

## แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิส มหาวิทยาลัยธนบุรี Guidelines for the Development of Service Quality of Table Tennis Training Ground Thonburi University

กชพร ห่องศรีปาน<sup>1</sup>, เสาวภา เมืองแก่น<sup>2</sup>, กมลวรรณ ศิริจันทร์ชื่น<sup>3</sup> และเพ็ญเดือน เกิดอำแพง<sup>4</sup>  
Kotchaphorn Hongsripan<sup>1</sup>, Saowapha Muangkaen<sup>2</sup>, Kamonwan Sirichanchuen<sup>3</sup> and Piangduan Kerdumpang<sup>4</sup>  
นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี<sup>1</sup>, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี<sup>2-3</sup>  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์<sup>4</sup>

Master's Degree Student in the Master of Business Administration Program Thonburi University<sup>1</sup>, Faculty  
of Business Administration Thonburi University<sup>2-3</sup>, Faculty of Business Administration Rajapruk University<sup>4</sup>  
Kotchaphorn.h88@gmail.com<sup>1</sup>, ops\_tru@thonburi-u.ac.th<sup>2</sup>, kamonwan\_koy\_mbk@thonburi-u.ac.th<sup>3</sup>,  
pikerd@rpu.ac.th<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี และ (2) เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานด้วยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากการตอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยผสานผลการวิจัยเชิงปริมาณและผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี ให้ระดับความสำคัญกับคุณภาพการบริการทุกด้านในระดับมากที่สุด และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรีตามระดับความสำคัญ พบว่า (1) ด้านการเอาใจใส่ในการให้บริการ บุคลากรสำคัญยิ่ง มีความกระตือรือร้น ใส่ใจ ปฏิบัติต่อผู้บริการด้วยด้วยหัวใจ เต็มใจ และมีมิตรภาพ (2) ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ บุคลากรมีความรู้ความสามารถสูง มีการตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์และสถานที่เป็นประจำ มีมาตรฐานความปลอดภัย มีระบบประกันกลุ่ม มีนันทนาการดูแล ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยภายในสนาม (3) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ สนามฝึกซ้อมได้มาตรฐาน มีการจัดสรรโต๊ะให้เพียงพอต่อการใช้งาน พื้นสนามคุณภาพสูง อุปกรณ์ครบครันมาตรฐานสากล สภาพแวดล้อม จุดพักผ่อนสะอาด ปลอดภัย (4) ด้านการตอบสนองในการให้บริการ การจัดให้มีบุคลากรและทีมงานประจำสนามตลอดเวลา แก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง มีระบบจัดการข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว และ (5) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีการปฐมนิเทศเบื้องต้นให้กับผู้ให้บริการ จัดให้มีระบบประเมินทักษะให้กับผู้ให้บริการโดยแบ่งเป็นระดับ A-D และบริการให้คำแนะนำด้านการฝึกซ้อมอย่างมืออาชีพ สม่ำเสมอ เพื่อการพัฒนาสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสศักยภาพสูงเป็นที่รู้จักมากขึ้น

**คำสำคัญ:** แนวทางการพัฒนา คุณภาพการบริการ สนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิส

## Abstract

This research aimed to (1) study the level of service users' opinions towards the service quality of Thonburi University Table Tennis Training Field and (2) propose guidelines for improving the service quality of Thonburi University Table Tennis Training Field. This study used a mixed-method research method by collecting quantitative data from questionnaires with a sample of 400 people and qualitative research by conducting in-depth interviews with 5 key informants. Data were analyzed by combining quantitative research results and content analysis results from the in-depth interviews. It was found that the level of service users' opinions towards the service quality of Thonburi University Table Tennis Training Field gave the highest level of importance to all aspects of service. The guidelines for improving the service quality of Thonburi University Table Tennis Training Field according to the level of importance were as follows: (1) In terms of service care, personnel are very important, enthusiastic, attentive, treating service users with heart, willingness, and friendliness. (2) In terms of service confidence, personnel are highly knowledgeable and capable, regularly inspect equipment and premises, have safety standards, have a group insurance system, have physical therapists, and use modern technology within the field. (3) In terms of service tangibility, the training field meets standards, has sufficient tables for use, and has a high-quality field surface. Complete equipment, international standards, clean and safe environment, resting areas (4) Response in service, arranging for personnel and teams to be on the field at all times, solving problems promptly, having a system for managing complaints quickly, and (5) Reliability in service, providing basic first aid to service users, providing a skill assessment system for service users divided into levels A-D, and providing professional training advice regularly to develop a high-potential table tennis training field that is more well-known

**Keywords:** Service Quality Improvement, Service Quality, Table Tennis Training Facility

## บทนำ

ปัจจุบันประชาชนมีความตระหนักและให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพมากขึ้น เนื่องจากสภาวะแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้เกิดการระบาดของโรคต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้ร่างกายของมนุษย์อ่อนแอลงทำให้ประชาชนหันมาใส่ใจในเรื่องของการออกกำลังกายมากขึ้น โดยเฉพาะกีฬาประเภทเทเบิลเทนนิสที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2563) กีฬาประเภทนี้เหมาะสำหรับผู้เล่นทุกช่วงวัย และไม่จำเป็นต้องใช้ค่าใช้จ่ายสูง สามารถดำเนินการจัดเตรียมสนามฝึกซ้อมได้ในหลายสถานที่ เช่น บ้านพักอาศัย สวนสาธารณะ หรือสถาบันการศึกษา รวมถึงหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่ได้จัดตั้งสนามฝึกซ้อมเพื่อส่งเสริมสุขภาพร่างกายของบุคลากรและพัฒนาทักษะการเล่นที่สามารถนำไปสู่การเข้าร่วมการแข่งขันได้ จากกระแสความนิยมที่เพิ่มขึ้น ทำให้สนามฝึกซ้อมกีฬาเทเบิลเทนนิสจำเป็นต้องมีการพัฒนาในด้านการจัดการและการให้บริการเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการที่หลากหลาย เช่น การฝึกซ้อม การแข่งขัน ตลอดจนการดำเนินกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการออกกำลังกาย นอกจากนี้ยังควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการสนามฝึกซ้อม ทั้งด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองในการให้บริการ ความเชื่อมั่นในการให้บริการ และการเอาใจใส่ในการให้บริการ จะทำอย่างไรให้ผู้ใช้บริการประทับใจ ฟังพอใจสูงสุด

การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญในการประกอบกิจการทุกรูปแบบ เพราะการบริการเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สามารถสร้างความแตกต่างและดึงดูดผู้ที่ใช้บริการให้มาใช้บริการในระยะยาว อีกทั้งยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรด้วย จึงเป็นความจำเป็นต้องมีการพัฒนาการให้บริการ ปรับปรุงกลยุทธ์ และคุณภาพการบริการอยู่เสมอเพื่อรองรับความต้องการของผู้ที่ใช้บริการในการให้บริการแต่ละครั้งควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งการให้บริการที่

รวดเร็วและมีความถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับและกลับมาใช้บริการซ้ำ (สอ วรรณศักดิ์, 2564 อ้างถึงใน จุลชัย จุลเจือ, 2557) อีกทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ซึ่งจะรับรู้ว่าการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่ใช้บริการให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงและสามารถพัฒนาการบริการให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทันทั่วถึง จะช่วยเพิ่มคุณภาพในการบริการให้มากยิ่งขึ้น (Oliver, 1980) ประกอบกับปัจจัยคุณภาพการบริการตามแนวคิด SERVQUAL ที่นำเสนอโดย Parasuraman et al. (1988) ได้กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการจำเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านการเอาใจใส่ในการให้บริการ

อย่างไรก็ดีสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี เป็นสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสที่มีนักกีฬาที่ประสบความสำเร็จระดับแถวหน้าของประเทศไทยอย่าง อรรถพร พาระนันท์ ศราวุธ ตันเจริญ ภาดาศักดิ์ ตันวิริยะเวชกุล และวรรณวิสาข์ เอื้อวิริยะโยธิน นักกีฬาทิพย์ชาติไทยชุดปัจจุบัน ที่เคยผ่านการแข่งขันกีฬาเทเบิลเทนนิสในระดับชาติและนานาชาติ เช่น การเข้าร่วมการแข่งขันซีเกมส์ครั้งที่ 31 คัวห์เรียวทอง การแข่งขันซีเกมส์ครั้งที่ 32 คัวห์เรียวทอง การแข่งขันเอเชียนเกมส์ครั้งที่ 19 คัวห์เรียวทองแดง การแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยโลกครั้งที่ 31 คัวห์เรียวทองแดง และการเข้าร่วมการแข่งขันโอลิมปิกครั้งที่ 33 ที่จัดขึ้นในกรุงปารีส (สมาคมเทเบิลเทนนิสแห่งประเทศไทย, 2567) จึงเป็นการจูงใจให้นักกีฬาและบุคคลทั่วไปเข้ามาฝึกซ้อมและใช้บริการสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี สนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร จัดว่าเป็นสนามที่มีมาตรฐานที่ใช้สำหรับการฝึกซ้อม และใช้ในการแข่งขันกีฬาเทเบิลเทนนิสได้ สถานที่กว้าง มีการจัดเตรียมโต๊ะเทเบิลเทนนิสไว้ให้บริการจำนวนทั้งสิ้น 20 โต๊ะ พื้นสนามแข็งแรงมีมาตรฐาน ระบบแสงสว่างเพียงพอ มีสภาพแวดล้อมทั้งภายในสนามฝึกซ้อมและสภาพแวดล้อมโดยรอบมีความร่มรื่นและเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่ตั้งของสนามฝึกซ้อมอยู่ภายในสนามธนบุรีสเตเดียม การเดินทางสะดวกสบาย มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยเห็นว่าสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสของมหาวิทยาลัยธนบุรีมีโอกาasและความพร้อมที่จะพัฒนาส่งเสริมกีฬาเทเบิลเทนนิสและการเติบโตของธุรกิจการให้บริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสให้มีศักยภาพในระดับที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงมีความสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี เพื่อจะตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่น่าประทับใจ พึงพอใจในการรับบริการ รักษาฐานผู้ใช้บริการกลุ่มเดิม และเพิ่มฐานผู้ใช้บริการกลุ่มใหม่ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ในการให้บริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี
2. ทำให้ทราบถึงแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงผสมผสาน โดยผสมผสานการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและครอบคลุมประเด็นที่ศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

## 1. การวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีคำนวณจากสูตรของ Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 385 ราย ทั้งนี้เพื่อป้องกันความผิดพลาดและการคลาดเคลื่อนของข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจำนวน 400 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก

1.2 เครื่องมือวิจัย ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และผ่านการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคทั้งฉบับ เท่ากับ 0.974

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามทั้งในรูปแบบออนไลน์ และผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองกับผู้ที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## 2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

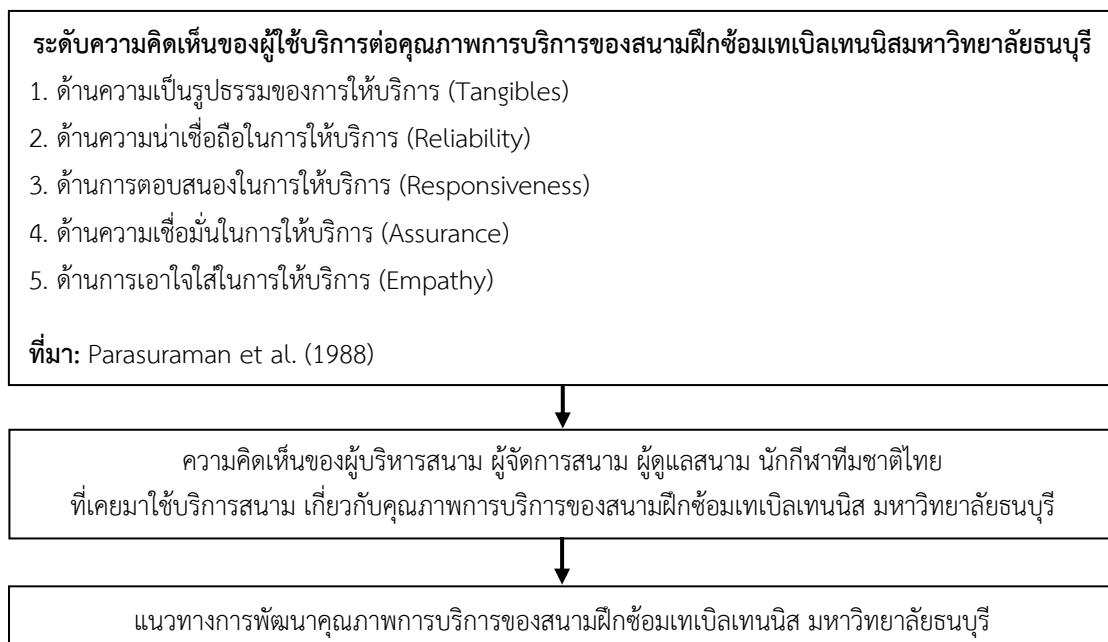
2.1 ผู้ให้ข้อมูล กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารสนาม ผู้จัดการสนาม ผู้ดูแลสนาม และนักกีฬาทีมชาติไทยที่เคยมาใช้บริการสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี จำนวน 5 คน คัดเลือกแบบเจาะจง

2.2 เครื่องมือวิจัย ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งมีโครงสร้าง ซึ่งออกแบบคำถามตรงประเด็นที่ได้จากผลการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่ออธิบายและขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า โดยได้รับความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลและมีการบันทึกข้อมูลด้วยลายลักษณ์อักษร

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดกลุ่มข้อมูลตามหัวข้อ แนวโน้ม และข้อเสนอแนะที่เกิดจากประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทนนิส มหาวิทยาลัยธนบุรี และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานของงานวิจัยเชิงปริมาณเข้ากับงานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการเก็บแบบสอบถามความคิดเห็นกับผู้ใช้งานสนามฝึกซ้อมเทนนิส มหาวิทยาลัยธนบุรี จำนวน 400 คน โดยสรุปความคิดเห็น ดังตารางที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.75 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่าง 34-41 ปี คิดเป็น ร้อยละ 20 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 51.75 รายได้ มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 27 และเป็นนักกีฬาอาชีพ ร้อยละ 30.5

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการสนามฝึกซ้อมเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี (ภาพรวม)

|   | คุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อม      | Mean        | S.D.        | แปลผล            | ระดับความสำคัญ |
|---|------------------------------------|-------------|-------------|------------------|----------------|
| 1 | ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ | 4.59        | 0.69        | มากที่สุด        | 3              |
| 2 | ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ  | 4.41        | 0.89        | มากที่สุด        | 5              |
| 3 | ด้านการตอบสนองในการให้บริการ       | 4.57        | 0.69        | มากที่สุด        | 4              |
| 4 | ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ    | 4.62        | 0.68        | มากที่สุด        | 2              |
| 5 | ด้านการเอาใจใส่ในการให้บริการ      | 4.63        | 0.66        | มากที่สุด        | 1              |
|   | <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                | <b>4.57</b> | <b>0.73</b> | <b>มากที่สุด</b> |                |

จากตารางที่ 1 พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสนามฝึกซ้อมเทนนิส มหาวิทยาลัยธนบุรี ภาพรวม ให้ระดับความสำคัญคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเอาใจใส่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 ตามลำดับ

### 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้บริหารสนาม 1 คน ผู้จัดการสนาม 1 คน ผู้ดูแลสนาม 1 คน และนักกีฬาทีมชาติไทยที่เคยมาใช้บริการสนาม 2 คน โดยทุกคนให้ความคิดเห็นที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี ทั้ง 5 ด้าน สรุปความสำคัญ ดังนี้

2.1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (1) สนามฝึกซ้อมมีความสะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย และมีความพร้อมใช้งานในทุกช่วงเวลา ซึ่งเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่ผู้ให้บริการสัมผัสได้ตั้งแต่แรก (2) มีการจัดพื้นที่ฝึกซ้อมอย่างเป็น

ระบบ ช่วยให้เกิดบรรยากาศที่เหมาะสมกับการพัฒนาและฝึกฝน (3) อุปกรณ์ เช่น โต๊ะเทเบิลเทนนิส ลูก ไม้ และอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ ล้วนได้มาตรฐานระดับสากล และมีการตรวจสอบดูแลอย่างสม่ำเสมอ (4) อุปกรณ์เหล่านี้ช่วยให้ผู้ฝึกซ้อมสามารถฝึกได้อย่างใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงในการแข่งขัน (5) ผู้ฝึกสอนส่วนใหญ่เป็นอดีตนักกีฬาทีมชาติหรือบุคลากรที่ผ่านประสบการณ์ระดับนานาชาติ ซึ่งสามารถถ่ายทอดความรู้ เทคนิค และกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (6) มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านเทคนิคและทักษะการใช้เทคโนโลยี เช่น การวิเคราะห์ด้วยสื่อบันทึก การศึกษาข้อมูลจากต่างประเทศ (7) มีการให้บริการอย่างสม่อดันเสมอมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกระดับ (8) มีระบบจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่รวดเร็ว และสามารถดำเนินการแก้ไขอย่างมีระบบ (9) มีนักกายภาพประจำสนามช่วยดูแล ป้องกัน และฟื้นฟูการบาดเจ็บของผู้ใช้บริการอย่างมืออาชีพ (10) ใช้ระบบประเมินทักษะแบ่งระดับ A-D ดังนี้ A หมายถึง นักกีฬาระดับนานาชาติหรือทีมชาติ เป็นนักกีฬาที่มีความสามารถสูง, B หมายถึง นักกีฬาระดับประเทศ เป็นนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันในระดับประเทศ, C หมายถึง นักกีฬาระดับท้องถิ่นหรือภูมิภาค เป็นนักกีฬาที่เข้าร่วมการแข่งขันในระดับท้องถิ่นหรือภูมิภาค และ D หมายถึง นักกีฬามือใหม่หรือระดับเริ่มต้น เป็นนักกีฬาที่เพิ่งเริ่มฝึกซ้อมหรือมีประสบการณ์น้อย เพื่อติดตามพัฒนาการของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และดำเนินการแก้ไขอย่างตรงจุดโดยไม่ปล่อยให้อาการยืดเยื้อ (11) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ เช่น การเปิดโอกาสให้เข้าแข่งขันระดับประเทศและนานาชาติ (12) มีการออกแบบโปรแกรมฝึกเฉพาะบุคคล พิจารณาตามข้อจำกัดทางสุขภาพ ความสามารถ และเป้าหมายของผู้ใช้บริการแต่ละคน (13) การมีมาตรฐานในการบริการอย่างมืออาชีพ มีระบบความปลอดภัย และความใส่ใจในรายละเอียดของการให้บริการ ทำให้สนามฝึกซ้อมได้รับความไว้วางใจ และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล สรุป ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี เป็นปัจจัยที่สำคัญและมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์ บุคลากร และระบบการดูแล ซึ่งล้วนมีส่วนช่วยในการสร้างภาพลักษณ์ ความไว้วางใจ และความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับผู้ใช้บริการ

2.2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (1) สนามฝึกซ้อมให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ไม่แบ่งแยกหรือเลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นนักกีฬามือใหม่หรือมืออาชีพ (2) บุคลากรและผู้ฝึกสอนให้การดูแลอย่างเท่าเทียมมาตรฐานเดียวกันทุกคน (3) ผู้ฝึกสอนมีคุณวุฒิระดับสูง เช่น อดีตนักกีฬาทีมชาติ หรือผ่านการแข่งขันระดับนานาชาติ สามารถถ่ายทอดความรู้และเทคนิคได้อย่างลึกซึ้ง (4) มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านทักษะ เทคนิค และการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น การวิเคราะห์จากสื่อบันทึก เทคนิคจากต่างประเทศ (5) สถานที่สะอาด ปลอดภัย ได้มาตรฐาน พร้อมใช้งานอยู่เสมอ (6) อุปกรณ์ฝึกซ้อมทุกชิ้นได้รับการดูแลอย่างใส่ใจและเปลี่ยนทดแทนทันทีหากชำรุด เพื่อไม่ให้กระทบต่อคุณภาพการฝึก (7) มีระบบประเมินทักษะที่โปร่งใส เช่น ระบบระดับ A-D ช่วยให้ผู้ใช้บริการเห็นความก้าวหน้าของตนได้ชัดเจน (8) ดำเนินการแก้ไขอย่างตรงจุดโดยไม่ปล่อยให้อาการยืดเยื้อ เน้นพัฒนาให้เหมาะสมกับศักยภาพและเป้าหมายของแต่ละคน (9) สนามมีระบบรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว (10) หากเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น อุบัติเหตุ มีระบบประกันกลุ่ม และการจัดการที่มีประสิทธิภาพเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ (11) มีการวิเคราะห์ปัญหาเฉพาะบุคคล เช่น สุขภาพ ความสามารถ เป้าหมาย เพื่อปรับรูปแบบการฝึกให้เหมาะสม (12) มีนักกายภาพประจำสนามช่วยดูแลร่างกาย ป้องกันการบาดเจ็บ และฟื้นฟูร่างกายอย่างต่อเนื่อง (13) สนามฝึกซ้อมไม่เพียงเป็นสถานที่ฝึกกีฬา แต่เป็นแหล่งพัฒนาทักษะ ความรู้ และแรงบันดาลใจ (14) ความจริงใจในการดูแล ส่งเสริม และให้คำปรึกษารอบคอบทุกมิติ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นอย่างต่อเนื่อง สรุป ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ความไว้วางใจ และความสัมพันธ์ที่มั่นคงระหว่างสนามฝึกซ้อมกับผู้ใช้บริการอย่างยั่งยืน

2.3. ด้านการตอบสนองในการให้บริการ (1) สโมสรฝึกซ้อมมีระบบจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ พร้อมรับฟังและปรับปรุงทันทีหากพบปัญหา เช่น อุปกรณ์ชำรุด การบาดเจ็บ หรือข้อคิดเห็นจากผู้ให้บริการ (2) กรณีเร่งด่วน เช่น อุบัติเหตุ มีระบบประกันกลุ่มและทีมงานที่สามารถจัดการดูแลได้ทันที เพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจ (3) ออกแบบโปรแกรมฝึกซ้อมให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล คำนึงถึงสุขภาพ ความสามารถ และเป้าหมาย เช่น ปรับปรุงโปรแกรมให้มีความเบา และคล่องตัวมากยิ่งขึ้น สำหรับผู้ที่แพ้เหงื่อ หรืออยู่ในระยะของการฟื้นฟูและปรับตัว (4) มีนักกายภาพประจำสนามดูแลด้านร่างกายอย่างใกล้ชิด เช่น การยืดกล้ามเนื้อ การป้องกันการบาดเจ็บ และการฟื้นฟู (5) บุคลากรสามารถอธิบายแนวทางการฝึก วิธีการแข่งขัน หรือข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย (6) ให้คำปรึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับการเตรียมตัวแข่งขันระดับประเทศและนานาชาติ ตั้งแต่ขั้นตอนการสมัคร การเดินทาง ไปจนถึงแนวทางการฝึกที่เหมาะสม (7) บุคลากรและผู้ฝึกสอนมีการพัฒนาทักษะอยู่เสมอ ทั้งจากการศึกษาข้อมูลต่างประเทศ การวิเคราะห์จากสื่อวิดีโอการแข่งขัน และการเรียนรู้เทคนิคใหม่ๆ จากผู้ฝึกสอนต่างประเทศ (8) นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อปรับปรุงวิธีการฝึกให้ทันสมัย เช่น การวิเคราะห์สื่อวิดีโอ การติดตามพัฒนาการผ่านระบบประเมินแบบ A-D (9) ให้บริการอย่างเท่าเทียมและต่อเนื่อง ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นมือใหม่หรือระดับแข่งขัน (10) บุคลากรมีความใส่ใจให้บริการด้วยความจริงใจ ซึ่งส่งเสริมให้เกิดความผูกพันและความภักดีจากผู้ให้บริการในระยะยาว (11) เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการได้เข้าร่วมกิจกรรม เช่น การแข่งขันระดับชาติและนานาชาติ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการพัฒนา (12) สนับสนุนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เช่น การพาไปร่วมฝึกซ้อมในต่างประเทศ เพื่อเปิดโลกทัศน์และเพิ่มทักษะ สรุป ด้านการตอบสนองของสโมสรฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี มีความโดดเด่นในเรื่องของความใส่ใจ ความรวดเร็ว ความชัดเจน และการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพบริการ และสร้างความไว้วางใจอย่างยั่งยืนในระยะยาว

