

คุณภาพการให้บริการอุปกรณ์กีฬา ของการกีฬาแห่งประเทศไทย

Service Quality of Sports Authority of Thailand

ณัฐกานต์ จำปาแดง, ดร.ชิตนโสภณ วิสิฐนันทิกิจา

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์กีฬาของ การกีฬาแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์กีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทย และศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการอุปกรณ์กีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทย ศึกษาจากเจ้าหน้าที่ของสมาคมกีฬาที่ใช้บริการอุปกรณ์กีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทย จำนวน 135 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-Way ANOVA และ Regression Analysis จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 135 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประเภทกีฬาทีม/สนาม ประเภทการใช้บริการเป็นยืมอุปกรณ์กีฬาและความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่า 3 ครั้ง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์กีฬา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้ ด้านความมั่นใจได้ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการให้บริการอุปกรณ์กีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ได้แก่ เรื่องความพร้อมของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ความสะดวกในการยืม-คืนอุปกรณ์กีฬาและ ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น ได้แก่ เรื่องการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ดี น่าประทับใจ มีสัมพันธ์กันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการอุปกรณ์กีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการอุปกรณ์กีฬา

Abstract

The purpose of this study were to determine the factors of service quality and service satisfaction of sports equipment at Sports Authority of Thailand. The population in this research there are 135 Sports Authority of Thailand Club members by using a check list and rating scale questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, T-test, One-way Anova, and multiple regression analysis.

The research result showed that most of respondents were males who has age between 26-30 years old, bachelor degree graduated, team and field players, borrowing game equipment, spend the time for services less than 3 times per month. The holistic of opinion factors that affected to service quality were in high level with following details, reasonable fines for equipment damaged or misplaced, knowledgeable personnel, service inspection, safety sport equipment deposit, adequate sport equipment to provided, service personnel responsiveness and well communicate, respectively. Service personnel performance was in medium level. The hypothesis testing revealed that equipment deadliness to provide, convenient, and personnel communication affecting service satisfaction of sports equipment at Sports Authority of Thailand was in statistical significant at .05 level.

Recommendations from this study were administrative officers should sustain service quality such as adequate sport equipment to be ready to delivered, sport equipment maintenance, convenient to lend and return equipment. In addition, well trained personnel with presently assertiveness.

Keyword: Service Quality of Sports

บทนำ

การกีฬา มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ทั้งในด้านสุขภาพ และพลานามัย และด้านจิตใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ประชาชนสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง ครอบครัว ชุมชน และสังคม นำไปสู่การมีส่วนร่วมในการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม การเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ กีฬา ถูกนำไปใช้เป็นเครื่องมือ เพื่อสร้างความเข้มแข็งของ ครอบครัว และชุมชน ในประเทศที่พัฒนาแล้วทั่วโลก จะอาศัยกระบวนการของกีฬา เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม เพื่อสร้างเครือข่ายชุมชน ตลอดจนการสร้างจิตสำนึกในการดำรงชีวิตที่มีคุณธรรม มีวินัย และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เคารพในสิทธิของตนเองและผู้อื่น เป็นรากฐานที่ดีของสังคม องค์การของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รวมทั้งองค์การระหว่างประเทศจึงได้สนับสนุนให้มีการใช้กีฬา การออกกำลังกาย และนันทนาการ เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชากรของประเทศตน พีรศักดิ์ วิไลรัตน์ (2551

ในปัจจุบันการกีฬาแห่งประเทศไทย" เรียกโดยย่อว่า "กกท." ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อแทน "องค์การส่งเสริมกีฬาแห่งประเทศไทย" และให้มีอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริม

การกีฬา และควบคุมการดำเนินกิจการกีฬาได้กว้างขวางและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยนัยของพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย การกีฬาแห่งประเทศไทยได้เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยได้รับงบประมาณรายจ่ายประจำปีจากรัฐบาล การบริหารงานของการกีฬาแห่งประเทศไทยนั้น บริหารโดยคณะกรรมการกีฬาแห่งประเทศไทย โดยมีผู้ว่าการการกีฬาแห่งประเทศไทยรับผิดชอบต่อคณะกรรมการในการบริหารกิจการของ กกท. ได้ทำการส่งเสริมกีฬาให้เป็นที่รู้จักและนิยมมากขึ้นทำให้เกิดหน่วยงานที่เรียกว่าสมาคมกีฬาที่ทำหน้าที่รับผิดชอบการส่งเสริมกีฬาชนิดต่าง ๆ ที่เรื่องการแข่งขันเพื่อความเป็นเลิศทั้งในและต่างประเทศจากนั้นยังได้มีการส่งเสริมให้มีการเรียนการสอนกีฬาในสถานศึกษาภายในประเทศอีกด้วย ในเวลาเดียวกันและความนิยมของชนิดกีฬาแต่ละชนิดมีเพิ่มมากขึ้นทำให้สมาคมกีฬาและการกีฬาแห่งประเทศไทยได้มีอุปกรณ์กีฬาที่เพิ่มขึ้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการรองรับการจัดรายการการแข่งขันเป็นจำนวนมากทำให้อุปกรณ์ส่วนกลางของการกีฬาแห่งประเทศไทยมีจำนวนมากขึ้นและอุปกรณ์กีฬาของสมาคมกีฬาต่าง ๆ ที่ได้ขอความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่ในการฝากจัดเก็บอุปกรณ์กีฬา ซึ่งทางการกีฬาแห่งประเทศไทยได้จัดเก็บอุปกรณ์เหล่านั้น จัดเก็บอยู่บริเวณใต้สนามราชมังคลากีฬาสถานซึ่งมีบริเวณพื้นที่ใต้ราชมังคลากีฬาสถานทั้งหมดโดยฝ่ายอาคารและสถานที่เป็นผู้รับผิดชอบ แต่ด้วยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อย อาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดในการยืม-คืนอุปกรณ์กีฬาและความปลอดภัยในการฝากอุปกรณ์กีฬาของสมาคมกีฬา

จากความเป็นมาดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการ

ให้บริการยืม-คืนอุปกรณ์กีฬา ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์กีฬาสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์กีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา การศึกษาคุณภาพการให้บริการศึกษาตามแนวคิดของ Parasuraman ซึ่งประกอบด้วยด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น

ด้านประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสมาคมกีฬาที่ใช้บริการอุปกรณ์กีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทย จำนวน 135 ราย

ด้านเวลา ระยะเวลาการศึกษา ตั้งแต่ มกราคม-เดือนเมษายน พ.ศ. 2559

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาจากเจ้าหน้าที่ของสมาคมกีฬาที่ใช้บริการอุปกรณ์กีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบให้กลุ่มตัวอย่าง วิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ของสมาคมกีฬาที่ใช้บริการอุปกรณ์กีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทย จำนวน 135 คน ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

ของกลุ่มเป้าหมาย ผู้ศึกษาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วนและสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการใช้ในการอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาคมกีฬาที่ใช้บริการอุปกรณ์กีฬา สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการใช้ในการทดสอบสมมุติฐานด้วยค่าสถิติวิเคราะห์หิวิเคราะห์ค่าที่ (Independent t-test) และสถิติวิเคราะห์ค่า One-Way ANOVA Regression Analysis

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนการสร้างดังนี้ ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดโครงสร้าง แบบสอบถาม ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก และให้เลือกตอบข้อที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดโดยคำถามจะเน้นที่ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทกีฬา ประเภทการใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ/ปีมีจำนวนคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์กีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทย รูปแบบของคำถามนั้นเป็นคำถามปลายปิด เป็นคำถามแบบระดับเรียงลำดับ 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมในส่วนของการปฏิบัติงานของประสิทธิภาพการให้บริการอุปกรณ์กีฬาในองค์ประกอบ 5 ด้าน ด้านความมั่นใจได้ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการอุปกรณ์กีฬา รูปแบบของคำถามนั้นเป็นคำถามปลายปิด เป็นคำถามแบบระดับเรียงลำดับ 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมในส่วนของการปฏิบัติงานของประสิทธิภาพการให้บริการอุปกรณ์กีฬา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์กีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูล โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ให้กลุ่มตัวอย่างได้ทราบ พร้อมทั้งอธิบายคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม และแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ของสมาคมกีฬาที่ใช้บริการอุปกรณ์กีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทย จำนวน 135 ราย ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย ผู้ศึกษาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วนและสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง อายุ 26-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประเภทกีฬาทีม/สนาม ประเภทการใช้บริการเป็นยืมอุปกรณ์กีฬาและความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่น้อยกว่า 3 ครั้ง ข้อมูล **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์กีฬา** รายละเอียดดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการอุปกรณ์กีฬา ในองค์ประกอบปัจจัย 5 ด้าน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 คือ ด้านความมั่นใจได้ ด้านความน่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับปานกลาง 3 เรื่อง คือด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลการให้บริการอุปกรณ์กีฬา ในองค์ประกอบปัจจัย 5 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอุปกรณ์กีฬาที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ในส่วนของ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทกีฬา ประเภทการใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ/ปี มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอุปกรณ์กีฬา ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการใช้บริการอุปกรณ์กีฬา พบว่า ปัจจัยด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ได้แก่ เรื่องความพร้อมของอุปกรณ์ที่ให้บริการ , ความสะดวกในการยืม-คืนอุปกรณ์กีฬาและ ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น

