

คุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy

สุธามาศ โศกชู¹
วิชัย โสสุวรรณจินดา²
อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ³

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการยิมมวยไทย RSM Academy จำนวน 317 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25 - 35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท สถานภาพโสด และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 5 ครั้ง คุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy พบว่าภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองคุณภาพการบริการ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการสร้างความมั่นใจ และน้อยที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพในการให้บริการ ยิมมวยไทย

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1761 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250

² บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1761 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250

อีเมล: vichai_tho@hotmail.com

³ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1761 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250

อีเมล: orapin.piyakbu.ac.th

SERVICE QUALITY OF MUAY THAI GYM RSM ACADEMY

Suthamas Kokchoo¹

Vichai Thosuwonchinda²

Orapin Piyasakulkiat³

Abstract

The study was conducted to investigate the service quality at Rajadamnern Singha Muay Thai Academy or RSM Academy. The sample used in the study consisted of 317 clients of RSM Thai Academy. The data were gathered by questionnaire, and were analyzed by applying frequency percentage, mean, and standard deviation. The results of the study showed that most clients were male, aged between 25-35 years old, graduated Bachelor's degree, earned 15,001 -20,000 Baht per month, were single, and spent 5 times in using services from RSM Thai Academy. The overall service quality at RSM Thai Academy was at "high" level, and it can be arranged in high-to-low score. The highest service quality score was empathy, and followed by responsiveness, tangibles, assurance, and reliability, respectively. The result can help the managers strategize service quality to meet the client's needs.

Keywords: Service Quality, Muay Thai Gym

¹ Master of Public Administration, Kasembundit University, 1761 Pattanakarn Road, Suan Luang, Bangkok 10250

² Graduate school, Kasembundit University, 1761 Pattanakarn Road, Suan Luang, Bangkok 10250

E-mail: : vichai_tho@hotmail.com

³ Graduate school, Kasembundit University, 1761 Pattanakarn Road, Suan Luang, Bangkok 10250 E-mail: orapin.piy@kbu.ac.th

บทนำ

นโยบายระดับประเทศในการสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนในประเทศได้ออกกำลังกายเพราะต้องการให้ประชาชนมีสุขภาพพลานามัยแข็งแรงสมบูรณ์ ดังวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ในแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ.2545 - 2549) ได้กล่าวว่า “ประเทศชาติเจริญก้าวหน้าด้วยดี ต้องมีการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพของคนในชาติอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องในทุกด้าน” (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2544)

การออกกำลังกายและการเล่นกีฬาอย่างสม่ำเสมอเป็นกระบวนการหนึ่งที่จะสามารถช่วยพัฒนาคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะช่วยพัฒนาให้ร่างกายแข็งแรงพลานามัยสมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ มีสุขภาพจิตที่ดีต่อเนื่อง จากแผนพัฒนาสังคมแห่งชาติและเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) ในด้านวัตถุประสงค์ เน้นให้เร่งรัด พัฒนาคุณภาพชีวิตสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ได้นำมากำหนดเป็นแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติขึ้นในปัจจุบัน ทั้งนี้ โดยมุ่งจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพพลเมืองให้มี คุณธรรม จริยธรรม ปัญญาและพลานามัยสมบูรณ์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9, 2545) และวางรากฐานให้คนไทยเป็นคนที่มีสมบูรณ์ มีคุณธรรมจริยธรรม มีระเบียบวินัย ค่านิยมที่ดี มีจิตสาธารณะ และมีความสุข โดยมีสุขภาวะและสุขภาพที่ดีครอบคลุมรอบด้าน ตลอดจนเป็นคนเก่งที่มีทักษะความรู้ความสามารถและพัฒนาตนเองได้ต่อเนื่องตลอดชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12, 2560)

