

คุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

กัลยพัทธ การดี

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ธันวาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ กัลยพัทธ การดี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

.....

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

.....

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ ี ธีระเสนา)

.....

กรรมการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

.....

กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ ี ธีระเสนา)

วันที่12.. เดือนธันวาคม พ.ศ.2556

ประกาศคุณูปการ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้ สำเร็จลงด้วยดีเนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาดีจาก
อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะ
ในการจัดทำปัญหาพิเศษ

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่านที่กรุณาประสิทธิ์
ประสาทความรู้และประสบการณ์อันมีค่ายิ่งแก่ศิษย์

ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาและขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่คอยให้ความ
ช่วยเหลือในการปฏิบัติงานระหว่างที่ศึกษาปัญหาพิเศษ ขอขอบคุณประชาชนที่มาใช้บริการ
สนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย และขอขอบคุณ
เพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโท สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
รุ่นที่ 3 ทุกท่าน

และที่สำคัญยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณมารดา ผู้ให้กำลังใจตลอดระยะเวลาที่ศึกษาปัญหา
พิเศษ รวมถึงครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจ ให้การช่วยเหลือด้วยดีตลอดระยะเวลาที่ศึกษาปัญหา
พิเศษ ทำให้รายงานปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จสมดังที่มุ่งหวังไว้

กัลยพัทธ การดี

54930376: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป, รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ

กัลยพัทธ การดี: คุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

(QUALITY OF SERVICE OF STADIUM OF RANONG PROVINCIAL ADMINISTRATION)

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ: พรเทพ นามกร, รป.ม. 88 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำนวน 342 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง โดยภาพรวมพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

54930376: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: QUALITY IN SERVICE

KANLAYAPHAT KANDI: SERVICE QUALITY PROVIDED BY RANONG
PROVINCIAL STADIUM. ADVISOR: PORNTHEP NAMAKORN, M.P.A. 84 P. 2013.

The purpose of this study were to examine the customers' opinions towards the service quality provided by Ranong Provincial stadium and to compare their level of opinion as classified by personal factors. The subjects participating in this study were 342 people who used the services provided at Ranong Provincial stadium, which was operated by Ranong Provincial Administrative Organization. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The test statistics included frequency, percentage, means, standard deviation, t-Test, one-way ANOVA, and LSD with a preset level of significance at 0.05.

The results of the study revealed that the subject's level of opinion towards the service quality provided by Ranong Provincial stadium was found at a high level. Specifically, the subjects rated the aspect of equal provision of service the highest, followed by the punctuality of service offered, the continuity of service, and the adequacy of service provision, respectively. Also, it was found that there was no statistically significant difference among the subjects with different gender. Finally, statistically significant differences in opinions towards service quality provided by Ranong Provincial stadium were found among the subjects with different age, educational level, occupation, and income at a significant level of 0.05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตการศึกษาวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	25
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	26
ข้อมูลเกี่ยวกับสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
เกณฑ์การแปลผล.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	48
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง.....	51
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	57
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการวิจัย.....	69
การอภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	83
ประวัติผู้วิจัย.....	88

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	48
2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ด้านการ ให้บริการอย่างเสมอภาค.....	52
3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ด้านการให้ บริการที่ตรงต่อเวลา.....	53
4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ด้านการให้ บริการอย่างพอเพียง.....	54
5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ด้านการให้ บริการอย่างต่อเนื่อง.....	55
6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ด้านการให้ บริการอย่างก้าวหน้า.....	56
7 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามเพศ.....	57
8 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามเพศ.....	58
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้ บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามอายุ.....	58
10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามอายุ.....	59
11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามอายุ.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามระดับการอาชีพ.....	63
16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามอาชีพ.....	64
17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามอาชีพ.....	65
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามรายได้.....	66
19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามรายได้.....	66
20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามรายได้.....	67
21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	68

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 รูปแบบแนวความคิดของคุณภาพการบริการ.....	15
3 คุณภาพของบริการที่ได้รับ.....	18
4 แผนที่สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง.....	36

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University