่าวสารต่างๆ และแจ้งเวลาเปิด-ปิดของศูนย์กีฬา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาถึงความคาดหวังในการรับบริการศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เพื่อการให้บริการที่ตรงความต้องการมากยิ่งขึ้น
2. ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในร่มมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลถึงคุณภาพการให้บริการเพื่อพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ฉัตร โชติช่วง. (2564). *คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการทรมูฟ สาขาเซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ*. การศึกษารายบุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการดิจิทัล วิทยาลัยบริหารธุรกิจ และนวัตกรรมการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชุตินา ศิริกุลชยานนท์. (2551). "Nutrition Review". *วารสารโภชนาการ*, 5 (2): 21-29.
- นฤมล ศรีสมการ ดาริกาญจน์ วิษาเดช และวัชโรบล โกศลวิทยานันต์. (2566). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากร สโมสรกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น. การประชุมวิชาการและการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 11 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 9 "การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนด้วย BCG Model"* มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. [ออนไลน์]. (2567). *KBU Sport Complex*. แหล่งที่มา <https://kbu.ac.th/kbu-sports-complex/>. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2567.
- วัชรวิ วงษาบุตรและคณะ. (2566). "การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า". *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ*. 15(1): 29-42.

- ศรินธร ไชยรัตน์. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความภักดีของลูกค้าในการเข้าใช้บริการร้าน Supersports ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*. 14(2): 178-192.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2547). *MLM บันไดเพชรสู่ความสำเร็จ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุวรรณมณี วุฒิและบุญศรี กิตติโชติพานิชย์. (2560). วารสารสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2(1): 43-57.
- อภิญา ศรีมหาพรหม. (2561). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา. คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing*. (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. and Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nd ed. New York: Harper and Row.