

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสนามกีฬา: กรณีศึกษาสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษา โดยแบ่งเป็น 5 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับการมาใช้บริการที่สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ใช้บริการได้รับการมาใช้บริการที่สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

ตอนที่ 5 การตรวจสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากร คือ ผู้ใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน จำนวนทั้งสิ้น 300 ชุด ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามซึ่งมีข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วนจำนวน 256 ชุด โดยสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 256 รายนั้น ประกอบด้วย เพศชาย 166 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 และ เพศหญิง 89 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และมีผู้ไม่ตอบ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 16-25 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 16 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาดำรงอาชีวศึกษาจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาได้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	166	64.8
หญิง	89	34.8
2. อายุ		
ต่ำกว่า 16 ปี	73	28.5
16-25 ปี	97	37.9
26-35 ปี	45	17.6
36-45 ปี	29	11.3
46-55 ปี	10	3.9
56 ปีขึ้นไป	2	0.8
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	133	52.2
อนุปริญญา	24	9.4
ปริญญาตรี	80	31.3
ปริญญาโท	16	6.3
ปริญญาเอก	1	0.4
4. อาชีพ		
รับราชการ	47	18.4
พนักงานเอกชน	24	9.4
รับจ้าง	29	11.3
ธุรกิจส่วนตัว	31	12.1
อื่นๆ	119	46.5
5. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	103	40.2
5,001-10,000 บาท	48	18.8
10,001-20,000 บาท	40	15.6
มากกว่า 20,001 บาท	18	0.70

จากตารางที่ 4.1 โดยสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 256 รายนั้น ประกอบด้วย เพศชาย 166 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 และเพศหญิง 89 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และมีผู้ไม่ตอบ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 16-25 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 16 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 พบว่าอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นอาชีพอื่นๆ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาเป็นอาชีพรับราชการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

รายการ	$\overline{X}$	SD	จำนวนร้อยละ				
			ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ดี	ไม่ อย่าง มาก
I. ด้านคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก							
1. ความสะอาดของสถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย	3.0	1.0	13 (5.1)	89 (34.8)	69 (26.6)	68 (26.6)	12 (4.7)
2. ความพอเพียงของสถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย	3.0	0.9	9 (3.5)	81 (31.6)	84 (32.8)	65 (25.4)	10 (3.9)
3. ความสะอาดของห้องสุขา	2.6	1.0	6 (2.3)	52 (20.3)	83 (32.4)	80 (31.3)	30 (11.7)
4. ความพอเพียงของห้องสุขา	2.9	0.9	7 (2.7)	65 (25.4)	93 (36.3)	70 (27.3)	15 (5.9)
5. ความถูกสุขลักษณะของห้องน้ำ	2.8	0.9	9 (3.5)	52 (20.3)	96 (37.5)	73 (28.5)	20 (7.8)
6. ความพอเพียงของห้องน้ำ	2.9	0.9	16 (6.3)	53 (20.7)	104 (40.6)	64 (25.0)	14 (5.5)
7. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่จัดบริการในการออกกำลังกาย	3.1	0.9	15 (5.9)	81 (31.6)	87 (34.0)	59 (23.0)	8 (3.1)
8. มาตรฐานของอุปกรณ์ที่จัดบริการในการออกกำลังกาย	3.2	0.8	17 (6.6)	79 (30.9)	111 (43.4)	37 (14.5)	7 (2.7)
9. ความพอเพียงของอุปกรณ์ที่จัดบริการในการออกกำลังกาย	3.2	0.8	19 (7.4)	81 (31.6)	107 (41.8)	38 (14.8)	6 (2.3)
10. ความพอเพียงของสถานที่เล่นกีฬาแต่ละชนิดที่ท่านมาใช้ บริการ	3.3	0.9	21 (8.2)	92 (35.9)	91 (35.5)	39 (15.2)	6 (2.3)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการของ สโมสรกีฬามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

รายการ	$\bar{X}$	SD	จำนวนร้อยละ				
			ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ดี	ไม่ได้ อย่าง มาก
11. ความสะอาดสะดวกสบายของสถานที่เล่นกีฬาแต่ละชนิด ที่ท่านมาใช้บริการ	3.2	0.9	21 (8.2)	81 (31.6)	97 (37.9)	45 (17.6)	6 (2.3)
12. ความพอเพียงของโทรศัพท์สาธารณะ	3.0	0.9	17 (6.6)	63 (24.6)	101 (39.5)	60 (23.4)	9 (3.5)
13. ความเหมาะสมของจุดที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะ	3.1	0.9	15 (5.9)	70 (27.3)	100 (39.1)	59 (23.0)	6 (2.3)
14. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	3.3	0.8	24 (9.4)	83 (32.4)	103 (40.2)	33 (12.9)	4 (1.6)
15. ความสวยงามและร่มรื่นของบริเวณโดยรอบ สโมสรกีฬา ที่ท่านใช้บริการแต่ละชนิดกีฬา	3.0	1.0	16 (6.3)	72 (28.1)	96 (37.5)	50 (19.5)	18 (7.0)
16. ความสะอาดของสถานที่พักผ่อนก่อนและหลังการออกกำลังกาย	3.0	0.9	15 (5.9)	62 (24.2)	102 (39.8)	55 (21.5)	16 (6.3)
17. การไม่ถูกรบกวนจากผู้อื่น เมื่อท่านมาใช้บริการ ณ สถานที่พักผ่อนก่อนและหลังการออกกำลังกาย	3.2	0.9	15 (5.9)	92 (35.9)	86 (33.6)	51 (19.9)	8 (3.1)
18. ความพอเพียงของสถานที่พักผ่อนของสถานที่พักผ่อน ก่อนและหลังออกกำลังกาย	3.2	0.9	14 (5.5)	93 (36.3)	88 (34.4)	50 (19.5)	4 (1.6)
19. ความสะอาดของร้านขายอาหาร และเครื่องดื่ม	3.1	0.8	13 (5.1)	63 (24.6)	119 (46.5)	49 (19.1)	7 (2.7)
20. มาตรฐานของร้านขายอาหาร และเครื่องดื่ม	3.1	0.8	15 (5.9)	69 (27.0)	111 (43.4)	49 (19.1)	7 (2.7)
21. ความพอเพียงของร้านขายอาหาร และเครื่องดื่ม	3.1	0.9	13 (5.1)	80 (31.3)	89 (34.8)	59 (23.0)	10 (3.9)
22. สภาพแวดล้อมของสโมสรกีฬา บรรยากาศและความ สะดวกในการคมนาคม ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	3.2	0.9	21 (8.2)	76 (29.7)	102 (39.8)	40 (15.6)	13 (5.1)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.2	2.1					

