

## คุณภาพในการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมา

ชื่อผู้เขียน นางสาวปรีชาติ บุญจันทร์\*\*

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ปรียากร

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์ ดร. อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ

### บทคัดย่อ

การศึกษาอิสระครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมา

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ 15,001-20,000 บาท สถานภาพสมรส จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง ขึ้นไป ระดับคุณภาพในการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมา พบว่า ภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ตามลำดับ

สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าต่ำสุด คือ การทำงานไม่ผิดพลาด ในขณะที่ค่าสูงสุด คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้

ด้านการสร้างความมั่นใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าต่ำสุด คือ การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ ในขณะที่ค่าสูงสุด คือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ

ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าต่ำสุด คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ ในขณะที่ค่าสูงสุด คือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าต่ำสุด คือ เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร ในขณะที่ค่าสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการได้เป็นอย่างดีด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ในขณะที่ค่าสูงสุด คือ แนะนำขั้นตอนต่างๆในการให้บริการได้เป็นอย่างดี

---

\*\* นักศึกษาหลักสูตร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

### Abstract

This independent study focuses on the study of quality of services of the central sport arena of Nakhon Rajsima municipality by surveying the opinions of people on such services. Result reveals that most of them are females, aged in 25-35 years, undergraduated, monthly earned in 15,000-20,000 baht, married, played more than 5 times. On the levels of it quality services, it states that the highest levels have been in general found in response, confidence, service mind, creditability, and bodily feature, respectively. It in particular states that the highest one has been found in good performance on the creditability, it is their potentiality as signed in the contract. The highest one has been found in confidence and safety on confidence, it is their knowledge. The highest one has been found in equipment modernity on bodily features, it is, cleans and clear. The highest one has been found in the spend time on the service mind, it is; expertise. The highest one has been found in the eagerness on response, it is; introduction.

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นโยบายระดับประเทศในการสนับสนุน และส่งเสริมให้ประชาชนในประเทศ ได้ออกกำลังกาย เพราะต้องการให้ประชาชนมีสุขภาพ พลานามัยแข็งแรงสมบูรณ์ ดังวิสัยทัศน์และทิศทาง การพัฒนาการกีฬาแห่งชาติในแผนพัฒนาการ กีฬาแห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2545 – 2549) ได้ กล่าวว่า “ประเทศชาติเจริญก้าวหน้าด้วยดีต้องมีการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพของคนในชาติ อย่างทั่วถึงและต่อเนื่องในทุกด้าน” การออกกำลังกาย และการเล่นกีฬาอย่างสม่ำเสมอ เป็น กระบวนการหนึ่งที่จะสามารถช่วยพัฒนาคนได้ อย่างมีประสิทธิภาพโดยจะช่วยพัฒนาให้ร่างกาย แข็งแรง พลานามัยสมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้ เจ็บ มีสุขภาพจิตที่ดี ต่อเนื่องจากแผนพัฒนาสังคม แห่งชาติและเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) ในด้านวัตถุประสงค์ เน้นให้เร่งรัด พัฒนา คุณ ภาพ ชีวิต สิ่ง แวด ล้อม และ ทรัพยากรธรรมชาติ จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ได้นำมากำหนดเป็นแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติขึ้น ในปัจจุบัน ทั้งนี้ โดยมุ่งจัดการศึกษาเพื่อพัฒนา

คุณภาพพลเมืองให้มี คุณธรรม จริยธรรม ปัญญา และพลานามัยสมบูรณ์ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 2545)

นโยบายการศึกษาและมาตรการในการ พัฒนาบุคคลประการหนึ่งก็คือ การสร้างความ เข้าใจ และให้มีพฤติกรรมที่ถูกต้องเกี่ยวกับ โภชนาการ การกีฬา ออกกำลังกาย การพักผ่อน การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ มีความเหมาะสม ตามเพศและวัย ในสภาพปัจจุบันการที่จะพัฒนา ประเทศให้เจริญก้าวหน้าทั้งใน ด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมืองและการศึกษา หลักสำคัญอย่างหนึ่ง ก็คือ การพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพ เป็นผู้ มี สมรรถภาพดี มีสุขภาพแข็งแรง สมบูรณ์ทั้งทาง ร่างกายและจิตใจ ตลอดจนในเรื่องของทางด้าน สติปัญญา สามารถจะประกอบกิจกรรมงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะบุคคลถือว่าเป็น ทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุด และการที่ทรัพยากร บุคคลจะมีคุณค่าได้นั้นสามารถทำให้เกิดขึ้นได้โดย การใช้กิจกรรมทางการออกกำลังกายเป็นสื่อ ที่เป็น ปัจจัยสำคัญต่อการที่จะพัฒนาสุขภาพร่างกายและ จิตใจของบุคคล อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศ ให้เกิดความเจริญก้าวหน้าต่อไป ซึ่งเป็นที่ยอมรับ

กันโดยทั่วไปว่าคนเป็นทรัพยากรสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้านโยบายของรัฐมุ่งเน้นในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเห็นได้จากแผนพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 – 2554) โดยมีพันธกิจเน้นให้พัฒนาคนให้มีคุณภาพ คุณธรรมนำความรอบรู้อย่างเท่าทัน (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10.2554) ดังที่ เจษฎาเจียรไนและบันเทิง เกิดปรานค์ (2546: 7) ได้กล่าวว่าการออกกำลังกายเป็นประจำทำให้ร่างกายมีความแข็งแรง อดทนสมบูรณ์มีบุคลิกภาพที่ดีสามารถประกอบกิจกรรมประจำวันได้อย่างกระฉับกระเฉง มีภูมิต้านทานสูงสมรรถภาพทางกายที่ดีซึ่งสอดคล้องกับ สายัณห์ สุขยิ่ง (2543: 38) ได้สรุปประโยชน์การออกกำลังกายไว้ว่า การออกกำลังกายเป็นประจำสม่ำเสมอจะช่วยให้อวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายทำงานดีขึ้น เป็นผลทำให้สุขภาพสมบูรณ์และสมรรถภาพของร่างกายสูง เช่น มีความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ มีความอ่อนตัวที่ดี มีจิตใจที่ร่าเริงแจ่มใส สามารถประกอบกิจกรรมหรือการทำงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถทำให้เกิดความเชื่อมั่น กล้าตัดสินใจ ยังช่วยลดความตึงเครียดจากการทำงานได้ด้วย นอกจากนี้การออกกำลังกายเป็นประจำยังเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะช่วยป้องกันโรคภัยไข้เจ็บได้อีกด้วย

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีภารกิจในการดำเนินการถ่ายโอนสนามกีฬาทั่วประเทศให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดูแลรับผิดชอบ รวมถึงการบริหารจัดการและการดำเนินการ อันได้แก่ สนามกีฬา

จังหวัด สนามกีฬาอำเภอ และสนามกีฬาดำบลซึ่งได้กำหนดแนวทางในการถ่ายโอนภารกิจการดูแลสนามกีฬาให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสรุปได้ดังนี้ สนามกีฬาระดับจังหวัด ถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสนามกีฬานั้นตั้งอยู่ สนามกีฬาที่มีวิทยาลัยพลศึกษาตั้งอยู่ 13 แห่ง ให้อยู่ในความดูแลของสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ สนามกีฬาระดับรอง ถ่ายโอนให้แก่วolleyball และองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งสนามกีฬานั้นตั้งอยู่ ยกเว้นสนามกีฬาที่อยู่ในโรงเรียน สถานศึกษา ให้อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสถานศึกษานั้น การก่อสร้างลานกีฬาเอนกประสงค์ ถ่ายโอนให้แก่วolleyball องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และโครงการลานกีฬาเอนกประสงค์ระดับตำบลถ่ายโอนให้องค์การบริหารส่วนตำบล การจัดหาอุปกรณ์การกีฬา ถ่ายโอนให้แก่วolleyball องค์การบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนจังหวัด สนามกีฬาระดับชาติ และระดับนานาชาติ ถ้าองค์การบริหารส่วนจังหวัดใดมีความพร้อมก็ขอให้แจ้งความประสงค์ในการเข้าไปดูแลรับผิดชอบหากยังไม่พร้อม ที่จะรับการถ่ายโอน การกีฬาแห่งประเทศไทยจะเป็นผู้ดูแล (สำนักนายกรัฐมนตรี้, 2544, 10-11)

สนามกีฬากลางจังหวัดนครราชสีมา เปิดให้บริการเด็กเยาวชน และประชาชนทั่วไป เน้นการส่งเสริมกีฬา ซึ่งจะต้องประกอบด้วย สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส สนามเปตอง ห้องฟิตเนส สนามฟุตบอล ลานกรีฑาพร้อมช่องวิ่งและกิจกรรมทางการนันทนาการสนันทนาการต่างๆโดยมี บริการอาคาร สนาม สถานที่กีฬาและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับเด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป เพื่อเสริม

ศักยภาพทางด้านสุขภาพให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในแต่ละวันมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

ผู้วิจัยจึงสนใจทำวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมา เพื่อศึกษาการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมา มีคุณภาพในการให้บริการเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างแท้จริง ทั้งการศึกษายังทำให้ทราบถึงปัญหาที่ผู้ใช้บริการสนามกีฬาประสบอยู่ตลอดจนแสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกันของประชาชนในพื้นที่ เพื่อพัฒนาให้การออกกำลังกายเป็นกิจวัตรประจำวันของประชาชน และนำไปสู่ทักษะพื้นฐานทางด้านการกีฬาต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมา

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพในการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมาโดยเฉลี่ย 2,800คนต่อเดือน (เทศบาลนครนครราชสีมา, 2560)

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ 5 ด้าน คือ 1. ด้านความน่าเชื่อถือ 2. ด้านการสร้าง

ความมั่นใจ 3. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ 4 .ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ 5. ด้านการตอบสนอง

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2559 จนถึงมีนาคม 2560 เป็นเวลา 6 เดือน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงคุณภาพในการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมา
2. สามารถนำผลที่ได้ค้นพบจากการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมา

### นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ผู้ที่ศึกษาได้กำหนดคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพในการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมา

**คุณภาพ** หมายถึง ผลการปฏิบัติงานหรือความสามารถในการปฏิบัติงานของเทศบาลนครนครราชสีมาในเรื่องของการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมาที่มีมาตรฐาน

**การให้บริการ** หมายถึง งานบริการของเทศบาลนครนครราชสีมาที่จัดขึ้นเพื่อบริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมา

**สนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมา** หมายถึง สนามฟุตบอลพร้อมลู่วิ่ง อัฒจันทร์ฝั่งประธาน อัฒจันทร์คบเพลิง สระว่ายน้ำขนาด สนามเปตอง โรงยิมเนเซียม สนามเทนนิส ลานกีฬาอเนกประสงค์ สนามกีฬาทุก

ประเภทอาคารสถานที่และสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ รวมถึงทรัพย์สินที่อยู่ภายในสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมา

**ด้านความน่าเชื่อถือ** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญา มีความถูกต้องแม่นยำ และสม่ำเสมอ สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้

**ด้านการสร้างความมั่นใจ** หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน และในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งความสุภาพอ่อนน้อมและมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจของผู้ใช้ว่าจะได้รับบริการที่ดี

**ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ** หมายถึง ลักษณะความสะอาดสบายทางกายภาพ ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์ บุคลิกภาพ/พฤติกรรม การให้บริการของบุคลากร และอุปกรณ์ในการสื่อสาร

**ด้านการดูแลเอาใจใส่** หมายถึง ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการแต่ละคน รวมทั้งความเอาใจใส่ดูแลที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้