2.4. ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ (1) สโมสรฝึกซ้อมมีสภาพแวดล้อมที่สะอาด ปลอดภัย และจัดสรรพื้นที่อย่างเป็นระบบ พร้อมใช้งานได้อย่างมั่นใจ (2) อุปกรณ์ฝึกซ้อมทุกชนิด เช่น โต๊ะเทเบิลเทนนิส ลูกเทเบิลเทนนิส และไม้เทเบิลเทนนิส มีคุณภาพระดับสากลและได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ (3) สิ่งเหล่านี้ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกว่าได้รับการฝึกซ้อมในสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงการแข่งขันจริง (4) ผู้ฝึกสอนส่วนใหญ่เป็นอดีตนักกีฬาทีมชาติหรือมีประสบการณ์ระดับนานาชาติ สามารถถ่ายทอดเทคนิค วิเคราะห์อย่างละเอียดและตรงประเด็น (5) สโมสรฝึกซ้อมเน้นการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และปรับตัวให้ทันต่อแนวโน้มการฝึกใหม่ ๆ ผ่านการเรียนรู้จากเทคโนโลยีและการฝึกสมัยใหม่ (6) สโมสรให้ความสำคัญกับการดูแลในระดับรายบุคคล โดยคำนึงถึงสุขภาพ ความสามารถ และข้อจำกัดของผู้ใช้บริการแต่ละคน (7) มีนักกายภาพประจำสนามให้คำแนะนำเรื่องการยืดกล้ามเนื้อ การป้องกันการบาดเจ็บ และการฟื้นฟูอย่างเป็นระบบ (8) บริการที่ต่อเนื่อง เสมอต้นเสมอปลาย และไม่แบ่งแยกระดับของผู้ใช้บริการ ช่วยสร้างความไว้วางใจระยะยาว (9) การใช้ระบบประเมินทักษะแบบ A-B-C-D แสดงให้เห็นถึงความโปร่งใส และส่งเสริมพัฒนาการที่วัดผลได้จริง (10) เมื่อเกิดข้อร้องเรียนหรือเหตุฉุกเฉิน เช่น อุบัติเหตุระหว่างฝึกซ้อม สโมสรมีระบบจัดการและประกันกลุ่มรองรับอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (11) สโมสรสื่อสารกับผู้ให้บริการอย่างเข้าใจง่าย ให้คำปรึกษาอย่างครบวงจรทั้งด้านเทคนิคและการแข่งขัน (12) มีการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการเข้าร่วมแข่งขันในระดับประเทศและนานาชาติ ซึ่งช่วยเสริมแรงจูงใจและความมั่นใจ สรุป ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ สโมสรฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี สามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการได้อย่างยั่งยืน ทั้งในด้านคุณภาพการฝึกซ้อม บริการที่เป็นมืออาชีพ การเอาใจใส่เฉพาะบุคคล และการพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง

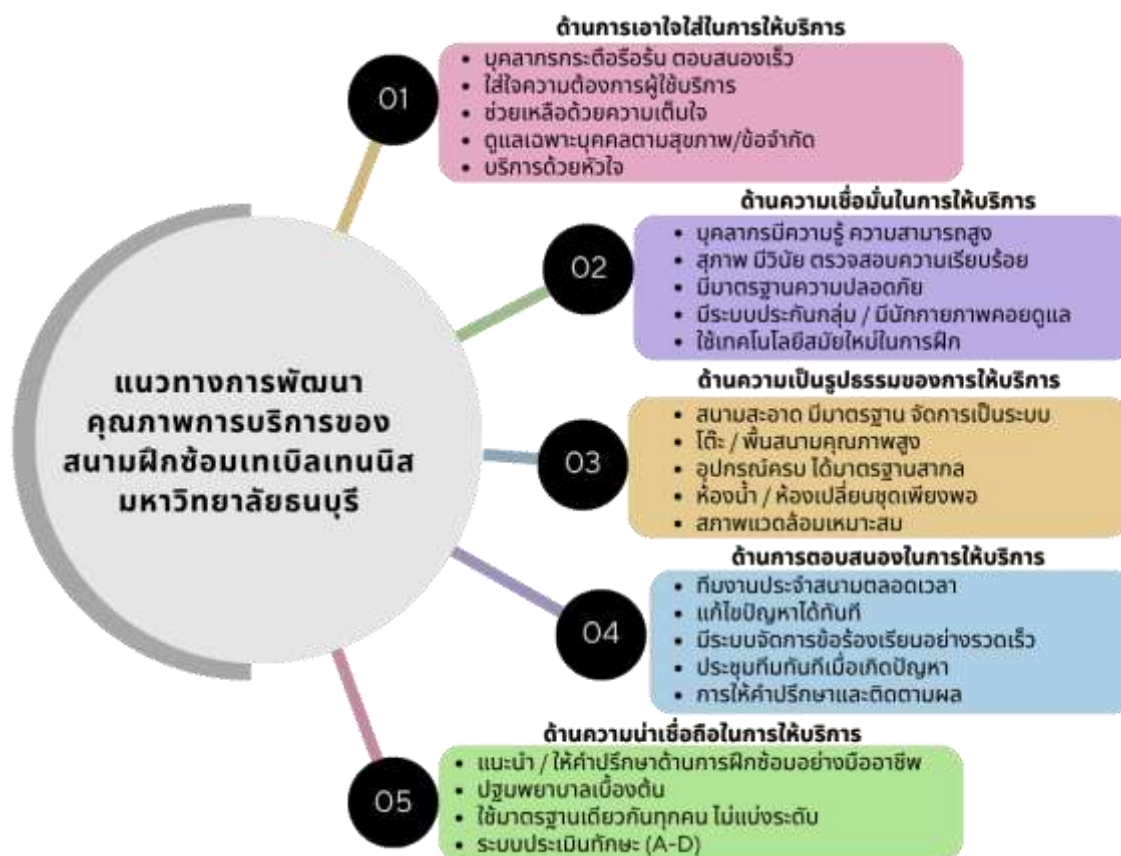
2.5. ด้านการเอาใจใส่ในการให้บริการ (1) สโมสรฝึกซ้อมให้ความสำคัญกับการดูแลผู้ให้บริการในระดับบุคคล มีการปรับโปรแกรมฝึกให้เหมาะสมกับสุขภาพ ความสามารถ หรือข้อจำกัดเฉพาะบุคคล เช่น ผู้ที่มีอาการแพ้เหงื่อ หรือมี

