

## People's Satisfaction toward the Service of Phra Ramesuan Stadium of Lopburi Provincial Administrative Organization

Nataruetaitont Ringsopapansin<sup>1\*</sup> and Juthatip Klaitubtim<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Master Student, Department of Political Science and Public Administration, Faculty of Social Science, Kasetsart University, Thailand

<sup>2</sup> Faculty of Social Science, Kasetsart University, Thailand

\* Corresponding author. E-mail: [Nataruetaitont.r@ku.th](mailto:Nataruetaitont.r@ku.th)

### ABSTRACT

This research aimed (1) to study the level of people's satisfaction toward the service of Phra Ramesuan Stadium of Lopburi Provincial Administrative Organization, (2) to compare the satisfaction of the people who use the service in the Phra Ramesuan Stadium Classified according to personal factors, (3) to study the relationship between factors related to using services in the King Ramesuan Stadium with the satisfaction of the people who use the service. This research is quantitative research. The instrument for collecting data was percentage, mean, standard deviation, t-test, and One Way ANOVA analysis of variance. The result of the study found that people who come to use the service of Phra Ramesuan Stadium have moderate satisfaction. The hypothesis testing results showed that the personal factors consist of sex age education occupation and income in the service caused no difference in satisfaction and exercise time, time to exercise, frequency of coming to use the service and type of exercise has no relations with level of people's satisfaction toward the service of Phra Ramesuan Stadium of Lopburi Provincial Administrative Organization.

**Keywords:** Satisfaction, Phra Ramesuan Stadium, The Service

## ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

ณัฐกัญญา หวังโสภณพลสิน<sup>1\*</sup> และ จุฑาทิพ คล้ายทับทิม<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นิสิตปริญญาโท ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

<sup>2</sup> คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

\* Corresponding author. E-mail: [Nataruetaitont.r@ku.th](mailto:Nataruetaitont.r@ku.th)

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี (2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการ ในสนามกีฬาพระรามศวรในสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬา พระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน และตัวแปร ระยะเวลาในการออกกำลังกาย ช่วงเวลา ในการออกกำลังกาย ความถี่ของการเข้ามาใช้บริการ ประเภท การออกกำลังกาย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการในสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดลพบุรี

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, สนามกีฬาพระรามศวร, การบริการ

© 2024 JSSP: Journal of Social Science Panyapat

### บทนำ

การให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบเน้นประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารราชการแผ่นดินและช่วยเหลือประชาชน เป็นภารกิจส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง หรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมาย จะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กร โดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณ และการบริหารงานในระดับหนึ่ง จะเห็นได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมายและเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้เรียนรู้ และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2560)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยประชาชนจะต้องได้รับการบริการสาธารณะอย่างดีขึ้น พร้อมกับต้องประกอบไปด้วยมาตรฐานในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างโปร่งใส และมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น อีกทั้งยังส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วม ในการตัดสินใจในการดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหาร และให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจต่อประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชน ไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับการบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำ ที่เท่าเทียม

กัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สนามกีฬาพระรามศวร อยู่ในความรับผิดชอบและการกำกับดูแล ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี มีสนามต่าง ๆ คอยให้บริการในการแข่งขันกีฬา และออกกำลังกายหลากหลายประเภท เช่น กรีฑา ฟุตบอล ฟุตซอล วัยน้ำ แบดมินตัน บาสเกตบอล เทนนิส เทเบิลเทนนิส เปตอง เป็นสวนสาธารณะสำหรับพักผ่อนหย่อนใจเป็นสถานที่สำหรับออกกำลังกายของประชาชนชาวลพบุรี มีการเปิดทำการตั้งแต่เวลา 05.00-20.00 น. เป็นประจำทุก ๆ วัน เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามาออกกำลังกายเดินวิ่งในสนามวิ่ง ที่ทันสมัย เครื่องออกกำลังกายกลางแจ้งที่ เพียงพอสำหรับประชาชนทุกเพศ ทุกวัย จากข้อมูลเชิงสถิติผู้ใช้งานสนามกีฬาพระรามศวรเฉลี่ย จำนวน 62,433 ราย (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี, 2566) แต่เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบัน ฝุ่นละอองขนาดเล็ก หรือฝุ่น PM2.5 มีแนวโน้มสูงขึ้น โดยผู้เชี่ยวชาญ และแพทย์ได้ออกมาแนะนำประชาชนที่นิยมออกกำลังกายกลางแจ้ง ให้หลีกเลี่ยงการออกกำลังกายในช่วงที่มีฝุ่นละอองเกินค่ามาตรฐาน เนื่องจากการออกกำลังกายจะทำให้เกิดอัตราการหายใจมากขึ้น ส่งผลให้โอกาสที่ฝุ่น PM2.5 จะมีการแพร่กระจายเข้าสู่ระบบทางเดินหายใจ และลุกลามไปยังอวัยวะต่าง ๆ รวมถึงยังไปขัดขวางการนำออกซิเจนเข้าสู่ร่างกาย ส่งผลให้ปริมาณของออกซิเจนลดน้อยลงทำให้ปอด และหัวใจ ทำงานหนักมากขึ้น การออกกำลังกายภายในอาคาร หรือห้องฟิตเนส จึงเป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้ประชาชนได้ออกกำลังกาย โดยที่ไม่ต้องมีความเสี่ยงที่จะเจ็บป่วยด้วยโรกระบบทางเดินหายใจ โดยสนามกีฬาพระรามศวร ได้เปิดให้บริการอุปกรณ์ออกกำลังกายภายในอาคาร ในช่วงเวลา 09.00-20.00 น. ระหว่างวันจันทร์ ถึงวันเสาร์ โดยดให้บริการการออกกำลังกายภายในอาคาร ทุกวันอาทิตย์ และวันหยุดที่ทางราชการกำหนด ซึ่งวันอาทิตย์หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ อาจเป็นอีกหนึ่งทางเลือกสำหรับประชาชนผู้ที่ต้องการออกกำลังกาย เนื่องจากไม่มีเวลาเพียงพอสำหรับออกกำลังกายในวันธรรมดา หลังเลิกงาน อีกทั้งช่วงเวลาที่เปิดให้บริการภายในโรงยิมกาฬวรรณดิส มีช่วงระยะเวลาการเปิดให้บริการที่สั้นจนเกินไป โดยในรอบเย็นที่เปิดบริการ เวลา 15.00 – 19.00 น. ส่งผลให้ประชาชนผู้ใช้บริการบางราย ที่ต้องการออกกำลังกายหลังเลิกงานและต้องทำภารกิจส่วนตัวให้เสร็จสิ้นก่อน หรือมีข้อจำกัดเรื่องเวลาในการเดินทาง มีเวลาในการใช้บริการอุปกรณ์ออกกำลังกาย และสนามกีฬาต่าง ๆ ภายในโรงยิมกาฬวรรณดิสน้อยเกินไป ส่งผลให้ไม่สามารถออกกำลังกายและใช้อุปกรณ์ออกกำลังกายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี, 2563)

จากแนวคิดการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ว่า “ประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับการบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกันส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น” (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2565) นั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี นำผลการศึกษา มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการภายในสนามกีฬาพระรามศวรให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ในสนามกีฬา พระรามศวร องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการในสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดลพบุรี กับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

### 1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาพระราเมศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี (ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 - กันยายน พ.ศ. 2566) จำนวนเฉลี่ย 62,433 คน (กองการศึกษาฯ และวัฒนธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี: 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) เมื่อได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาในแต่ละกลุ่มแล้ว ผู้วิจัยเลือกตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการเลือกตามความสะดวก (Convenience Sampling) ในแต่ละกลุ่มจนได้จำนวนตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาพระราเมศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี รวมจำนวน 400 ตัวอย่าง