**ด้านการตอบสนอง** หมายถึง ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าและความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง คุณภาพในการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ**

**ความหมายของการให้บริการ**

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

**วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543, 6-7)** ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส หรือแตะต้องได้ยาก แต่เป็นสิ่งที่สูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริการ และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการขึ้น

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ**

ในเมื่อมีการให้บริการของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้เกิดการบริการที่ดีมีคุณภาพตรงต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ ทำให้เกิดความประทับใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร หากเป็นองค์กรเอกชนที่ต้องการแข่งขันทางด้านธุรกิจเพื่อสร้างผลกำไรจึงจำเป็นต้องพึงการบริการที่ดีมีคุณภาพให้เกิดความได้เปรียบคู่แข่งจึงมีนักวิชาการเสนอแนวคิดและทฤษฎีไว้ ดังนี้

กุลยา ส่งสวัสดิ์ (2544, 7-8) กล่าวว่า แนวความคิดในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภัณ์ที่ถือว่าคุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญระดับสูงสุดทุกองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กรถ้ามีคุณภาพแล้วก็จะสามารถเอาชนะคู่แข่งขั้นได้โดยเด็ดขาดจะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งของตลาดได้ด้วยคุณภาพที่เหนือกว่าและบรรลุเป้าหมายได้ด้วยคุณภาพ ซึ่งในแนวความคิดใหม่บอกว่าจะต้องเน้นความพอใจของลูกค้าก่อนจะต้องรู้ระดับความพอใจของลูกค้า หลังจากนั้นจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแต่ให้ถูกใจลูกค้า ดังนั้น คุณภาพ คือ ระดับของการกระทำ หรือปฏิบัติตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดและต้องมีความเป็นเลิศ ซึ่งคุณภาพจะต้องถูกกำหนดโดยความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากบริการนั้น ๆ จึงจะถือว่าบริการนั้นเป็นบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดประกอบด้วย

1. ความรวดเร็วถูกต้อง
2. ความเชื่อถือ
3. ความต่อเนื่องของบริการที่ให้
4. ความเพียงพอของบริการที่ให้
5. ความปลอดภัยและทันสมัย
6. ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
7. รูปแบบการบริการดี
8. ราคาบริการเหมาะสม

ไซธามอล(Zeithaml, 1998 อ้างถึงใน ลัดดา พุทธวารีกานต์, 2550, 50) ได้กล่าวว่า “คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึงการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ”

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

เวอร์มา (Verma, 1985 อ้างถึงใน เขมกุลกรณ์ มณีนัฐกรณ์, 2547, 5) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบ การให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อนักงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและการผลิตบริการได้เป็นไป ตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเป็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการ ใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่การผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมด จะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือ การบริการที่เกิดขึ้นว่า ลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้า ต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

อิน จอง วาง (In Joung Whang,1995 อ้างถึงใน เขมกุลกรณ์ มณีนัฐกรณ์, 2547, 5-6) ได้พิจารณาการ ให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไป ตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ

1. ตัวบริการ (Service)
2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client Groups)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

### กุลธนา พงศธร (2530, 303-304)

กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอไม่ขาด หาย ใดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ใดๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

### ข้อมูลสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมา

เริ่มก่อสร้างเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2530 แล้วเสร็จ 1 มิถุนายน 2531 โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา ผู้อำนวยการก่อสร้างรองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