อาการบาดเจ็บ (2) มีนักกายภาพประจำสนามคอยดูแลสุขภาพกล้ามเนื้อ ป้องกันการบาดเจ็บ และส่งเสริมการฟื้นฟูร่างกายอย่างมีระบบ (3) บุคลากรและผู้ฝึกสอนของสนามมีการสื่อสารอย่างเข้าใจง่าย เป็นกันเอง และให้ข้อมูลที่ชัดเจน ตอบสนองต่อข้อสงสัยหรือข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและจริงใจ (4) สนามให้โอกาสผู้ใช้บริการเข้าร่วมกิจกรรม เช่น การแข่งขันหรือค่ายฝึกซ้อม เพื่อสร้างแรงจูงใจและพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง (5) ผู้ใช้บริการทุกระดับได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม มีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งช่วยสร้างความมั่นใจในระบบบริการของสนาม (6) สนามฝึกซ้อมมีระบบการประเมินผลการฝึกผ่านเกณฑ์ระดับ (A-D) เพื่อวัดพัฒนาการของผู้ใช้บริการและปรับปรุงรูปแบบการฝึกไม่ให้ซ้ำซากหรือล้าสมัย (7) มีการนำเทคโนโลยี เช่น สื่อวิดีโอ วิเคราะห์การเล่น การเรียนรู้จากการแข่งขันระดับนานาชาติ หรือการฝึกกับโค้ชต่างประเทศ เพื่อให้บริการสอดคล้องกับแนวโน้มปัจจุบัน (8) เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น สนามจะดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็วด้วยระบบจัดการภายในที่ชัดเจน รวมถึงมีระบบประกันกลุ่มรองรับเหตุการณ์เพื่อดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ สรุป การเอาใจใส่ในการให้บริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรีครอบคลุมทั้งด้านกายภาพ จิตใจ และการพัฒนาศักยภาพอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้รับความใส่ใจในทุกมิติ ส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจ ความไว้วางใจ และภาพลักษณ์เชิงบวกในระยะยาว

#### **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิส มหาวิทยาลัยธนบุรี**

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิส มหาวิทยาลัยธนบุรี เกี่ยวกับระดับความคิดของผู้ใช้บริการสนามฝึกซ้อมให้ระดับความสำคัญคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากสูงสุดไปน้อยสุด ได้แก่ (1) ด้านการเอาใจใส่ในการให้บริการ (2) ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ (3) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (4) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และ (5) ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ผู้วิจัยผสมผสานเข้ากับงานวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี

โดยผู้วิจัยสรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี ทั้ง 5 ด้านตามระดับความสำคัญ ประกอบด้วย (1) ด้านการเอาใจใส่ในการให้บริการ บุคลากรมีความสำคัญยิ่ง กระตือรือร้นให้ความช่วยเหลือใส่ใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความเป็นมิตร บริการด้วยหัวใจ ใส่ใจ และเต็มใจ (2) ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ บุคลากร ต้องมีความรู้ความสามารถสูง ให้บริการด้วยความสุภาพ พร้อมตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์และสถานที่หลังการใช้งานอย่างมีมาตรฐานและมีความปลอดภัย มีระบบประกันกลุ่ม มีนักกายภาพคอยกำกับดูแลความปลอดภัยและสุขภาพ พร้อมทั้งมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการฝึกซ้อมและการแข่งขัน (3) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ สนามฝึกซ้อมสะอาด จัดสนามฝึกซ้อมอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งจัดเตรียมจำนวนโต๊ะเทเบิลเทนนิสสำหรับฝึกซ้อมให้เพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ พื้นสนามคุณภาพสูง อุปกรณ์ครบครันได้มาตรฐานสากล แสงสว่างเพียงพอ ห้องน้ำ ห้องเปลี่ยนชุดเพียงพอ พร้อมกับมีสภาพแวดล้อมโดยรอบมีความโปร่งโล่งและร่มรื่น มีจุดพักผ่อนอย่างที่เหมาะสม (4) ด้านการตอบสนองในการให้บริการ การจัดบุคลากร ทีมงานประจำสนามตลอดเวลา และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที มีระบบจัดการข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว สนามมีบริการให้คำแนะนำด้านการฝึกซ้อมอย่างมืออาชีพ การจัดเตรียมยาสามัญ และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น รวมถึงความสะดวกในการจองสนามได้หลากหลายช่องทาง และ (5) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การจัดให้มีบุคลากรให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาอย่างมืออาชีพ มีระบบประเมินทักษะให้กับผู้ใช้บริการโดยแบ่งระดับ A-D เน้นพัฒนาจริงจัง พร้อมให้บริการกับทุกคนโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน



ภาพที่ 2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสภามัคช้อมเทเบลิเทนนิส มหาวิทยาลัยธนบุรี

ที่มา: กชพร ห้องศรีปาน และคณะ (ภาพจากการศึกษาการค้นคว้าอิสระ, 2568)

## สรุปผล

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสภามัคช้อมเทเบลิเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี โดยสามารถอธิบายได้ตามวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ดังนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสภามัคช้อมเทเบลิเทนนิส มหาวิทยาลัยธนบุรี**

การศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ที่ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสภามัคช้อมเทเบลิเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านการเอาใจใส่ในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1985) กล่าวว่า โมเดล Servqual โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ หากการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังผู้ให้บริการจะรู้สึกพึงพอใจ สอดคล้องกับ พรรณีภา สุธรรม (2561) ได้ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบุคลากรผู้ให้บริการที่มีความรู้และการเอาใจใส่ มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับ ณัฐธิดา ลิ้มสุวรรณกิจ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาชุมชน พบว่า ความสะอาด ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสามารถของบุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความประทับใจ นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับ ศุภนุช เจริญผล (2563) ที่ได้กล่าวว่าคุณภาพการ

