



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2568

Received: 28/03/2025, Revised: 20/05/2025, Accepted: 05/06/2025

## คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี

สาธิตี โจนทา\*, ชนิตา จิตตรุทธะ

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

E-mail: 66130281@dpu.ac.th\*

\*ผู้ประสานงานหลัก

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 400 ตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ F-test (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ใช้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) คุณภาพการบริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยพบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้ร้อยละ 85.60

**คำสำคัญ:** คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, สนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2568

Received: 28/03/2025, Revised: 20/05/2025, Accepted: 05/06/2025

## Service Quality Affecting User's Satisfaction at Nonthaburi Provincial Stadium

Salinee Jomtha\*, Chanida Jittaruttha

Faculty of Public Administration, Dhurakij Pundit University

E-mail: 66130281@dpu.ac.th\*

\*Corresponding author

### Abstract

The objectives of this study are to 1) assess the degree of service quality at the Nonthaburi Provincial Stadium, 2) consider the degree of user satisfaction with the Nonthaburi Provincial Stadium, 3) compare user satisfaction with the Nonthaburi Provincial Stadium services categorized by individual factors, and 4) study the aspects of the Nonthaburi Provincial Stadium service quality that influence user satisfaction. This quantitative study randomly selected 400 samples and used an online questionnaire as the data collection tool. The techniques used for statistical analysis comprise 1) inferential statistics, such as multiple regression analysis and the F-test (one-way ANOVA), with a statistical significance level set at 0.05, and 2) descriptive statistics, such as frequency, percentage, mean, and standard deviation. The study's conclusions showed that 1) patrons of Nonthaburi Provincial Stadium, with various personal characteristics like age, gender, occupation, and degree of education, showed notable variations in their satisfaction levels by average monthly income. 2) The level of service at the Nonthaburi Provincial Stadium had a major impact on users. Service tangibility, responsiveness to service requests, user confidence building, and comprehension of customer needs were all significant factors influencing customer satisfaction. 85.60% of the variance in user satisfaction was explained by these factors, which were found to have a statistically significant impact on user satisfaction.

**Keywords:** Service Quality, User Satisfaction, Nonthaburi Provincial Stadium



### บทนำ

ในยุคที่สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การปรับตัวถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกระดับ ตั้งแต่บุคคลจนถึงองค์กร และหน่วยงานต่างๆ การเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอดจึงกลายเป็นกิจกรรมที่สำคัญต่อการดำรงอยู่ขององค์กร โดยเฉพาะหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานสาธารณะ ซึ่งจำเป็นต้องมีการปรับตัวในการให้บริการสาธารณะ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของประชาชน ปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด 5 ปัจจัยหลัก 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) 2) ความตอบสนอง (Responsiveness) 3) ความมั่นใจ (Assurance) 4) ความเอาใจใส่ (Empathy) 5) ลักษณะสิ่งแวดลอมที่จับต้องได้ (Tangibles) นอกจากนี้กลุ่มประชากรที่มีลักษณะแตกต่างกันย่อมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยแยกตามลักษณะประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการใช้สนามกีฬา การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐถือเป็นภารกิจหลักที่มุ่งเน้นการบริการประชาชน ซึ่งสะท้อนถึงสมรรถนะในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง แม้ว่าในปัจจุบัน ประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี แต่สภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และสิ่งแวดล้อมกลับมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความต้องการบริการจากหน่วยงานภาครัฐสูงขึ้น การให้บริการภาครัฐที่มีคุณภาพขึ้นอยู่กับการบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพ โดยอิงตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management - NPM) ซึ่งหลายประเทศ รวมถึงประเทศไทย ได้นำมาใช้เพื่อขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในระยะที่ผ่านมา ด้วยการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนมากขึ้น แนวทางนี้มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนที่ดีแก่ผู้ที่ติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงบุคคลทั่วไปและผู้ประกอบการ (จักรพงษ์ วงศ์วัง และผศ.ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์, น. 105-146) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 249 กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเอง โดยคำนึงถึงวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายกำหนด องค์กรเหล่านี้ต้องพิจารณาถึงเจตนารมณ์ของประชาชนและความสามารถในการปกครองตนเองด้านรายได้ เพื่อให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพตามหลักการพัฒนาย่างยั่งยืน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560, 2560) ปัจจุบันรัฐบาลไทยมีนโยบายในการส่งเสริมสุขภาพ โดยสนับสนุนให้ประชาชนออกกำลังกายและใส่ใจเรื่องสุขภาพเพิ่มขึ้น เนื่องจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในปี พ.ศ. 2563 ทำให้รัฐบาลต้องกำหนดมาตรการในการดำเนินการด้านกีฬา เพื่อส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในแนวทางการออกกำลังกายและการเล่นกีฬา มาตรการเหล่านี้ช่วยยกระดับให้ประชาชนมีการพัฒนาสุขภาพที่ดีและเป็นฐานในการพัฒนานักกีฬาของชาติ (แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2566-2570), 2566, น. 2-3)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มีหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรี โดยมีนโยบายด้านการกีฬาเพื่อส่งเสริมให้เด็ก เยาวชน และประชาชนร่วมกันออกกำลังกายและใช้เวลาว่างอย่างมีประโยชน์

