

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 สมมติฐาน	6
1.4 ขอบเขตการศึกษา	7
1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา	8
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิด และหลักการให้บริการ	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	15
2.3 ทฤษฎีความคาดหวัง	19
2.4 บทบาท อำนาจ และภารกิจของการกีฬาแห่งประเทศไทย	22
2.5 ภารกิจ และบริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	29
2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	35
3.1 รูปแบบการวิจัย	35
3.2 วิธีดำเนินการวิจัย	35
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	38
ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัด41	
ตอนที่ 3 คาดคาดหวัง และต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับการ มาใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	59
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคที่ผู้ใช้บริการได้รับการ มาใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	64
ตอนที่ 5 การทดสอบสมมุติฐาน	65
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
5.1 สรุปผลการวิจัย	68
5.2 อภิปรายผล	70
5.3 ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเรื่องคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การ บริหารส่วนจังหวัดลำพูน	75
ประวัติผู้เขียน	82

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
4.2	จำนวนร้อยละของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	41
4.3	การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	55
4.4	การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของการให้บริการของ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	58
4.5	จำนวนร้อยละของความคาดหวัง และความต้องการของผู้บริการที่ต้องการ ได้รับการมาใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	59
4.6	การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และความต้องการของผู้บริการที่ต้องการ ได้รับการมาใช้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	60
4.7	ปัญหา และอุปสรรคที่ผู้มาใช้บริการมาใช้ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	61
4.8	ความคาดหวัง และความต้องการอื่นๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับการ การให้บริการของ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	62
4.9	ปัญหา และอุปสรรคอื่นๆ ที่ผู้ใช้บริการพบ จากการให้บริการของ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	64
4.10	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	65
4.11	ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ ระหว่างคาดหวังของผู้บริการ และคุณภาพการบริการ	66
4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบคุณภาพการให้บริการ ของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	67