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในสนามกีฬาพระราเมศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการใช้บริการสนามกีฬาพระราเมศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ ระยะเวลาในการออกกำลังกาย ช่วงเวลาในการออกกำลังกาย ความถี่ของการเข้ามาใช้บริการ และ ประเภทการออกกำลังกาย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในสนามกีฬาพระราเมศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยใช้แบบสอบถามตามมาตรวัดแบบ Likert's Scale โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	ให้คะแนน 5
มาก	ให้คะแนน 4
ปานกลาง	ให้คะแนน 3
น้อย	ให้คะแนน 2
น้อยที่สุด	ให้คะแนน 1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาช่วงกว้างระหว่างชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยกำหนดการแปลความหมายของระดับคะแนน ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552)

คะแนนระหว่าง 3.67 – 5.00 หมายถึงความพึงพอใจมาก

คะแนนระหว่าง 2.34 – 3.66 หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึงความพึงพอใจน้อย

สำหรับความหมายของเกณฑ์ที่แบ่ง มีดังนี้

คะแนนระหว่าง 3.67 – 5.00 หมายถึง ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

ต่อสนามกีฬาพระราเมศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

คะแนนระหว่าง 2.34 – 3.66	หมายถึง ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง ต่อสนามกีฬาพระราเมศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
คะแนนระหว่าง 1.00 – 2.33	หมายถึง ประชาชนผู้ใช้บริการความพึงพอใจน้อย ต่อสนามกีฬาพระราเมศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือ ตามขั้นตอนดังนี้

1) การหาความตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้น นำมาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษา ให้เหมาะสม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจได้ง่าย

2) การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบก่อนเก็บข้อมูลจริง (Try Out) กับกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการในสนามกีฬาพระราเมศวรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หากได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความเชื่อมั่น โดยการใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) Cronbach, L. J. (1951) ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในภาพรวม เท่ากับ 0.91

### 3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 สมมุติฐานที่ 1 ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬา พระราเมศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน

3.1.1 ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬา พระราเมศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน

3.1.2 ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาพระราเมศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน

3.1.3 ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬา พระราเมศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน

3.1.4 ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ สนามกีฬาพระราเมศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน

3.1.5 ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬา พระราเมศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน

3.2 สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยการใช้บริการสนามกีฬาพระราเมศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการใช้บริการในสนามกีฬาพระราเมศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร วิเคราะห์ข้อมูล แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนด กรอบแนวคิดในการศึกษา

4.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ไปแจกให้ประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาพระราเมศวร องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดลพบุรี อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด

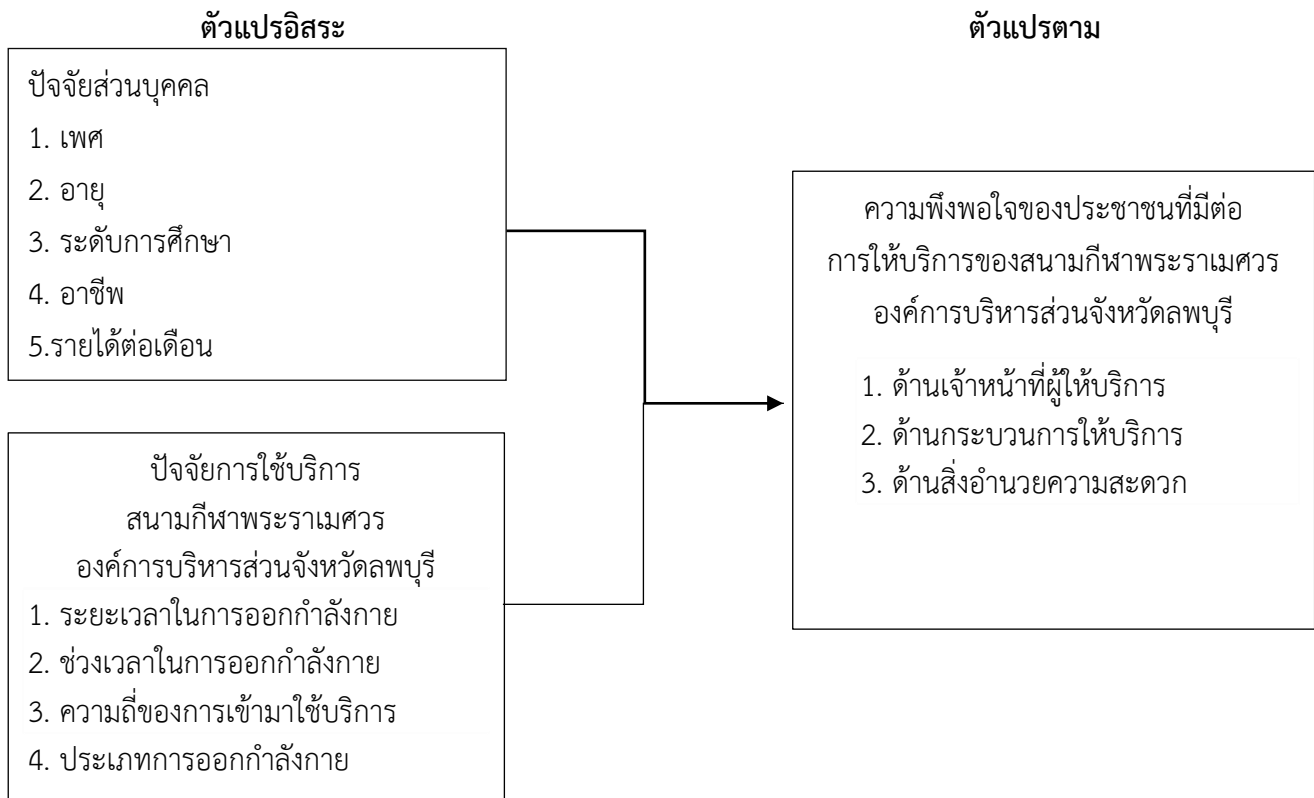
4.3 หลังจากได้รับแบบสอบถามคืนครบทุกชุดแล้ว ผู้ศึกษาจะตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล ทั้ง 3 ส่วน ในแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อนำไปหาข้อสรุปต่อไป

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ไว้ที่ระดับ 0.05

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการตรวจสอบเอกสารแนวความคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด ในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี พิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการใช้บริการในสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{x}$
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ปานกลาง	3.32
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ปานกลาง	3.30
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ปานกลาง	3.17
4. ภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ	ปานกลาง	3.28

**2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ในสนามกีฬา พระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ในสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ระดับนัยสำคัญ Sig	ผลการทดสอบ	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ปัจจัยส่วนบุคคล			
1. เพศ	.747	-	✓
2. อายุ	.870	-	✓
3. ระดับการศึกษา	.397	-	✓
4. อาชีพ	.210	-	✓
5. รายได้ต่อเดือน	.539	-	✓
ความพึงพอใจ			
6. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	.685	-	✓
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.873	-	✓
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.416	-	✓

**3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการในสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี กับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ**

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการในสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยประชาชนผู้ใช้บริการ มีความรู้สึกต่อการให้บริการของสนามกีฬายังไม่ตื้นัก ทั้งนี้เนื่องจากการที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการได้ อาจต้องอาศัยปัจจัยอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น ความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินขณะที่เข้ามาใช้บริการ และ การดูแลที่ทั่วถึง ความเข้มงวดของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากสนามกีฬามีขนาดใหญ่ กว้างขวาง ทำให้เจ้าหน้าที่อาจดูแลประชาชนได้ไม่ทั่วถึง ดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี กับความพึงพอใจในการใช้บริการในสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

ความพึงพอใจในการใช้บริการในสนามกีฬา พระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการสนามกีฬา พระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี		
	r	Sig	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	-.020	.685	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-.008	.873	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-.041	.416	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม			ไม่มีความสัมพันธ์

