

SERVICE QUALITY OF LAO NATIONAL SWIMMING POOL

Bounthanom VONG PHACHANH^{*}, Sukanya CHAROENWATTANA, Nopporn TASNAINA

and Seksan TONGKUMBUNJONG

*Faculty of Sport Science, Burapha University Chon Buri, THAILAND 20131.***Abstract**

The purpose of this study was to examine the expected and the observed service quality of the Lao National Swimming Pool. The research methodology included the evaluation of the services provided at the swimming pool based on the marketing mixed (7P's) concept, literature review of previous reports, the instruments used in this study were semi-structure and a survey on service quality. The five key informants were interviewed and 400 pool customers participated in this study. The data was analyzed by means ($\bar{X}$) and Standard deviation (S.D.) and also analyze the gaps of the expected quality and observed quality in the swimming pool at the Lao National Stadium with. Descriptive statistics including means ($\bar{X}$) and Standard deviation (S.D.) and Modified Priority Needs Index (PNI modified) were used for the analysis. A majority of the samples (61.3%) were male and almost half (49.5%) of the samples used the pool 1-2 times a week. The samples were not satisfied with the service quality provided at the pool as there was a large gap of between the expected and the observed service quality. Based on the results from the PNI modified, three aspects of service should receive top priority when improving the pool services. These services included activity promotion, (PNI =0.42), price setting and the activities offered (PNI=0.31), and pool facility. (PNI=0.29).

(Journal of Sports Science and Technology 2020; 20(1): 20-35)

(Received: 23 July 2019, Revised: 14 January 2020, Accepted: 6 February 2020)

(System accepted: 20 February 2020))

Keywords: Laos/ Service Quality/ Marketing Mixes/ SERVQUAL/ Swimming Pool.^{*}Corresponding author: Bounthanom VONGPHACHANH

Faculty of Sport Science, Burapha University, Chonburi, THAILAND, 20131.

E-mail: Tuiswimming2016@gmail.com

คุณภาพการบริการสระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาว

บุญถนอม วงศ์พระจันทร์ * สุกัญญา เจริญวัฒน์ นภาพร ทศนัยนา และ เสกสรรค์ ทองคำบรรจง.

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา จ.ชลบุรี ประเทศไทย 20131

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพที่เป็นจริงในการให้บริการของสระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาว วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วย การศึกษาบริบทการให้บริการของสระว่ายน้ำ การศึกษาเอกสารหลักการและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7P's) รวมถึงการประเมินคุณภาพด้านการบริการ เพื่อกำหนดกรอบวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างและวิเคราะห์ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 1.00 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสระว่ายน้ำ โดยกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการของ W.G. Cochran ได้จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบง่าย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม spss เพื่อหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวิเคราะห์ระดับคุณภาพบริการที่คาดหวังและคุณภาพบริการที่เป็นจริงในการให้บริการสระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาว ด้วยค่า Modified Priority Needs Index (PNI_{modified}) กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.3 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 38.8 โดยส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการเป็นครั้งคราว หรือ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 49.5 กลุ่มตัวอย่างได้ประเมินคุณภาพในการบริการสระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาวว่ายังไม่ดีเท่าที่คาดหวัง โดยคุณภาพการบริการที่คาดหวังมีสูงกว่าคุณภาพการบริการที่ปรากฏเกือบทุกด้าน เมื่อพิจารณาจากช่องว่างของความต้องการจำเป็น (PNI modified) ในการให้บริการ 3 อันดับแรก ประเด็นอื่นที่มีช่องว่างมากกว่าประเด็นอื่นคือ ด้านการส่งเสริมกิจกรรมในสระว่ายน้ำ มีความต้องการจำเป็น (PNI = 0.42) ด้านราคาและกิจกรรมที่ได้รับ (PNI = 0.31) และด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก (PNI = 0.29) ดังนั้นสระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาวควรพิจารณาปรับปรุงการให้บริการทั้ง 3 ประเด็นนี้เป็นการเร่งด่วน

(วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา 2563; 20(1): 20-35)

คำสำคัญ ส่วนประสมทางการตลาด/ คุณภาพด้านการบริการ/ สระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาว

บทนำ

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้จัดการแข่งขันกีฬาซีเกมส์ครั้งที่ 25 “เวียงจันทร์เกมส์” เมื่อปี พ.ศ. 2552 โดยรัฐบาลลาวได้รับความร่วมมือจากประเทศสมาชิกอาเซียน ในการก่อสร้างสนามกีฬาเพื่อใช้ในการแข่งขัน ซึ่งสระว่ายน้ำเป็นหนึ่งในสนามแข่งขันที่ได้รับการอนุมัติเพื่อก่อสร้าง ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ห่างจากนครหลวงเวียงจันทร์ 16 กิโลเมตร ประกอบด้วยสระแข่งขัน 1 สระ มีความยาว 50 เมตร และสระฝึกซ้อมที่ได้มาตรฐานกีฬาโอลิมปิกส์ มีความยาว 50 เมตร รวม 2 สระ รัฐบาลลาวได้กำหนดเป้าหมายให้มีการใช้สระว่ายน้ำนี้เพื่อประโยชน์ในการจัดการแข่งขัน การเรียน การสอน การฝึกซ้อมของนักกีฬาและการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป¹