1. ส่งเสริมการสร้างสนามกีฬาระดับมาตรฐาน (Smart Sport Complex) ให้ครอบคลุมทุกชนิดกีฬา
2. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรและวิทยาศาสตร์การกีฬาเพื่อยกระดับมาตรฐานการกีฬา
3. ส่งเสริมการจัดลีกกีฬาอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างสุขภาพอนามัยของเยาวชน
4. ส่งเสริมให้ประชาชนทุกระดับมีโอกาสออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพที่ดี (แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566-2570) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี, น. 35)

การออกกำลังกายและการเล่นกีฬากำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น เนื่องจากประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากนโยบายสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรีมีการเติบโตทางเศรษฐกิจและจำนวนประชากรอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ความต้องการบริการด้านกีฬาและนันทนาการสูงขึ้น สนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีจึงเป็นสถานที่สำคัญในการตอบสนองความต้องการด้านกีฬาและการออกกำลังกายของประชาชน การให้ความสำคัญกับด้านการกีฬาและการออกกำลังกายเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมสุขภาพที่แข็งแรงและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ชีวิตที่ดีขึ้น จึงเป็นเหตุผลที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีมุ่งเน้นการพัฒนาสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรี เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด



ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี รวมถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการสนามกีฬา เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรีให้มีประสิทธิภาพสูงสุดตามนโยบายด้านการกีฬา

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในคุณภาพการบริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประชากรศาสตร์ เพศ อายุ อาชีพ ความถี่ในการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้สนามกีฬา
4. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชากร คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,308,092 คน ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1976) เป็นนักกีฬา และประชาชนทั่วไป จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยมีการเก็บข้อมูลระหว่างเดือน สิงหาคม พ.ศ.2567 - มกราคม พ.ศ.2568 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่สนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์โดยการแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ (Assurance) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ สนาม และด้านอาคารสถานที่ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยโดยสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

(1) สถิติ One-Way ANOVA (F-Test) เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

(2) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในการหาผลกระทบระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ (Assurance) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2568

Received: 28/03/2025, Revised: 20/05/2025, Accepted: 05/06/2025

### ผลการทดสอบเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้อย่างได้แก่ แบบสอบถาม โดยการหาความชัดเจนในเนื้อหาสาระและการใช้คำในแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

การหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำเสนอเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลต่ออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถาม แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสอบถามคำถามปลายเปิด (Open – ended Questions) จากนั้นผู้วิจัยนำมาตรวจสอบใหม่ ปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความชัดเจนและเหมาะสม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try out) โดยนำไปใช้กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาหาคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการหาค่าของความเชื่อมั่นซึ่งถือเป็นความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่ยอมรับได้ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งเป็นความเชื่อมั่นตามวิธีครอนบาค (Cronbach, 1970) ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามซึ่งสามารถยอมรับได้ในแต่ละตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คุณภาพการบริการ เท่ากับ 0.983 และตัวแปรตาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เท่ากับ 0.975

### ผลการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบ One-Way ANOVA (F-Test)

**ตารางที่ 1** ตารางทดสอบสมมติฐานของผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน (n=400)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ               | เพศ    | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D. | ผลการทดสอบ  |
|------------------------------------------|--------|-------|-----------|------|-------------|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ           | ชาย    | 237   | 3.76      | .747 | F = 10.329  |
|                                          | หญิง   | 155   | 4.10      | .698 | Sig = .000* |
|                                          | อื่น ๆ | 8     | 3.82      | .736 | แตกต่างกัน  |
|                                          | รวม    | 400   | 3.89      | .745 |             |
| 2. ด้านกระบวนการบริการ                   | ชาย    | 237   | 3.82      | .733 | F = 7.124   |
|                                          | หญิง   | 155   | 4.10      | .716 | Sig = .001* |
|                                          | อื่น ๆ | 8     | 3.72      | .700 | แตกต่างกัน  |
|                                          | รวม    | 400   | 3.93      | .737 |             |
| 3. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ สနาม อุปกรณ์ | ชาย    | 237   | 3.85      | .728 | F = 4.868   |
|                                          | หญิง   | 155   | 4.06      | .705 | Sig = .008* |
|                                          | อื่น ๆ | 8     | 3.62      | .744 | แตกต่างกัน  |
|                                          | รวม    | 400   | 3.93      | .726 |             |
| 4. ด้านอาคารสถานที่                      | ชาย    | 237   | 3.80      | .751 | F = 5.882   |
|                                          | หญิง   | 155   | 4.06      | .706 | Sig = .003* |
|                                          | อื่น ๆ | 8     | 3.85      | .833 | แตกต่างกัน  |
|                                          | รวม    | 400   | 3.90      | .745 |             |



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2568

Received: 28/03/2025, Revised: 20/05/2025, Accepted: 05/06/2025

| ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ | เพศ    | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D. | ผลการทดสอบ  |
|----------------------------|--------|-------|-----------|------|-------------|
| รวม                        | ชาย    | 237   | 3.81      | .712 | F = 7.472   |
|                            | หญิง   | 155   | 4.08      | .666 | Sig = .001* |
|                            | อื่น ๆ | 8     | 3.75      | .646 | แตกต่างกัน  |
| รวม                        |        | 400   | 3.91      | .704 |             |

