ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ คุณภาพการให้บริการสนามกีฬา: กรณีศึกษาสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

ผู้เขียน นายนพดล เกิ้งบุรี

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา ประธานกรรมการ

อาจารย์ ดร.ปรีชา เจ็งเจริญ กรรมการ

รองศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินันท์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อวิเคราะห์ระดับคุณภาพที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน 2) เพื่อสำรวจความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน และ 3) เพื่อเสาะหาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้ดีขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น โดยกลุ่มประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน จำนวน 300 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการตอบและได้รับกลับคืนมา จำนวน 256 ชุด

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ 1) ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) การให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ (2) การให้บริการด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับพอใช้ และ (3) การให้บริการด้านการบริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ 2) ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับจากการมาใช้บริการที่สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับมาก และ 3) ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการมาใช้บริการที่สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ใช้บริการได้รับโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสิ่งที่เป็นปัญหามากที่สุด คือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สนามกีฬาเก่า ชำรุด ยังล้าสมัย ไม่ได้รับการปรับปรุงพัฒนา อีกทั้งยังขาดแคลนครูผู้สอน และขาดแคลนอุปกรณ์การกีฬาเป็นจำนวนมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Service Quality of Sports Complex: A Case Study of Lamphun Provincial Administrative Organization Sports Complex

Author Mr. Nopphadol Koengburi

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Siripong Ladavalya Na Ayuthya Chairperson

Associate Professor Pairat Trakarnsirinont Member

Lecturer Dr.Preecha Jengjalearn Member

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to analyze levels of service quality of Lamphun Provincial Administrative Organization Sports Complex, 2) to survey expectations and needs of Lamphun Provincial Administrative Organization Sports Complex's customer and 3) to find out problems, suggestions and the ways to improve the service and to reach the customers' needs. The popularity of this research are 256 completed questionnaires of 300 sample customers of Lamphun Provincial Administrative Organization Sports Complex.

According to the findings, the results of the analysis are as follows 1) opinions about service quality of Lamphun Provincial Administrative Organization Sports Complex can be divided into 3 parts which are (1) place, equipments and facilities services are fair (2) safety services are fair and (3) the service are fair, 2) the customers' expectations and needs of the service provided by Lamphun Provincial Administrative Organization Sports Complex are high and 3) the problems and obstacles affecting the customers are average. Furthermore, the main problems are dilapidated stadium and lacking of trainers and sport equipments.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved