BE-015

# แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

# Guidelines for improving the quality of services provided by sports stadium personnel of the Khon Kaen Provincial Administrative Organization

นฤมล ศรีสมภาร[1], ดาริกาญจน์ วิชาเดช[2,*] ,และวัชโรบล โกศลวิทยานันต์[3]
Narumon Srisompan [1], Darikarn.Wichadech[2,*], and Watcharobon Kosonwitthayanan [3]
[1] นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
[2,3] อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
*Corresponding author's e-mail: darikarn.wic@neu.ac.th

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative research) โดยใช้แบบสอบถามมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่างวิจัยที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่เข้ามาใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นจำนวน 200 คน โดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่าง สูตร Yamane (1973:108) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นได้ให้ระดับความสำคัญด้านความพึงพอใจที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพที่มีต่อการใช้บริการอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุดที่ระดับ ( $\overline{X}$ =4.26) (S.D. = 0.58) รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\overline{X}$ = 4.17) (S.D. = 0.69) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ( $\overline{X}$ =4.16) (S.D.=0.68) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\overline{X}$ =4.12) (S.D. = 0.67) ตามลำดับโดยสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** การพัฒนาคุณภาพ, การให้บริการสนามกีฬา

**ABSTRACT**

The objectives of this research study are 1) to study the level of satisfaction with the use of services by Khon Kaen Provincial Administrative Organization stadium personnel 2) to

study guidelines for improving the quality of services provided by Khon Kaen Provincial Administrative Organization stadium personnel. This study is a quantitative research (Qualitative research) using a 5-level estimation scale questionnaire. The research sample used in the research is the population that comes to use the Khon Kaen Provincial Administrative Organization sports stadium, numbering 200 people, using a formula. Sample size Formula Yamane (1973:108) Statistics used in data analysis include percentage, mean, standard deviation. The results of the study found that Those who came to use the Khon Kaen Provincial Administrative Organization sports stadium gave the importance of satisfaction that affects the quality development guidelines for service use at the highest level of opinion (=4.26) (S.D.=0.58) followed by service process/steps (=4.17) (S.D.=0.69) staff/service personnel (=4.16) (S.D.=0.68) facilities (=4.12)) (S.D.=0.67) respectively, with a significant correlation at the 0.05 level.

**Keywords**: Quality development, Providing services sports stadium

**บทนำ**

การบริการเป็นปัจจัยพื้นฐานในการให้บริการเพื่อเป็นการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการและการส่งเสริมการบริการที่ก่อให้เกิดความสำเร็จเป็นที่พึงพอใจและประทับใจให้กลับมาใช้บริการอีกครั้ง พร้อมทั้งยังมีการแนะนำบอกต่อให้มาใช้บริการ ดังนั้นการบริการที่ดีก็ส่งผลต่อคุณภาพในการบริการที่จะต้องมีหลักคุณธรรมและจริยธรรมในด้านการบริการเพื่อเป็นพื้นฐานในการบริการด้วยความเป็นธรรมและเต็มใจที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2551)

ปัจจุบันการสร้างเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค มีหลายหน่วยงานที่กำกับดูแล ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการและเป็นปัจจัยพื้นฐานของโครงสร้างคุณภาพ คือการที่คนในประเทศมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ ดังคำกล่าวที่ว่า สุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับทุกคน เพราะเมื่อทุกคนมีสุขภาพแข็งแรงก็จะสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้ตามต้องการและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ปรัชญา เทพสกุล,2555) ซึ่งสนามฟุตบอลหญ้าเทียมสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างหลากหลาย เช่น การฝึกซ้อม การแข่งขัน การออกกำลังกาย และกิจกรรมต่างๆภายในบริเวณสนาม อีกทั้งยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการผู้ที่มาใช้บริการ (บอลไทย, 2563)

สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นเป็นสถานที่ที่สร้างขึ้นเพื่อในโอกาสต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันกีฬาเป็นหลักตลอดจนเป็นสถานที่ที่ใช้ในการฝึกซ้อมของนักกีฬาที่จะลงแข่งขันในโอกาสต่างๆ

