

## การจัดการและคุณภาพบริการ: กรณีศึกษานามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่

อภิวันท์ โอนสูงเนิน\*  
พิมพ์ประภา อินต๊ะหล่อ\*\*

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการจัดการและคุณภาพบริการ สนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ 2) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่กับคุณภาพการให้บริการ ขอบเขตการวิจัย ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 400 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามสถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way Anova) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยเพียร์สัน (Pearson correlation) ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด  $\bar{X} = 4.71$ ,  $SD = 0.02$  ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่กับคุณภาพการให้บริการพบว่า ในภาพรวม ( $r = .66$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** การจัดการ, คุณภาพการให้บริการ, สนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่

\* คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่  
อีเมล: oapiwan@yahoo.com

\*\* คณะวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตเชียงใหม่  
อีเมล: k\_phon\_@hotmail.com

วันที่รับบทความ: 04 มีนาคม 2567 วันที่แก้ไขบทความล่าสุด: 30 เมษายน 2568 วันที่อนุมัติการตีพิมพ์: 10 มิถุนายน 2568

## Service Management and Quality: A Case Study of Chiang Mai Municipality Stadium

Apiwan Owsungnoen \*

Pimprapa Intahlor \*\*

### Abstract

This research aims to (1) examine the management and service quality of the Chiang Mai Municipality Stadium, and (2) investigate the relationship between the stadium's management and the quality of service provided. A quantitative research methodology was employed. The sample consisted of 400 users of the Chiang Mai Municipality Stadium, selected through purposive sampling. Data were collected using a structured questionnaire. Statistical tools used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Pearson's correlation coefficient.

The findings revealed that the overall service quality of the Chiang Mai Municipality Stadium was rated at the highest level ( $\bar{X} = 4.71$ ,  $SD = 0.02$ ). Furthermore, there was a statistically significant moderate positive correlation between stadium management and service quality ( $r = .66$ ,  $p < 0.05$ ). These results highlight the importance of effective management practices in enhancing service quality within municipal sports facilities.

**Keywords:** Management, Service Quality, Chiangmai Municipality Stadium.

---

\* Faculty of Liberal Arts, Thailand National Sports University Chiang Mai Campus.

E-mail: oapiwan@yahoo.com

\*\* Faculty of Sports and Health Science, Thailand National Sports University Chiang Mai Campus.

E-mail: k\_phon\_@hotmail.com

Received: March 4, B.E.2567 Revised: April 30, B.E.2568 Accepted: June 10, B.E.2568

## บทนำ

โลกในยุคปัจจุบันองค์การของประเทศต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนในชาติส่วนหนึ่งมาจากการเล่นกีฬา ประโยชน์ที่ได้รับคือ สุขภาพ พลานามัยแข็งแรงดีทั้งด้านร่างกายและจิตใจซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ประชาชนสามารถพัฒนาตนเอง ครอบครัว ชุมชนและสังคม นำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้กีฬาจึงถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับครอบครัวและชุมชน สำหรับประเทศที่พัฒนาแล้วและทั่วโลกอาศัยกระบวนการของการกีฬาเพื่อสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ ให้เกิดขึ้น เช่น นำกีฬามาสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมเครือข่ายชุมชนตลอดจนสร้างจิตสำนึกในการดำรงชีวิตที่มีคุณธรรม มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ เคารพในสิทธิของตนเองและผู้อื่นอันเป็นรากฐานของสังคมที่ดี ดังนั้นกีฬาจึงเป็นเครื่องมือส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชากรและพัฒนาศักยภาพของบุคคล ให้มีความสมบูรณ์ด้านร่างกาย สังคม อารมณ์และจิตใจ มีความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงในทุกสถานการณ์

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 ได้กำหนดพันธกิจที่สำคัญประการหนึ่งไว้ในแผน คือ การส่งเสริมการออกกำลังกาย และกีฬาขั้นพื้นฐานให้กลายเป็นวิถีชีวิต และการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในกิจกรรมการออกกำลังกาย กีฬาและนันทนาการ โดยมีเป้าหมายให้คนไทยออกกำลังกาย กีฬาและนันทนาการ อย่างสม่ำเสมอโดยตั้งเป้าหมายว่าประชาชนทุกภาคส่วนของประชากรทั้งหมดออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 50 ภายในปี 2570