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการให้บริการของ สโมสรกีฬามวยปล้ำจังหวัดลำพูน

รายการ	$\bar{X}$	SD	จำนวนร้อยละ				
			ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ดี	ไม่ดี อย่าง มาก
II ด้านคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย							
1. ความเหมาะสมของการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยแก่สมาชิกและทรัพย์สิน	3.1	0.9	13 (5.1)	91 (35.5)	89 (34.8)	45 (17.6)	12 (4.7)
2. ความปลอดภัยของสถานที่ในการเล่นกีฬาแต่ละชนิดที่ท่านมาใช้บริการ	3.3	0.8	12 (4.7)	101 (39.5)	93 (36.3)	39 (15.2)	4 (1.6)
3. สถานที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอ	3.3	0.8	17 (6.6)	91 (35.5)	103 (40.2)	35 (13.7)	5 (2.0)
4. ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	3.2	0.8	16 (6.3)	91 (35.5)	100 (39.1)	36 (14.1)	7 (2.7)
5. ความเหมาะสมของการเปิดไฟตามจุดต่างๆ ภายในสนามกีฬา	3.2	0.8	12 (4.7)	89 (34.8)	102 (39.8)	40 (15.6)	9 (3.5)
6. ความปลอดภัยของการจัดระบบการจราจรในพื้นที่	3.2	0.8	14 (5.5)	96 (37.5)	96 (37.5)	36 (14.1)	7 (2.7)
7. ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องสุขา	3.1	0.9	15 (5.9)	65 (25.4)	111 (43.4)	50 (19.5)	9 (3.5)
8. ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย	3.0	0.9	15 (5.9)	63 (24.6)	110 (43.0)	49 (19.1)	13 (5.1)
9. ความปลอดภัยเมื่อใช้อุปกรณ์กีฬาต่างๆ	3.3	0.8	20 (7.8)	95 (37.1)	100 (39.1)	31 (12.1)	3 (1.2)
10. ความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สิน เมื่อมาใช้บริการในสนามกีฬาก่อนการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	3.2	0.9	19 (7.4)	86 (33.3)	83 (32.4)	52 (20.3)	8 (3.1)
11. ความปลอดภัยในการเดินทางมาใช้บริการที่สนามกีฬา	3.4	0.8	14 (5.5)	108 (42.2)	95 (37.1)	26 (10.2)	5 (2.0)
12. ความปลอดภัยในการมาใช้บริการของสนามกีฬา ในเวลา กลางคืน	3.1	1.0	17 (6.6)	85 (33.2)	80 (31.3)	50 (19.5)	18 (7.0)
13. ความปลอดภัยในการมาใช้บริการของสนามกีฬา ในเวลา กลางวัน	3.4	0.8	19 (7.4)	113 (44.1)	98 (38.3)	16 (6.3)	5 (2.0)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.2	0.7					

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการให้บริการของ สนามกีฬากีฬาการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

รายการ	$\bar{X}$	SD	จำนวนร้อยละ				
			ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ดี	ไม่ ดี อย่าง มาก
III ด้านคุณภาพการให้บริการด้านการบริการทั่วไป							
1. ความสม่ำเสมอต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.3	0.8	12 (4.7)	100 (39.1)	99 (38.7)	29 (11.3)	6 (2.3)
2. ความเต็มใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่	3.3	0.7	8 (3.1)	99 (38.7)	110 (43.0)	28 (10.9)	4 (1.6)
3. ความพร้อมต่อการให้บริการ และอุทิสเวลาของเจ้าหน้าที่	3.2	0.7	8 (3.1)	92 (35.9)	106 (41.4)	38 (14.8)	3 (1.2)
4. การติดต่อ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ ของ สนามกีฬา เพื่อให้ประชาชนทราบ	3.2	0.8	13 (5.1)	87 (34.0)	100 (39.1)	39 (15.2)	7 (2.7)
5. ความมีมนุษยสัมพันธ์ และการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่	3.4	0.8	22 (8.6)	94 (36.7)	94 (36.7)	30 (11.7)	5 (2.0)
6. ความสนใจ และความสามารถ ในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	3.3	0.8	14 (5.5)	96 (37.5)	97 (37.9)	36 (14.1)	5 (2.0)
7. ความสามารถในการให้คำแนะนำ แก่ผู้มาใช้บริการ ใน เรื่องเกี่ยวกับการออกกำลังกายให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจ	3.2	0.9	16 (6.3)	84 (32.8)	105 (41.0)	29 (11.3)	11 (4.3)
8. ความรู้ความสามารถ ในความรู้ทางวิชาการ ของ เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ การสอนกีฬาพื้นฐานให้ผู้มาใช้บริการ	3.2	0.8	12 (4.7)	92 (35.9)	102 (39.8)	36 (14.1)	5 (2.0)
9. ความสะดวกต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.3	0.8	18 (7.0)	85 (33.2)	105 (41.0)	33 (12.9)	4 (1.6)
10. ความเหมาะสมของวัน เวลา ที่เปิดให้บริการสนามกีฬา	3.5	0.8	30 (11.7)	107 (41.8)	79 (30.9)	28 (10.9)	3 (1.2)
11. ความสุภาพ มีธรรยาศัยไมตรี ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อ ผู้ให้บริการ	3.4	0.8	24 (9.4)	99 (38.7)	90 (35.2)	26 (10.2)	5 (2.0)
12. มีการจัดบริการที่หลากหลายให้ผู้มาใช้บริการ เลือกใช้ ออกกำลังกาย	3.2	0.8	21 (8.2)	77 (30.1)	105 (41.0)	37 (14.5)	5 (2.0)
13. ความเหมาะสมของบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	3.4	0.8	17 (6.6)	104 (40.6)	92 (35.9)	25 (9.8)	6 (2.3)

**ตารางที่ 4.2 (ต่อ) จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการให้บริการของ สโมสรกีฬามวยปล้ำ การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน**