จากตารางที่ 1 การทดสอบสมมติฐานของผู้ใช้บริการ ที่มีเพศต่างกัน มีภาพรวม มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ สนาม อุปกรณ์ และด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อทดสอบว่าเพศผู้ใดบ้างที่มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 ตารางการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน (n=400)

| ความพึงพอใจของ<br>ผู้ให้บริการ                  | อายุ        | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D.  | ผลการทดสอบ    |
|-------------------------------------------------|-------------|-------|-----------|-------|---------------|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้<br>ให้บริการ              | 18 ปี       | 55    | 3.88      | .647  |               |
|                                                 | บริบูรณ์    |       |           |       |               |
|                                                 | 19 – 28 ปี  | 136   | 3.82      | .586  |               |
|                                                 | 29 – 38 ปี  | 102   | 3.97      | .849  | F = .651      |
|                                                 | 39 – 48 ปี  | 75    | 3.91      | .914  | Sig = .661    |
|                                                 | 49 – 58 ปี  | 25    | 3.97      | .641  | ไม่แตกต่างกัน |
|                                                 | 59 ปีขึ้นไป | 7     | 3.68      | 1.038 |               |
| รวม                                             |             | 400   | 3.89      | .745  |               |
| 2. ด้านกระบวนการ<br>บริการ                      | 18 ปี       | 55    | 3.91      | .660  |               |
|                                                 | บริบูรณ์    |       |           |       |               |
|                                                 | 19 – 28 ปี  | 136   | 3.89      | .601  |               |
|                                                 | 29 – 38 ปี  | 102   | 3.97      | .827  | F = .239      |
|                                                 | 39 – 48 ปี  | 75    | 3.92      | .871  | Sig = .945    |
|                                                 | 49 – 58 ปี  | 25    | 4.02      | .669  | ไม่แตกต่างกัน |
|                                                 | อื่น ๆ      | 7     | 4.00      | 1.131 |               |
| รวม                                             |             | 400   | 3.93      | .737  |               |
| 3. ด้านเครื่องมือ<br>เครื่องใช้ สนาม<br>อุปกรณ์ | 18 ปี       | 55    | 4.00      | .617  |               |
|                                                 | บริบูรณ์    |       |           |       |               |



| ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ | อายุ          | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D.  | ผลการทดสอบ    |
|----------------------------|---------------|-------|-----------|-------|---------------|
|                            | 19 – 28 ปี    | 136   | 3.88      | .572  |               |
|                            | 29 – 38 ปี    | 102   | 3.96      | .838  | F = .392      |
|                            | 39 – 48 ปี    | 75    | 3.90      | .877  | Sig = .854    |
|                            | 49 – 58 ปี    | 25    | 4.03      | .647  | ไม่แตกต่างกัน |
|                            | อื่น ๆ        | 7     | 3.82      | 1.079 |               |
| รวม                        |               | 400   | 3.93      | .726  |               |
| 4. ด้านอาคารสถานที่        | 18 ปีบริบูรณ์ | 55    | 3.93      | .641  |               |
|                            | 19 – 28 ปี    | 136   | 3.86      | .626  |               |
|                            | 29 – 38 ปี    | 102   | 3.92      | .815  | F = .335      |
|                            | 39 – 48 ปี    | 75    | 3.91      | .900  | Sig = .892    |
|                            | 49 – 58 ปี    | 25    | 3.89      | .695  | ไม่แตกต่างกัน |
|                            | 59 ปีขึ้นไป   | 7     | 4.20      | 1.045 |               |
| รวม                        |               | 400   | 3.90      | .745  |               |
| รวม                        | 18 ปีบริบูรณ์ | 55    | 3.93      | .620  |               |
|                            | 19 – 28 ปี    | 136   | 3.86      | .559  |               |
|                            | 29 – 38 ปี    | 102   | 3.96      | .804  | F = .257      |
|                            | 39 – 48 ปี    | 75    | 3.91      | .849  | Sig = .936    |
|                            | 49 – 58 ปี    | 25    | 3.98      | .624  | ไม่แตกต่างกัน |
|                            | 59 ปีขึ้นไป   | 7     | 3.92      | 1.034 |               |
| รวม                        |               | 400   | 3.91      | .704  |               |

จากตารางที่ 2 การทดสอบสมมติฐานของผู้ใช้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ตารางการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน (n=400)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ     | ระดับการศึกษา    | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D. | ผลการทดสอบ |
|--------------------------------|------------------|-------|-----------|------|------------|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 115   | 3.87      | .686 | F = 4.488  |
|                                | ปริญญาตรี        | 241   | 3.84      | .745 | Sig = .012 |



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2568

Received: 28/03/2025, Revised: 20/05/2025, Accepted: 05/06/2025

| ความพึงพอใจของ<br>ผู้ใช้บริการ                  | ระดับ<br>การศึกษา    | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D. | ผลการทดสอบ    |
|-------------------------------------------------|----------------------|-------|-----------|------|---------------|
|                                                 | สูงกว่า<br>ปริญญาตรี | 43    | 4.21      | .838 | แตกต่างกัน    |
| <b>รวม</b>                                      |                      | 400   | 3.89      | .745 |               |
| 2. ด้านกระบวนการ<br>บริการ                      | ต่ำกว่า<br>ปริญญาตรี | 115   | 3.93      | .657 | F = 3.483     |
|                                                 | ปริญญาตรี            | 241   | 3.88      | .763 | Sig = .032    |
|                                                 | สูงกว่า<br>ปริญญาตรี | 43    | 4.20      | .747 | แตกต่างกัน    |
|                                                 | <b>รวม</b>           | 400   | 3.93      | .737 |               |
| 3. ด้านเครื่องมือ<br>เครื่องใช้ สนาม<br>อุปกรณ์ | ต่ำกว่า<br>ปริญญาตรี | 115   | 3.98      | .639 | F = 2.674     |
|                                                 | ปริญญาตรี            | 241   | 3.87      | .757 | Sig = .071    |
|                                                 | สูงกว่า<br>ปริญญาตรี | 43    | 4.13      | .744 | ไม่แตกต่างกัน |
|                                                 | <b>รวม</b>           | 400   | 3.93      | .726 |               |
| 4. ด้านอาคาร<br>สถานที่                         | ต่ำกว่า<br>ปริญญาตรี | 115   | 3.93      | .655 | F = .801      |
|                                                 | ปริญญาตรี            | 241   | 3.87      | .774 | Sig = .450    |
|                                                 | สูงกว่า<br>ปริญญาตรี | 43    | 4.01      | .806 | ไม่แตกต่างกัน |
|                                                 | <b>รวม</b>           | 400   | 3.90      | .745 |               |
| <b>รวม</b>                                      | ต่ำกว่า<br>ปริญญาตรี | 115   | 3.93      | .630 | F = 2.767     |
|                                                 | ปริญญาตรี            | 241   | 3.87      | .727 | Sig = .064    |
|                                                 | สูงกว่า<br>ปริญญาตรี | 43    | 4.14      | .736 | ไม่แตกต่างกัน |
|                                                 | <b>รวม</b>           | 400   | 3.91      | .704 |               |

จากตารางที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของผู้ใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อทดสอบว่าระดับการศึกษาคู่ใดบ้างที่มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4** ตารางการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน (n=400)



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2568

Received: 28/03/2025, Revised: 20/05/2025, Accepted: 05/06/2025

| ความพึงพอใจของ<br>ผู้ใช้บริการ                  | อาชีพ                            | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D. | ผลการทดสอบ |
|-------------------------------------------------|----------------------------------|-------|-----------|------|------------|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้<br>ให้บริการ              | ข้าราชการ                        | 115   | 4.19      | .792 | F = 13.392 |
|                                                 | พนักงาน<br>เอกชน/<br>รัฐวิสาหกิจ | 97    | 3.80      | .562 | Sig = .000 |
|                                                 | ธุรกิจ<br>ส่วนตัว                | 40    | 3.12      | .693 | แตกต่างกัน |
|                                                 | นักเรียน/<br>นักศึกษา            | 70    | 3.89      | .641 |            |
|                                                 | ค้าขาย                           | 8     | 3.52      | .740 |            |
|                                                 | พนักงาน<br>จ้าง                  | 68    | 4.03      | .675 |            |
|                                                 | จ้างเหมา                         | 2     | 3.40      | .848 |            |
|                                                 | รวม                              | 400   | 3.89      | .745 |            |
| 2. ด้านกระบวนการ<br>บริการ                      | ข้าราชการ                        | 115   | 4.20      | .774 | F = 11.658 |
|                                                 | พนักงาน<br>เอกชน/<br>รัฐวิสาหกิจ | 97    | 3.91      | .552 | Sig = .000 |
|                                                 | ธุรกิจ<br>ส่วนตัว                | 40    | 3.18      | .740 | แตกต่างกัน |
|                                                 | นักเรียน/<br>นักศึกษา            | 70    | 3.89      | .649 |            |
|                                                 | ค้าขาย                           | 8     | 3.62      | .712 |            |
|                                                 | พนักงาน<br>จ้าง                  | 68    | 4.04      | .688 |            |
|                                                 | จ้างเหมา                         | 2     | 3.50      | .707 |            |
|                                                 | รวม                              | 400   | 3.93      | .737 |            |
| 3. ด้านเครื่องมือ<br>เครื่องใช้ สนาม<br>อุปกรณ์ | ข้าราชการ                        | 115   | 4.20      | .788 | F = 14.306 |
|                                                 | พนักงาน<br>เอกชน/<br>รัฐวิสาหกิจ | 97    | 3.87      | .516 | Sig = .000 |
|                                                 | ธุรกิจ<br>ส่วนตัว                | 40    | 3.10      | .632 | แตกต่างกัน |
|                                                 |                                  |       |           |      |            |