ในปัจจุบันกีฬามวยไทยได้รับความนิยมอย่างมาก จากสถิติการเพิ่มจำนวนนักมวยไทยที่มาขอขึ้นทะเบียนเป็นนักมวยไทยอาชีพ จากปี พ.ศ.2544-2548 มีนักมวยเพิ่มขึ้นกว่า 8,000 คน ซึ่งแบ่งตามภูมิภาคและส่วนกลาง จะเห็นได้จากการมีค่ายมวยเพิ่มขึ้นกว่า 300 ค่ายมวย โดย เทเวศร์ พิริยะพณท์ (2529: 10) กล่าวว่า องค์ประกอบที่จะทำให้คนกีฬาคนหนึ่งสามารถเล่นกีฬาได้ดีในแต่ละประเภทมีองค์ประกอบสำคัญแตกต่างกันไป บางประเภทต้องใช้ความอดทน บางประเภทต้องใช้ความแข็งแรง โดยส่วนรวมแล้วผู้ที่ได้รับความสำเร็จในการเล่นกีฬาต้องมีแรงจูงใจ ความตั้งใจ และการเอาใจจริงเอาใจในการฝึกซ้อม อนึ่งกีฬามวยไทยเป็นกีฬาที่มีความรุนแรงในการแข่งขันจะต้องมีการปะทะกันด้วยร่างกายทำให้เกิดการบาดเจ็บมากบ้างน้อยบ้าง ผู้ที่จะเป็นนักมวยไทยได้นั้นจะต้องมีความรอบคอบ จิตใจมั่นคง และมีร่างกายที่แข็งแรง การเป็นนักมวยไทยนั้นแม้ว่าจะได้รับรางวัลหรือค่าตอบแทน แต่ก็มิใช่จะคุ้มค่ากับสิ่งที่เสียไป

ผู้วิจัยจึงสนใจทำวิจัยเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy” เพื่อศึกษาคุณภาพให้การบริการของยิมมวยไทยตระหนักถึงผู้ที่ใช้บริการเพื่อให้มีสุขภาพที่ดี ได้สวัสดิการที่ตรงกับความต้องการ และเป็นมาตรฐานเพื่อเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อันส่งผลให้การบริการของยิมมวยไทย RSM Academy มีคุณภาพ ด้วยเหตุดังกล่าว จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคคลที่รับบริการยิมมวยไทย RSM Academy เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง แก้ไข วางแผน การบริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy ได้แก่ ผู้ใช้บริการยิมมวยไทย RSM Academy โดยเฉลี่ย 1,800 คนต่อเดือน (ยิมมวยไทย RSM Academy, 2562)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองต่อการบริการ

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2561 จนถึง เมษายน 2562 ระยะเวลา 6 เดือน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงคุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy ที่สะท้อนจุดแข็งและจุดพร่องในการบริการนำไปสู่การทบทวนสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น
2. สามารถนำผลที่ได้ค้นพบจากการศึกษาไปปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy ให้สอดคล้องกับความต้องการและเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่การบริการที่ดียิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

พาราสุรามาน, ไชธเมอล และแบร์รี (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) ได้ทำการศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพการบริการโดยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้วกำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER และเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 22 รายการ ซึ่งกระจายมาจากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับที่ลูกค้าต้องการอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้
2. การสร้างความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การให้บริการจากผู้ให้บริการที่มีทักษะ มีความสุภาพ ซื่อสัตย์ และเป็นมิตร เพื่อสร้างความมั่นใจและมั่นคงปลอดภัย
3. รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงสภาพแวดล้อม อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ
4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า
5. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันทีและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

