

การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

นางสาวกฤตยา ช่างประดับ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR) are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

THE DEVELOPMENT OF MANAGEMENT GUIDELINES
OF BANGKOK METROPOLIS SPORT CENTERS

Miss Kittaya Changpradub

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Sports Science

Faculty of Sports Science

Chulalongkorn University

Academic Year 2012

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬา

ของกรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวกฤตยา ช่างประดับ

สาขาวิชา

วิทยาศาสตร์การกีฬา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสูทธิ์

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ชัย อินทிரามภรณ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชชัย)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสูทธิ์)

.....กรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ กาญจนกิจ)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(อาจารย์ ดร. ศักดิ์ชาย พิทักษ์วงศ์)

กฤตยา ช่างประดับ : การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร. (THE DEVELOPMENT OF MANAGEMENT GUIDELINES OF BANGKOK METROPOLIS SPORT CENTERS) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รศ.ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธิ, 223 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้บริการ จำนวน 45 คน และผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยการสรุป แจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า “ที” นำผลการวิเคราะห์เสนอในรูปตารางประกอบความเรียง และรายชื่อพร้อมความถี่ หลังจากนั้น นำมาพัฒนาเป็นแนวทางการจัดการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร ต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า

การจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครมีแนวทางพัฒนารวม 5 ด้าน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่แต่ละด้านมีแนวทางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้ ด้านการให้บริการ ควรจะประกาศกฎระเบียบ/วิธีการให้บริการในส่วนต่าง ๆ ของศูนย์กีฬาให้ชัดเจน ด้านการเงิน ควรจะระบุอัตราค่าใช้บริการในส่วนที่ต้องเสียค่าใช้บริการอย่างชัดเจน ด้านบุคลากร ควรจะเลื่อนขึ้นเงินเดือนหรือปรับตำแหน่งผู้ให้บริการอย่างยุติธรรม ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจะดูแลห้องน้ำ ห้องส้วมและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายให้มีความสะอาดตลอดเวลา ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ควรจะปรับปรุงบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในศูนย์กีฬาให้เป็นปัจจุบัน และปรับปรุงเนื้อหาของสื่อต่าง ๆ ให้ชัดเจน

สาขาวิชา..... วิทยาศาสตร์การกีฬา.....ลายมือชื่อ.....

ปีการศึกษา..... 2555.....ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

5378605339 : MAJOR SPORT SCIENCE

KEYWORDS : DEVELOPMENT /MANAGEMENT GUIDELINES /BANGKOK METROPOLIS
SPORT CENTERS

KITTAYA CHANGPRADUB : THE DEVELOPMENT OF MANAGEMENT GUIDELINES
OF BANGKOK METROPOLIS SPORT CENTERS. ADVISOR : ASSOC. PROF.
PRAPAT LAXANAPHISUTH, Ph.D., 223 pp.

The purpose of this research was to develop of the management guidelines of Bangkok Metropolis Sport Centers. The samples consisted of 45 service providers and 400 service users. Questionnaires were this research instrument. The data were then statistically analyzed in terms of conclusion, frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. The independent t-test was also employed. The results were presented in tables with essay, and in items with frequencies. And then, the managing guidelines of Bangkok Metropolis Sport Centers were developed.

Results

There are 5 areas of Bangkok Metropolis Sport Centers management guidelines. The means of each area are in high level. The highest means of each area are follows. Service area: Regulation and using direction should be announced. Financial area: Usage service fee should be mentioned. Human resource area: Promotion and staff's career path are unbiased. Building & Facility area: Locker area must be clean at all times. Advertisement and public relations: Placard should be updated, and news and information should be clear.

Field of Study :Sports Science.....Student's Signature.....

