

ความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการดำเนินงานของสนามกีฬาศูนย์ เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี

กัตติกา แก้วพิน¹

วัลย์พร รัตน์เศรษฐ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการดำเนินงานของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี ปัจจัยภายในองค์กร ขั้นตอนและวิธีการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ และบรรยากาศสถานที่ในการให้บริการได้แก่ มิติคุณภาพการให้บริการศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี บริการน่าเชื่อถือ ใ่วางใจ แก้ปัญหาตามความต้องการ การให้ความมั่นใจ การจูงใจ และเป็นที่รู้จักกับคนทั่วไปและผู้รับบริการ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยคือ ผู้ใช้บริการสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติ เทศบาลนครนนทบุรี ประกอบด้วยประชาชนทั่วไป ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วย ค่าสถิติ t-test และ F-test ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี (LSD) จำนวน 169 คน ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี ภาพรวมในรายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว ด้านเป็นที่รู้จักกับคนทั่วไปและผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์ ส่วนด้านบริการน่าเชื่อถือ ใ่วางใจด้านแก้ปัญหตามความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ – ความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการจูงใจ – แรงจูงใจ อยู่ระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการ และความถี่การเข้ามาใช้บริการ แตกต่างกันได้ มีระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่า เพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการดำเนินงานของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

อายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการดำเนินงานของสนามกีฬาศูนย์

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

² อาจารย์ที่ปรึกษา

เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการด้านความคิดเห็นที่มีต่อบรรยากาศ และสถานที่ในการให้บริการโครงสร้างองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ระยะเวลาที่ใช้บริการที่ศูนย์เยาวชนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการดำเนินงานของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ความถี่ที่ใช้บริการ และประเภทของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพการดำเนินงานของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะ อุปกรณ์กีฬา มีจำนวนค่อนข้างน้อยต่อการให้บริการเนื่องจาก ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการต้องรอต่อคิวในการใช้อุปกรณ์จากคนอื่น และควรจัดเตรียมอุปกรณ์กีฬาให้มีสภาพพร้อมใช้งานมากยิ่งขึ้น เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ สนามกีฬามีความคับแคบค่อนข้างแออัด ต่อการให้บริการ ทำให้เกิดการต่อคิวการเข้ามาใช้บริการ ควรมีผู้นำให้เพียงพอต่อการใช้บริการ เนื่องจากน้ำเย็นมีกระจายอยู่ตามจุดค่อนข้างไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และควรเตรียมสนามกีฬาก่อนให้บริการให้พร้อมมากกว่านี้

บทนำ

การบริหารจัดการเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรเกิดการพัฒนามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งตามหลักการและหน้าที่ต่าง ๆ จะเป็นการกำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรจากการทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ที่จะต้องแก้ไขปัญหามลกระทบที่เกิดขึ้นต่อองค์กรได้ ในการบริหารจัดการที่ดีจึงต้องให้ความสำคัญต่อการจัดการคุณภาพที่องค์กรจะต้องหาวิธีสร้างส่งเสริมให้เป็นรูปธรรม การจัดการคุณภาพที่เป็นการจัดการองค์กรและกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความที่เป็นมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยการกำหนดวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้การปฏิบัติและอุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานหรือการกำหนดนโยบายที่จะต้องให้มีสอดคล้องต่อการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี³ มีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งที่จะสนองความต้องการและสร้างพอใจให้แก่ลูกค้า กิจกรรมของการจัดการคุณภาพทั่วไปนั้นจะประกอบไปด้วย การจัดการองค์กร บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีความพร้อมต่อการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับการจัดการคุณภาพที่เกิดประโยชน์และเหมาะสมมีประสิทธิภาพ เกิดความรวดเร็ว สะดวก ปลอดภัย และเพื่อให้

³ ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ. (2537). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

กิจกรรมการจัดการคุณภาพเป็นไปด้วยความเรียบร้อยจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ โดยการจัดแผนควบคุมคุณภาพเข้ากับการพัฒนาองค์กรส่งเสริมให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ในปัจจุบันที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการ ให้การปรับปรุงกระบวนการและปัจจัยความต้องการด้านต่าง ๆ ของการจัดการคุณภาพให้กับองค์กร⁴