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2568

Received: 28/03/2025, Revised: 20/05/2025, Accepted: 05/06/2025

| ความพึงพอใจของ<br>ผู้ใช้บริการ | อาชีพ                            | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D. | ผลการทดสอบ |
|--------------------------------|----------------------------------|-------|-----------|------|------------|
|                                | นักเรียน/<br>นักศึกษา            | 70    | 3.98      | .615 |            |
|                                | ค้าขาย                           | 8     | 3.82      | .654 |            |
|                                | พนักงาน<br>จ้าง                  | 68    | 4.03      | .681 |            |
|                                | จ้างเหมา                         | 2     | 3.40      | .848 |            |
|                                | รวม                              | 400   | 3.93      | .726 |            |
| 4. ด้านอาคาร<br>สถานที่        | ข้าราชการ                        | 115   | 4.06      | .828 | F = 9.026  |
|                                | พนักงาน<br>เอกชน/<br>รัฐวิสาหกิจ | 97    | 3.87      | .592 | Sig = .000 |
|                                | ธุรกิจ<br>ส่วนตัว                | 40    | 3.18      | .705 | แตกต่างกัน |
|                                | นักเรียน/<br>นักศึกษา            | 70    | 3.90      | .661 |            |
|                                | ค้าขาย                           | 8     | 4.05      | .639 |            |
|                                | พนักงาน<br>จ้าง                  | 68    | 4.10      | .669 |            |
|                                | จ้างเหมา                         | 2     | 3.60      | .565 |            |
|                                | รวม                              | 400   | 3.90      | .745 |            |
| รวม                            | ข้าราชการ                        | 115   | 4.16      | .751 | F = 12.968 |
|                                | พนักงาน<br>เอกชน/<br>รัฐวิสาหกิจ | 97    | 3.86      | .524 | Sig = .000 |
|                                | ธุรกิจ<br>ส่วนตัว                | 40    | 3.14      | .677 | แตกต่างกัน |
|                                | นักเรียน/<br>นักศึกษา            | 70    | 3.92      | .613 |            |
|                                | ค้าขาย                           | 8     | 3.75      | .638 |            |
|                                | พนักงาน<br>จ้าง                  | 68    | 4.05      | .639 |            |
|                                | จ้างเหมา                         | 2     | 3.47      | .742 |            |
|                                | รวม                              | 400   | 3.91      | .704 |            |



จากตารางที่ 4 การทดสอบสมมติฐานของผู้ใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่ารายด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อทดสอบว่าระดับการศึกษาคู่ใดบ้างที่มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน

**ตารางที่ 5** ตารางการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน (n=400)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ              | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D. | ผลการทดสอบ    |
|-----------------------------------------|----------------------|-------|-----------|------|---------------|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ          | ไม่เกิน 10,000 บาท   | 53    | 3.98      | .647 | F = .862      |
|                                         | 10,001 – 15,000 บาท  | 75    | 3.96      | .623 | Sig = .461    |
|                                         | 15,001 – 20,000 บาท  | 136   | 3.82      | .727 | ไม่แตกต่างกัน |
|                                         | 20,000 บาท ขึ้นไป    | 136   | 3.89      | .854 |               |
|                                         | รวม                  | 400   | 3.89      | .745 |               |
| 2. ด้านกระบวนการบริการ                  | ไม่เกิน 10,000 บาท   | 53    | 4.00      | .663 | F = .320      |
|                                         | 10,001 – 15,000 บาท  | 75    | 3.95      | .638 | Sig = .811    |
|                                         | 15,001 – 20,000 บาท  | 136   | 3.89      | .724 | ไม่แตกต่างกัน |
|                                         | 20,000 บาท ขึ้นไป    | 136   | 3.93      | .826 |               |
|                                         | รวม                  | 400   | 3.93      | .737 |               |
| 3. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ สนามอุปกรณ์ | ไม่เกิน 10,000 บาท   | 53    | 3.95      | .653 | F = 1.012     |
|                                         | 10,001 – 15,000 บาท  | 75    | 4.05      | .610 | Sig = .387    |
|                                         | 15,001 – 20,000 บาท  | 136   | 3.88      | .706 | ไม่แตกต่างกัน |
|                                         | 20,000 บาท ขึ้นไป    | 136   | 3.90      | .825 |               |
|                                         | รวม                  | 400   | 3.93      | .726 |               |
| 4. ด้านอาคารสถานที่                     | ไม่เกิน 10,000 บาท   | 53    | 4.00      | .679 | F = .614      |
|                                         | 10,001 – 15,000 บาท  | 75    | 3.94      | .686 | Sig = .606    |



| ความพึงพอใจของ<br>ผู้ใช้บริการ | รายได้เฉลี่ยต่อ<br>เดือน | จำนวน | $\bar{X}$ | S.D. | ผลการทดสอบ    |
|--------------------------------|--------------------------|-------|-----------|------|---------------|
|                                | 15,001 –<br>20,000 บาท   | 136   | 3.85      | .699 | ไม่แตกต่างกัน |
|                                | 20,000 บาท<br>ขึ้นไป     | 136   | 3.88      | .841 |               |
| รวม                            |                          | 400   | 3.90      | .745 |               |
| รวม                            | ไม่เกิน 10,000<br>บาท    | 53    | 3.98      | .642 | F = .627      |
|                                | 10,001 –<br>15,000 บาท   | 75    | 3.98      | .599 | Sig = .598    |
|                                | 15,001 –<br>20,000 บาท   | 136   | 3.86      | .688 | ไม่แตกต่างกัน |
|                                | 20,000 บาท<br>ขึ้นไป     | 136   | 3.90      | .794 |               |
| รวม                            |                          | 400   | 3.91      | .704 |               |

จากตารางที่ 5 การทดสอบสมมติฐานของผู้ใช้บริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** คุณภาพการบริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใช้วิธีทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