รายการ	$\bar{X}$	SD	จำนวนร้อยละ				
			ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ดี	ไม่ดี อย่าง มาก
14. มีการจัดบริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชน	3.2	0.8	14 (5.5)	93 (36.3)	101 (39.5)	33 (12.9)	7 (2.7)
15. ความเที่ยงธรรมในการให้บริการ	3.3	0.8	15 (5.9)	103 (40.2)	88 (34.4)	33 (12.9)	7 (2.7)
16. การให้บริการของ สโมสรกีฬาฯ สามารถสร้างความพึง พอใจให้ท่านได้	3.3	0.9	23 (9.0)	93 (36.3)	84 (32.8)	42 (16.4)	4 (1.6)
17. ความรู้สึกอบอุ่นใจ และมีความสุขเมื่อมาใช้บริการที่ สโมสรกีฬาฯ แห่งนี้	3.3	0.9	20 (7.8)	92 (35.9)	90 (35.2)	37 (14.5)	5 (2.0)
18. ความสนใจ และเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อผู้มาใช้ บริการ	3.3	0.8	17 (6.6)	95 (37.1)	98 (38.3)	32 (12.5)	5 (2.0)
19. ความสะดวกในการชำระค่าบริการในแต่ละครั้งที่มาใช้ บริการ	3.3	0.8	13 (5.1)	94 (36.7)	96 (37.5)	36 (14.1)	4 (1.6)
20. ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.2	0.8	10 (3.9)	96 (37.5)	94 (36.7)	39 (15.2)	7 (2.7)
21. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	3.5	2.1	16 (6.3)	101 (39.5)	96 (37.5)	26 (10.2)	7 (2.7)
22. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำ สโมสรกีฬาฯ ที่ท่านมาใช้บริการ	3.3	0.9	18 (7.0)	93 (36.3)	94 (36.7)	34 (13.3)	9 (3.5)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.3	0.7					

จากตารางที่ 4.2 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ความสะอาดของสถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.7 ระดับไม่ดี
จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.6 ระดับพอใช้ จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.0 ระดับดี
จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.8 และในระดับดีมาก จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.1

2. ความพึงพอใจของสถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.9 ระดับไม่ดี จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.4 ระดับพอใช้ จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.8 ระดับดี จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.6 และในระดับดีมาก จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5

3. ความสะอาดของห้องสุขา

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.7 ระดับไม่ดี จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.3 ระดับพอใช้ จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.4 ระดับดี จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.3 และในระดับดีมาก จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3

4. ความพอเพียงของห้องสุขา

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.9 ระดับไม่ดี จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.3 ระดับพอใช้ จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.3 ระดับดี จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.4 และในระดับดีมาก จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7

5. ความถูกสุขลักษณะของห้องน้ำ

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.8 ระดับไม่ดี จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.5 ระดับพอใช้ จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 ระดับดี จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.3 และในระดับดีมาก จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5

6. ความพอเพียงของห้องน้ำ

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5 ระดับไม่ดี จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 ระดับพอใช้ จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.6 ระดับดี จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.7 และในระดับดีมาก จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3

7. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่จัดบริการในการออกกำลังกาย

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.1 ระดับไม่ดี จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.0 ระดับพอใช้ จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.0 ระดับดี จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.6 และในระดับดีมาก จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.9

8. มาตรฐานของอุปกรณ์ที่จัดบริการในการออกกำลังกาย

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 ระดับไม่ดี จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.5 ระดับพอใช้ จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.4 ระดับดี จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.9 และในระดับดีมาก จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.6

9. ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่จัดบริการในการออกกำลังกาย

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 ระดับไม่ดี จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.8 ระดับพอใช้ จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.8 ระดับดี จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.6 และในระดับดีมาก จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.4

10. ความเพียงพอของสถานที่เล่นกีฬาแต่ละชนิดที่ท่านมาใช้บริการ

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 ระดับไม่ดี จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.8 ระดับพอใช้ จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.8 ระดับดี จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.6 และในระดับดีมาก จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.4

11. ความสะอาด สะดวกสบายของสถานที่เล่นกีฬาแต่ละชนิดที่ท่านมาใช้บริการ

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 ระดับไม่ดี จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.6 ระดับพอใช้ จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.9 ระดับดี จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.6 และในระดับดีมาก จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.2

12. ความพอเพียงของโทรศัพท์สาธารณะ

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5 ระดับไม่ดี จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.4 ระดับพอใช้ จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.5 ระดับดี จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.6 และในระดับดีมาก จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.6

13. ความเหมาะสมของจุดที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะ

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 ระดับไม่ดี จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.0 ระดับพอใช้ จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.1 ระดับดี จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.3 และในระดับดีมาก จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.9

14. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 ระดับไม่ดี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.9 ระดับพอใช้ จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.2 ระดับดี จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.4 และในระดับดีมาก จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.4

15. ความสวยงามและร่มรื่นของบริเวณโดยรอบสนามกีฬาฯ ที่ท่านใช้บริการแต่ละชนิดกีฬา

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0 ระดับไม่ดี จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.5 ระดับพอใช้ จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 ระดับดี จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.1 และในระดับดีมาก จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3

16. ความสะอาดของสถานที่พักผ่อนก่อนและหลังการออกกำลังกาย

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3 ระดับไม่ดี จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.5 ระดับพอใช้ จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.8 ระดับดี จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.2 และในระดับดีมาก จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.9

17. การไม่ถูกรบกวนจากผู้อื่น เมื่อท่านมาใช้บริการ ณ สถานที่พักผ่อนก่อนและหลังการออกกำลังกาย

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.1 ระดับไม่ดี จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.9 ระดับพอใช้ จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.6 ระดับดี จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.9 และในระดับดีมาก จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.9

18. ความพอเพียงของสถานที่พักผ่อนก่อนและหลังการออกกำลังกาย

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 ระดับไม่ดี จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.5 ระดับพอใช้ จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.4 ระดับดี จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.3 และในระดับดีมาก จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5

19. ความสะอาดของร้านขายอาหารและเครื่องดื่ม

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 ระดับไม่ดี จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.1 ระดับพอใช้ จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.5 ระดับดี จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.6 และในระดับดีมาก จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.1

20. มาตรฐานของร้านขายอาหารและเครื่องดื่ม

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 ระดับไม่ดี จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.1 ระดับพอใช้ จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.4 ระดับดี จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.0 และในระดับดีมาก จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.9

21. ความพอเพียงของร้านขายอาหารและเครื่องดื่ม

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.9 ระดับไม่ดี จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.0 ระดับพอใช้ จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.8 ระดับดี จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.3 และในระดับดีมาก จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.1

22. สภาพแวดล้อมของสนามกีฬา บรรยากาศและความสะดวกในการคมนาคม ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.1 ระดับไม่ดี จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.6 ระดับพอใช้ จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.8 ระดับดี 39.8 ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 29.7 และในระดับดีมาก จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.2

คุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย

1. ความเหมาะสมของการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยแก่สมาชิกและทรัพย์สิน
มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.7 ระดับไม่ดี
จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.6 ระดับพอใช้ จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.8 ระดับดี
จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.5 และในระดับดีมาก จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.1
2. ความปลอดภัยของสถานที่ในการเล่นกีฬาแต่ละชนิดที่ท่านมาใช้บริการ
มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 ระดับไม่ดี
จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.2 ระดับพอใช้ จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.3 ระดับดี
จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.5 และในระดับดีมาก จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.7
3. สถานที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอ
มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 ระดับไม่ดี
จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.7 ระดับพอใช้ จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.2 ระดับดี
จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.5 และในระดับดีมาก จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.6
4. ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ
มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 ระดับไม่ดี
จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.1 ระดับพอใช้ จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.1 ระดับดี
จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.5 และในระดับดีมาก จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3
5. ความเหมาะสมของการเปิดไฟตามจุดต่างๆ ภายในสนามกีฬา
มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5 ระดับไม่ดี
จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.6 ระดับพอใช้ จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.8 ระดับดี
จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.8 และในระดับดีมาก จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.7
6. ความปลอดภัยของการจัดระบบการจราจรในพื้นที่
มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 ระดับไม่ดี
จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.1 ระดับพอใช้ จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 ระดับดี
จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 และในระดับดีมาก จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5
7. ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องสุขา
มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5 ระดับไม่ดี
จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.5 ระดับพอใช้ จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.4 ระดับดี
จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.4 และในระดับดีมาก จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.9

8. ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ใช้อย่างมาก จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.1 ระดับไม่ดี จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.1 ระดับพอใช้ จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.0 ระดับดี จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.6 และในระดับดีมาก จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.9

9. ความปลอดภัยเมื่อใช้อุปกรณ์กีฬาต่างๆ

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ใช้อย่างมาก จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.2 ระดับไม่ดี จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.1 ระดับพอใช้ จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.1 ระดับดี จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.1 และในระดับดีมาก จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.8

10. ความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สิน เมื่อมาใช้บริการในสนามกีฬากอล์ฟการบริหาร ส่วนจังหวัดลำพูน

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ใช้อย่างมาก จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.1 ระดับไม่ดี จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.3 ระดับพอใช้ จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.4 ระดับดี จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.6 และในระดับดีมาก จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.4

11. ความปลอดภัยในการเดินทางมาใช้บริการที่สนามกีฬา

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ใช้อย่างมาก จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 ระดับไม่ดี จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.2 ระดับพอใช้ จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.1 ระดับดี จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.2 และในระดับดีมาก จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5

12. ความปลอดภัยในการมาใช้บริการของสนามกีฬาฯ ในเวลากลางคืน

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ใช้อย่างมาก จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0 ระดับไม่ดี จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.5 ระดับพอใช้ จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.3 ระดับดี จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.2 และในระดับดีมาก จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.6

13. ความปลอดภัยในการมาใช้บริการของสนามกีฬาฯ ในเวลากลางวัน

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ใช้อย่างมาก จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 ระดับไม่ดี จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3 ระดับพอใช้ จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.3 ระดับดี จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.1 และในระดับดีมาก จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.4

คุณภาพการให้บริการด้านบริการทั่วไป

1. ความสม่ำเสมอต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 ระดับไม่ดี จำนวน 2.9 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.3 ระดับพอใช้ จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.7 ระดับดี จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.1 และในระดับดีมาก จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.7

2. ความเต็มใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 ระดับไม่ดี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.9 ระดับพอใช้ จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.0 ระดับดี จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.7 และในระดับดีมาก จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.1

3. ความพร้อมต่อการให้บริการ และอุทิสเวลาของเจ้าหน้าที่

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.2 ระดับไม่ดี จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.8 ระดับพอใช้ จำนวน 106 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.4 ระดับดี จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.9 และในระดับดีมาก จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.1

4. การติดต่อ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ ของสนามกีฬาฯ เพื่อให้ประชาชนทราบ

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 ระดับไม่ดี จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.2 ระดับพอใช้ จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.1 ระดับดี จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.0 และในระดับดีมาก จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.1

5. ความมีมนุษยสัมพันธ์ และการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 ระดับไม่ดี จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.7 ระดับพอใช้ จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.7 ระดับดี จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.7 และในระดับดีมาก จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.6

6. ความสนใจ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 ระดับไม่ดี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.1 ระดับพอใช้ จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.9 ระดับดี จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 และในระดับดีมาก จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5

7. ความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ ในเรื่องเกี่ยวกับการออกกำลังกาย ให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจ

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3 ระดับไม่ดี จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.3 ระดับพอใช้ จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.0 ระดับดี จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.8 และในระดับดีมาก จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3

8. ความรู้ความสามารถในความรู้ทางวิชาการ ของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับการสอนกีฬาพื้นฐาน ให้ผู้มาใช้บริการ ปร

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 ระดับไม่ดี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.1 ระดับพอใช้ จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.8 ระดับดี จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.9 และในระดับดีมาก จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.7

9. ความสะดวกต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 ระดับไม่ดี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.9 ระดับพอใช้ จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.0 ระดับดี จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.2 และในระดับดีมาก จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0

10. ความเหมาะสมของวัน เวลา ที่เปิดให้บริการสนามกีฬา

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.2 ระดับไม่ดี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.9 ระดับพอใช้ จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.9 ระดับดี จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.8 และในระดับดีมาก จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.7

11. ด้านความสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้ให้บริการ

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 ระดับไม่ดี จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.2 ระดับพอใช้ จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.2 ระดับดี จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.7 และในระดับดีมาก จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.4

12. มีการจัดบริการที่หลากหลายให้ผู้มาใช้บริการ เลือกใช้ออกกำลังกาย

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 ระดับไม่ดี จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.5 ระดับพอใช้ จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.0 ระดับดี จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.1 และในระดับดีมาก จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.2

13. ความเหมาะสมของบุคลากรภาพของผู้ให้บริการ ปรากฏดังนี้ มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.3 ระดับไม่ดี จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.8 ระดับพอใช้ จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.9 ระดับดี จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.6 และในระดับดีมาก จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.6

14. มีการจัดบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 ระดับไม่ดี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.9 ระดับพอใช้ จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.5 ระดับดี จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.3 และในระดับดีมาก จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5