บริการที่ดีในสถานออกกำลังกายส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในด้านความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของบุคลากรที่ให้บริการ พร้อมนี้ยังสอดคล้องกับ วรัชยา พลสุข (2564) ที่กล่าวว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญและพึงพอใจอย่างมากในสถานกีฬาที่มีการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม มีความปลอดภัยและบุคลากรมีทักษะในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างตรงจุด

## วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิส มหาวิทยาลัยธนบุรี

ผลการศึกษาพบว่าด้านการเอาใจใส่ในการให้บริการ พบว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี ด้านการเอาใจใส่ในการให้บริการ บุคลากรกระตือรือร้นตอบสนองการร้องขอความช่วยเหลือจากผู้ใช้บริการ โดยดำเนินการทันทีทันใด บุคลากรและทีมงานแสดงออกถึงความใส่ใจในความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณภาพและทีมงานปฏิบัติดูแลด้วยความเคารพและให้ความสำคัญสอดคล้องกับ ศิริพร มูลศาสตร์ (2564) ที่ได้ศึกษาการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการแบบเฉพาะรายบุคคลกับความภักดีของผู้ใช้บริการในศูนย์ฝึกกีฬา เช่นเดียวกับ ณิชารีย์ วิจิตรไพศาล (2560) ได้ศึกษาการบริการแบบเฉพาะบุคคลในศูนย์สุขภาพกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่าการบริการแบบเฉพาะรายบุคคล และการแสดงความใส่ใจอย่างจริงจังเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันและความภักดีของผู้ใช้บริการ

ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ พบว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ บุคลากรและทีมงานให้บริการด้วยความสุภาพและเอาใจใส่ การตรวจดูความเรียบร้อยของสนาม อุปกรณ์ ทุกครั้งหลังใช้บริการ ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจในการบริการที่ได้รับจากบุคลากรและทีมงานของสนามฝึกซ้อม สอดคล้องกับ กมลชนก บุญช่วย (2563) ได้ศึกษาความเชื่อมั่นของนักกีฬาที่มีต่อผู้ฝึกสอนในสถานฝึกกีฬาแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่าความรู้ ทักษะ และบุคลิกของผู้ฝึกสอนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ เช่นเดียวกับ จิราพร เพ็งสวัสดิ์ (2564) ที่ได้ศึกษาการประเมินความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อการบริการของผู้ฝึกสอนในศูนย์กีฬาเฉพาะทาง พบว่า ทักษะของบุคลากรที่เป็นมิตรและมีอาชีพมีผลต่อการรับรู้คุณภาพด้านความมั่นใจในการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ พบว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ สนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมีสถานที่เพียงพอต่อการฝึกซ้อม พื้นสนามที่ใช้ในการฝึกซ้อมมีคุณภาพและได้มาตรฐาน คุณภาพและความสว่างของแสงไฟในสนามเพียงพอต่อการฝึกซ้อม บริเวณสนามฝึกซ้อมสะอาดและลูกสูชอนามัย มีที่นั่งพักผ่อนบริเวณรอบสนามเป็นสัดส่วนที่ชัดเจนเช่นเดียวกับ สอดคล้องกับ อรอนงค์ ไชยวุฒิ (2560) ที่ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสถานออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานออกกำลังกายในมหาวิทยาลัย และยังสอดคล้องกับ กิตติศักดิ์ ธัญญะธาดา (2562) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์สถานที่กับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำในศูนย์กีฬาเอกชน พบว่าภาพลักษณ์ทางกายภาพของสถานที่บริการกีฬาเป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ พบว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสมหาวิทยาลัยธนบุรี ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การบริการ แนะนำ ให้คำปรึกษา ด้านการฝึกซ้อม การจัดให้มียาสามัญประจำสนาม และมีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ความสะดวกในการติดต่อจองสนาม เช่น การจองผ่านโทรศัพท์หรือช่องทางออนไลน์ สอดคล้องกับ ศักดา เทียนทอง (2562) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกาย เช่นเดียวกับ ณัฐพล ชาตีสุทธิผล (2561) ที่ได้ศึกษาความน่าเชื่อถือของบุคลากรที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของ

ลูกค้าในสถานออกกำลังกาย ที่พบว่าความสม่ำเสมอ ความถูกต้อง และความไว้วางใจที่เกิดจากการให้บริการที่มีมาตรฐาน ส่งผลอย่างยิ่งต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการในสถานออกกำลังกาย

ด้านการตอบสนองในการให้บริการ พบว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิส มหาวิทยาลัยธนบุรี ด้านการตอบสนองในการให้บริการ มีบุคลากรและทีมงานมาปฏิบัติหน้าที่ประจำสนามตลอดเวลา ที่เปิด-ปิด บริการ เมื่อพบปัญหาบุคลากรที่ดูแลสนามสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการแก้ไขปัญหาที่ผู้ใช้บริการร้องขอ การเปิดบริการสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสเป็นไปตามวัน เวลา ที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับ พิมพ์ชนก ศิริวัฒน์ (2561) ที่ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในชุมชนเมือง พบว่าความสามารถในการตอบสนองความต้องการและการช่วยเหลือทันทีของบุคลากรส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านการเอาใจใส่ในการให้บริการ พบว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิส มหาวิทยาลัยธนบุรี ด้านการเอาใจใส่ในการให้บริการ บุคลากรกระตือรือร้นตอบสนอง การร้องขอความช่วยเหลือจากผู้ใช้บริการโดยทันที บุคลากรและทีมงาน แสดงออกถึงความใส่ใจในความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณภาพและทีมงานให้การปฏิบัติดูแลด้วยความเคารพและแสดงออกถึงการให้ความสำคัญ สอดคล้องกับ ศิริพร มูลศาสตร์ (2564) ที่ได้ศึกษา การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการแบบเฉพาะรายบุคคลกับความภักดีของผู้ใช้บริการในศูนย์ฝึกกีฬา เช่นเดียวกับ ณิชารีย์ วิจิตรไพศาล (2560) ได้ศึกษา การบริการแบบเฉพาะบุคคลในศูนย์สุขภาพกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่าการบริการแบบเฉพาะรายบุคคล และการแสดงความใส่ใจอย่างจริงจัง เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันและความภักดีของผู้ใช้บริการ