ซึ่งแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 7 ก็มีการส่งเสริมและพัฒนาการออกกำลังกายและกีฬา เพื่อมวลชนให้เป็นวิถีชีวิต เพื่อสร้างการรับรู้ ความตระหนัก ความต้องการ และส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่ม (ประชาชนทั่วไป ผู้พิการ บุคคลกลุ่มพิเศษ และผู้ด้อยโอกาส) มีการออกกำลังกายและเล่นกีฬาให้เป็นวิถีชีวิต เพื่อการมีสุขภาวะที่ดี มีสุขภาพ พลานามัยแข็งแรงลดอัตราการป่วยของประชาชนทุกกลุ่มในกลุ่มโรคไม่ติดต่อ ลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล โดยมีการปลูกฝังค่านิยมกีฬาในประชาชนทุกกลุ่มส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายและเล่นกีฬา อย่างสม่ำเสมอสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สถานที่ออกกำลังกาย และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อการออกกำลังกายและการเล่นกีฬาของประชาชนทุกกลุ่ม

โดยสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่เป็นสนามกีฬาแห่งแรกในจังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ทั้งสิ้น 71 ไร่ 3 งาน 66 ตารางวา ปัจจุบันสนามกีฬาแห่งนี้ได้กลายเป็นสถานที่ออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจที่สำคัญของประชาชน ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละวันมีผู้มาใช้บริการสนามกีฬาแห่งนี้ในแง่ของการออกกำลังกาย ไม่ว่าจะเป็นทั้งที่ใช้บริการอยู่ในที่พื้นกลางแจ้งและในร่มเกินกว่า 1,000 คนต่อวัน ภายในสนามกีฬาแห่งนี้มีบริการศูนย์กีฬาหรือชมรมกีฬา ให้แก่ผู้ที่สนใจได้เข้ามาใช้บริการอย่างหลากหลาย มีทั้งศูนย์กีฬาที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและศูนย์กีฬาที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งสนามกีฬาจะเปิดให้บริการประชาชนทุกวันตั้งแต่เวลา 04.00 น. – 22.00 น. ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในแต่ละวันจะมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก และเพื่อให้การออกกำลังกายและเล่นกีฬาให้เป็นวิถีชีวิต เพื่อการมีสุขภาวะที่ดี มีสุขภาพ พลานามัยแข็งแรง โดยมีการปลูกฝังค่านิยมกีฬาในประชาชนทุกกลุ่ม จึงเกิดประเด็นที่น่าสนใจศึกษาเกี่ยวกับการจัดการ

สนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อคุณภาพการให้บริการเพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาบริหารจัดการหรือกำหนดการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ทำให้มีการใช้บริการต่อเนื่อง ถือเป็น การสร้างภาพพจน์ที่ดีให้รวมถึงการยอมรับจากผู้ใช้บริการและเพื่อประสิทธิภาพการบริการงานของสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการและคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่กับคุณภาพการให้บริการ

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการและคุณภาพบริการ: กรณีศึกษาสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขต การศึกษาวิจัยโดยใช้แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการและแนวคิดทฤษฎีการจัดการ

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 2,602,503 คน/ปี ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สูตรของ Cochran (1977) โดยมีสูตรดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

จากระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5 % และ สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ขนาดของประชากรที่ต้องการ คำนวณได้ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \approx 385$$

$n$  = จำนวนหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$p$  = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร ( $p = 0.5$ )

$e$  = ระดับความความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ( $e = 0.05$ )

$Z$  = ค่าระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ

ระดับความเชื่อมั่น 95 % หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า  $Z = 1.96$

## กลุ่มตัวอย่าง

จากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 385 คน และเพื่อลดจำนวนการผิดพลาดในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่

3. ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาบริเวณสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ เดือนกันยายน - พฤศจิกายน 2566 รวมระยะเวลา 3 เดือน

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดทฤษฎีการจัดการ

Nugraha, A. P., & Soewarno, N. (2024) กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีการจัดการที่เน้น 4 ด้านหลัก ได้แก่ การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) หรือที่เรียกว่า P-O-L-C Framework เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในวงการบริหารจัดการ แต่อย่างไรก็ตาม ในกรอบ P-O-L-C ด้าน "การควบคุม (Controlling)" มักครอบคลุมถึงการประเมินผล (Evaluating) ด้วยเช่นกัน เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในวงการบริหารจัดการ มีการศึกษาและประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดนี้อย่างต่อเนื่องซึ่งสอดคล้องกับ A.Allen (1958) ที่ปรึกษาด้านการจัดการชาวอเมริกันได้เขียนหนังสือ Management and Organization ขึ้นในปี ค.ศ.1958 ได้ ระบุหน้าที่พื้นฐานของการจัดการ 4 อย่าง ได้แก่ Planning Organizing Leading และ Controlling ( หรือ POLC ) โดย POLC ถือว่าเป็นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ทำให้การทำงานมีระบบระเบียบ ตลอดจนมีประสิทธิภาพ และยังคงนิยมใช้มาถึงปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วย