ความเที่ยงธรรมในการให้บริการ

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 ระดับไม่ดี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.9 ระดับพอใช้ จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.4 ระดับดี จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.2 และในระดับดีมาก จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.9

15. การให้บริการของสนามกีฬา สามารถสร้างความพึงพอใจให้ท่านได้

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 ระดับไม่ดี จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.4 ระดับพอใช้ จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.8 ระดับดี จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.3 และในระดับดีมาก จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0

16. ความรู้สึกอบอุ่นใจ และมีความสุขเมื่อมาใช้บริการที่สนามกีฬาแห่งนี้

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 ระดับไม่ดี จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.5 ระดับพอใช้ จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.2 ระดับดี จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.9 และในระดับดีมาก จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.8

17. ความสนใจ และเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อผู้มาใช้บริการ

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.0 ระดับไม่ดี จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 ระดับพอใช้ จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.3 ระดับดี จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.1 และในระดับดีมาก จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.6

18. ความสะดวกในการชำระค่าบริการในแต่ละครั้งที่มาใช้บริการ

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 ระดับไม่ดี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.1 ระดับพอใช้ จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 ระดับดี จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.7 และในระดับดีมาก จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.1

19. ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 ระดับไม่ดี จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.2 ระดับพอใช้ จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.7 ระดับดี จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 และในระดับดีมาก จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.9

20. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 ระดับไม่ดี จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.2 ระดับพอใช้ จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.5 ระดับดี จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.5 และในระดับดีมาก จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3

22. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำ สนามกีฬาฯ ที่ท่านมาใช้บริการ

มีระดับคุณภาพในระดับไม่ดีมาก จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5 ระดับไม่ดี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.3 ระดับพอใช้ จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.7 ระดับดี จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.3 และในระดับดีมาก จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

คุณภาพการบริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	$\bar{X}$	SD
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. ความสะอาดของสถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย	3.0	1.0
2. ความพอเพียงของสถานที่สำหรับเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย	3.0	0.9
3. ความสะอาดของห้องสุขา	2.6	1.0
4. ความพอเพียงของห้องสุขา	2.9	0.9
5. ความถูกสุขลักษณะของห้องน้ำ	2.8	0.9
6. ความพอเพียงของห้องน้ำ	2.9	0.9
7. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่จัดบริการในการออกกำลังกาย	3.1	0.9
8. มาตรฐานของอุปกรณ์ที่จัดบริการในการออกกำลังกาย	3.2	0.8
9. ความพอเพียงของอุปกรณ์ที่จัดบริการในการออกกำลังกาย	3.2	0.8
10. ความพอเพียงของสถานที่เล่นกีฬาแต่ละชนิดที่ท่านมาใช้บริการ	3.3	0.9
11. ความสะอาดสะดวกสบายของสถานที่เล่นกีฬาแต่ละชนิดที่ท่านมาใช้บริการ	3.2	0.9
12. ความพอเพียงของโทรศัพท์สาธารณะ	3.0	0.9
13. ความเหมาะสมของจุดที่ตั้งโทรศัพท์สาธารณะ	3.1	0.9
14. ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ	3.3	0.8
15. ความสวยงามและร่มรื่นของบริเวณโดยรอบ สนามกีฬา ที่ท่านใช้บริการแต่ละชนิดกีฬา	3.0	1.0
16. ความสะอาดของสถานที่พักผ่อนก่อนและหลังการออกกำลังกาย	3.0	1.0
17. ความพอเพียงของสถานที่พักผ่อนก่อนและหลังการออกกำลังกาย	3.0	1.0
18. ความพอเพียงของสถานที่พักผ่อนก่อนและหลังการออกกำลังกาย	3.2	0.8
18. ความสะอาดของร้านขายอาหาร และเครื่องดื่ม	3.1	0.8
19. มาตรฐานของร้านขายอาหาร และเครื่องดื่ม	3.1	0.8
20. ความพอเพียงของร้านขายอาหาร และเครื่องดื่ม	3.1	0.9
21. สภาพแวดล้อมของสนามกีฬา บรรยากาศและความสะดวกในการคมนาคม ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	3.2	0.9
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.2	2.1

ตารางที่ 4.3 (ต่อ) การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

คุณภาพการบริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	$\bar{X}$	SD
คุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย		
1. ความเหมาะสมของการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยแก่สมาชิกและทรัพย์สิน	3.1	0.9
2. ความปลอดภัยของสถานที่ในการเล่นกีฬาแต่ละชนิดที่ท่านมาใช้บริการ	3.3	0.8
3. สถานที่จอดรถมีแสงสว่างเพียงพอ	3.3	0.8
4. ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	3.2	0.8
5. ความเหมาะสมของการเปิดไฟตามจุดต่างๆ ภายในสนามกีฬา	3.2	0.8
6. ความปลอดภัยของการจัดระบบการจราจรในพื้นที่	3.2	0.8
7. ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องสุขา	3.1	0.9
8. ความปลอดภัยเมื่อใช้บริการห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย	3.0	0.9
9. ความปลอดภัยเมื่อใช้อุปกรณ์กีฬาต่างๆ	3.3	0.8
10. ความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สิน เมื่อมาใช้บริการในสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	3.2	0.9
11. ความปลอดภัยในการเดินทางมาใช้บริการที่สนามกีฬา	3.4	0.8
12. ความปลอดภัยในการมาใช้บริการของสนามกีฬา ในเวลา กลางคืน	3.1	1.0
13. ความปลอดภัยในการมาใช้บริการของสนามกีฬา ในเวลา กลางวัน	3.4	0.8
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.2	0.7
คุณภาพการบริการด้านบริการทั่วไป		
1. ความสม่ำเสมอต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.3	0.8
2. ความเต็มใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่	3.3	0.7
3. ความพร้อมต่อการให้บริการ และอุทิสเวลาของเจ้าหน้าที่	3.2	0.7
4. การติดต่อ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ ของสนามกีฬา เพื่อให้ประชาชนทราบ	3.2	0.8
5. ความมีมนุษยสัมพันธ์ และการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	3.4	0.8
6. ความสนใจ และความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.3	0.8
7. ความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ ในเรื่องเกี่ยวกับการออกกำลังกายให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจ	3.2	0.9
8. ความรู้ความสามารถในความรู้ทางวิชาการ ของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับการสอนกีฬาพื้นฐานให้ผู้มาใช้บริการ	3.2	0.8
9. ความสะดวกต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.3	0.8