## อภิปรายผล

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาพระรามศวรยังไม่อยู่ในระดับที่มากพอ ต้องมีการปรับปรุงบริการที่จะสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจให้ประชาชนผู้ใช้บริการเปลี่ยนไปอยู่ในระดับที่สูงขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากขั้นตอนการให้บริการของสนามกีฬาพระรามศวรนั้น ประชาชนที่เป็นบุคคลภายนอก สามารถสมัครสมาชิกรายปี จ่ายค่าธรรมเนียมเพียงครั้งเดียว และสามารถยื่นบัตรต่อเจ้าหน้าที่แล้วเข้าใช้บริการได้ทันที แต่หากไม่มีบัตรสมาชิก ก็สามารถซื้อตั๋วรายครั้ง และเข้าใช้บริการได้ทันที ส่วนผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี สามารถเข้าใช้บริการได้โดยไม่ต้องเสียค่าบริการ จึงทำให้ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และในส่วนของลู่วิ่งด้านนอก สนามเด็กเล่น สนามบาสเกตบอล สนามฟุตบอล รวมถึงห้องน้ำ อาคารจอดรถ ก็สามารถใช้บริการได้ฟรี โดยไม่ต้องเสียค่าบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2563) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยศึกษาข้อมูล จากผู้ใช้บริการงานการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ งานการจัดเก็บขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล งานการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง งานการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร และงานการขอตัดตั้งมาตรวัดน้ำประปา จากผลการประเมินพบว่า ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอันดับแรกเช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากอาจเป็นเหตุผลที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มากขึ้น

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ในสนามกีฬา พระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสนามกีฬาพระรามศวร มีการให้บริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียม อีกทั้งยังยึดหลักการให้บริการ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 คือมีการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ซึ่งไม่สอดคล้อง วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะ (2561) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสง่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2561 ซึ่งได้การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อ.สง่างแดนดิน จ.สกลนคร จำแนก ตามงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานพัฒนารายได้ งานสาธารณสุขโรค งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ งาน สุขาภิบาล พบว่ามีความพึงพอใจต่องานทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามงานบริการกับจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อาจทำให้ได้ผลของความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