อดีตหัวหน้าสนามกีฬาแห่งชาติลาว ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานที่ผ่านมาตลอดระยะเวลา 9 ปี ว่าหลังจากการแข่งขัน “เวียงจันทร์เกมส์” สระว่ายน้ำดังกล่าวได้เปิดให้บริการแก่นักกีฬาที่มีความสามารถและต้องการพัฒนาไปสู่การเป็นนักกีฬาว่ายน้ำทีมชาติ รวมถึงเด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไปที่มีความสนใจในกีฬานี้ โดยสหพันธ์กีฬาว่ายน้ำแห่งชาติลาวเป็นหน่วยงานบริหารจัดการการให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 ถึง พ.ศ. 2555 แต่ประสบปัญหาหลายประการ รัฐบาลลาวจึงได้ส่งมอบสระว่ายน้ำนี้คืนไปยังกรมกีฬาระดับสูงสนามกีฬาแห่งชาติลาวให้เป็นผู้บริหารจัดการดั้งเดิม และในปี พ.ศ. 2556 ถึง พ.ศ. 2558 ได้มีการเปิดให้บริการสระว่ายน้ำทุกวันจันทร์-วันอาทิตย์ เริ่มตั้งแต่ 7:00น-20:00น โดยมีอัตราค่าบริการคนละ 30 บาท ต่อครั้ง ซึ่งมีจำนวนผู้เข้าใช้บริการเฉลี่ยประมาณ 20 คนต่อวัน ที่ผ่านมา การเปิดให้บริการยังไม่มีวามต่อเนื่องเท่าที่ควรและยังขาดการนำเอาหลักทฤษฎีในการบริหารจัดการมาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ โดยเฉพาะหลักทฤษฎีการตลาดบริการ และทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7 P's)² ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญเพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับกลุ่มเป้าหมาย อันประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product and service) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) บุคลากร/ผู้ให้บริการ (People) กระบวนการ (Process) และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence) ซึ่ง เสรี วงษ์มณฑา³ กล่าวว่า สินค้าต้องสามารถตอบสนองความต้องการต่อกลุ่มเป้าหมายได้ และมีราคาที่ผู้บริโภคยอมรับได้และยินดีจ่ายเพราะคุ้มค่า รวมถึงการจัดจำหน่ายและการกระจายสินค้าต้องให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โดยการพยายามสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าเกิดความชอบและเกิดพฤติกรรมที่ต้องการเลือกซื้อสินค้านั้นๆ อย่างถูกต้องตรงตามเป้าหมาย ดังนั้น สระว่ายน้ำจึงได้มีการเปิดให้บริการชั่วคราว และในปี พ.ศ. 2561 ได้มีการเปิดให้บริการสระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาว ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพที่เป็นจริงของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาว โดยนำหลักการด้านส่วนประสมทางการตลาด บริการ ผสมผสานกับ คุณภาพการบริการ SERVQUAL โดยคุณภาพการบริการ คือ สิ่งที่ลูกค้าจะรับรู้ได้จากการบริการและเป็นสิ่งที่ลูกค้าจะตัดสินใจตัดสินเมื่อได้รับบริการ ด้วยการนำสิ่งที่ได้รับการบริการไปเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง มาปรับใช้ เพื่อสำรวจและนำข้อบกพร่องในด้านการให้บริการมาปรับปรุงและแก้ไขให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากการศึกษาของ Parasuraman, Zeithaml and Berry⁴ กล่าวว่าในมุมมองของผู้บริโภค คุณภาพบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้รับจากการบริการ ดังนั้นจึงพัฒนาเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการ เรียกว่า SERVQUAL โดยเริ่มต้นศึกษาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการที่เหมาะสมจำนวน 10 ด้าน แล้วพัฒนาจนเหลือเพียง 5 ด้าน ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งที่มีมองเห็น 2) การตอบสนองการบริการ 3) ความเอาใจใส่และเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ 4) ความเชื่อมั่นในคุณภาพและมาตรฐาน 5) การประกันคุณภาพบริการ ซึ่งมีผู้นำแนวคิดนี้ไปใช้ในการจัดการสถานบริการหลายรูปแบบ เช่น ห้องสมุด โรงพยาบาลและสนามกีฬา ซึ่ง

นภาพร ทศนัยนา⁵ ได้นำมาเป็นเครื่องมือวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสนามแบดมินตัน พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการที่ปรากฏความทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความเชื่อมั่นในระบบบริการ ด้านสวัสดิการ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่ และด้านอรรถาธิบายไมตรีของเจ้าหน้าที่ แล้วนำมาสร้างกลยุทธ์ในการพัฒนาการบริการเพื่อสนองตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

สระว่ายน้ำเป็นสมบัติของชาติที่ใช้งบประมาณสูงในการก่อสร้าง จึงควรได้รับการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด โดยเฉพาะในด้านการสร้างเสริมสุขภาพให้แก่ประชาชนทั่วไปให้มีสุขภาพที่แข็งแรง สอดคล้องกับเป้าหมายในแผนพัฒนา กีฬาแห่งชาติฉบับปัจจุบันปี พ.ศ. 2563¹ ในข้อ 9 หน้า 16 ที่ระบุให้มีการเปิดใช้สนามกีฬาต่างๆ ที่มีอยู่ในประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยเหตุผลดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาว จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นเพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการที่คาดหวังและคุณภาพบริการที่เป็นจริง ในการให้บริการสระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาว

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน โดยใช้การเลือกสุ่มแบบง่าย (Sample random sampling) โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอนของ W.G. Cochran⁶ โดยใช้การกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5⁷

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ 2) แบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับการบริการสระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาว โดยใช้กรอบทฤษฎี ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7Ps³ 3) แบบประเมินคุณภาพการบริการ SERVQUAL⁴ และ 3 คือ ข้อเสนอแนะแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถให้ความคิดเห็นโดยอิสระ

