

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ

คุณภาพการบริการของศูนย์บริการการกีฬา

ชื่อนักศึกษา

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี

รหัสนักศึกษา

รุ่งหิรัณย์นภัส อินรอด

ปริญญา

53B53180213

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บริหารธุรกิจ

กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ ดร.เรืองเดช เร่งเพียร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วงศ์ธรา สุวรรณิน

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของ ศูนย์บริการการกีฬามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทสมาชิก ประเภทกีฬาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิก ของศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำนวน 432 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 208 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างของแต่ละกลุ่มด้วย วิธีการของ แอล เอส ดี การพิสูจน์สมมติฐานทางสถิติมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลจากการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของศูนย์บริการการกีฬามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ให้ระดับคุณภาพการบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.9675$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูงทุกด้าน

2) จากการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการบริการของ ศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน ให้ระดับคุณภาพ การบริการของศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ประเภทสมาชิก และประเภทกีฬาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด มีระดับคุณภาพการบริการของ ศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต โดยรวม แตกต่างกัน

Independent Study Title	Service Quality of Thammasat Sports Center at Thammasat University, Rangsit Campus, Pathum Thani Province
Student	Runghirannaphat Inrod
Student ID	53B53180213
Degree	Master of Business Administration
Field of Study	Business Administration
Independent Study Advisor	Dr.Ruangdech Rengpian
Independent Study Co-Advisor	Assistant Professor Dr.Wongtheera Suvannin

### ABSTRACT

This research aimed 1) to investigate the service quality of Thammasat Sports Center, Rangsit Campus, Pathum Thani Province, and 2) to compare the service quality level of this Sports Center provided for the members. The comparison was based on the members' Personal factors including gender, age, educational level, occupation, income and membership type as well as types of sport facility that were most frequently used. The research population consisted of 432 members at the Sports Center and the sample was 208 members. The research instrument used for collecting data a questionnaire. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, average, standard deviation, t-test, F-test, and group differentiation test by LSD method at the level 0.05.

From the research:

1. It was found that the overall service quality of Thammasat Sports Center, Rangsit Campus, Pathum Thani Province was at a high level ( $\bar{X} = 3.9675$ ). When considering each aspect, it was found that all levels of service quality were high.

2. According to a hypothesis test used to compare the differences in service quality at this sports center based on the members' Personal factor, it was found that the members with different genders, ages, educational levels and incomes did not experience different levels of service quality. However, the types of members and the types of sport facility that were most frequently used showed different levels of overall service quality.