#### 1. การวางแผน (Planning)

การวางแผนเป็นกระบวนการกำหนดเป้าหมายขององค์กร และวางแผนกลยุทธ์เพื่อบรรลุเป้าหมายเหล่านั้น รวมถึงการคาดการณ์และเตรียมพร้อมต่อความท้าทายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การวางแผนที่มีประสิทธิภาพช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

#### 2. การจัดองค์การ (Organizing)

การจัดองค์การเกี่ยวข้องกับการจัดสรรทรัพยากรและกำหนดโครงสร้างองค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดองค์การที่ดีช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

#### 3. การนำ (Leading)

การนำ หมายถึง การชี้นำและจูงใจพนักงานให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้นำที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างแรงจูงใจและสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน

#### 4. การประเมินผล (Evaluating)

ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้แน่ใจว่างานเป็นไปตามแผนที่วางไว้ และทำการปรับปรุงหากจำเป็น การควบคุมไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการประเมินผลลัพธ์ของ การดำเนินงาน เพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรกำลังมุ่งหน้าไปในทิศทางที่ถูกต้องและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

#### แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการที่มีการนำไปประยุกต์ใช้ในหลายภาคส่วน รวมถึงในอุตสาหกรรมกีฬา โดยเฉพาะการจัดการสนามกีฬา คือโมเดล SERVQUAL ซึ่งพัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ซึ่งโมเดลนี้ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในการประเมินคุณภาพการบริการ และมีการประยุกต์ใช้ในบริบทของ การจัดการสนามกีฬา

#### องค์ประกอบหลักของ SERVQUAL

**1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)** หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกว่าได้รับการดูแลและความตั้งใจจากผู้ให้บริการในบริบทของสนามกีฬาเช่นความสะอาดของสถานที่ ความทันสมัย ของอุปกรณ์ และการแต่งกายของพนักงาน

**2. ความเชื่อถือได้ (Reliability)** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมสม่ำเสมอสำหรับสนามกีฬา เช่น การเปิดให้บริการตามเวลาที่กำหนด และการจัดการแข่งขันที่เป็นไปตามตาราง

**3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness)** หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที เช่น การตอบสนองต่อคำถาม หรือปัญหาของผู้ชมอย่างรวดเร็ว

**4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance)** หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่า ผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

**5. การรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)** หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการเข้าใจ ความต้องการ ความรู้สึก และมุมมองของลูกค้าเป็นรายบุคคล และสามารถให้บริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าอย่างใกล้ชิดและเป็นมิตร