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและปรับปรุงก่อนนำไปตรวจสอบเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน วิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ในแบบสอบถามได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity Indices: CVI=1.00) ซึ่งค่า CVI ที่ยอมรับได้คือ 0.8 ขึ้นไป⁸

วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยนี้ผ่านการพิจารณาจริยธรรม ของคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา รหัส Hu 061/2561 แล้วแปลแบบสอบถามเป็นภาษาลาว

2. ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงหัวหน้าและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในสระว่ายน้ำสนามกีฬา แห่งชาติลาวเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตในการเก็บข้อมูล

3. ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย รายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล จำนวน และคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ โดยติดต่อประสานงานหัวหน้าและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในสระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาว พร้อมเค้าโครงย่อการวิจัย 1 ชุด

3.1 ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย รายละเอียดและประโยชน์ในการทำวิจัยให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ ซึ่งการตอบแบบสอบถามนั้นต้องขึ้นอยู่ด้วยความสมัครใจว่าจะยินยอมเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาหรือไม่

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการสระว่ายน้ำน้ำสนามกีฬา แห่งชาติลาว ให้กับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยด้วยตัวเอง

3.3 ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุดด้วยตัวเองแล้วทำรหัสไม่ให้เกิดการบันทึกข้อมูลซ้ำ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจากแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลเริ่มตั้งแต่ 9 ตุลาคม 2561 ถึง 5 ธันวาคม 2561 และเก็บในช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ด้านประชากร ข้อมูลด้านคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพบริการที่ปรากฏ ผู้วิจัยจะนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและแปลผลโดยอาศัยหลักตามโอกาสที่ควรจะเป็น⁹ ตามแนวคิดของ Best¹⁰ ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 แสดงว่า ประเมินในระดับมากที่สุด

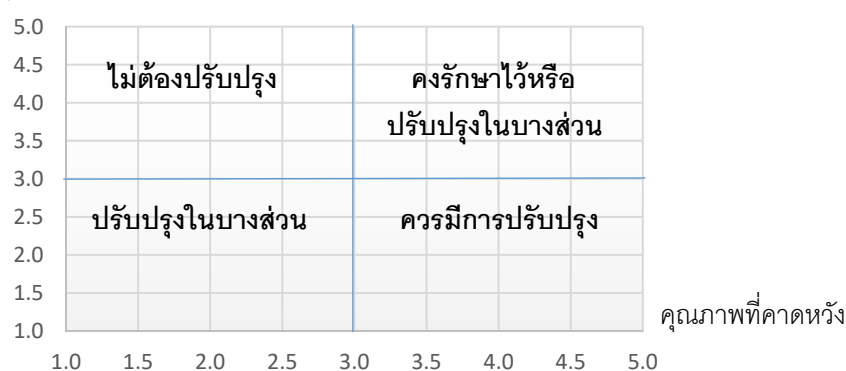
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 แสดงว่า ประเมินในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 แสดงว่า ประเมินในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 แสดงว่า ประเมินในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 แสดงว่า ประเมินในระดับน้อยที่สุด

คุณภาพที่เป็นจริง



ภาพที่ 1 การเปรียบเทียบระหว่างระดับคุณภาพที่คาดหวังและระดับคุณภาพที่เป็นจริง

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพที่เป็นจริงในการให้บริการสระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาว ที่ได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียงดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเพศ ความถี่ของผู้ใช้บริการ

ลักษณะส่วนบุคคล	กลุ่มตัวอย่าง (n = 400)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	245	61.3
หญิง	155	38.8
2. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ		
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	198	49.5
2-3 สัปดาห์/ครั้ง	162	40.5
สัปดาห์ละ 3 ครั้งหรือมากกว่า	40	10.0

จากตารางที่ 1 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.3 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 38.8 ส่วนใหญ่ใช้บริการ สัปดาห์ละ 1-2 คิดเป็นร้อยละ 49.5

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และ ช่องว่างระหว่างคุณภาพบริการที่คาดหวังและคุณภาพบริการที่เป็นจริง

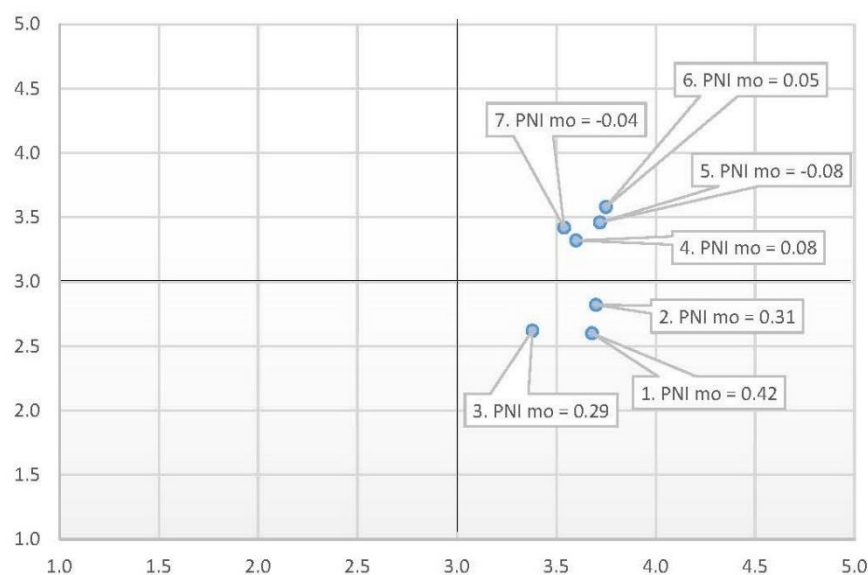
ลำดับ	คุณภาพด้านการให้บริการ	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			Gap	PNImo
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ		
1	ด้านการส่งเสริมกิจกรรมในสระว่ายน้ำ	3.68	0.41	มาก	2.60	0.54	ปานกลาง	1.08	0.42
2	ราคาและกิจกรรมที่ได้รับ	3.70	0.42	มาก	2.82	0.85	ปานกลาง	0.88	0.31
3	ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก	3.38	0.47	ปานกลาง	2.62	0.48	ปานกลาง	0.76	0.29

