



รายงานการวิจัย

เรื่อง

คุณภาพการให้บริการต่อนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ
ของสนามมวยในจังหวัดเชียงใหม่

Service Quality of Boxing Stadium Business in
Chiang Mai

ผศ.ดร.ปนัดดา จินประชา และคณะ

สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่

2561

ลิขสิทธิ์ของสถาบันการพลศึกษา

โครงการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการต่อนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการของสนามมวยใน
จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้วิจัย ผศ.ดร.ปนัดดา จินประชา และ คณะ

บทคัดย่อ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการต่อนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการของสนามมวยใน
จังหวัดเชียงใหม่มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1.ศึกษาความคาดหวังคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวยของ
สนามมวยในจังหวัดเชียงใหม่ 2.เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยวยของสนามมวยในจังหวัด
เชียงใหม่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามา
ใช้บริการในสนามมวยในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ
เฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test

ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสนามมวยในเขตเทศบาลจังหวัดเชียงใหม่ใน
ภาพรวม มีคุณภาพในระดับตรงกับความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 3.23 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีคุณภาพเป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ย 3.31 ค่า
เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์อยู่ในระดับตรงกับความคาดหวัง รองลงมาได้แก่ ด้าน
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ค่าเฉลี่ย 3.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์อยู่ใน
ระดับตรงกับความคาดหวัง ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่
ผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.20 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และ 0.83 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์อยู่ในระดับตรง
กับความคาดหวังและด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีคุณภาพในระดับตรงกับความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 3.16
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74

ผลการทดสอบความแตกต่าง ด้วยค่าเฉลี่ยแบบ 2 กลุ่มที่อิสระต่อกัน (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ใน
ภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสนามมวยใน
เขตเทศบาลจังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน (ค่า Sig 0.006) ผลการทดสอบความแตกต่าง ด้วยค่าเฉลี่ยแบบหลาย
กลุ่ม (F-test) ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ในระดับความสำคัญ 0.05 ในภาพรวมแล้วพบว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสนามมวยในเขตเทศบาลจังหวัด
เชียงใหม่ แตกต่างกัน (ค่า Sig 0.00) และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพ
การให้บริการของธุรกิจสนามมวยในเขตเทศบาลจังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน (ค่า Sig 0.00)

Research Topic: Service Quality of Boxing Stadium Business in Chiang Mai

Researchers: Asst. Prof.Dr.Panadda Jeenpracha and et al.

Abstract

This research aims to study 1) the tourists' expectation of Service Quality of Boxing Stadium Business in Chiang Mai and 2) the perception of Service Quality of Boxing Stadium Business in Chiang Mai.

The research tool was the questionnaire. The sample group was the foreign tourists using Boxing Stadium in Chiang Mai. The number of 400 people was implemented as Purposive Sampling. The data was analyzed by using Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test and F-test.

It was found that the Service Quality of Boxing Stadium Business in overall met the expectation with Mean as 3.23 and Standard Deviation as 0.74. Considering in each item, it was found that the Customer Empathy was the first with Mean as 3.31 and Standard Deviation as 0.81 meeting the expectation level, the Tangibility of Service with Mean as 3.29 and Standard Deviation as 0.72 meeting the expectation level, the Customer Responsiveness and the Assurance with Mean as 3.20 and Standard Deviation as 0.70 and 0.83 meeting the expectation level, the Reliability with Mean as 3.16 and Standard Deviation as 0.74 respectively.

Regarding to the different tests with Mean of 2 groups independently (t-test) with statistical significance as 0.05 in overall, it was found that there was the difference between different gender of the respondents toward the Perception of Service Quality of Boxing Stadium Business in the municipal area in Chiang Mai Province (Sig as 0.006). Besides, the different tests with Mean of different groups (F-test) analyzing deviation (ANOVA) with statistical significance as 0.05 in overall, it was found that there was the difference among different ages toward the Perception of Service Quality of Boxing Stadium Business in the municipal area in Chiang Mai Province (Sig as 0.00) and there was the difference among different domiciles toward the Perception of Service Quality of Boxing Stadium Business in the municipal area in Chiang Mai Province (Sig as 0.00).