อภิปรายผล

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์กีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทย ผู้ศึกษามีประเด็นนำมาอภิปรายผลดังนี้

ปัจจัยด้านการสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น โดยภาพรวมระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสร อินทร์ขาว (2555) พบว่าความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ส่วนการคลังมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม และประชาชนที่มารับบริการได้รับการบริการเท่าเทียมกัน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาพักเที่ยง โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ สอดคล้องกับงานวิจัยมาลัย ศราทธานนท์ (2557) พบว่านิสิตผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านห้องเรียนมีแสงสว่างเพียงพอเหมาะสมกับการเรียนการสอนเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านขนาดของห้องเรียน มีความเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน และลำดับสุดท้ายคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ด้านความน่าเชื่อถือได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลัย ศราทธานนท์ (2557) พบว่าความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการนิสิตผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านมีเอกสารแบบฟอร์มการให้บริการอย่างเพียงพอและเข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้และปฏิบัติหน้าที่ตาม กฎระเบียบ และข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ด้านขั้นตอนในการ

ให้บริการง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ด้านการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสร อินทร์ขาว (2555) พบว่าความคิดของปัจจัยคุณภาพการผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ส่วนการคลังมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม และประชาชนที่มารับบริการได้รับการบริการเท่าเทียมกัน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาพักเที่ยง โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ด้านความมั่นใจได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลัย ศรทธานนท์ (2557) พบว่าความคิดของปัจจัยคุณภาพการนิสิตผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิกลักษณะ ท่าทางวาจาสุภาพมีอัธยาศัยดีกับนิสิตผู้มารับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่นิสิตผู้มารับบริการอย่างเต็มใจ ด้านมีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถติดต่อได้อย่างชัดเจน โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสร อินทร์ขาว (2555) พบว่าความคิดของปัจจัยคุณภาพการผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ส่วนการคลังมีความรู้สึกว่าคุณประโยชน์ของท่านมีความสำคัญ เจ้าหน้าที่ส่วนการคลังมีการบริการที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ส่วนการคลังให้บริการตามลำดับ-หลังอย่างยุติธรรม มีการลดขั้นตอนการให้บริการแต่ละส่วนงานอย่างเหมาะสม โดยรวม อยู่ในระดับมาก

จากสมมติฐานปัจจัยด้านความสามารถที่สัมพันธ์ได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการให้บริการอุปกรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชวาล แก้วอุดร (2553) พบว่าด้านความสามารถที่สัมพันธ์ได้มีความสัมพันธ์ และ ปัจจัยด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการให้บริการอุปกรณ์ก็พาท่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชวาล แก้วอุดร (2553) พบว่าด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการอุปกรณ์กีฬา ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยด้านความสามารถที่สัมพันธ์ได้ทางการกีฬาแห่งประเทศไทยควรมีการตรวจเช็คความพร้อมของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ที่อาจจะมีการชำรุดหรือเสียหายจากการจัดเก็บ ในทุก ๆ 3 เดือน และทำให้ความสะดวกในการยืม-คืนอุปกรณ์กีฬา ควรมีขอบเขตระยะเวลาที่ดำเนินการให้แน่นอนในการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์
2. ปัจจัยการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทางการกีฬาแห่งประเทศไทยควรมีป้ายบอกตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่คลังเก็บอุปกรณ์กีฬาที่ชัดเจนและง่ายต่อการมองเห็น
3. ปัจจัยความมั่นใจได้ การกีฬาแห่งประเทศไทย ควรเพิ่มความปลอดภัยในการรับฝากเก็บอุปกรณ์กีฬาของสมาชิกกีฬาต่าง ๆ
4. ปัจจัยความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น ในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ควรจะเป็นไปด้วยความรวดเร็ว สอดคล้องกันความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของการให้บริการของภารกิจแห่งประเทศไทย

2. ผู้ฝึกสอนอันพึงประสงค์ของนักกีฬาใน

ประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

ชัชวาล แก้วอุตร. (2553). คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า กรณีศึกษา บริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ประภัสสร อินทร์ขาว. (2555). คุณภาพการให้บริการงานส่วนการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

พีรศักดิ์ วิลัยรัตน์. (2551). การกีฬา ความสำคัญของกีฬา. [ออนไลน์]. จาก

<http://www.pantown.com/group.php?display=content&id=36749&name=content84&area=3>.

มาลัย ศราทนนานนท์. (2557). คุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.