ตารางที่ 4.3 (ต่อ) การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

คุณภาพการบริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	$\bar{X}$	SD
10. ความเหมาะสมของวัน เวลา ที่เปิดให้บริการสนามกีฬา	3.5	0.8
11. ความสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้ใช้บริการ	3.4	0.8
12. มีการจัดบริการที่หลากหลายให้ผู้มาใช้บริการ เลือกใช้ออกกำลังกาย	3.2	0.8
13. ความเหมาะสมของบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	3.4	0.8
14. มีการจัดบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	3.2	0.8
15. ความเที่ยงธรรมในการให้บริการ	3.3	0.8
16. การให้บริการของ สนามกีฬาฯ สามารถสร้างความพึงพอใจให้ท่านได้	3.3	0.9
17. ความรู้สึกอบอุ่นใจ และมีความสุขเมื่อมาใช้บริการที่สนามกีฬาฯ แห่งนี้	3.3	0.9
18. ความสนใจ และเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อผู้มาใช้บริการ	3.3	0.8
19. ความสะดวกในการชำระค่าบริการในแต่ละครั้งที่มาใช้บริการ	3.3	0.8
20. ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.2	0.8
21. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	3.5	2.1
22. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำ สนามกีฬาฯ ที่ท่านมาใช้บริการ	3.3	0.9
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.3	0.7

จากตารางที่ 4.3 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1.) ค่าเฉลี่ยโดยรวมของคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวกของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน อยู่ในระดับพอใช้ คือมี ค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.2 โดยคุณภาพการให้บริการที่มีระดับสูงสุด ได้แก่ ความพอเพียงของสถานที่เล่นกีฬาแต่ละชนิดที่ท่านมาใช้บริการ และความพอเพียงของสถานที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.3

2.) ค่าเฉลี่ยโดยรวมของคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัยของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน อยู่ในระดับพอใช้ คือมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.2 โดยคุณภาพการให้บริการที่มีระดับสูงสุด ได้แก่ ความปลอดภัยในการเดินทางมาใช้บริการที่สนามกีฬาฯ และความปลอดภัยในการมาใช้บริการของสนามกีฬาฯ ในเวลากลางวัน มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.4

3.) ค่าเฉลี่ยโดยรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการบริการ ของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน อยู่ในระดับพอใช้ คือมีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.3 โดยคุณภาพการให้บริการที่มีระดับสูงสุด ได้แก่ ความเหมาะสมของวัน เวลา ที่เปิดให้บริการสนามกีฬาฯ และความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.5

ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริหาร ของการให้บริการของ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	SD
1. คุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.2	2.1
2. คุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย	3.2	0.7
3. คุณภาพการให้บริการด้านการบริการ	3.3	0.7
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.2	0.7

จากตารางที่ 4.4 ข้างต้นอาจสรุปได้ว่า การให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน โดยรวมแล้วอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.2$) โดยกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า การให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พอใช้ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.2 และ 3.3 ตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับการมาใช้บริการ
สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน**

การวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับการมาใช้บริการ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.5 ดังนี้

**ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของ ความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการ
ได้รับการมาใช้บริการ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน**

รายการ	จำนวน (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1. ใช้สนามกีฬา แห่งนี้เป็นสถานที่ในการออกกำลังกาย	76 (29.7)	99 (38.7)	64 (25.0)	7 (2.7)	3 (1.2)
2. สามารถทำการออกกำลังกาย หรือเล่นกีฬาได้เป็นประจำ	63 (24.6)	115 (44.9)	60 (23.4)	6 (2.3)	4 (1.6)
3. ได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	61 (23.8)	100 (39.1)	73 (28.5)	10 (3.9)	5 (2.0)
4. ได้รับบริการตามที่ต้องการ	60 (23.4)	94 (36.7)	70 (27.3)	15 (5.9)	7 (2.7)
5. มีประเภทกีฬา ที่หลากหลายให้ประชาชนได้เลือกออกกำลังกาย	64 (25.0)	98 (38.3)	66 (25.8)	16 (6.3)	2 (0.8)
6. มีอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายที่ทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	59 (23.0)	90 (35.2)	79 (30.9)	15 (5.9)	3 (1.2)
7. มีครู หรือเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ หรือสอนวิธีการออกกำลังกายในแต่ละประเภทให้ถูกต้อง	56 (21.9)	84 (32.8)	85 (33.2)	18 (7.0)	3 (1.2)
8. ได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	53 (20.7)	104 (40.6)	70 (27.3)	14 (5.5)	6 (2.3)
9. มีความรู้เกี่ยวกับการเล่นกีฬาอย่างถูกต้อง	59 (23.0)	98 (38.3)	75 (29.3)	12 (4.7)	4 (1.6)
10. ได้รับบริการที่เสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	61 (23.8)	92 (35.9)	72 (28.1)	15 (5.9)	5 (2.0)

ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และความต้องการของผู้บริการที่ต้องการได้รับจากการมาใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

ความคาดหวัง และความต้องการ	$\bar{X}$	SD
1. ใช้สนามกีฬาฯ แห่งนี้เป็นสถานที่ในการออกกำลังกาย	3.9	0.8
2. สามารถทำการออกกำลังกาย หรือเล่นกีฬาได้เป็นประจำ	3.9	0.8
3. ได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	3.8	0.9
4. ได้รับบริการตามที่ต้องการ	3.7	0.9
5. มีประเภทกีฬา ที่หลากหลายให้ประชาชนได้เลือกออกกำลังกาย	3.8	0.9
6. มีอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายที่ทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	3.7	0.9
7. มีครู หรือเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ หรือสอนวิธีการออกกำลังกายในแต่ละประเภทให้ถูกต้อง	3.6	0.9
8. ได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่	3.7	0.9
9. มีความรู้เกี่ยวกับการเล่นกีฬาอย่างถูกต้อง	3.7	0.9
10. ได้รับบริการที่เสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	3.7	0.9
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.8	0.7

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับจากการมาใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน โดยรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างมาคาดหวังและต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.8$) เมื่อพิจารณาความคาดหวัง และต้องการในแต่ละประเด็นแล้วจะเห็นว่า ทุกข้อกลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวัง และความต้องการอยู่ในระดับมาก ทุกประเด็น โดยมีความคาดหวัง และต้องการมากที่สุดคือ ต้องการใช้สนามกีฬาฯ แห่งนี้เป็นสถานที่ในการออกกำลังกาย และสามารถทำการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาได้เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.9 ต้องการได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และมีประเภทกีฬาที่หลากหลายให้ประชาชนได้เลือกออกกำลังกาย ($\bar{X} = 3.8$) เป็นต้น