ตารางที่ 2(ต่อ)

ลำดับ	คุณภาพด้านการให้บริการ	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			Gap	PNImo
4	ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.60	0.39	มาก	3.32	0.55	ปานกลาง	0.28	0.08
5	ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสระว่ายน้ำ	3.72	0.45	มาก	3.46	0.44	ปานกลาง	0.26	0.08
6	ด้านความสะดวกในการเข้าถึง	3.75	0.51	มาก	3.58	0.56	มาก	0.17	0.05
7	ด้านความเชื่อถือ/ความไว้วางใจในการจัดระบบการจัดการสระว่ายน้ำ	3.54	0.42	มาก	3.42	0.39	ปานกลาง	0.12	0.04
	รวม	3.62	0.44	มาก	3.12	0.55	ปานกลาง	0.50	0.16

Note: Gap=ช่องว่างระหว่างคุณภาพบริการที่คาดหวังและคุณภาพบริการที่เป็นจริง

PNImo=ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น



ภาพที่ 2 ภาพแสดงคุณภาพบริการที่คาดหวังและคุณภาพบริการที่เป็นจริงในการให้บริการสระว่ายน้ำ สนามกีฬาแห่งชาติลาวที่ต้องปรับปรุง

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการสระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาว มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพที่คาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของคุณภาพที่เป็นจริงจำนวน 3 ด้าน ที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก คือ ด้านการส่งเสริมกิจกรรมในสระว่ายน้ำ มีระดับค่าความต้องการจำเป็น (PNI=0.42) ด้านราคาและกิจกรรมที่ได้รับ (PNI=31) ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก (PNI=29)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และ ช่องว่างระหว่างคุณภาพบริการที่คาดหวังและคุณภาพบริการที่เป็นจริงในด้านการส่งเสริมกิจกรรมในสระว่ายน้ำ

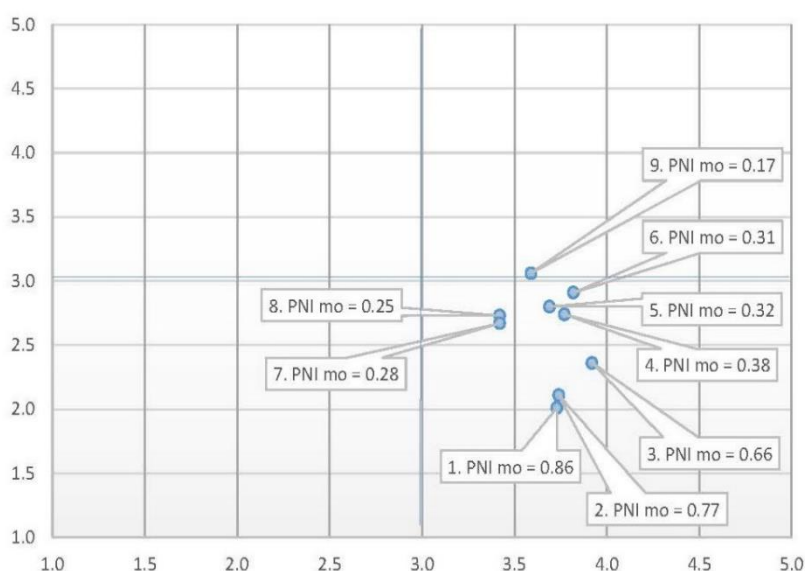
ลำดับ	ด้านการส่งเสริมกิจกรรมในสระว่ายน้ำ	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			Gap	PNI _{mo}
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ		
1	มีการจัดแข่งขันว่ายน้ำจำแนกตามระดับความสามารถของผู้เข้าร่วม	3.73	0.85	มาก	2.01	0.93	น้อย	1.72	0.86
2	มีการจัดตั้งชมรมกีฬาว่ายน้ำ	3.74	1.11	มาก	2.11	0.95	น้อย	1.63	0.77
3	มีเจ้าหน้าที่ ผู้ฝึก คอยให้คำแนะนำหรือสอนว่ายน้ำ	3.92	1.06	มาก	2.36	1.21	น้อย	1.56	0.66
4	มีการแจกเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการว่ายน้ำเพื่อสุขภาพและเล่นกีฬา	3.77	1.75	มาก	2.74	1.16	ปานกลาง	1.03	0.38
5	มีการประชาสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ลงเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง เช่น การส่งเสริมการว่ายน้ำ การแข่งขัน การเรียนการสอน เป็นต้น	3.69	0.88	มาก	2.80	1.14	ปานกลาง	0.89	0.32
6	มีการจัดกลุ่มเรียนว่ายน้ำที่หลากหลายในทุกระดับ	3.82	0.78	มาก	2.91	1.16	ปานกลาง	0.91	0.31
7	มีกิจกรรมสอนว่ายน้ำแก่นักเรียนนิสิตในสถาบันการศึกษา	3.42	0.82	ปานกลาง	2.67	0.91	ปานกลาง	0.75	0.28
8	มีการจัดอบรมความรู้ทางวิชาการด้านการว่ายน้ำแก่บุคลากรและประชาชนทั่วไปที่มีความสนใจ	3.42	0.82	ปานกลาง	2.73	0.95	ปานกลาง	0.69	0.25