เทศบาลนครนนทบุรีได้ก่อสร้างศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติ ขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2539 เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติเนื่องในวโรกาสฉลองสิริราชสมบัติครบ 50 ปี ของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ซึ่งเป็นพระมหากษัตริย์ไทย รัชกาลที่ 9 แห่งราชวงศ์จักรี โดยได้รับอนุมัติจากสำนักเลขาธิการ ให้ใช้ชื่อว่า "ศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติ" พร้อมทั้งประดิษฐานตราสัญลักษณ์ 50 ปีที่ศูนย์เยาวชนฯ ได้ ซึ่งตั้งอยู่บนเนื้อที่ 16 ไร่ 2 งาน 97 ตารางวาของการเคหะแห่งชาติ ณ หมู่บ้านประชานิเวศน์ 2 ต.ท่าทราย อ.เมือง จ.นนทบุรี สนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนนทบุรี เป็นสนามกีฬา ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี สามารถจุผู้ชมได้ 6,000 คน เด็ก เยาวชน และประชาชนที่สนใจสามารถเข้าชมฟรีได้ตลอดเวลา โดยของใบสมัครสมาชิกให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชน ศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้มีการพัฒนาในด้านสุขภาพพลานามัยที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของมนุษย์ โดยศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรีมีระบบการทำงานในรูปแบบทั้งการเรียนการสอนและการให้บริการทางด้านกีฬาและการออกกำลังกาย จากการสอบถามข้อมูลจากสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี พบว่า ในแต่ละวันมีผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติทั้งออกกำลังกายและจัดงานกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งได้จำแนกเป็นประเภทผู้ใช้บริการได้แก่ เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการจากอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติในการเล่นกีฬาและออกกำลังกายอย่างสะดวกสบาย ปลอดภัย และสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาพลเมืองของชาติให้เป็นผู้ที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย และด้านจิตใจ

งานวิจัยฉบับนี้จึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการดำเนินงานของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี ที่มีต่อ บริการนำเชื่อถือ ไว้วางใจ แก้ปัญหาตามความต้องการ การให้ความมั่นใจ การจูงใจ เป็นที่รู้จักกับคนทั่วไปและผู้รับบริการ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การเล่นกีฬาและการออกกำลังกายเกิดประสิทธิภาพในเรื่องการจัดการบริหารที่ดี มุ่งความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพการสนับสนุนทางด้านสุขภาพร่างกายจากการเล่นกีฬาและออกกำลังกายของศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติ และก่อให้เกิดความสนใจของเด็ก เยาวชน และประชาชนต่อการออกกำลังกายให้มากขึ้น เนื่องจากการ

⁴ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ และคณะ. (2546). TQM กลยุทธ์การสร้างองค์กรคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 2).

มีความพร้อมทางด้านการศึกษาสร้างประโยชน์ให้กับสังคมตามวัตถุประสงค์การพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ต่อความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการดำเนินงานของผู้รับบริการ สนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของผู้รับบริการ สนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติ เทศบาลนครนนทบุรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการ ศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการ และความถี่การเข้ามาใช้บริการ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการดำเนินงานของ สนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพของการบริการและงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

ศรีสมบัติ พรประสิทธิ์ (2536) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าชนบท รพช. จังหวัดอุดรธานี ตัวอย่าง คือ ประชาชนในพื้นที่ รพช. จังหวัดอุดรธานี จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าระดับความพอใจ ในด้านราคาสินค้ามากที่สุด รองลงมาคือผลิตภัณฑ์ ด้านให้บริการ และด้านกิจกรรมส่งเสริมการขาย อายุความสัมพันธ์กับความพอใจรวมกัน และความพึงพอใจเฉพาะด้านทุกด้าน ยกเว้นด้าน ราคา และการมีบทบาทและตำแหน่งในกลุ่มร้านค้า รพช. มีความสัมพันธ์กับความพอใจในด้าน ให้บริการ

อัจฉนา ทบุญ (2544) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการงานทะเบียน ราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตัวอย่าง คือ ประชาชน ที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 150 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการบริการงานทุกด้าน โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาตามคุณลักษณะของประชากรด้านภูมิหลัง (เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา) และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า คุณลักษณะด้านภูมิ หลังของประชากรที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและคุณลักษณะของประชากรด้าน ความรู้ความเข้าใจมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งโดยส่วนรวมและรายได้แตกต่างกันออกไป