**ตารางที่ 6** แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระหว่างคุณภาพการบริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

| คุณภาพการบริการของสนามกีฬา<br>กลางจังหวัดนนทบุรี                   | ผลการทดสอบสมมติฐาน |            | Standardized<br>Coefficients | t      | Sig.   |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------|------------|------------------------------|--------|--------|
|                                                                    | B                  | Std. Error | Beta                         |        |        |
| Constant                                                           | -0.105             | 0.090      |                              | -1.166 | 0.244  |
| ความเป็นรูปธรรมของการบริการ                                        | 0.220              | 0.047      | 0.194                        | 4.652  | 0.000* |
| การตอบสนองต่อความต้องการการ<br>บริการ                              | 0.306              | 0.053      | 0.301                        | 5.754  | 0.000* |
| ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ                                      | 0.021              | 0.055      | 0.021                        | 0.381  | 0.703  |
| การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ                               | 0.177              | 0.059      | 0.179                        | 3.020  | 0.003* |
| การรู้จักและเข้าใจลูกค้า                                           | 0.281              | 0.049      | 0.284                        | 5.724  | 0.000* |
| R = 0.925, R <sup>2</sup> = 0.856, Adjusted R <sup>2</sup> = 0.854 |                    |            |                              |        |        |
| Std. Error of the Estimate = 0.26900, F 469.264, Sig. = 0.000      |                    |            |                              |        |        |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ผลลัพธ์ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) แสดงให้เห็นว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว โดยคุณภาพการบริการของสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พบว่า คะแนนมาตรฐาน (Beta) ของคุณภาพการบริการของสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเท่ากับ 0.194 การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ มีค่าเท่ากับ 0.301 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.021 การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.179 และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเท่ากับ 0.284 มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 5 ตัวแปร มีค่า R เท่ากับ 0.925 นาจากนี้ค่า  $R^2$  มีค่าเท่ากับ 0.856 หมายความว่า ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้ร้อยละ 85.60 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.26900 ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนายโดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = -0.105 + 0.220 (\text{ความเป็นรูปธรรมของการบริการ}) + 0.306 (\text{การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ}) + 0.177 (\text{การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ}) + 0.281 (\text{การรู้จักและเข้าใจลูกค้า})$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.194 (\text{ความเป็นรูปธรรมของการบริการ}) + 0.301 (\text{การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ}) + 0.179 (\text{การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ}) + 0.284 (\text{การรู้จักและเข้าใจลูกค้า})$$

จากสมการข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณภาพการบริการของสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเป็นบวก และมีขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.220 กล่าวคือ เมื่อคุณภาพการบริการของสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีความเป็นรูปธรรมของการบริการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้น 0.220 โดยสมการคงที่

จากสมการข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณภาพการบริการของสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเป็นบวก และมีขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.306 กล่าวคือ เมื่อคุณภาพการบริการของสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้น 0.306 โดยสมการคงที่

จากสมการข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณภาพการบริการของสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเป็นบวก และมีขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.021 กล่าวคือ เมื่อคุณภาพการบริการของสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้น 0.021 โดยสมการคงที่

จากสมการข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณภาพการบริการของสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเป็นบวก และมีขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.177 กล่าวคือ เมื่อคุณภาพการบริการของสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้น 0.177 โดยสมการคงที่

จากสมการข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณภาพการบริการของสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเป็นบวก และมีขนาดตอบสนองเท่ากับ 0.281 กล่าวคือ เมื่อคุณภาพการบริการของสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีการรู้จักและเข้าใจลูกค้า เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้น 0.281 โดยสมการคงที่

#### อภิปรายผล

1. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีในด้านต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ สนาม รวมถึงอาคารสถานที่ ได้ข้อสรุปดังนี้



1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: โดยรวมมีระดับความพึงพอใจสูง โดยเฉพาะในด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการประเมินในระดับดีมาก ตามมาด้วยความพึงพอใจในเรื่องการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย การวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่สนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีมีการรักษามาตรฐานการแต่งกายที่เหมือนกันและให้ความสำคัญต่อการบริการอย่างมีระเบียบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจิณาภา ไคร้มา และประภัสร์ สุขอิน (2557) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านบุคลากรในท้องสนาม

1.2 ด้านกระบวนการบริการ: โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการต้อนรับของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในการแนะนำการใช้บริการสนามกีฬาการดำเนินงานตามระบบระเบียบที่ชัดเจนช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ โดยเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องและชัดเจนเมื่อมีการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปิยะนุช สุจิต (2553) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1.3 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์: โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในมาตรฐานของอุปกรณ์การออกกำลังกายอยู่ในระดับสูง ตามมาด้วยความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยและความพร้อมของอุปกรณ์ในการใช้งาน การวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีมีอุปกรณ์และสถานที่ที่ได้มาตรฐานสากล พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุกัญญา บุญน้อม (2550) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

1.4 ด้านอาคารสถานที่: โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในความสะอาดของสถานที่อยู่ในระดับสูง ตามมาด้วยความพึงพอใจในความสว่างภายในอาคาร การวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีมีเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ และมีการติดตั้งไฟส่องสว่างที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการใช้บริการสนามกีฬา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุกัญญา บุญน้อม (2550) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงด้านอาคารสถานที่