ตารางที่ 3(ต่อ)

ลำดับ	ด้านการส่งเสริมกิจกรรมในสระว่ายน้ำ	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			Gap	PNImo
9	มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการว่ายน้ำเพื่อออกกำลังกายและเล่นกีฬาอย่างต่อเนื่อง	3.59	0.86	มาก	3.06	1.86	ปานกลาง	0.53	0.17
	รวม	3.68	0.99	มาก	2.60	1.14	ปานกลาง	1.08	0.44

Note: Gap=ช่องว่างระหว่างคุณภาพบริการที่คาดหวังและคุณภาพบริการที่เป็นจริง

PNImo=ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น



ภาพที่ 3 ภาพแสดงคุณภาพบริการที่คาดหวังและคุณภาพบริการที่เป็นจริงด้านการส่งเสริมกิจกรรมในสระว่ายน้ำที่ควรปรับปรุง

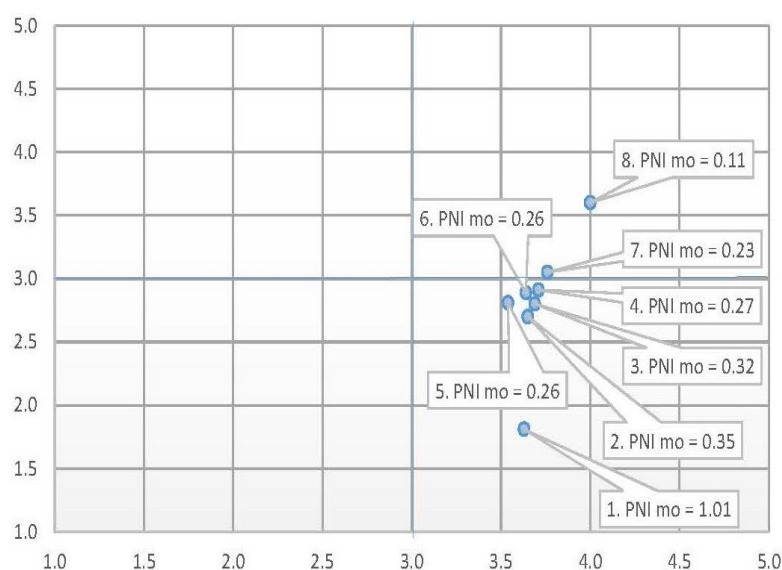
จากตารางที่ 3 เมื่อนำค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวังและค่าเฉลี่ยคุณภาพที่เป็นจริงด้านการส่งเสริมกิจกรรมในสระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาว พบว่ามี 8 ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรกได้แก่ 1) การจัดแข่งขันว่ายน้ำจำแนกตามระดับความสามารถของผู้เข้าร่วม (PNI=0.86) 2) การจัดตั้งชมรมกีฬาว่ายน้ำ (PNI=0.77) 3) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ ผู้ฝึกสอนคอยให้คำแนะนำหรือสอนว่ายน้ำ (PNI=0.66) 4) มีการแจกเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการว่ายน้ำเพื่อสุขภาพและเล่นกีฬา (PNI=0.38) 5) มีความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ลงเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง เช่น การส่งเสริมการว่ายน้ำ การแข่งขัน การเรียนการสอน เป็นต้น (PNI=0.32) 6) มีการจัดกลุ่มเรียนว่ายน้ำที่หลากหลายในทุกระดับ (PNI=0.31) 7) มีกิจกรรมสอนว่ายน้ำแก่นักเรียน นิสิตในสถาบันการศึกษา (PNI=0.28) และ 8) มีการจัดอบรมความรู้ทางวิชาการด้านการว่ายน้ำแก่บุคลากรและประชาชนทั่วไปที่มีความสนใจ (PNI=0.25)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และ ช่องว่างระหว่างคุณภาพบริการที่คาดหวังและคุณภาพบริการที่เป็นจริงในด้านราคาและกิจกรรมที่ได้รับ

ลำดับ	ด้านอัตราค่าบริการ	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			Gap	PNImo
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ		
1	มีการกำหนดอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่าปกติเพื่อให้ครูฝึกสอนว่ายน้ำหรือให้บริการแบบเป็นกลุ่ม	3.63	0.88	มาก	1.81	1.08	น้อย	1.82	1.01
2	ความเหมาะสมในการกำหนดอัตราค่าบริการที่แตกต่างกันระหว่างกลุ่มสมาชิก/พนักงาน/นักศึกษา/บุคคลภายนอก	3.65	0.98	มาก	2.70	1.15	ปานกลาง	0.95	0.35
3	ความหลากหลายของรูปแบบการชำระเงินเพื่อใช้บริการ	3.69	0.84	มาก	2.80	1.24	ปานกลาง	0.89	0.32
4	ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการการเข้าใช้บริการแต่ละกิจกรรม	3.71	0.89	มาก	2.91	1.23	ปานกลาง	0.80	0.27
5	ความเหมาะสมระหว่างอัตราค่าบริการกับระยะเวลาในการใช้บริการ	3.54	0.94	มาก	2.81	1.11	ปานกลาง	0.73	0.26
6	ความหลากหลายของกิจกรรมการว่ายน้ำที่ได้รับกับอัตราค่าบริการ	3.64	0.83	มาก	2.89	1.22	ปานกลาง	0.75	0.26
7	ความคุ้มค่าของอัตราค่าใช้บริการ กับบริการที่ได้รับ	3.76	0.87	มาก	3.05	1.36	ปานกลาง	0.71	0.23
8	มีป้ายบอกราคา/อัตราค่าบริการที่ชัดเจน	4.00	0.89	มาก	3.60	1.08	มาก	0.40	0.11
	รวม	3.70	0.89	มาก	2.82	1.18	ปานกลาง	0.88	0.35