ภานุช นาคทับ (2546) ได้ศึกษาความคาดหวังและความเป็นจริงต่อคุณภาพการบริการในทรนศนะของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายธนรัตน์ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มาใช้บริการประเภทผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลค่ายธนรัตน์ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 225คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในทรนศนะของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายธนรัตน์โดยรวมและรายได้อยู่ในระดับมาก ความเป็นจริงต่อคุณภาพการบริการในทรนศนะของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายธนรัตน์ โดยรวมและรายได้อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการในทรนศนะของผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้รวมของครอบครัว พบว่ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความเป็นจริงต่อคุณภาพการบริการในทรนศนะของผู้ป่วยนอกจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้รวมของครอบครัว พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่สถิติที่ระดับที่ .01 และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงต่อคุณภาพการบริการในทรนศนะของผู้ป่วยนอก พบว่าความคาดหวังและความเป็นจริงต่อคุณภาพการบริการในทรนศนะของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายธนรัตน์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ .01 ทั้งที่เป็นโดยรวมและรายด้าน

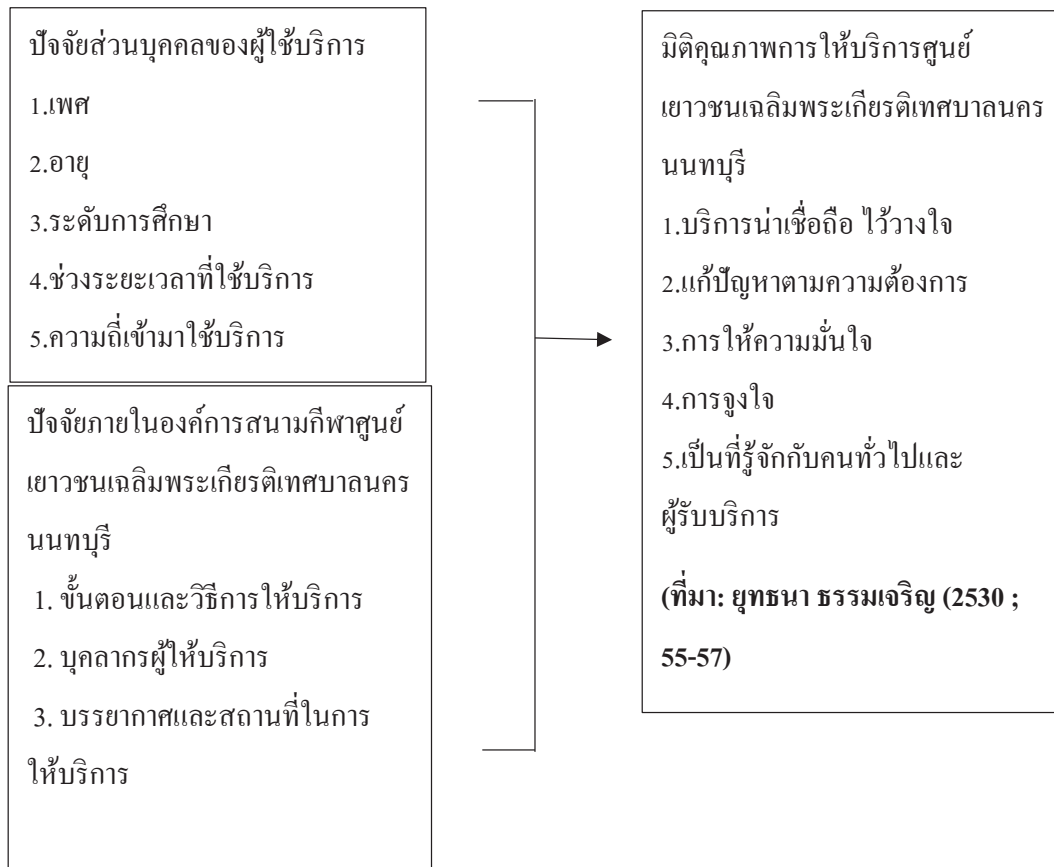
ประภัสสร ช่างมณี (2548) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดกาญจนบุรี ตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกันทุกด้าน อาจเป็นเพราะมีการให้บริการอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา ดังนั้นจึงทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดกาญจนบุรีไม่แตกต่างกันทุกด้าน แต่มีข้อสังเกตที่น่าสนใจ คือจากการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ด้าน การบริการของพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านความมีประสิทธิภาพในการจ่ายกระแสไฟฟ้า ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกำแพง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการเห็นด้วยมากในด้านความมีประสิทธิภาพในการจ่ายกระแสไฟฟ้าเป็นอันดับแรก รองลงมาด้าน การบริการของพนักงาน และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และเห็นด้วยปานกลางในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการดำเนินงานของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ประชากร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้สนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรีมาใช้บริการ
กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้สนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรีมาใช้บริการ โดยได้คำนวณจากสูตรเครจซี่และมอร์แกน ประชากรตัวอย่าง 169 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการคุณภาพของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความใส่ใจของพนักงาน สถานที่ / อุปกรณ์ ระยะเวลาในการเข้ามาใช้ความถี่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยภายในองค์การของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนและวิธีการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ และ บรรยากาศและสถานที่ในการให้บริการโครงสร้างองค์กร เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) มี 4 อันดับ จำนวน 12 ข้อโดยเกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่วัดค่าคุณภาพการให้บริการของศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรีซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ บริการนำเชือถือ ว่างใจ แก้ปัญหาตามความต้องการ ให้ความมั่นใจการจูงใจ เป็นที่รู้จักกับคนทั่วไปและผู้รับบริการ เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) มี 4 อันดับ จำนวน 12 ข้อโดยเกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี สามารถสรุปผลการวิจัยเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 169 คน พบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอายุต่ำกว่า 25 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 43.8) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 33.7) ช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการคือ ช่วงเย็น 15.01 – 18.00 มากที่สุด (ร้อยละ 50.3) และความถี่เข้ามาใช้บริการ คือ มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป (ร้อยละ 60.4)

2. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาพบว่าด้านความคิดเห็นที่มีต่อขั้นตอนและวิธีการให้บริการ รองลงมาด้านความคิดเห็นที่มีต่อบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความคิดเห็นที่มีต่อบรรยากาศและสถานที่ในการให้บริการโครงสร้างองค์กร โครงสร้างองค์กร อยู่ในระดับมาก

3. ระดับคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาพบว่าด้านการให้ความมั่นใจ – ความน่าเชื่อถือ, ด้านการจูงใจ – แรงจูงใจอยู่ใน, ด้านบริการนำเชือถือ ว่างใจ และด้านแก้ปัญหาตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านเป็นที่รู้จักกับคนทั่วไปและผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก

การอภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำมาอภิปรายเพื่อสรุปเป็นข้อยุติให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยนำเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงว่าสนับสนุนหรือขัดแย้งถึงความเห็นต่อการจัดการคุณภาพ

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรีซึ่งภาพรวมในรายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก เพียงด้านเดียว คือด้านเป็นที่รู้จักกับคนทั่วไปและผู้ใช้บริการประชาสัมพันธ์ส่วนด้านบริการนำเชื่อถือไว้วางใจด้านแก้ปัญหาตามความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ – ความน่าเชื่อถือ และ ด้านการจงใจ – แรงจูงใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรีในด้านการให้บริการผู้ใช้บริการมีความเข้าใจต่อกระบวนการให้บริการของเป็นอย่างดี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภานุช นาคทับ (2546) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงต่อคุณภาพการบริการในพรรคชนะของผู้ป่วยนอกพบว่า ความคาดหวังและความเป็นจริงต่อคุณภาพการบริการในพรรคชนะของผู้ป่วยนอก โดยรวมและรายได้อยู่ในระดับมาก

ผู้ใช้บริการของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรีที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการ และความถี่เข้ามาใช้บริการ กับความคิดเห็นต่อภายในองค์การของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี มีดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศ มีความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อภายในองค์การของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การให้บริการของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรตินั้น มีความเท่าเทียมกัน และได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเสมอภาค

2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อภายในองค์การของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติแตกต่างกันทั้งในภาพรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติมากกว่ากลุ่มอายุ 25 -34 ปี และมากกว่ากลุ่มอายุ 45- 54ปี เนื่องจาก บางช่วงอายุอาจจะต้องการความสะดวกสบายเพิ่มขึ้น และต้องการมีพื้นที่ในการออกกำลังกายมากขึ้น

3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อภายในองค์การของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า กลุ่มมัธยมศึกษาปลาย/ปวช. มีระดับคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติ มากกว่ากลุ่มปริญญาตรี กลุ่มปวส./อนุปริญญา มีระดับคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติ มากกว่ากลุ่มปริญญาตรีและกลุ่มปริญญาตรี มีระดับคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติ น้อยกว่ากลุ่มปริญญาโทหรือสูง