ตารางที่ 4.7 ปัญหา และอุปสรรคที่ผู้ใช้บริการมาใช้ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

ปัญหาและอุปสรรค	ไม่ตอบ	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา
1. ผู้บริหารไม่ให้ความสนใจ ที่จะปรับปรุงพัฒนา สนามกีฬาให้เป็นสถานที่ออกกำลังกายของประชาชนอย่างแท้จริง	55 (21.51)	104 (40.6)	97 (37.9)
2. เจ้าหน้าที่มีน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	49 (19.2)	124 (48.4)	83 (32.4)
3. สาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ไม่เพียงพอ	50 (19.5)	122 (47.7)	84 (32.8)
4. สนามกีฬา เก้า ชำรุด ทรุดโทรม	49 (19.2)	137 (53.5)	70 (27.3)
5. อุปกรณ์สำหรับใช้ในการเล่นกีฬา เก้า ชำรุด ไม่เพียงพอ	50 (19.5)	120 (46.9)	86 (33.6)
6. สนามกีฬาฯ ยังล่าช้ายังไม่ได้รับการพัฒนา	49 (19.2)	132 (51.6)	75 (29.3)
7. ไม่มีครู หรือผู้รู้คอยให้คำแนะนำถึงวิธีเล่นกีฬาที่ถูกต้อง	49 (19.2)	128 (50.0)	79 (30.9)
8. ขาดแคลนอุปกรณ์กีฬา สำหรับบริการประชาชน / ทูมชน	50 (19.5)	127 (49.6)	79 (30.9)
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	50 (19.5)	124 (48.4)	82 (31.9)

จากตารางที่ 4.7 สามารถสรุปได้คือ คะแนนสูงสุด 8 คะแนน ต่ำสุด 0 ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88 ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน โดยให้ค่าคำตอบ มีปัญหา 1 คะแนน สำหรับที่ตอบว่าไม่มีปัญหา และไม่ตอบให้ 0 คะแนน และทำผลคะแนนมาแปลจากการคำนวณตามสูตรอันตรภาคชั้นเท่ากับ

$$\frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\frac{8 - 0}{3} = 2.66$$

กำหนดเกณฑ์ความหมายดังนี้

ค่าคะแนน	0.00 – 1.60 หมายถึง	ไม่มีปัญหา/มีปัญหาเล็กน้อยมาก
ค่าคะแนน	1.61 – 3.20 หมายถึง	มีปัญหาเล็กน้อย
ค่าคะแนน	3.21 – 4.80 หมายถึง	มีปัญหาปานกลาง
ค่าคะแนน	4.81 – 6.40 หมายถึง	มีปัญหาค่อนข้างมาก-มาก
ค่าคะแนน	6.41 – 8.00 หมายถึง	มีปัญหามากที่สุด

จากเกณฑ์การให้คะแนนที่กล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าการมาใช้บริการที่สนามกีฬาองค์การส่วนบริหารส่วนจังหวัดลำพูน โดยรวมมีปัญหาในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย = 3.88)

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีความมากที่สุดคือ สนามกีฬาองค์การส่วนบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เก่า ชำรุด ทรุดโทรม ปัญหารองลงมาคือ สนามกีฬาองค์การส่วนบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ยังล้าสมัย ไม่ได้ได้รับการพัฒนา ปัญหาต่อมา คือ ไม่มีครู หรือ ผู้รู้คอยให้คำแนะนำถึงวิธีการเล่นกีฬาที่ถูกต้อง และขาดแคลนอุปกรณ์กีฬา สำหรับบริการประชาชน และชุมชนเป็นต้น

ตารางที่ 4.8 คาดหวัง และความต้องการอื่นๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับจากการให้บริการ ของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน (สรุปจากคำถามปลายเปิด)

ลำดับ	ความคาดหวังและความต้องการ
1	ปรับปรุงสนามฟุตบอล
2	อยากให้เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ดูแลสนามกีฬาทุกชนิด + ปรับปรุงและพัฒนา
3	อยากให้สนับสนุนเรื่องกีฬาเพื่อให้จังหวัดลำพูนมีนักกีฬามีชื่อเสียงเยอะ ๆ
4	ควรจะมีน้ำและของที่ระลึก
5	ควรจะมีถังขยะเยอะ ๆ และควรจะมีถังเก็บข้าว
6	ไม่อยากให้ใช้สนามกีฬาเป็นที่จัดงานต่าง ๆ
7	ให้เพิ่มจุดสูบน้ำออกจากสนามกีฬาให้มากขึ้น
8	อยากให้สนามบาสดีกว่านี้ เพราะมันลื่นมาก
9	ควรมีโทรทัศน์สาธารณะ
10	ควรมีการจัดสร้างบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมให้พอเหมาะ ความสะอาดของอาคารต่าง ๆ และห้องน้ำ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า
11	อยากได้สนามที่ดีและมาตรฐาน
12	อยากได้คู่มือที่ดีกว่านี้
13	ควรมีลานจอดรถอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย
14	อุปกรณ์ที่ทันสมัย และคำแนะนำจากผู้รอบรู้ในชนิดกีฬานั้น ๆ

ตารางที่ 4.8 (ต่อ) คาดหวัง และความต้องการอื่นๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับจากการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน(สรุปจากคำถามปลายเปิด)

ลำดับ	ความคาดหวังและความต้องการ
15	ควรขยายสนามวอลเลย์บอลให้มีหลาย ๆ สนาม และขยายพื้นที่สนามกีฬา จังหวัดลำพูน
16	ปรับปรุงสนามเปตอง เพราะโดนน้ำท่วมขัง
17	ให้ซ่อมแซมบางสิ่งชำรุดไป และเปิดไฟในทางที่รถวิ่งบ้าง
18	โรงยิมแบดมินตันไม่สะอาด ห้องน้ำไม่มีไฟ
19	ควรมีการแข่งขันกีฬาทุก ๆ เดือน
20	มีอุปกรณ์สำรองที่ได้มาตรฐานสากลให้บริการ
21	มีความปลอดภัย สะอาด มีบริการดี ๆ มีครูฝึกเยอะ ๆ
22	อยากให้มีของขายมากกว่านี้