Note: Gap=ช่องว่างระหว่างคุณภาพบริการที่คาดหวังและคุณภาพบริการที่เป็นจริง

PNImo=ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น



ภาพที่ 4 ภาพแสดงคุณภาพบริการที่คาดหวังและคุณภาพบริการที่เป็นจริงในด้านด้านราคาและกิจกรรมที่ได้รับในสระว่ายน้ำ
น้ำที่ควรปรับปรุง

จากตารางที่ 4 เมื่อนำค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการที่คาดหวังและค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการที่เป็นจริงด้านราคาและกิจกรรมที่ได้รับในสระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาว พบว่ามี 6 ประเด็นที่ควรปรับปรุง ได้แก่ 1) มีการกำหนดอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่าปกติเพื่อให้ครูฝึกสอนว่ายน้ำน้ำ หรือให้บริการแบบเป็นกลุ่ม (PNI=1.01) 2) พิจารณาการกำหนดอัตราค่าบริการที่แตกต่างกันของกลุ่มผู้ใช้บริการ (PNI=0.35) 3) ความหลากหลายของรูปแบบการชำระเงินเพื่อให้บริการ (PNI=0.32) 4) ความเหมาะสมของอัตราค่า บริการการเข้าใช้บริการแต่ละกิจกรรม (PNI=0.27) 5) ความเหมาะสมระหว่างอัตราค่า บริการกับระยะเวลาในการใช้บริการ (kPNI=0.26) และ 6) ความหลากหลายของกิจกรรมการว่ายน้ำที่ได้รับกับอัตราค่าบริการ (PNI=0.26)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และ ช่องว่างระหว่างคุณภาพบริการที่คาดหวังและคุณภาพบริการที่เป็นจริงในด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก

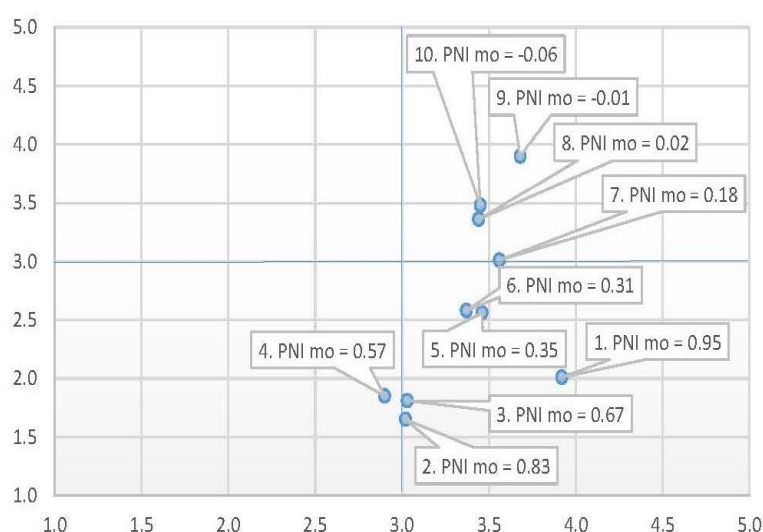
ลำดับ	ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			Gap	PNI _{mo}
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ		
1	มีเจ้าหน้าที่ช่วยชีวิตประจำสระในช่วงเวลาให้บริการ	3.92	1.06	มาก	2.01	0.93	น้อย	1.91	0.95
2	มีบริการระบบสัญญาณ Wifi ที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในสระ	3.02	1.26	ปานกลาง	1.65	1.05	น้อย	1.37	0.83
3	มีกล้องวงจรปิดเพื่อบันทึกเหตุการณ์ในสระว่ายน้ำ	3.03	1.21	ปานกลาง	1.81	1.08	น้อย	1.22	0.67

ตารางที่5(ต่อ)

ลำดับ	ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพที่เป็นจริง			Gap	PNImo
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ		
4	มีบริการรถรับ-ส่งสาธารณะในบริเวณที่ใกล้เคียง	2.90	1.19	ปานกลาง	1.85	1.00	น้อย	1.05	0.57
5	บริการเช่า-ยืม อุปกรณ์/ ชุดว่ายน้ำ	3.46	0.85	ปานกลาง	2.56	1.27	ปานกลาง	0.90	0.35
6	มี ยา อุปกรณ์ปฐมพยาบาล อุปกรณ์ AED (เครื่องกระตุ้นหัวใจ) และ อุปกรณ์ชุดชีพจรประจำสระว่ายน้ำ	3.37	0.78	ปานกลาง	2.58	1.04	ปานกลาง	0.79	0.31
7	มีบริการจัดการเรียนการสอน ว่ายน้ำเบื้องต้น	3.56	0.82	มาก	3.01	1.00	ปานกลาง	0.55	0.18
8	มีการแบ่งสัดส่วนช่องว่ายน้ำหรือพื้นที่ในสระว่ายน้ำ สำหรับให้บริการทั่วไป การเรียน และการสอนว่ายน้ำ เพื่อให้เพียงพอและเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ	3.44	0.76	ปานกลาง	3.36	0.69	ปานกลาง	0.08	0.02
9	มีการจัดจำหน่ายเครื่องดื่ม และอาหารว่างบริเวณสระว่ายน้ำหรือบริเวณใกล้เคียง	3.45	0.84	ปานกลาง	3.48	0.78	ปานกลาง	-0.03	-0.01
10	มีการบริการน้ำดื่มในบริเวณสระว่ายน้ำ หรือพื้นที่ใกล้เคียง	3.68	0.87	มาก	3.90	0.76	มาก	-0.22	-0.06
	รวม	3.38	0.96	ปานกลาง	2.62	0.96	ปานกลาง	0.76	0.38