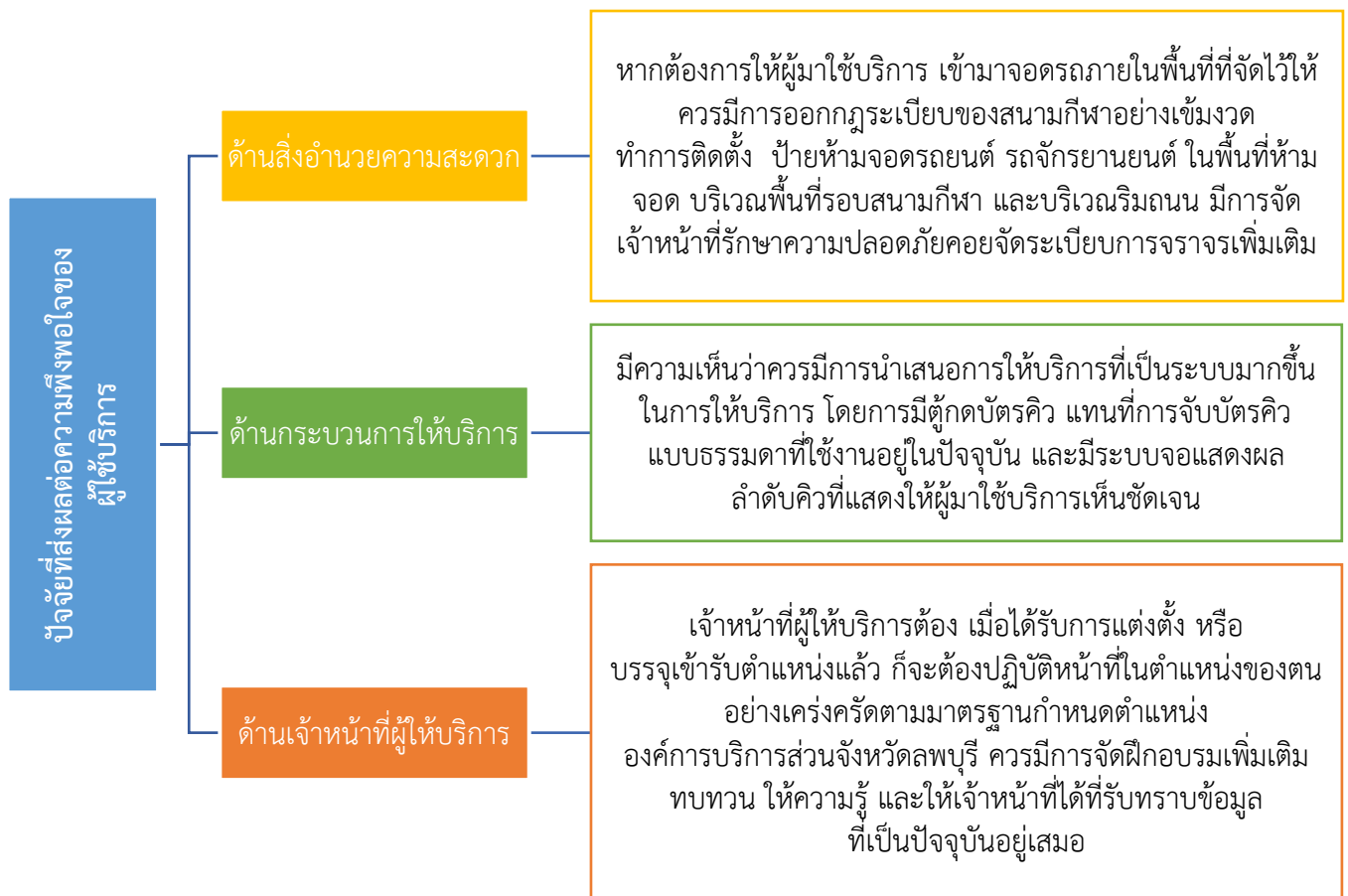
การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการในสนามกีฬาพระรามศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี กับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ความเพียงพอของเครื่องออกกำลังกาย ที่จะสามารถรองรับจำนวนประชาชนผู้ใช้งานได้ รวมไปถึง มารยาทของผู้เข้าร่วมใช้บริการด้วยกันว่าต้องใช้บริการเครื่องออกกำลังกาย คอร์ตแบดมินตัน สนามเทนนิส หรือสนามบาสเกตบอล ตามเวลาที่สนามกีฬาได้มีกฎระเบียบกำหนดไว้ และมีป้ายประกาศชัดเจน เช่น ลู่วิ่งไฟฟ้า สามารถใช้งานได้ 30 นาที ต่อครั้ง เพื่อที่จะได้แบ่งปันให้ผู้ใช้บริการท่านอื่นสามารถใช้บริการร่วมกันได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งสนามกีฬาพระรามศวร เป็นสนามกีฬาขนาดใหญ่ประจำจังหวัดลพบุรี ได้เปิดให้บริการบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานต่าง ๆ สามารถยื่นคำขอเข้าใช้บริการจัดกิจกรรมได้ ซึ่งในส่วนนี้อาจเป็นการรบกวนผู้ใช้บริการเป็นประจำ ทำให้ไม่สามารถออกกำลังกายได้สะดวกตามปกติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2563) ที่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยผลการวิจัยพบว่าภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้



ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ จากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามว่า เจ้าหน้าที่ในงานต่าง ๆ บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส รวมทั้งมีจิตบริการดีมาก , เจ้าหน้าที่ในงานต่าง ๆ บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส รวมทั้งมีจิตบริการดีมาก เป็นต้น แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นมีความสัมพันธ์กับผู้บริการด้วย