Academic Year :2012.....Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อันเนื่องมาจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากรองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสูทธิ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของการวิจัยครั้งนี้มาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ และอาจารย์ ดร.ศักดิ์ชาย พิทักษ์วงศ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ที่กรุณาให้คำแนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล อาจารย์ ดร.จุฑา ดิงศรัทีย อาจารย์ฉัตรชัย มะสุนสืบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิพงษ์ และอาจารย์วรารุณ สุมน ที่ได้กรุณาสละเวลาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณาจารย์ บุคลากรทุกท่าน รวมทั้งพี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้บริการและผู้ให้บริการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และเสียสละเวลาในการประกอบกิจกรรมของท่านเพื่อตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพวงา สุจำนงค์ ที่ได้ให้คำปรึกษา ชี้แนะ แนะนำ ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ พ.ต.ท.บุญเลิศ – นางเรณู ช่างประดับ บิดามารดาญาติพี่น้องทุกๆ คนที่ได้อบรม สั่งสอน และสนับสนุนผู้วิจัย ให้ความช่วยเหลือผลักดันให้ประสบความสำเร็จ รวมทั้งผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่านที่กล่าวมาแล้ว และมีได้กล่าวในที่นี้ จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
คำจำกัดความของคำที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	8
2 บรรณคดีและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ.....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการศูนย์กีฬาในด้านต่างๆ.....	21
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร.....	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	60
แนวคิดในการวิจัย.....	64
3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	66
ขั้นตอนที่ 1 ขั้นพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	66

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	67
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	69
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
ขั้นตอนที่ 2 ชั้นพิจารณาคุณภาพของแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	72
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
กระบวนการวิจัย.....	75
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร.....	77
สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	77
สภาพการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร.....	79
ปัญหาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร.....	83
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการ ศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร.....	93
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร.....	95
สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	95
ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร.....	99
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการ ของศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร.....	107
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง.....	109
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ.....	120
สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	120

บทที่	หน้า
ความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จ.....	122
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม เกี่ยวกับแนวทางการจัดการ ศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร	132
สรุปแนวทางการจัดการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร.....	134
 5	
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	136
สรุปผลการวิจัย.....	136
อภิปรายผลการวิจัย.....	150
ข้อเสนอแนะ.....	159
 รายการอ้างอิง.....	160
 ภาคผนวก	167
ภาคผนวก ก รายงานผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญในการหาคุณภาพ ของเครื่องมือวิจัย.....	168
ภาคผนวก ข รายงานผู้เชี่ยวชาญในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา การจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร.....	170
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	173
ภาคผนวก ง เครื่องมือวิจัย.....	195
 ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	223

สารบัญญัตินำ

ตารางที่	หน้า
1	ผลการวิเคราะห์กิจกรรมกีฬา อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ศูนย์กีฬา ของกรุงเทพมหานครจัดให้กับสมาชิก..... 58
2	ผลการคำนวณสัดส่วนของจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬา ของกรุงเทพมหานคร 10 แห่ง..... 67
3	จำนวน และค่าร้อยละสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 77
4	จำนวน และค่าร้อยละสภาพการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร..... 79
5	จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา โดยภาพรวม..... 83
6	จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านการให้บริการ..... 84
7	จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านการเงิน..... 86
8	จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านบุคลากร..... 87
9	จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก..... 90
10	จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์..... 92
11	จำนวน และค่าร้อยละสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 95
12	จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา โดยภาพรวม..... 99
13	จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ด้านการให้บริการ..... 100

ตารางที่	หน้า
14 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านการเงิน.....	102
15 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านบุคลากร.....	102
16 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	104
17 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์.....	106
18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า “ที” ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง โดยภาพรวม.....	109
19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า “ที” ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ด้านการให้บริการ.....	110
20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า “ที” ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ด้านการเงิน	112
21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า “ที” ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ด้านบุคลากร.....	113
22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า “ที” ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	115
23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า “ที” ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์.....	118