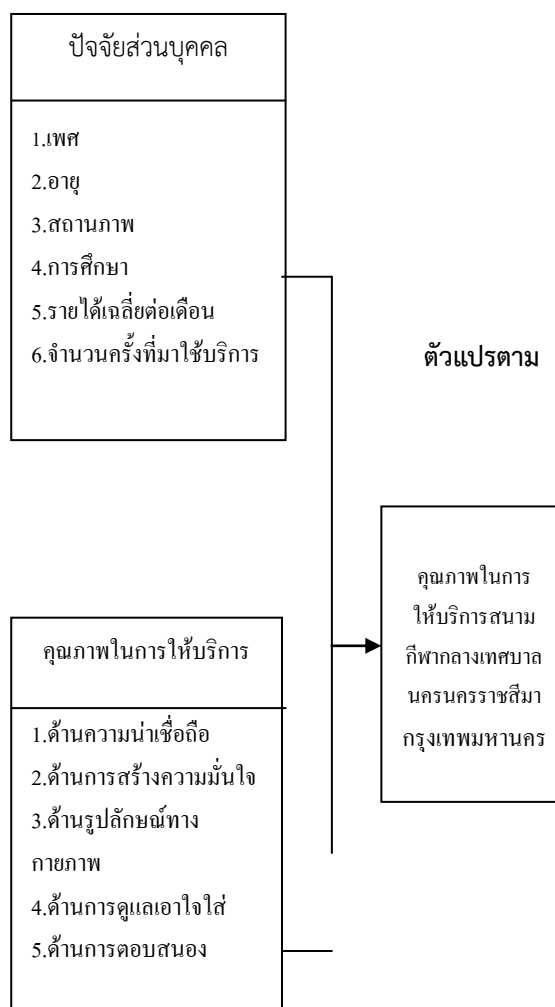
ที่ปรึกษา รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมาที่ปรึกษาคณะกรรมการการตรวจการจ้าง รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

ประธานกรรมการโยธาธิการจังหวัดนครราชสีมา

กรรมการหัวหน้าส่วนโยธางค์การบริหารส่วนจังหวัด กรรมการวิศวกรโยธา 4 ที่ทำการโยธาธิการจังหวัดผู้ออกแบบ-ควบคุมงานก่อสร้างสถาปนิก 4 ที่ทำการโยธาธิการจังหวัดผู้ออกแบบ-ควบคุมงานก่อสร้างออกแบบโดยที่ทำการโยธาธิการจังหวัดนครราชสีมา ก่อสร้างโดย หจก.ยงประเสริฐ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ตัวแปรต้น





(Krejci and Morgan1970 : อ้างถึงใน พวงรัตน์  
ทวีรัตน์ : 2540)

## วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมาโดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมาโดยจัดเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการของสนามกีฬาากลางเทศบาลนครราชสีมาโดยเฉลี่ยเดือนละ 2,800 คน (เทศบาลนครนครราชสีมา, 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสนามกีฬาากลางเทศบาลนครราชสีมา จำนวน 338 ชุด

## แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งข้อมูลหลักที่ได้นำมาวิเคราะห์ครั้งนี้ แบ่งออกได้ 2 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)ซึ่งได้จากแบบสอบถามให้กำหนดประเด็นครอบคลุมกรอบแนวคิดในการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมา เพื่อมาข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์หาคำตอบของการวิจัยจำนวน 338 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎี ตำรา และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (Numerical Rating Scale)เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับมี 5 ระดับโดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมาซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1. เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) การศึกษา 4) สถานภาพ 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ 6) จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2. เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสนามกีฬาากลางเทศบาลนครราชสีมา ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านความ

น่าเชื่อถือ 2.ด้านการสร้างความมั่นใจ 3.ด้านรูปลักษณะทางกายภาพ 4.ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ 5.ด้านการตอบสนอง ตามแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับการตรวจให้คะแนน เป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีเยี่ยม

4 คะแนน หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี

3 คะแนน หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพอใช้

1 คะแนน หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปรับปรุง

ส่วนที่ 3. ข้อเสนอแนะ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ในการเก็บข้อมูลโดยได้ทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 338 ชุด โดยการเก็บข้อมูลให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง เมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยทำการลงรหัส (Coding) แล้วนำมาประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติพรรณนาในการอธิบายลักษณะของตัวแปร เช่น ร้อยละ (Percentage) ตัวแปรในการวิจัย (Independent Variable) เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) การศึกษา 4) สถานภาพ