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิส มหาวิทยาลัยธนบุรี ผู้วิจัยเสนอข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิส มหาวิทยาลัยธนบุรี หรือสนามที่วิทยาเขต หรือสถาบันในเครือ ต่อไป

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและการบริหารจัดการ

#### 1.1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles)

ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความครบถ้วนและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ได้แก่ ควรเพิ่มจำนวนห้องอาบน้ำสำหรับผู้หญิงและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย ควรเพิ่มห้องฟิตเนส ควรเพิ่มห้องนวดกายภาพบำบัด ควรเพิ่มห้องฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิสที่ติดเครื่องปรับอากาศ ควรมีตู้ล็อกเกอร์สำหรับเก็บของมีค่าของผู้ใช้บริการ และควรจัดให้มีพื้นที่เฉพาะสำหรับผู้ใช้บริการที่สูบบุหรี่ โดยแยกออกจากพื้นที่ส่วนกลางอย่างชัดเจน เพื่อรักษาสุขอนามัยและความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการโดยรวม

#### 1.2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)

เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ควรมีการดำเนินการในหลายด้าน ได้แก่ ควรติดตั้งป้ายบอกเส้นทางของสนามฝึกซ้อมให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ควรมีการเพิ่มมาตรการประชาสัมพันธ์หรือจัดทำสื่อโฆษณาเพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสนามฝึกซ้อมให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายมากขึ้น และควรจัดเตรียมกล่องปฐมพยาบาลเบื้องต้นไว้ในบริเวณสนามฝึกซ้อมเพื่อความปลอดภัยและความพร้อมในการดูแลผู้ให้บริการในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

#### 1.3. ด้านการตอบสนองในการให้บริการ (Responsiveness)

เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม ควรจัดให้มีพื้นที่จอดรถที่ได้มาตรฐาน มีความเพียงพอ สะดวกปลอดภัย และเหมาะสมต่อการรองรับผู้ให้บริการ เพื่อ

อำนวยความสะดวกและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของสถานที่โดยรวม ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ และเกิดความประทับใจจนมีความต้องการกลับมาใช้บริการอีกในอนาคตอย่างต่อเนื่อง

#### 1.4. ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ (Assurance)

เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ควรมีการจัดทำช่องทางการจองสนามฝึกซ้อมหรือการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบออนไลน์ให้มีความชัดเจน เข้าถึงง่าย และครอบคลุมหลายแพลตฟอร์มมากยิ่งขึ้น รวมถึงควรมีการดูแลรักษาความปลอดภัยภายในสนามฝึกซ้อมและบริเวณโดยรอบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยขณะใช้บริการ

#### 1.5. ด้านการเอาใจใส่ในการให้บริการ (Empathy)

เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่และความห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ ควรมีจุดปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่มีผู้เชี่ยวชาญคอยดูแล พร้อมให้คำปรึกษาและประสานงานในกรณีเกิดอุบัติเหตุ ควรมีการทำความสะอาดสถานที่และอุปกรณ์ภายในสนามฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความสะอาดและปลอดภัย และควรมีการจัดกิจกรรมภายในบริเวณสนามฝึกซ้อมให้หลากหลายและน่าสนใจมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจและความผูกพันกับผู้ใช้บริการ

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

#### 2.1. ศึกษาปัจจัยเชิงลึกที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของสนามฝึกซ้อมเทเบิลเทนนิส มหาวิทยาลัยธนบุรี

2.2. ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากคุณภาพการบริการ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่กว้างขวาง ครอบคลุม และพัฒนาต่อยอดเป็นเชิงธุรกิจได้ต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก บุญช่วย. (2563). *ความเชื่อมั่นของนักกีฬาที่มีต่อผู้ฝึกสอนในสถานฝึกกีฬาแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. ปรินญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- การกีฬาแห่งประเทศไทย. (2563). *รายงานประจำปี พ.ศ. 2563*. กรุงเทพฯ: การกีฬาแห่งประเทศไทย.
- กิตติศักดิ์ ธัญธาดา. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์สถานที่กับความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำในศูนย์กีฬาเอกชน*. ปรินญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการกีฬา, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จิราพร เพ็งสวัสดิ์. (2564). *การประเมินความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อการบริการของผู้ฝึกสอนในศูนย์กีฬาเฉพาะทาง*. ปรินญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการกีฬา, มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ.
- ณัฐธิดา ลิ้มสุวรรณกิจ. (2562). *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดสถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ณัฐพล ขาดิษฐ์พิณ. (2561). *ความน่าเชื่อถือของบุคลากรที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของลูกค้าในสถานออกกำลังกาย*. ปรินญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณิชากรีย์ วิจิตรไพศาล. (2560). *การบริการแบบเฉพาะบุคคลในศูนย์สุขภาพกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ*. ปรินญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรณิภา สุธรรม. (2561). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์ฟิตเนสของมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร*. ปรินญามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิมพ์ชนก ศิริวัฒน์. (2561). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในชุมชนเมือง*. ปรินญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการกีฬา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- วรัชยา พลสุข. (2564). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสถานกีฬาแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพชุมชน, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศักดิ์ดา เทียนทอง (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการศูนย์ออกกำลังกาย*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ศิริพร มูลศาสตร์. (2564). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการแบบเฉพาะรายบุคคลกับความภักดีของผู้ใช้บริการในศูนย์ฝึกกีฬา*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการกีฬา, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภนุช เจริญผล. (2563). *คุณภาพการบริการที่ดีในสถานออกกำลังกายส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการกีฬา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมาคมเทเบิลเทนนิสแห่งประเทศไทย. (2567). *รายงานผลการดำเนินงานและพัฒนา กีฬาเทเบิลเทนนิส ประจำปี 2567*. กรุงเทพฯ: สมาคมเทเบิลเทนนิสแห่งประเทศไทย.
- สอ วรรณศักดิ์. (2564). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมเมืองพนมเปญ: กรณีศึกษาสนามฟุตบอล เวสเทิร์น*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการกีฬา, มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ.
- อรอนงค์ ไชยวุฒิ. (2560). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของสถานออกกำลังกายในมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. 3<sup>rd</sup>ed. New York: John Wiley & Sons.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.