ตารางที่	หน้า
24 จำนวน และคำร้อยละสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	120
25 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ให้ประสบความสำเร็จ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยภาพรวม.....	122
26 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ให้ประสบความสำเร็จ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ด้านการให้บริการ.....	123
27 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ให้ประสบความสำเร็จ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ด้านการเงิน.....	125
28 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ให้ประสบความสำเร็จ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ด้านบุคลากร.....	126
29 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ให้ประสบความสำเร็จ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	128
30 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ให้ประสบความสำเร็จ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์.....	131

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กระบวนการในการพัฒนาองค์กร.....	11
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	65
3 กระบวนการวิจัย.....	75

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศไทย ตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) ซึ่งเป็นแผนปฏิรูปความคิดและให้คุณค่าใหม่ของสังคมไทยที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม และการปรับกระบวนการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวมที่มี “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) ซึ่งมีวิสัยทัศน์ที่มุ่งพัฒนาสู่ “สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน” (Green and Happiness Society) และมีเป้าหมายสำคัญ คือการพัฒนาคุณภาพคน ให้คนไทยทุกคนได้รับการพัฒนาทั้งทางร่างกาย จิตใจ ความรู้ ความสามารถ ทักษะการประกอบอาชีพ และมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10, 2550-2554) จนถึงปัจจุบัน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ซึ่งมีความต่อเนื่องจากแนวคิดของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 -10 ที่มุ่งเน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาเช่นกัน

จากที่กล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า การพัฒนาประเทศชาตินั้น “คน” คือส่วนสำคัญที่จะทำให้ประเทศมีการพัฒนา ดังนั้นการที่จะพัฒนาคนให้มีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญาได้นั้น ต้องอาศัยการกีฬาและปัจจัยอื่นๆ เป็นตัวช่วยในการพัฒนาบุคคลให้มีความพร้อมทุกด้าน โดยเฉพาะด้านความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย ดังพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ตอนหนึ่งที่ว่า

การรักษาความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกายเป็นปัจจัยของเศรษฐกิจที่ดีและสังคมที่มั่นคง เพราะร่างกายที่แข็งแรงนั้น โดยปกติจะอำนวยความสะดวกให้สุขภาพจิตสมบูรณ์ด้วย และเมื่อมีสุขภาพสมบูรณ์ดีพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจแล้ว ย่อมมีกำลังทำประโยชน์สร้างสรรค์เศรษฐกิจและสังคมของบ้านเมืองได้เต็มที่ ทั้งไม่เป็นภาระแก่สังคมด้วย คือ เป็นแต่ผู้สร้างมิใช่ผู้ถ่วงความเจริญ (สำนักราชเลขาธิการ, 2522)

จากพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราช จะเห็นได้ว่าการที่จะรักษาความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกายได้นั้นเราจำเป็นต้องเล่นกีฬา การกีฬาจึงมีความสำคัญต่อประชาชนและประเทศ ทั้งในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต การสร้างเสริมสุขภาพ

สมรรถภาพที่ดี ปลูกฝังความมีน้ำใจนักกีฬาให้เป็นค่านิยม เกิดความสมานฉันท์ของคนในชาติ การสร้างความภาคภูมิใจ สร้างแรงบันดาลใจ สร้างรายได้ อาชีพ และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ อีกทั้งรัฐบาลไทยได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาด้านการกีฬา ที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรบุคคลของประเทศโดยการทำแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติขึ้นมา 5 ฉบับ (แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 5, 2555-2559) การกีฬาจึงเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคนให้มีความพร้อมในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านร่างกายและจิตใจ อันจะส่งผลกระทบต่อความพร้อมในด้านอื่นๆ และมีความพร้อมที่จะพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