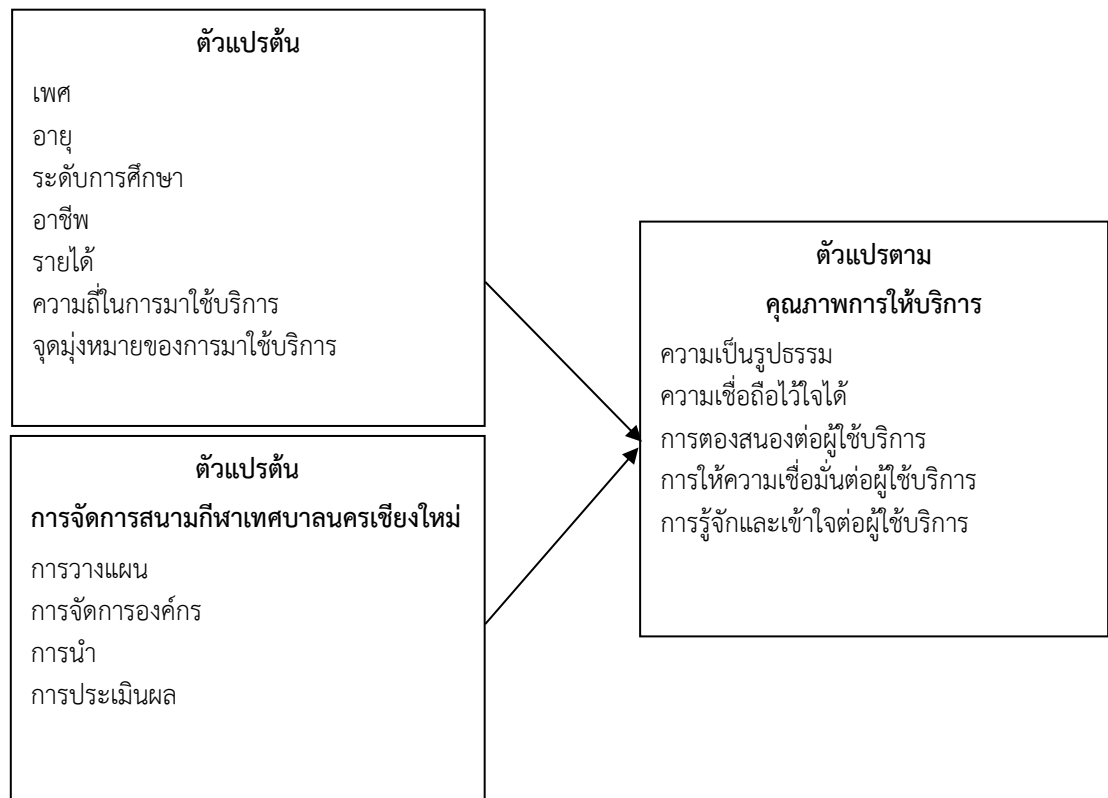
## การประยุกต์ใช้ SERVQUAL ในอุตสาหกรรมกีฬา

การประยุกต์ใช้โมเดล SERVQUAL ในการจัดการสนามกีฬาได้รับความสนใจจากนักวิจัยและผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีการศึกษาโดย Nugraha & Soewarno (2024) ได้ประเมินการนำการควบคุมการจัดการไปใช้ในบริษัทอุตสาหกรรมตามทฤษฎีความเหมาะสม

การประยุกต์ใช้ SERVQUAL ช่วยให้ผู้จัดการสนามกีฬาสามารถประเมินและปรับปรุงคุณภาพการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า สิ่งนี้ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ความภักดี และความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายของ “คุณภาพการให้บริการ” เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ภายหลังจากการได้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ (Parasuraman et al., 1988; Zineldin, 1996) มีความต้องการที่จะใช้บริการ หรือได้รับการบริการแล้วเกิดเป็นกระบวนการของการประเมินผลลัพธ์ (Gronroos, 1990) ซึ่งขึ้นอยู่กับมุมมองและทัศนคติของผู้รับบริการ (Buzzell and Gale, 1987) หากเกิดความประทับใจหรือพึงพอใจในการบริการจะส่งผลต่อความเป็นเลิศขององค์กร และบริการที่องค์กรจัดให้มี (Bitner and Hubbert, 1994)

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



## สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยมีจำนวน 2 ข้อ ประกอบด้วย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่แตกต่างกัน
2. การจัดการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire survey)

## เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายปิด โดยใช้แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา และนำมาจัดทำแบบสอบถามให้มีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิด พร้อมทั้งทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยการคำนวณค่า IOC หรือค่าความสอดคล้องของแต่ละข้อ ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป จึงจะถือว่าคำถามนั้นมีความเที่ยงตรง

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่า ตัวแปรการจัดการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ และตัวแปรคุณภาพการให้บริการมีค่าความสอดคล้อง เท่ากับ 0.90 แสดงว่าเครื่องมือการวิจัยโดยรวมมีค่าความสอดคล้องที่รับได้ และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach Method) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่าข้อมูลในแบบสอบถามมีความเชื่อถือ

## การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิจัย
2. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้เก็บข้อมูลแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด เพื่อปกป้องปัญหาในการเก็บข้อมูลอาจจะพบความไม่สมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามบางชุด โดยวิธีเก็บแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามเองจนได้ครบจำนวนที่กำหนด นำข้อมูลในแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาแปลงค่าเพื่อนำไปทดสอบในโปรแกรมสำเร็จเพื่อทดสอบหาค่าและนำมาวิเคราะห์สถิติต่อไป
3. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยและสถิติ นำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way Anova) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยเพียร์สัน (Pearson correlation)