นอกจากนี้ยังเป็นสถานที่ให้บุคคลทั่วไปสามารถเข้ามาใช้บริการ ณ สถานที่เพื่อออกกำลังกายตลอดจนการพักผ่อนหย่อนใจในส่วนของสนามกีฬา โดยทั่วไปภายในพื้นที่ของสนามกีฬานั้นจะมีการแบ่งโซนเป็นสัดเป็นส่วนที่ชัดเจน ประกอบด้วยสนามกีฬาประเภทต่างๆ สนามฟุตบอลขนาดมาตรฐาน สนามบาสเก็ตบอล สระว่ายน้ำ ขนาด 50 เมตร ลู่วิ่งยาง อาคารสโมสรกีฬาจังหวัดขอนแก่น สนามเทนนิส สนามแบตมินตัน และโรงยิมเพื่อจัดกิจกรรมกีฬาในร่ม และยังเป็นสนามเหย้าของสโมสรขอนแก่น ยูไนเต็ด (ไทยลีก1) และขอนแก่น เอฟซี (ไทยลีก2) อีกด้วยแสดงให้เห็นว่าโซนพื้นที่ที่ภายในสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นมีความหลากหลายในด้านประโยชน์ใช้สอย แม้ว่าจะมีประชาชนทั่วไป หรือ หน่วยงานอื่นๆมาขอใช้บริการ ดังนั้นวัตถุประสงค์หลักของการใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นยังมีความสำคัญตามลำดับคือ 1) การแข่งขันกีฬาทุกระดับ 2) การฝึกสอน ฝึกซ้อม การเก็บตัวนักกีฬาการสาธิตการพัฒนานักกีฬาและการออกกำลังกายทั่วไป 3) การจัดนิทรรศการทางการศึกษาและการจัดประชุมสัมมนาของส่วนราชการหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจองค์กรเอกชน สมาคมชุมนุมและสโมสร 4) การจัดกิจกรรมประเภทอื่นที่มิได้กำหนดไว้ให้เสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นพิจารณาอนุมัติเป็นกรณีไป

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาในการดำเนินการจัดการปรับปรุงสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นให้ดียิ่งขึ้นพร้อมทั้งมีการรองรับผู้ใช้บริการและบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นในการบริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

**วัตถุประสงค์การวิจัย**

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

**วิธีดำเนินการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative research) ซึ่งผู้วิจัยมุ่งศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยมีจำนวนประชากรเข้ามาใช้บริการในปี 2566 มีจำนวน 481,000 คน (กองการท่องเที่ยวและกีฬา,2566)

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 200 คน กลุ่มประชากรที่เข้ามาใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยใช้สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างสูตร Taro Yamane (1973:108) นัยสำคัญเท่ากับ 0.5

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

กำหนดให้ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหรือขนาดของกลุ่มประชากร

e คือ สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (Sampling Error)

ในที่นี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 0.05

เมื่อ N = 481,000

e = 0.1

$$n = \frac{481,000}{1 + (481,000\ (0.1)^2}$$

$$= 200$$

จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Qualitative research) คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ที่เข้ามาใช้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยประสานงานและขอความร่วมมือจากบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น และอธิบายชี้แจงวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ รวมถึงขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลและความร่วมมือต่อกลุ่มตัวอย่างในด้านจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ จำนวนช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการ ผู้ที่เดินทางมาใช้บริการ วิธีเดินทางเข้ามาใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการเข้ามาใช้บริการ สนามที่เข้ามาใช้บริการ และคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

2. ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติและศึกษาหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

3. รวบรวมข้อมูล ตรวจสอบ ประเมิน และวิเคราะห์ผลทางสถิต การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแปลผลของการวิจัยจะนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติใช้ในการคำนวนค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS ซึ่งสถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา

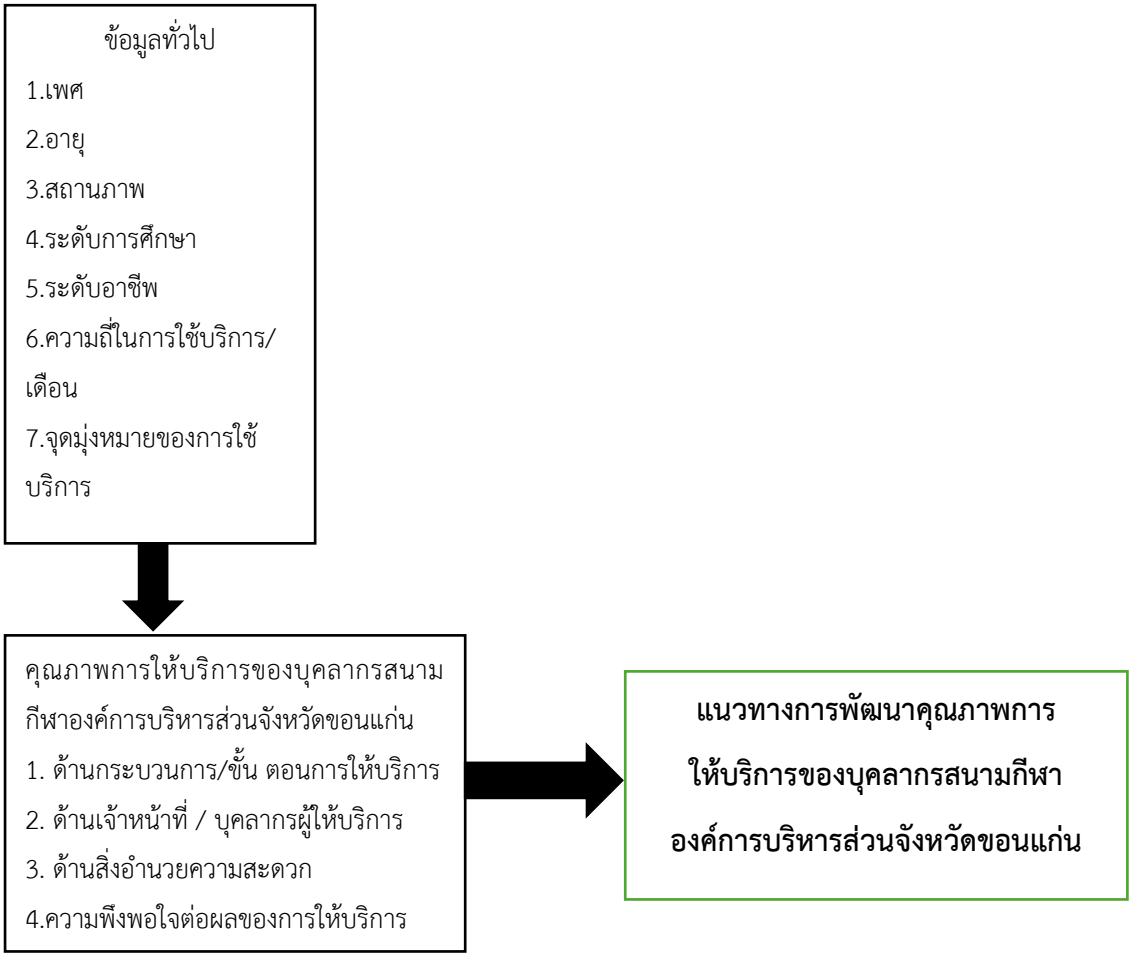
1. เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปประกอบไปด้วย เพศ ,อายุ ,อาชีพ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, ระดับอาชีพ , ความถี่ในการใช้บริการ/เดือน วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

2. ความคิดเห็นของผู้ที่เข้ามาใช้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผู้ที่เข้ามาใช้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่

**กรอบแนวคิด**

**ตัวแปรอิสระ** **ตัวแปรตาม**



**สรุปผลการวิจัย**

ในการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จากกลุ่มตัวอย่าง 200 ตัวอย่าง สามารถสรุปได้ดังนี้

จากผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่เข้ามาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน แบ่งออกเป็นเพศชาย จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และเพศหญิง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 มีอายุ 18-25 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมา ผู้ที่มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 อายุระหว่าง 31-35 ปีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ17.5 อายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ14.5 อายุระหว่าง 36 -40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ13 และอายุ 40 ปีขึ้นไปจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมา ข้าราชการ/พนักงานวิสาหกิจจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ19 และประชาชนทั่วไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ19 ตามลำดับ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ปริญญาโท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และปริญญาเอก จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ สถานภาพโสด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา สมรส จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24 หม้าย/หย่าร้างจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ19.5และไม่ระบุจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ13 ตามลำดับจำนวนครั้งที่เคยเข้ามาใช้บริการมากกว่า 6 ครั้ง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมา 1-3 ครั้ง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28  4-6 ครั้งจำนวน 47คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และไม่เคยเข้ามาใช้บริการจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมา วันธรรมดา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ตามความสะดวกจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และวันหยุดนักขัตฤกษ์/เทศกาล จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ตามลำดับ ผู้ร่วมเดินทางมาใช้บริการ เดินทางมาคนเดียวจำนวน 81คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา เดินทางมากลับกลุ่มเพื่อนจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และเดินทางมากับครอบครัวจำนวน 54 คน คิด เป็นร้อยละ 27 ตามลำดับ วิธีเดินทางมาใช้บริการ รถจักรยานยนต์ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมารถยนต์  จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29 รถโดยสารประจำทาง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และวิธีอื่นๆจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ เพื่อออกกำลังกาย จำนวน 64คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมา เพื่อจัดแข่งขันกีฬาจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ชมการแข่งขันกีฬา  จำนวน 43 คน คิดเป็น

ร้อยละ 21.5 และ อื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ สถานที่เข้ามาใช้บริการสนามกีฬากลาง (สนามฟุตบอล) จำนวน 75 คน คิด เป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา สนามบาสเก็ตบอลจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18 สระว่ายน้ำ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ18 สนามเทนนิส จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ10.5 โรงยิม (จัดกิจกรรม) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และสนามแบดมินตัน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ที่เข้ามาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ และแนวทางการการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น กรณีคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 4 รายการ โดยมีระดับความคิดเห็นของผู้ที่เข้ามาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ( $\overline{X}$ =4.37) S.D. = 0.66) รองลงมาคือความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ( $\overline{X}$ =4.32) (S.D. = 0.63) ได้รับบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ $\overline{X}$ =4.22) (S.D. = 0.57) และได้รับบริการตรงตามความต้องการ ( $\overline{X}$ =4.15) (S.D. = 0.57) ตามลำดับ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก 3 รายการ โดยมีระดับความคิดเห็นของผู้ที่เข้ามาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ได้ให้ความสำคัญกับความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมเทียมกัน) ( $\overline{X}$ =4.23) (S.D. =0.72) รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\overline{X}$ =4.15) (S.D. =0.73) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ( $\overline{X}$ =4.13) (S.D. =0.61) ตามลำดับ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก 4 รายการ โดยมีระดับความคิดเห็นของผู้ที่เข้ามาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ได้ให้ความสำคัญกับความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) ( $\overline{X}$ =4.24) (S.D.=0.71) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\overline{X}$ =4.19) (S.D.=0.67) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ( $\overline{X}$ =4.14) (S.D. =0.75) และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส/อัธยาศัยดี) ( $\overline{X}$ =4.07) (S.D. =0.61) ตามลำดับ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก 4 รายการ โดยมีระดับความคิดเห็นของผู้ที่เข้ามาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ( $\overline{X}$ =4.24) (S.D. =0.71) รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ( $\overline{X}$ =4.18) (S.D. =0.70) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ( $\overline{X}$ =4.07)

(S.D. =0.56) และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ( $\overline{X}$ =4.02) (S.D. =0.69) ตามลำดับ

**อภิปรายผลการวิจัย**

จากผลการวิจัยของผู้ที่เข้ามาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมากทุกด้านและจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการมากที่สุดดังนี้ ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ คือ ด้านภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ ด้านความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมเทียมกัน) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คือ ด้านความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ด้านคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ซึ่งสอดคล้องกับวารุณี คุ้มบัว และคณะ (2557 : 82-83) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากเป็นเป็นลำดับแรก