### องค์ความรู้ใหม่

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสนามกีฬาพระราเมศวร องค์การบริหารส่วน จังหวัดลพบุรีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาพระราเมศวรยังไม่อยู่ในระดับที่มากพอ ต้องมีการปรับปรุงบริการที่จะสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจให้ประชาชนผู้ใช้บริการเปลี่ยนไปอยู่ในระดับที่สูงขึ้นได้นั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้อย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ควรมีนโยบายขยายเวลาการเปิดทำการภายในโรงยิมกาฬวรรณดิศ ซึ่งมีการให้บริการห้องฟิสิกส์ ห้องเทนนิส ห้องยูโด ห้องกล้ำมเนื้อ และ สนามแบดมินตัน โดยผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการในเวลาหลังเลิกงาน เป็นต้นไป คือ ช่วงเวลา 17.00 น. โดยประมาณ ซึ่งในช่วงเวลานี้ มีประชาชนผู้ใช้บริการจำนวนมาก อาจทำให้ประชาชนไม่สามารถใช้บริการได้ทั่วถึง และมีเวลาจำกัดในการออกกำลังกาย จากเดิมที่เปิดบริการ วันจันทร์ – วันเสาร์ รอบเช้า เวลา 09.00 – 12.00 น. และรอบบ่าย เวลา 15.00 – 19.00 น. เห็นควรกำหนดนโยบายช่วงเวลาในการให้บริการใหม่ เป็นการเปิด

ให้บริการทุกวัน และในช่วงเวลา 17.00 น. เป็นต้นไป ที่เป็นช่วงเวลาที่ผู้นิยมเข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก อาจขยายระยะเวลาการปิดบริการ จากเดิม เวลา 19.00 น. เป็นเวลา 20.00 น. เพื่อที่จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเหมาะสม และตรงต่อความต้องการ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ควรกำหนดให้มีการจัดฝึกอบรมเพิ่มเติม ทบทวน ให้ความรู้ และให้เจ้าหน้าที่ได้ที่รับทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ทั้งในด้านการบริการ ด้านความรู้ในการออกกำลังกายของกีฬาแต่ละชนิด อีกทั้งควรจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการเล่นเครื่องออกกำลังกายเป็นอย่างดี สามารถอธิบายฝึกสอน ให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง และไม่ก่อให้เกิดอาการบาดเจ็บ หรือเกิดอันตรายระหว่างออกกำลังกาย

## 2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะประชาชนผู้ใช้บริการในสนามกีฬาพระราเมศวร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีเท่านั้น จึงไม่สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทั้งหมดได้ ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเป็นการศึกษาเปรียบเทียบประชาชนในส่วนอื่น ๆ หรือจังหวัดใกล้เคียง ภายในประเทศ เพื่อที่จะได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการกำหนดตัวแปรอิสระอื่น ๆ นอกจากตัวแปรในงานวิจัยครั้งนี้เพิ่มเติม เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เช่น ความรู้ ความเข้าใจในการออกกำลังกาย สถานที่ในการออกกำลังกาย การเลือกเครื่องออกกำลังกาย เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2565). *มาตรฐานถนน ทางเดิน และทางเท้า*. สืบค้น 25 สิงหาคม 2565. จาก [https://www.dla.go.th/work/e\\_book/eb1/stan1.htm](https://www.dla.go.th/work/e_book/eb1/stan1.htm).
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2560). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- วินัย วงศ์อาสา และ ภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบล นาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 9(1), 83-99.
- วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์, ชำนาญวิทย์ พรหมโคตร, อรอนงค์ พวงชมพู, ชลันธร วิชาติศิลป์, พิทักษ์พล พรอนก, พิลาศลักษณ์ ปานประเสริฐ, มิ่งมกล หงษาวงศ์, พิเชษฐ เทบารุง, กมลวรรณ จงจิตต์, นุชจรรย์ สดางค์รัตน์, วราลักษณ์ เกตุไพบูลย์ และ วาสนา สุกุลโพ. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร* (รายงานการวิจัย). สกลนคร: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2563). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช* (รายงานการวิจัย). นครศรีธรรมราช: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. (2563). *สนามกีฬาพระราเมศวร*. สืบค้น 22 ตุลาคม 2563. จาก [www.loppao.go.th](http://www.loppao.go.th).
- \_\_\_\_\_. (2565). *ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องผู้ใช้งานสนามกีฬาพระราเมศวร*. สืบค้น 25 สิงหาคม 2565. จาก [www.loppao.go.th](http://www.loppao.go.th).
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an introductory analysis*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper & Row.