Note: Gap=ช่องว่างระหว่างคุณภาพบริการที่คาดหวังและคุณภาพบริการที่เป็นจริง

PNImo=ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น



ภาพที่ 5 ภาพแสดงคุณภาพบริการที่คาดหวังและคุณภาพบริการที่เป็นจริงด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสระว่ายน้ำที่ควรปรับปรุง

จากตารางที่ 4 เมื่อนำค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการที่คาดหวังและค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการที่เป็นจริงด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาว พบว่ามี 7 ประเด็นที่ควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก ได้แก่ 1) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยชีวิตประจำสระในช่วงเวลาให้บริการ (PNI=0.95) 2) จัดให้มีบริการระบบสัญญาณ Wi-Fi ที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในสระ (PNI=0.88) 3) จัดให้มีกล้องวงจรปิดเพื่อบันทึกเหตุการณ์ในสระว่ายน้ำ (PNI=0.67) 4) มีบริการรถ รับ/ส่งสาธารณะในบริเวณที่ใกล้เคียง (PNI=0.57) 5) บริการเช่า/ยืม อุปกรณ์/ชุดว่ายน้ำ (PNI=0.35) 6) มี ยา อุปกรณ์ปฐมพยาบาล อุปกรณ์ AED (เครื่อง กระตุ้นหัวใจ) และอุปกรณ์ชุดชีพประจำสระว่ายน้ำ (PNI=0.31) และ 7) มี บริการจัดการเรียนการสอน ว่ายน้ำเบื้องต้น (PNI=0.18)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพบริการที่คาดหวังมีระดับสูงกว่าระดับคุณภาพบริการที่เป็นจริงในการให้บริการสระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาว ซึ่งแสดงว่าด้านคุณภาพบริการยังไม่เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะประเด็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมกิจกรรมในสระว่ายน้ำ ด้านราคาและกิจกรรมที่ได้รับ ด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ นภาพร ทศนัยนา⁶ กล่าวว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในคุณภาพบริการสูงกว่าคุณภาพบริการที่ปรากฏ หรือ อีกนัยหนึ่ง คือ การให้บริการที่ปรากฏในสภาพปัจจุบันยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการนั่นเอง และสอดคล้องกับข้อค้นพบของ อภิญา ศรีมหาพรหม¹¹ ที่ศึกษาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้มีการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีกว่าที่เป็นอยู่

ด้านการส่งเสริมกิจกรรม ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการจัดแบ่งกลุ่มเรียนว่ายน้ำที่หลากหลาย ในทุกระดับ มีกิจกรรมสอนว่ายน้ำแก่นักเรียน นิสิตในสถาบันการศึกษา มีเจ้าหน้าที่ ผู้ฝึกสอนคอยให้คำแนะนำหรือสอนว่ายน้ำประจำในระยะเวลาเปิดให้บริการ มีการจัดแข่งขันว่ายน้ำ โดยจำแนกตามระดับความสามารถของผู้เข้าร่วม และ

จัดตั้งสโมสรว่ายน้ำประจำสระเพื่อเปิดโอกาสให้คนที่มีความสนใจ และมีความสามารถทางด้านกีฬาว่ายน้ำเข้ามาร่วมเป็นสมาชิก เช่นเดียวกับ วาสนา บุตรโพธิ์¹² ได้ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้และความพึงพอใจในกลยุทธ์ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการของผู้รับบริการในสถานบริการร่างกายจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการในสถานออกกำลังกายต้องการ/คาดหวังที่จะมีพนักงานบริการที่ดี เอาใจใส่ลูกค้าและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการออกกำลังกายที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ การเปิดให้บริการสระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาวควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการว่ายน้ำ กิจกรรมและความรู้ใหม่ๆ ลงเว็บไซต์อย่างต่อเนื่อง ควรจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เด่นชัด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ติดตามข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว อภิญา ศรีมหาพรหม¹¹ ระบุว่าควรเพิ่มช่องทางเผยแพร่ข่าวสาร ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จัดทำทางเว็บไซต์ หรือการอบรมให้ความรู้ผู้มาใช้บริการ จัดเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสาร นำเสนอกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ กระจายข่าวสารให้รับรู้โดยทั่วกันทุกช่องทางการสื่อสาร

ด้านอัตราค่าบริการในสระว่ายน้ำ ผลการวิจัยพบว่า ควรกำหนดอัตราค่าบริการแบบพิเศษให้ครูฝึกสอนว่ายน้ำ หรือให้กับกลุ่มที่เข้ามาใช้บริการเพื่อจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น สมาชิก/พนักงาน/นักศึกษา/บุคคลภายนอก และปรับลดอัตราค่าบริการให้มีความเหมาะสมในแต่ละกิจกรรมเพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการจากหลายพื้นที่ สอดคล้องกับ กฤษดา ตามประดิษฐ์¹³ กล่าวว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการจ่ายอัตราค่าสมาชิกที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับเมื่อเทียบกับระดับของความคุ้มค่าระหว่างอัตราค่าสมาชิกกับระยะเวลาในการใช้บริการ และความถี่ของอัตราค่าสมาชิก โดยอัตราค่าสมาชิกที่จ่ายไปมีความคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ และมีความเหมาะสมกับระยะเวลาการเป็นสมาชิกรวมถึงความคงที่ของอัตราค่าสมาชิก มีผลมาจากการประเมินสิ่งที่ได้รู้ว่าการจ่ายเงินค่าสมาชิกคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับอยู่ในอัตราส่วนที่ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ นกพร ทศนัยนา¹⁴ เสนอว่า ควรกำหนดอัตราค่าเช่าสนามให้ใกล้เคียงกับสนามอื่น ๆ อัตราค่าเรียนชั้นพื้นฐานกำหนดไว้ตามจำนวนเวลาเรียน และอัตราค่าสอนสำหรับนักกีฬาจะแตกต่างกัน ตามระดับความสามารถและชั่วโมงในการเรียน มีการลดราคาสำหรับผู้ฝึกสอนที่มาเช่าสนามเพื่อฝึกสอนและสมาชิกที่มาเช่าเป็นรายปี นอกจากนี้สระว่ายน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาวควรจัดให้มีความหลากหลายของรูปแบบในการชำระอัตราค่าบริการต่าง ๆ ก่อนเข้าใช้

ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสระว่ายน้ำ พบว่า ควรจัดเจ้าหน้าที่ช่วยชีวิตประจำสระเพื่อดูแลความปลอดภัยในช่วงเวลาเปิดให้บริการ ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ในสระและบริเวณรอบ ๆ สระว่ายน้ำและควรติดตั้งระบบสัญญาณ Wi-Fi ภายในสระเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและจัดให้มีบริการรถรับ/ส่งสาธารณะในบริเวณที่ใกล้เคียงเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ เพิ่มจำนวนอุปกรณ์ว่ายน้ำสำหรับเช่า/ยืม และควรมียา อุปกรณ์ปฐมพยาบาล อุปกรณ์ AED (เครื่อง กระตุกหัวใจ) และอุปกรณ์ชุดชีพายน้ำไว้คอยบริการในยามฉุกเฉิน เช่นเดียวกับ รักชนก มณีรัตน์¹⁵ ได้กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวก ทำให้การประกอบกิจกรรมทำได้ง่ายขึ้นและเพื่อรองรับกิจกรรมของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับ จิตตินันท์ เดชะคุปต์¹⁶ ที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่ง การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนและการให้บริการวัสดุอุปกรณ์ เช่นเดียวกับ Gronroos¹⁷ กล่าวว่า สิ่งที่ใช้บริการได้รับจากการบริการหลักที่มีความสะดวกสบาย หรือสิ่งที่เพิ่มเติมในกระบวนการบริการ เช่น วัสดุอุปกรณ์ ที่จัดเสริมขึ้นมาในการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกสบายนั้น มีความสนใจให้เข้ามาใช้บริการ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการสระว่ายน้ำน้ำสนามกีฬาแห่งชาติลาวทำให้ทราบถึงความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสระว่ายน้ำน้ำควร ศึกษาและหาแนวทางนำสิ่งที่ค้นพบจากวิจัยนี้ไปปรับใช้เพื่อให้สอดคล้อง กับระดับคุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ และควรสำรวจความเห็นของผู้ใช้บริการเป็นระยะ ตลอดปี เพื่อปรับปรุงและสร้างกลยุทธ์ในการบริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้บริการ

เอกสารอ้างอิง

1. Ministry of Education and Sports. A guideline on the operations of the Lao National Stadium 2015-2016. Vientiane Capital. Lao National Stadium Department of Advanced Sports, Ministry of Education and Sports 2015:16.
2. Kotler, P., & Armstrong, G. Principles of marketing. New Jersey: Prentice-Hall; 1997.
3. Seri Wong Monta. Analysis on consumer behavior. Bangkok: Diamond in Business World; 1999.
4. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. J Retailing. 1988; 64(1):12-40.
5. Napaporn Tassanaiana. Research on the strategy management of commercial badminton courts, Faculty of Sport Science Burapha University. Chon Buri; 2013.
6. Cochran, W.G. Sampling Techniques. New York: John Wiley and Sons Inc; 1963.
7. Kalaya Wanichbancha. Statistics for Research. Bangkok: Chulalongkorn University 2006:74.
8. National Research Council of Thailand. Textbook on training course. "Researcher". Bangkok: Research Training Group. National Research Council of Thailand (WG.) 2004:131.
9. Luan Saiyot and Angkana Saiyot. Educational Research Techniques. Bangkok: Suviriyasan; 1995.
10. Best, J. W. I. Research in Education. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall; 1977.
11. Apinya Sri Mahaprom. Guidelines on improving the quality of Sport Facilities and Health. Suranaree University of Technology. Master Thesis of Science. Exercise Science and Sports. Faculty of Sport Science, Burapha University 2018:124-128.
12. Wasana Boudpho. Expectation on cognitive and satisfaction in the mixed strategy of marketing service for the customer in body exercise administrative, Chonburi. Master Thesis of Science. Exercise Science and Sports. Faculty of Sport Science. College Burapha University 2006:145.
13. Krisada Thampadit. The Expectation and Reality of services for members. Chulalongkorn University Sports Center. Master Thesis of Science. Exercise Science and Sports. Faculty of Sport Sciences. Burapha University 2008:80.
14. Napaporn Tassanaiana. Research on the strategy management of commercial badminton courts. Chon Buri: Faculty of Sport Science Burapha University 2016:61.

15. Rakchanok Manirat. Tourists' views on the facilities management services and Services at Thung Salaeng Luang National Park, Phitsanulok and Phetchaboon. Master Thesis on Public Administration. Master Program on Public Administration. College, Phranakhon Rajabhat University; 2007.
16. Chittinan Dekupta. Psychology Services. Nonthaburi: Press of University Sukhothai Thammathirat 2002:29.
17. Gronroos, C. Service quality: The six criteria of good service quality. Review of Business 1988; 8(3):10-12.