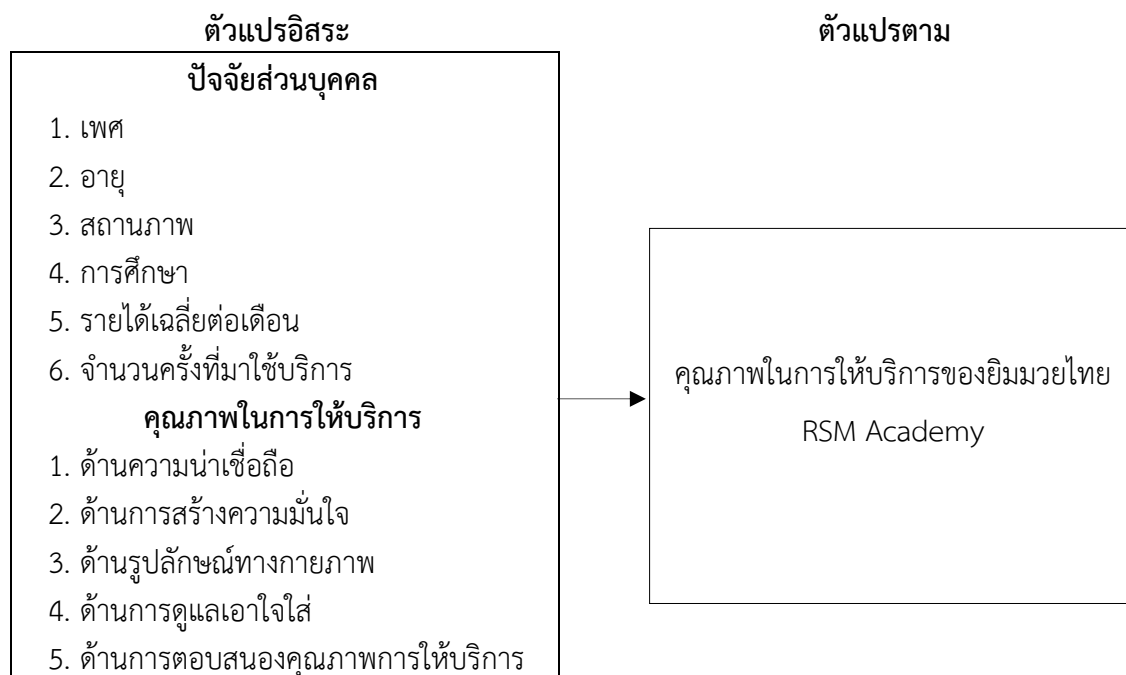
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สาธิต เชื้ออยู่นาน, จิตรลดา ยางยุทธ, จุติพร ชัยพิวงค์, วชิราภรณ์ ศรีละออง, อรุณา หมั่นการ และ เอี่ยมเดือน สุขประเสริฐ (2562) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบิกแบร์ยิม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบิกแบร์ยิม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความแน่นอนในการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ

ฐิตารีย์ ดุรงค์ดำรงชัย, ฌัชณันท์ นิติวัดนะ และมลิจันท์ ทองคำ (2562) ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในบริบทของฟิตเนสเซ็นเตอร์: แบบจำลองแนวคิดและข้อเสนอแนะเบื้องต้น” ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าในหลากหลายบริษัท เช่น สถานพักผ่อนหย่อนใจ ศูนย์กีฬาทางน้ำ ธุรกิจกีฬาและฟิตเนส และธุรกิจท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังส่งผลต่อความภักดีผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พัชรมน รัชพลเดช และอนุพงษ์ แต่ศิลปสาธิต (2560) ทำการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการจัดการธุรกิจมวยไทยอาชีพในประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการจัดการธุรกิจมวยไทยอาชีพในประเทศไทยประกอบด้วยตัวแปรที่เกี่ยวข้อง 5 ด้าน ได้แก่ การจัดการของสนามมวย การจัดสภาพแวดล้อมกายภาพสนามมวย การจัดด้านภูมิปัญญามวยไทย การจัดการด้านผู้ชม และการพัฒนาการจัดการแข่งขัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy โดยจัดเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy โดยเฉลี่ยเดือนละ 1,800 คน (ยิมมวยไทย RSM Academy, 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการเปรียบเทียบตารางของ Krejcie and Morgan (1970) ได้จำนวน 317 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (Numerical Rating Scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับมี 5 ระดับโดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1. เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 2. เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองคุณภาพการบริการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) มี 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาคุณภาพในการให้บริการว่าอยู่ในระดับใด โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับมาก

3 หมายถึง ระดับปานกลาง

2 หมายถึง ระดับน้อย

1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

และส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ในการเก็บข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้าจากตำรา หนังสือ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 317 ชุด เป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง เมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยทำการลงรหัส (Coding) แล้วนำมาประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ที่ใช้ในการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. ใช้สถิติเป็นค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นค่ารหัสในการอธิบายลักษณะของตัวแปรอิสระ (Independent Variable) เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

2. ใช้สถิติในการอธิบายลักษณะของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(Standard Deviation) เพื่อวัดระดับคุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy โดยการกำหนดค่าน้ำหนักของแบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานประมาณค่า ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การให้คะแนนของ Likert โดยแบ่ง Scale ตามเกณฑ์วัดระดับช่วงชั้นของอันตรภาคออกเป็น 5 ระดับ ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{ระดับความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด-ค่าต่ำสุด}}{\text{ระดับชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ดังนั้น ค่าเริ่มต้นของช่วงชั้นที่ 1 ถึง 5 ที่ได้จะได้ค่าเฉลี่ยดังนี้

- 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก
- 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง
- 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับน้อย
- 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3. เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy โดยเก็บข้อมูลจากผู้เข้าใช้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy โดยผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 25-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท สถานภาพโสด และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 5 ครั้ง

ในขณะที่ด้านการศึกษเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. คุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.76) โดยเฉพาะประเด็นการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.71) รองลงมาคือ ประเด็นการทำงานตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือมาตรฐานที่วางไว้ ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.74) ประเด็นการเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.82) ประเด็นความสามารถในการสื่อสาร (Communication) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการและมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.75) ประเด็นความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามกฎระเบียบของยิมมวยไทย RSM Academy ที่วางไว้ ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.63) และน้อยที่สุด คือประเด็นการมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.90) ตามลำดับ

2. คุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy ด้านการสร้างเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.94) โดยเฉพาะประเด็นการสร้างเชื่อมั่น และปลอดภัยในการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.61) รองลงมาคือ ประเด็นความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่

ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 1.16) ประเด็นความสามารถความปลอดภัยและความสะอาด ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 1.01) ประเด็นพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 1.09) ประเด็นสอบถามความต้องการผู้รับบริการก่อนเสมอ ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.89) และน้อยที่สุด คือ การบริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

3. คุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.88) โดยเฉพาะในประเด็นสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือประเด็นเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 1.07) ประเด็นการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 1.02) ประเด็นความทันสมัยของอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.67) ประเด็นความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.97) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นจุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 0.76) ตามลำดับ

4. คุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.71) โดยเฉพาะในประเด็นสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.45) รองลงมาคือ ประเด็นโอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของยิมมวยไทย RSM Academy ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.50) ประเด็นความสนใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.77) ประเด็นความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.94) ประเด็นการให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่ยิมมวยไทย RSM Academy ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.92) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นเวลาในการเปิดให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

5. คุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy ด้านการตอบสนองการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 1.00) โดยเฉพาะในประเด็นปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 1.09) รองลงมาคือประเด็นความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.98) ประเด็นความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 1.08) ประเด็นแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.94) ประเด็นความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 1.09) และน้อยที่สุดคือ ประเด็นมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ($\bar{X} = 2.68$, S.D. = 0.84) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy โดยเก็บข้อมูลจากผู้เข้าใช้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. คุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญชัย ยมดิษฐ์ (2558) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของค่ายมวยไทยต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาเรียนมวยไทยในค่ายมวยไทยพบว่า คุณภาพการให้บริการของค่ายมวยไทยต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาเรียนมวยไทยอยู่ในระดับมาก

2. คุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy ด้านการสร้างความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร ลีลาเทพินทร์, พัทธยา มาลือศรี และปรารธนา ปุณณกิติเกษม (2554) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL ผลการศึกษาพบว่า การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในการบริการมากกว่าการรับรู้จากบริการที่ได้รับ ความคาดหวัง แสดงว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับ หรือการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งนี้ไม่มีคุณภาพที่ดี มีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

3. คุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนาถ โพธิศาสตร์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกสนามบินเชียงใหม่ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกสนามบินเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. คุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy ด้านการดูแลเอาใจใส่มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาญชัย ยมดิษฐ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของค่ายมวยไทยต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาเรียนมวยไทยในค่ายมวยไทย พบว่า คุณภาพการให้บริการของค่ายมวยไทยต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาเรียนมวยไทยอยู่ในระดับมาก

5. คุณภาพในการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy ด้านการตอบสนองการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกพร ลีลาเทพินทร์, พัทธยา มาลือศรี และปรารธนา ปุณณกิติเกษม (2554) ได้ศึกษา เรื่องการประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL พบว่า การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในการบริการมากกว่าการรับรู้จากบริการที่ได้รับ ความคาดหวัง แสดงว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับ หรือการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งนี้ไม่มีคุณภาพที่ดี มีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านความน่าเชื่อถือควรใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการมากขึ้น
2. ด้านการสร้างความมั่นใจ ควรมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะตามกำหนด การจัดอบรมในเรื่องต่าง ๆ การพัฒนาบุคลากรและสามารถทำงานได้ตลอดเวลาที่เปิดให้บริการและบริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ
3. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ควรมีอุปกรณ์หรือเครื่องใช้อื่น ๆ ที่ชำรุดหรือไม่ทันสมัย ควรมีการซ่อมบำรุง หรือปรับเปลี่ยนเพื่อจะได้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ ควรจัดการเวลาในการเปิดให้บริการขององค์กรให้มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการ
5. ด้านการตอบสนอง ควรเพิ่มความรวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการบริการให้ทันกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. งานวิจัยในอนาคตควรศึกษาถึงความแตกต่างในคุณภาพการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล เพื่อจะสามารถเข้าใจในเชิงลึกด้วยข้อมูลทางสถิติ
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของยิมมวยไทย RSM Academy เช่น พฤติกรรมการดูแลสุขภาพ หรือรูปแบบการดำเนินชีวิต เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

การกีฬาแห่งประเทศไทย. (2544). **แผนพัฒนากีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (2545 – 2549)**. กรุงเทพฯ: ไทยมิตรการพิมพ์.

กนกพร สีสาทะพันธ์, พัชญา มาลีศรี และปรารณา ปุณณกิตติเกษม. (2554). การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL. **วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี**, 34(4), 443-456.

กาญจนาถ โพธิศาสตร์. (2553). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สาขาสี่แยกสนามบินเชียงใหม่**. (ปัญหาพิเศษปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้).

ชาญชัย ยมดิษฐ์. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของค่ายมวยไทยต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาเรียนมวยไทยในค่ายมวยไทย**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

ฐิตารีย์ คุรงค์ดำรงชัย, ณัฏฐนันท์ นิตวิธนะ และมลจินทร์ ทองคำ. (2562). **คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในบริบทของฟิตเนสเซ็นเตอร์: แบบจำลองแนวคิดและข้อเสนอแนะเบื้องต้น**. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี**, 13(3), 108-119.

เทเวศร์ พิริยะพจน์. (2529). **หลักการฝึกว่ายน้ำ**. กรุงเทพฯ: งานวิจัยส่งเสริมและตำรามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

พัชรมน รัชพลเดช และอนุพงษ์ แท้ศิลปะสาธิต. (2560). **รูปแบบการจัดการธุรกิจมวยไทยอาชีพในประเทศไทย**. **Veidian E-Journal, Silpakorn University**, 10(1), 1255-1269.

ยิมมวยไทย RSM Academy. (2560). **คู่มือการบริหารยิมมวยไทย RSM Academy**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
สาธิต เชื้ออยู่นาน, จิตรลดา ยางยุทธ, จุติพร ชัยพิวงศ์, วชิราภรณ์ ศรีละออง, อรุมา หมั่นการ และเอี่ยมเดือน สุขประเสริฐ. (2562). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการบิกแบร์ยิม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา**. **วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์**, 21(1), 1-6.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2545). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549)**. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)**. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607-610.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L. (1990). **Delivering quality service: Balancing Customer perceptions and expectations**. New York: The Free Press.