## ผลการวิจัย

### 1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการสนมกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่

พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการจัดการสนมกีฬาอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับความคิดเห็น มากที่สุด เช่นกัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ด้านการจัดการองค์การ  $\bar{X} = 4.97$  ด้านการนำ  $\bar{X} = 4.79$  ด้านการประเมินผล  $\bar{X} = 4.72$  ด้านการวางแผน  $\bar{X} = 4.55$

ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการจัดการสนมกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้รับการดำเนินงานในแต่ละด้านอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในมิติของการจัดการองค์การ ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด

### 2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสนมกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่

พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับความคิดเห็น มาก เช่นกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ  $\bar{X} = 4.75$  ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้  $\bar{X} = 4.73$  ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ  $\bar{X} = 4.73$  ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ  $\bar{X} = 4.70$  ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ  $\bar{X} = 4.68$

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสนมกีฬาในระดับที่ดี โดยเฉพาะในมิติของการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด

**ตารางที่ 1.** ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลส่วนบุคคลต่อคุณภาพการให้บริการสนมกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการสนมกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่				
	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ
เพศ	Sig = 0.52 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.39 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.71 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.57 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.33 ไม่แตกต่าง
อายุ	Sig = 0.27 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.13 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.50 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.76 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.42 ไม่แตกต่าง
การศึกษา	Sig = 0.59 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.17 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.30 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.20 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.44 ไม่แตกต่าง
อาชีพ	Sig = 0.23 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.82 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.37 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.58 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.10 ไม่แตกต่าง
รายได้	Sig = 0.78 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.18 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.62 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.61 ไม่แตกต่าง	Sig = 0.82 ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 1. ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลส่วนบุคคลต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่				
	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ
ความถี่ในการมาใช้บริการ	Sig =0.15 ไม่แตกต่าง	Sig =0.68 ไม่แตกต่าง	Sig =0.20 ไม่แตกต่าง	Sig =0.64 ไม่แตกต่าง	Sig =0.71 ไม่แตกต่าง
จุดมุ่งหมายของการมาใช้บริการ	Sig =0.31 ไม่แตกต่าง	Sig =0.19 ไม่แตกต่าง	Sig =0.61 ไม่แตกต่าง	Sig =0.82 ไม่แตกต่าง	Sig =0.47 ไม่แตกต่าง

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการมาใช้บริการ และจุดมุ่งหมายของการมาใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่เพื่อคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่				การจัดการสนาม
	การวางแผน	การจัดองค์กร	การนำ	การประเมินผล	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	r =. 23** Sig = .00 มีความสัมพันธ์	r =. 19 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =.14 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =. 53 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =. 46 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	r =. 50 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =.33 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =. 16 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =. 44 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =.60 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	r =.48 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =. -03 ** Sig =.47 ไม่มีความสัมพันธ์	r =. 24 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =.60 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =. 63 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	r =.49 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =. 05 ** Sig =.28 ไม่มีความสัมพันธ์	r =.27 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =. 42 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =. 58 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์
ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ	r =.42 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =.18** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =.06** Sig =.18 ไม่มีความสัมพันธ์	r =. 35** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =.44 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์
รวมคุณภาพการให้บริการ	r =.52 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =.18 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =.23 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =.57 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์	r =.66 ** Sig =.00 มีความสัมพันธ์

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่กับคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีค่าความสัมพันธ์  $r = 0.66$  ค่าความสัมพันธ์แสดงค่าทางบวก ค่า Sig.= 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าการจัดการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่กับคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการและคุณภาพบริการ: กรณีศึกษาสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการมาใช้บริการ และจุดมุ่งหมายของการมาใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน

เนื่องจากการบริการจัดการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่มีการบริการจัดการที่มีประสิทธิภาพ และส่งผลให้คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) มีประสิทธิภาพ จึงทำให้ผู้มาใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน อันเนื่องจากมีสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่เป็นสนามที่เหมาะสมสำหรับการออกกำลังกายสำหรับคนทุกเพศทุกวัย สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน การตอบสนองของผู้ที่มาใช้บริการที่ได้รับจากการบริการ (Responsiveness) มีความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (Reliability) ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ (Empathy) ซึ่ง 3 ปัจจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) อีกทั้งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเรื่องการรับรู้คุณค่าของผู้บริโภคของ Zeithaml (1988) โดยการที่ผู้บริโภคตระหนักรู้สัมผัสได้ถึงคุณภาพ ประโยชน์ของสินค้าและบริการ ซึ่งมาจากการประมวลผลการรับรู้ต่อสิ่ง ๆ นั้น ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าการตอบสนองของผู้บริโภคที่ได้รับจากการบริการ (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (Reliability) ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ (Empathy)

2. การจัดการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กร (POLC) ซึ่งหมายถึง การจัดการที่ใส่ใจกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ เริ่มตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติการไปจนถึงการประเมินผล จุดเด่นอย่างหนึ่งของ POLC ก็คือ การให้ความสำคัญกับภาวะการณ์เป็นผู้นำ ซึ่งถือเป็นตัวแปรสำคัญในการบริการจัดการการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นความเป็นผู้นำของผู้บริหารหน่วยงานตั้งแต่การวางแผน การกำหนดกิจกรรมตลอดจนภาระกิจต่าง ๆ ตลอดจนถึงทิศทางการปฏิบัติงาน การวางแผนควรต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และขั้นตอนที่จะทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการ การจัดการองค์ที่มีการกำหนดโครงสร้างตำแหน่ง กำหนดบทบาท หน้าที่ ตลอดจนการทำงานของทุกภาคส่วนให้สอดคล้องราบรื่น และไม่ทับซ้อนกัน จัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน จัดการงานให้เป็นระบบระเบียบ ภาวะการเป็นผู้นำ การควบคุม การดูแลบุคลากรให้ทำงานเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ การสร้างขวัญกำลังใจสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนอยากร่วมทำงานได้ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ที่จะนำพาองค์กรเป้าหมายไปสู่ความสำเร็จได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Puapuang, & Kanchanapokin, K. (2020). ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสนามกีฬารามังคลากีฬาสถาณ

การกีฬาแห่งประเทศไทย และยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี ของ คอตเลอร์ (Kotler,2000) กล่าวถึง กระบวนการวางแผน การดำเนินการเป็นการจัดการกรอบแนวคิดเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังสอดคล้อง Khatiya, P. (2020). ได้ทำการวิจัยเรื่องการจัดการสนามกีฬาราชมังกลา กีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทยเพื่อคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสนามกีฬาราชมังกลา กีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น มาก และการจัดการสนามกีฬาราชมังกลา กีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการ ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า การจัดการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการซึ่งมีผลต่อการมาใช้บริการสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่โดยเฉพาะ ประเด็นที่สัมพันธ์ในระดับต่ำ

2. สนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่สามารถนำผลวิจัยไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานด้านบริการที่มีประสิทธิภาพและองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลและ จุดมุ่งหมายในการมาใช้บริการเพื่อจะได้วางแผนการให้บริการที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ

3. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนงบประมาณ และแผนปฏิบัติการด้านบริการ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น สามารถตอบสนองนโยบายการบริหารภาครัฐยุคใหม่ด้านบริการประชาชนได้

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียวอาจไม่ได้ข้อมูลเชิงลึกที่แท้จริง ควรใช้วิธีการแบบผสมผสานที่ใช้วิธีวิทยาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ร่วมกันในการดำเนินการวิจัย เพื่อหาคำตอบของการวิจัยที่มีความครอบคลุมลุ่มลึกและชัดเจน

2. ควรศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับกรณีศึกษาอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันเพื่อประเมินประสิทธิภาพ

## Reference

- Allen, L. A. (1958). *Management and organization*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service quality: New directions in theory and practice* (pp. 72–94). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Buzzell, R. D., & Gale, T. (1987). *The PIMS principles*. New York: The Free Press.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Collins, C. (1995). *Collins English dictionary*. England: Harper Collins.
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truths in service competition*. Lexington, Massachusetts: Lexington Books.
- Khattiya, P. (2020). *The Management of Rajamangala National Stadium, Sport Authority of Thailand for Service Quality* (Master's thesis, Ramkhamhaeng University).
- Nugraha, A. P., & Soewarno, N. (2024). An evaluation on the implementation of management control in industrial companies according to contingency Theory. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 22(2), 562–574. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2024.022.02.18>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Delivery quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- Puapuang, K. ., & Kanchanapokin, K. . (2020). The Management of Rajamangala National Stadium, Sport Authority of Thailand for Service Quality. *Journal of Multidisciplinary in Humanities and Social Sciences*, 3(1), 51–62. retrieved from [https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jmhs1\\_s/article/view/243516](https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jmhs1_s/article/view/243516)
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22. <https://doi.org/10.1177/002224298805200302>