**ข้อเสนอแนะ**

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น และความคิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นเพื่อไปใช้ในการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Qualitative research) ผู้วิจัยเสนองานวิจัยแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สำหรับผู้ที่มีความสนใจ ดังนี้ 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการให้มีบริการข้อมูลการจองขอใช้พื้นที่ของสนามผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ต และขั้นตอนแนะนำเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการออกกำลังกายให้ชัดเจนและคำแนะนำเจ้าจากหน้าที่ให้บริการ 2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการควรมีการอำนวความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่เข้าใช้บริการต่อสนามสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีความพร้อมในด้านสถานที่ อุปกรณ์กีฬา/สันทนาการ และความปลอดภัยในการใช้บริการ ส่วนแนวทางการพัฒนาผู้วิจัยขอเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป คือ 1.ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ

บุคลากรสนามกีฬาทั้งระดับภูมิภาคและระดับประเทศ 2.ควรทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมร่วมกับการแจกแบบสอบถาม 3.ควรศึกษาช่องทางการขอจองใช้สนามผ่านระบบออนไลน์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรและการให้ข้อมูลข่าวสารการบริการให้กับองค์กร

**เอกสารอ้างอิง**

กองการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). *สถิติการเข้าใช้บริการ.*สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2567,จาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=411

กฤษณ มณีเทศ. (2554). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลนคร เชียงใหม่* (แบบฝึกหัดการวิจัยปัญหาเศรษฐกิจปัจจุบัน คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

ขวัญฤทัย สินธุรส. (2564). *แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. (2555). *การพัฒนาองค์ความรู้และสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ ครอบครัวศึกษา: ครอบครัวแบบพอเพียง ระยะที่ 2. นนทบุรี:* มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.

ฉงจึง หลี. (2556). *คุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความไว้วางใจใน บริษัทนำเที่ยวและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย.*การค้นคว้า.อิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชญานี เถาวัลย์. (2552). *ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่700 ปี.* (แบบฝึกหัดการวิจัยปัญหาเศรษฐกิจปัจจุบันคณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

ไชยชนะ จันทรอารีย์. (2559). *อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจการบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงพยาบาลพระราม 2.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณีรนุช นรินทร์. (2557). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูกลุ่มโรงเรียนศรีเมืองสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1*. งานนิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม*: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.

เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2561). *"ความหมายคุณภาพการให้บริการ.คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร."* การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

บอลไทย. (2563). *สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น.* สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2567,จาก https://shorturl.asia/SBGEv.

ปริมปภา วงค์คำตา. (2555). *ประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอดอนตาล จังหวัดอุบลราชธานี, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต* (การปกครองท้องถิ่น). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *การบริหารงานวิชาการ.* กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ปรัชญา เทพสกุล. (2555). *ธุรกิจล่าฝันบนสนามหญ้าเทียม.*สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2567,จาก http://www.bangkokbiznews.com/home/detail/business/idea-design/.html

พณัณิดา เรืองฤทธิ์. (2562). *ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาล เมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช.* ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ ลักษณะของการบริการ. กรุงเทพฯ*: โอเดียน สโตร์, 12-14.

วรงค์ รอดเจริญ (2546: 6) วรงค์ รอดเจริญ. 2546. *ทัศนคติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน ต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่,* เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วารุณี คุ้มบัว และคณะ. (2557). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา นครราชสีมา* ; สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา.

ศราวนี แดงไสว. (2556). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร.* การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.

ศุภกาญจน์ แก้วมรกต. (2558). *แนวทางพัฒนาคุณภาพบริการธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในจังหวัดชลบุรี,วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต* (วิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา) คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศุภลกัษณ์ สุริยะ. (2556). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับกับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร.*สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยภาค5. (2550). *คู่มือการใชสนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่700 ปี.* เชียงใหม่ ศูนย์การกีฬาแห่ประเทศไทยภาค5

สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. (2556). *แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสายการบินในประเทศไทย.* สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุเมศวร์ เสือทอง, และคณะ. (กรกฎาคม-ธันวาคม 2556). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของ สำนักงานปลัด เทศบาลเทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช* วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์,3(2), 79-91.