สถิติการใช้สนามกีฬาจังหวัดลำพูนปี 2547-2548

ที่	สนาม	สถิติการใช้สนาม					
		ปี 2547			ปี 2548		
		แข่งขัน (ครั้ง/ปี)	อบรม (ครั้ง/ปี)	อื่น ๆ (ครั้ง/ปี)	แข่งขัน (ครั้ง/ปี)	อบรม (ครั้ง/ปี)	อื่น ๆ (ครั้ง/ปี)
1	ฟุตบอล	55	14	2	25	14	3
2	บาสเกตบอล	30	14	-	16	13	-
3	วอลเลย์บอล	27	14	-	28	13	-
4	ตะกร้อ	38	14	-	29	13	-
5	เปตอง	4	14	-	12	-	-
6	เทนนิส	4	2	3	18	13	-
7	แบดมินตัน	18	14	2	21	13	-
8	ลานเอนกประสงค์	10	10	3	3	2	18
9	โรงยิมเอนกประสงค์	44	20	3	59	13	2

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการมาใช้บริการที่ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

ตารางที่ 4.9 ปัญหาและอุปสรรคอื่นๆ ที่ผู้ใช้บริการพบ จากการให้บริการ ของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน (สรุปจากคำถามปลายเปิด)

ลำดับ	ปัญหาและอุปสรรค
1	ถนนหน้าสนามเทนนิสเป็นดินแดงเวลาฝนตกทำให้เป็นโคลน
2	ปัญหาขยะและความไม่ปลอดภัยในทรัพย์สิน
3	อุปกรณ์ไม่เพียงพอ เก้าอี้ชุดโถม
4	โรงยิมสกปรก
5	ควรเตรียมสถานที่ในการแข่งขันให้ดีกว่านี้
6	ไฟฟ้าไม่เพียงพอ
7	มีคนต่างถิ่นมาปัสสาวะในที่ออกกกำลังกายเบดมินตันและขโมยสิ่งของบางอย่างไปบ้างก็มี
8	น้ำท่วมข้างสนามเบตอง
9	ไม่มีที่สำหรับจอดรถและจอดรถไม่เป็นระเบียบ
10	สนามกีฬารกมาก ๆ
11	มีการจัดงานหารายได้มากเกินไปทำให้ทัศนียภาพเสีย
12	สนามเสียหายทุกครั้งที่มีการจัดงาน
13	ขาดผู้ดูแลรักษา
14	หญ้าในสนามตาย แห้งแล้ง

ตารางที่ 4.10 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ ของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน (สรุปจากคำถามปลายเปิด)

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
1	ปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดขึ้นและควรมีไฟฟ้า
2	อยากให้มีสนามเทนนิสมากขึ้น
3	อยากให้มีการทำความสะอาดสนามกีฬามากขึ้น ทาสีใหม่
4	ควรมีคนเก็บบอลให้เด็กกีฬา
5	ควรมีถังขยะให้มากกว่านี้
6	อุปกรณ์กีฬาควรมีให้ครบ
7	ไม่ควรใช้สนามในการจัดงาน

ตารางที่ 4.10 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ ของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วน
จังหวัดลำพูน (สรุปจากคำถามปลายเปิด)

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ
8	ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้คนมาเล่นกีฬากันเยอะ ๆ
9	ให้ความปลอดภัยมากกว่าที่มีอยู่
10	ปรับปรุงสนามเปตอง
11	ควรมีคนดูแลรักษาตลอด
12	มีแหล่งบริการที่ดีขึ้นกว่านี้
13	ไม่ควรจัดเวทีคอนเสิร์ตในสนามกีฬา
14	ควรมีการปรับปรุงแก้ไขให้เร็วที่สุดในทุก ๆ ด้าน
15	รั้วรอบทางทิศใต้ของสนามต้องปรับปรุง
16	อยากให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสนใจกับการทำงานของตนเองอย่างจริงจัง

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน 2 ข้อดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 คือ “ความคาดหวังของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อ
คุณภาพบริการ” โดยใช้ Pearson Correlation หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว

ในการกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ มีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

ตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป	หมายถึง ความสัมพันธ์สูงมาก
0.60-0.79	หมายถึง มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง- สูง
0.40-0.59	หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.20-0.39	หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.01-0.19	หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำมาก

ตารางที่ 4.11 ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ ระหว่างความคาดหวังของผู้บริการ และคุณภาพการบริการ

ความคาดหวัง		P-Value
ค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ (r)		
คุณภาพการบริการ (รวมทุกด้าน)	0.7	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง- สูง

โดยผลการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ ระหว่างความคาดหวังของผู้บริการ และคุณภาพการบริการ โดยอยู่ที่คะแนน 0.7 เพราะฉะนั้น สมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าความคาดหวังของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการจึงมีความสอดคล้องกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในตารางที่ 4.10

สมมติฐานข้อที่ 2 คือ “ คุณภาพการให้บริการของสนามกีฬากลางการบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับต่ำ ” ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของสนามกีฬากลางการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเปรียบเทียบข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ (T-Test) ในการทดสอบโดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 0.01***

การพิสูจน์สมมติฐานเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของสนามกีฬากลางการบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับต่ำ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยในการทดสอบไว้ที่ 2.60 ดังนั้นจึงได้กำหนดสมมติฐานทางสถิติไว้ดังนี้

H_0 : ประชาชนผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการของสนามกีฬากลางการบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับต่ำ ถ้าค่าเฉลี่ยเท่ากับหรือน้อยกว่า 2.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ $H_0 : \bar{x} \leq 2.60$

H_1 : ประชาชนผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการของสนามกีฬากลางการบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับไม่ต่ำ ถ้าค่าเฉลี่ยมากกว่า 2.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ $H_1 : \bar{x} > 2.60$

*** ใช้ T-Test (One Sample Test – ในระดับ 0.01)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

(N = 256)

คุณภาพการบริการและความคาดหวัง	$\bar{X}$	SD	จำนวน	ค่าสถิติ t	ระดับ นัยสำคัญ (Sig.)
1. คุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.2	2.1	256	8.38	0.00
2. คุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย	3.2	0.7	256	4.57	0.00
3. คุณภาพการให้บริการด้านการบริการ	3.3	0.7	256	6.86	0.00
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.2	0.7	256	4.57	0.00

จากตารางที่ 4.11 คุณภาพการให้บริการของสนามกีฬากองการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน โดยภาพรวมพบว่า ในการทดสอบค่าเฉลี่ยค่ากลางแล้ว พบว่าสถิติ T-Test มีค่าเท่ากับ 4.57 ค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.2 และมีนัยสำคัญ (Significant) เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการของสนามกีฬากองการบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับพอใช้

ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงคุณภาพการ ให้บริการของสนามกีฬากองการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ตาม ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการของสนามกีฬากองการบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับปานกลาง จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬากองการบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับไม่ต่ำ