กว่า อาจเนื่องมาจากความต้องการของระดับการศึกษาในส่วนของการใช้บริการสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติแตกต่างกัน

4. ระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อภายในองค์การของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติแตกต่างกันในภาพรวม และเมื่อพิจารณาเป็นช่วงเวลา พบว่าแตกต่างกัน คือกลุ่มใช้บริการช่วงบ่าย 12.01 – 15.00 มีระดับคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติ มากกว่ากลุ่มใช้บริการช่วงเย็น 15.01 – 18.00 กลุ่มใช้บริการช่วงเย็น 15.01 – 18.00 มีระดับคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติ น้อยกว่ากลุ่มใช้บริการทั้งวัน 09.00 – 21.00 อาจเนื่องมาจาก ความต้องการของผู้ใช้บริการมีช่วงระยะเวลาและความต้องการในการออกกำลังกายที่ต่างกันทำให้เกิดมุมมองต่อการจัดการคุณภาพของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติแตกต่างกัน

5. ความถี่ของการเข้ามาใช้บริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อภายในองค์การของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการ มีการใช้สนามกีฬาสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้เกิดความถี่ของการเข้ามาใช้บริการไม่แตกต่างกัน

ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสร ช่วงมณี (2548) ได้ทำการวิจัยทัศนะของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาต่างก็มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันในรายด้าน อาจเป็นเพราะการให้บริการยังไม่ครอบคลุมในทุกด้าน และผู้ใช้บริการมีความสนใจที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการดำเนินการในเรื่องความคิดเห็นการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี

1. ด้านความคิดเห็นที่มีต่อขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ผู้ใช้บริการต่อภายในองค์การของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี อุปกรณ์กีฬา มีจำนวนค่อนข้างน้อยต่อการให้บริการเนื่องจาก ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการต้องรอต่อคิวในการใช้อุปกรณ์จากคนอื่น และควรจัดเตรียมอุปกรณ์กีฬาให้มีสภาพพร้อมใช้งานมากยิ่งขึ้น เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

2. บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการต่อภายในองค์การของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี ควรส่งเสริมให้บุคลากรให้บริการได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และควรมีการฝึกอบรมระหว่างการทำงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการทำงาน

3. บรรยากาศและสถานที่ ผู้ใช้บริการต่อภายในองค์การของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี สนามกีฬามีความคับแคบ ค่อนข้างแออัด ต่อการให้บริการทำให้เกิดการต่อคิวการเข้ามาใช้บริการควรมีตู้น้ำให้เพียงพอต่อการใช้บริการ เนื่องจากน้ำเย็นมีกระจาย

อยู่ตามจุดค่อนข้างไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และควรเตรียมสนามกีฬาก่อนให้บริการให้พร้อมมากกว่านี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาความคิดเห็นการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติเทศบาลนครนนทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้ ในการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยควรเพิ่มวิธีการสำรวจข้อมูล โดยเพิ่มการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่แท้จริงมากยิ่งขึ้น และควรศึกษาหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีปทุม ศูนย์กีฬาวิทยาลัยกรุงเทพ ศูนย์กีฬาประชานิเวศน์ เป็นต้น เพื่อศึกษารูปแบบในการจัดการคุณภาพทางด้านต่างๆ และการดำเนินงานที่เหมาะสม ซึ่งข้อมูลที่ได้มาผลการวิเคราะห์มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงต่อการจัดการคุณภาพต่อไป

บรรณานุกรม

- จินตนา บุญบงการ. (2539). *การบริหารงานสำนักงาน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. (2546). *TQM กลยุทธ์การสร้างองค์กรคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- นพมาศ ธีรเวคิน. (2539). *จิตวิทยาสังคมกับชีวิต*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2546). *การจัดการสมัยใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส
- พันธ์ทิพย์ รามสุด. (2541). *การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). *การจัดการคุณภาพ : จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกัน*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2541). *แนวทางการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2543). *คุณภาพคือการปรับปรุง*. กรุงเทพฯ: ส.ส.ท. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2540). *TQM Living Handbook An Executive Summary*. กรุงเทพฯ: โทเรอินเทอร์เนชั่นแนลเทรดดิ้ง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2537). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.