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ 6) จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

2. ใช้สถิติพรรณนาในการอธิบายลักษณะของตัวแปร ได้แก่ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยคือ ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ระดับ คุณภาพการให้บริการสนามกีฬาากลางเทศบาลนครนครราชสีมา โดยการกำหนดค่าน้ำหนักของแบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานประมาณค่า ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การให้คะแนนของ Likert โดยแบ่ง Scale ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ดีเยี่ยม		ให้ระดับคะแนน
เท่ากับ	5	คะแนน
ดี		ให้ระดับคะแนน
เท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง		ให้ระดับคะแนน
เท่ากับ	3	คะแนน
พอใช้		ให้ระดับคะแนน
เท่ากับ	2	คะแนน
ปรับปรุง		ให้ระดับคะแนน
เท่ากับ	1	คะแนน

ใช้เกณฑ์วัดระดับช่วงชั้นของอันตรภาคช่วงชั้นที่เท่ากันแต่ละช่วง ค่าเฉลี่ยที่ให้ช่วงคะแนนมีสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับความกว้างของอันตรภาค} \\ \text{ชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{ระดับชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น ค่าเริ่มต้นของช่วงชั้นที่ 1 ถึง 5 ที่ได้จะได้  
ค่าเฉลี่ยดังนี้

ระดับ 1 มีค่าเท่ากับ 1.00 - 1.80

หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ระดับ 2 มีค่าเท่ากับ 1.81 - 2.60

หมายถึง ระดับน้อย

ระดับ 3 มีค่าเท่ากับ 2.61 - 3.40

หมายถึง ระดับปานกลาง

ระดับ 4 มีค่าเท่ากับ 3.41 - 4.20

หมายถึง ระดับมาก

ระดับ 5 มีค่าเท่ากับ 4.21 - 5.00

หมายถึง ระดับมากที่สุด

3.เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้

ทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ

คุณภาพการให้บริการ

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น (Independent Variable)  
ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) การศึกษา  
4) สถานภาพ 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ  
6) จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)  
ได้แก่ คุณภาพในการให้บริการสนามกีฬากลาง  
เทศบาลนครนครราชสีมา

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive  
Statistics) ที่ใช้ในการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูล  
ประกอบด้วย

1.ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการ  
วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและของ  
กลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการ  
วิเคราะห์ระดับ คุณภาพในการให้บริการสนามกีฬา  
กลางเทศบาลนครนครราชสีมา

### การอภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพใน  
การให้บริการของสนามกีฬาากลางเทศบาลนคร  
นครราชสีมา คุณภาพในการให้บริการอยู่ที่ระดับ  
มากที่สุด

สอดคล้องกับ ไพวัลย์ ชลาสัย (2550) ได้  
ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่  
อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยมีวัตถุประสงค์  
เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของ  
พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ผลการศึกษา  
พบว่า โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจในการ  
ให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่  
อยู่ในระดับดีมาก และสอดคล้องกับ สุมนัส บุญมี  
(2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ป่วย  
นอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระ  
เทพพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี  
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ  
ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระ  
เทพพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี  
ผลการวิจัย พบว่า การให้บริการผู้ป่วยนอกของ  
โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ มีคุณภาพให้การ  
บริการด้านความเชื่อถือนและไว้วางใจด้านการเอาใจ  
ใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการ

รับประกัน ด้านความรวดเร็ว และคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ไม่สอดคล้องกับ โสรยา พูลเกษ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความความหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความความหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ส่วนความเป็นรูปธรรมของการตอบสนองในการให้บริการ และการเข้าถึงความรู้สึกรู้สึกของผู้รับบริการ ส่วนความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการ สนามกีฬากลางเทศบาลนครนครราชสีมา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการของสนามกีฬากลางเทศบาลนครนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬากลางเทศบาลนครนครราชสีมา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสนามกีฬา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-35 ปีการศึกษา ระดับปริญญาตรี รายได้ 15,001-20,000 บาท สถานภาพสมรสและจำนวนครั้งที่มาใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง

2. ระดับคุณภาพในการให้บริการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสนามกีฬา ภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการสร้าง

ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.52 ด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.48 ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.47 ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.46 และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.38 ตามลำดับ

สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ที่ระดับ มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.47 โดยค่าต่ำสุด คือ การทำงานไม่ผิดพลาด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.36 ในขณะที่ค่าสูงสุด คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.58

2.2 ด้านการสร้าง ความมั่นใจ อยู่ที่ระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.52 โดยค่าต่ำสุด คือ การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.46 ในขณะที่ค่าสูงสุด คือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ ซึ่ง มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.64

2.3 ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ อยู่ที่ระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.38 โดยค่าต่ำสุด คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.33 ในขณะที่ค่าสูงสุด คือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.46

2.4 ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ที่ระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 โดยค่าต่ำสุด คือ เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.40 ในขณะที่ค่าสูงสุด คือ สามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.58

2.5 ด้านการตอบสนอง อยู่ที่ระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 โดยค่าต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.47 ในขณะที่ค่าสูงสุด คือ แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.66

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านความน่าเชื่อถือ ควรพัฒนาด้านบุคลากรเดิมที่มีอยู่ให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น
2. ด้านการสร้างเชื่อมั่นใจ ควรมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะตามกำหนดการจัดอบรมในเรื่องต่าง ๆ การพัฒนาบุคลิกภาพ และสามารถทำงานได้ตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ
3. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ควรมีอุปกรณ์หรือเครื่องใช้อื่น ๆ พังหรือล้าหลัง ควรมีการเสนอขอเปลี่ยนเครื่องใช้ นั้น ๆ เพื่อจะได้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ ควร เพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการให้มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการ
5. ด้านการตอบสนอง ควรเพิ่มความรวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการบริการให้ทันกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยในลักษณะอื่น ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาสนามกีฬาอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเพิ่มเติม สัมภาษณ์ประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อได้ข้อมูลสำหรับวางแผนได้ถูกต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน

### บรรณานุกรม

#### หนังสือ

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น.
- กุลธน ธนาพงศธร.(2530). **ประโยชน์และบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขา วิชาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7.นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เจษฎา เจียรไน และบัณฑิต เกิดปรานค์. (2546). **พลศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์.( 2540). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: สำนัก  
ทดสอบทางการศึกษาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในการบริการ1**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี  
(ไทย-ญี่ปุ่น)

### บทนิพนธ์

กุลยา ส่งสวัสดิ์. (2544). **ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล  
สมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ  
บริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

เชมกุลกรณ์ มณีนัฐกรณ์. (2547). **การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการเรือโดยสารที่มี  
ต่อการให้บริการของบริษัทครอบครัวขนส่ง**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการ  
บริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ไพวัลย์ ชลาสัย. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลอง  
ใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร  
ทั่วไป,วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สายัณห์ สุขยิ่ง. (2543). **ความต้องการการเข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกายของครูและเจ้าหน้าที่ โรงเรียน  
ในเครือมูลนิธิคณะเซนต์คาเบรียล แห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต (พลศึกษา)  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุนันต์ บุญมี. (2553). **คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพ  
รัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี**. การค้นคว้าอิสระปรัชญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

โสธยา พูลเกษ. (2550). **ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง  
กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

### ภาษาอังกฤษ

Parasuraman, A.,Zeithamal,V.A.,&Berry,L.L. (1985). A conceptual Model of Service Quality and  
its Implication for Future Research.*Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Weber,M.(1996).The Theory of Social and Economic Organization.Trans.By A.M. Henderson  
and Talcott Person.(4<sup>th</sup> ed.).New York : The Free Press.