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ สนาม และด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนปรากฏผลได้ดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ สนาม และด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งอธิบายได้ว่าผู้ที่มาใช้บริการยังมีความต้องการที่จะได้รับการบริการด้านต่างๆ จากสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีมากขึ้น เพราะในการมาใช้บริการนั้นผู้ที่มาใช้บริการมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการด้านต่าง ๆ ที่ดีและประทับใจ รวมทั้งการได้ประโยชน์ตามความคาดหวังในการใช้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือจากการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า (พรรณราย ททรัพย์ประภา. 2548 : น.231-232) ลูกค้าจะรู้สึกพึงพอใจเมื่อคุณค่าหรือประโยชน์จากสินค้าและบริการที่ได้รับตรงกับหรือสูงกว่าความคาดหวังของตน อย่างไรก็ตาม หากผลลัพธ์จากการใช้สินค้าหรือบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังย่อมส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ

ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ สนาม และด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งอธิบายได้ว่าผู้ที่มาใช้บริการสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีในช่วงอายุต่างๆ นั้นมีความต้องการที่จะได้รับการบริการในด้านต่างๆ จากสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีที่ดีมากขึ้น เพื่อความเหมาะสมตามวัยของแต่ละบุคคล ดังที่ Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) ได้คิดค้นและพัฒนาปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนในการประเมินคุณภาพบริการ ที่ชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้าหลักการ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ ความสามารถในการดูแลและเอาใจใส่ตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน SERVQUAL ได้รับความนิยมในการศึกษาในธุรกิจบริการอย่างกว้างขวาง โดยองค์กรต้องการเข้าใจการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการ และเป็นเทคนิคในการวัดคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL เพื่อเข้าใจการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการ โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาการให้บริการให้ประสบผลสำเร็จ



2.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ สนาม และด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งอธิบายได้ว่าผู้ที่มาใช้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรีในช่วงระดับการศึกษาต่างๆ นั้นมีความต้องการที่จะได้รับบริการในด้านต่างๆ จากสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรีที่ตีมากขึ้น เพื่อความเหมาะสมและเท่าเทียมของแต่ละบุคคล ดังที่อรุณทิพย์ วรชิว (2545, หน้า 11) อธิบายถึงคุณภาพการให้บริการว่า หลักการบริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคนทั้งยังให้ความสะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากแก่ผู้ใช้บริการจนเกินไป

2.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ สนาม และด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งอธิบายได้ว่าผู้สนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรีควรที่จะมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ให้ตีมากขึ้น เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างๆ ได้มากยิ่งขึ้นซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการมีความประทับใจทำให้กลับมาใช้บริการอีก ดังที่พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพดีและเหมาะสม ทั้งในด้านเวลา สถานที่ รูปแบบ และลักษณะทางจิตวิทยา โดยการใช้แรงงานมนุษย์เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อย่างครบถ้วน ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการนั้นๆ มีความประทับใจในด้านบวก และมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต รวมทั้งต้องการแนะนำบริการนี้ต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของบริการที่มีคุณภาพสูง

2.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ สนาม และด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งอธิบายได้ว่าผู้ที่มาใช้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างๆ นั้นมีความต้องการที่จะได้รับบริการในด้านต่างๆ จากสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรีที่ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อความคุ้มค่าและประโยชน์ที่จะได้รับในการใช้บริการมากขึ้น ดังที่คอตเลอร์ (2003) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ขึ้นอยู่กับคุณค่าหรือประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้ผลิตภัณฑ์เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของพวกเขา หากประโยชน์ที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังของผู้ซื้อ ผู้ซื้อนั้นจะรู้สึกไม่พอใจต่อผลิตภัณฑ์ แต่ถ้าประโยชน์ที่ได้รับตรงตามหรือมากกว่าความคาดหวัง ผู้ซื้อจะรู้สึกพอใจและประทับใจในผลิตภัณฑ์นั้น คณิต คงหัสดี (2538) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งสูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

3. คุณภาพการบริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมการบริการ การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และการรู้จักและเข้าใจลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ อภิปรายได้ว่า คุณภาพการบริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรี ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นทำให้การบริการของสนามกีฬาากลางจังหวัดนนทบุรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัตน์ ชนะสิมมาและทตมัล แสงสว่าง (2564) ได้ทำการศึกษาวัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น โดยผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ตัวสามารถร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนได้ร้อยละ 36.40 และสรุปผลได้ว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมทุก ๆ ด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ



## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการวิจัย “คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรี” พบว่าความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มระดับคุณภาพการบริการของสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้บริหารสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรี ควรผู้จัดการสนามกีฬาดำเนินการจัดซื้อและบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์กีฬาให้มีคุณภาพและทันสมัยอยู่เสมอ ดูแลปรับปรุงห้องฟิตเนส ระบบไฟฟ้าส่องสว่าง และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ปลอดภัยและเข้าถึงได้ง่าย และพัฒนาระบบการจองสนามและจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้

2) การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ผู้บริหารสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรี ควรสร้างช่องทางรับฟังความคิดเห็นหลากหลายรูปแบบ เช่น แบบสอบถามออนไลน์/ออฟไลน์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางติดต่อโดยตรง มีการประเมินผลดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำและนำผลมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุง และบริการจัดตั้งช่องทางให้ผู้ใช้บริการสามารถเสนอแนะหรือร้องเรียนได้สะดวก

3) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ผู้บริหารสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรี ควรมีการพัฒนาบุคลากรจัดอบรมและพัฒนาทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคนอย่างสม่ำเสมอ ทั้งด้านกีฬาและการบริการ กำกับดูแลให้บุคลากรปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการและให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการ และพัฒนาบุคลากรประเมินผลการอบรมและปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย

4) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรี ควรให้ความสำคัญในการรักษาความปลอดภัยและอาคารสถานที่ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยอย่างเคร่งครัด ทำความสะอาดดูแลความสะอาดของพื้นที่และอุปกรณ์กีฬาอย่างสม่ำเสมอ และซ่อมบำรุงตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์กีฬาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัย

5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผู้บริหารสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรี ควรให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อคำขอและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็วและใส่ใจ ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความยืดหยุ่นและตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ ให้บริการด้วยความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังผู้ใช้บริการหลากหลายกลุ่ม เช่น ผู้ใช้บริการที่มีการใช้สนามกีฬาในช่วงเวลาแตกต่างกัน หรือกลุ่มอายุที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถวิเคราะห์ได้ในมุมมองที่หลากหลายยิ่งขึ้น

2. ผู้บริหารสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีการเปรียบเทียบกับสนามกีฬาที่มีคุณภาพการบริการดีในจังหวัดหรือพื้นที่ใกล้เคียงสามารถช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการในสนามกีฬาในจังหวัดนนทบุรีได้ดียิ่งขึ้น การวิเคราะห์ความแตกต่างจะช่วยให้สามารถนำแนวทางที่ดีที่สุดมาใช้

3. ผู้บริหารสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีควรทำการศึกษาว่าประเภทของการบริการแบบใดที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด เช่น การบริการที่รวดเร็ว หรือการบริการที่เป็นมิตร การใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มความสะดวกสบาย เช่น การจองสนามออนไลน์ หรือการรับชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน สามารถช่วยเพิ่มความสะดวกและความพึงพอใจได้

4. ผู้บริหารสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจ เช่น สภาพอากาศหรือปัจจัยทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐ หรือการแข่งขันในระดับท้องถิ่นที่อาจมีผลต่อการเลือกใช้บริการสนามกีฬา การศึกษาปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้สามารถเข้าใจลักษณะของผู้ใช้บริการและพัฒนาได้อย่างตรงจุด

5. ผู้บริหารสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีควรใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การใช้แอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ในการสำรวจความคิดเห็นหรือการวัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การใช้เทคโนโลยีจะช่วยให้การเก็บข้อมูลมีความสะดวกและแม่นยำมากขึ้น และช่วยเพิ่มความสะดวกในการประมวลผลข้อมูล



วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม

ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน) 2568

Received: 28/03/2025, Revised: 20/05/2025, Accepted: 05/06/2025

6. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริการในทุกมิติ โดยเฉพาะด้านความสะอาด ความพร้อมของอุปกรณ์กีฬา และการให้บริการที่รวดเร็วและเป็นมิตร ควรจัดให้มีการอบรมพนักงานด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง และจัดตั้งช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการเพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานให้ตรงกับความคาดหวังของประชาชน

7. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีบทบาทในการสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของสนามกีฬา เช่น พื้นสนาม ห้องน้ำ ระบบแสงสว่าง และการเข้าถึงของผู้พิการ รวมถึงควรมีแผนการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อยกระดับมาตรฐานสนามกีฬาให้มีความปลอดภัยและเอื้อต่อการใช้งานของทุกกลุ่มประชาชน

8. หน่วยงานระดับนโยบาย เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ควรกำหนดมาตรฐานกลางของคุณภาพการบริการในสนามกีฬาภาครัฐ เพื่อให้ทุกจังหวัดสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาอย่างเป็นระบบ และควรสนับสนุนงานวิจัยด้านคุณภาพบริการในระดับท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรมีการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรีในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2. ผู้วิจัยควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและแนวโน้มของผู้ใช้บริการสนามกีฬากลางจังหวัดนนทบุรี ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

#### เอกสารอ้างอิง

- คณิต ดวงหัตถ์. (2538). *สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- จักรพงษ์ วงศ์วิง และ เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์. *ภาพลักษณ์ของสถานประกอบการ และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภคที่ตลาดกลางสินค้าสัตว์น้ำ สะพานปลากรุงเทพ องค์การสะพานปลา*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2567, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sun18/6214070033.pdf>
- จิณภา ไคร้มา และ ประภัส สุขอิน. *ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ปิยะนุช สุจิต. (2553). *ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2548). *จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. *ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และ ทตมัล แสงสว่าง. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น*. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(2), 15-28. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/article/view/246779>
- สุกัญญา บุญน้อม. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการออกกำลังกาย ในศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬาจังหวัดสุพรรณบุรี*. (สารนิพนธ์สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย).
- อรุณทิพย์ วรชิว. (2545). *ทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสินค้าเครื่องสำอางเครื่องสำอาง*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

Yamane, T. (1976). *Statistic: An introduction analysis (2nd ed.)*. Harper and Row. Publishers, Inc.: New York.