การพัฒนาคนให้มีความพร้อมเพื่อการพัฒนาประเทศด้วยการกีฬา จึงเป็นภารกิจสำคัญของภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระเบียบการบริหารราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 อีกทั้งยังเป็นเมืองหลวงของประเทศที่เป็นศูนย์กลางความเจริญ และศูนย์กลางของทรัพยากรในทุกๆ ด้าน ดังคำขวัญของกรุงเทพมหานครที่ว่า “กรุงเทพฯ ดุจเทพสร้าง เมืองศูนย์กลางการปกครอง วัดวังงามเรืองรอง เมืองหลวงของประเทศไทย” (สำนักงานกรุงเทพมหานคร, 2555: ออนไลน์) ผู้บริหารกรุงเทพมหานครจึงได้วางนโยบายส่งเสริมให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครที่เข้มแข็งด้วยนโยบายสุขภาพที่จะทำให้ทุกคนแข็งแรงในด้านกีฬา (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, 2552) โดยกรุงเทพมหานครได้จัดให้มีลานกีฬาขึ้นตามพื้นที่ว่างต่างๆ ในแต่ละเขต ปัจจุบันมีลานกีฬา จำนวน 1,263 ลาน แบ่งตามขนาดพื้นที่ใช้สอย โดยกระจายอยู่ทั่วกรุงเทพมหานคร แต่จากการสำรวจพื้นที่ลานกีฬา ในปี 2552 พบว่า ลานกีฬายังไม่ได้มาตรฐานขาดความปลอดภัย มีผู้ใช้บริการน้อยเพราะอุปกรณ์กีฬาไม่เพียงพอ กิจกรรมและชนิดกีฬาภายในลานกีฬาไม่น่าสนใจเท่าที่ควร งบประมาณที่ใช้ในการปรับปรุงลานกีฬามีจำนวนจำกัด ขณะเดียวกัน ภายในลานกีฬา ยังไม่มีสำนักงานและบุคลากรดูแล อีกทั้งไม่มีผู้ฝึกสอนตามชนิดกีฬา และระยะเวลาการให้บริการไม่ชัดเจน รวมถึง คณะกรรมการบริหารลานกีฬายังไม่มีความรู้ ความเข้าใจในการบริหารลานกีฬาอย่างแท้จริงอีกด้วย (สำนักงานกรุงเทพมหานคร, 2555: ออนไลน์) จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ลานกีฬามีปัญหาในด้านการจัดการ ซึ่งอาจส่งผลต่อการเข้าใช้บริการของประชาชนก็เป็นได้ เพราะถ้ามีระบบการจัดการที่ดี ลานกีฬาเหล่านี้ก็จะเป็นที่ดึงดูดให้คนเข้ามาใช้บริการมากขึ้น

เพื่อให้นโยบายส่งเสริมสุขภาพปวรลุดัฒประสงค กรุงเทพมหานครยังได้จัดตั้งศูนย์กีฬาขึ้นทั้งสิ้นจำนวน 10 ศูนย์ ประกอบไปด้วย ศูนย์กีฬาประชาชนเวศน์ ศูนย์กีฬาวิบูลย์กิจ ศูนย์กีฬามิตรไมตรี ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ (บางมด) ศูนย์กีฬารามอินทรา ศูนย์กีฬาบางบอน (ไพฑูริย์-กระจ่างศิลป์) ศูนย์กีฬาบึงหนองบอน ศูนย์กีฬาอ่อนนุช ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา และศูนย์กีฬาบางขุนเทียน โดยศูนย์กีฬาทั้ง 10 ศูนย์นี้อยู่ภายใต้การดูแลของกองการกีฬา สำนัก

วัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนในกรุงเทพมหานครออกกำลังกายและเล่นกีฬา ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดตั้งชมรมกีฬา มีการวางแผนและจัดกิจกรรมระหว่างศูนย์กีฬา และส่งเสริมการจัดการแข่งขัน ซึ่งจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครมีปัญหาการดำเนินกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา ด้านบุคลากร มีจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ขาดประสบการณ์ ประสิทธิภาพไม่เหมาะสม แต่งกายไม่สุภาพ และขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านงบประมาณ มีงบประมาณไม่เพียงพอในการจัดการแข่งขัน การจัดส่งนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขัน การสนับสนุนโครงการ การซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ และปัญหาการไม่สามารถใช้จ่ายงบประมาณที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพได้ ด้านการดำเนินการ ศูนย์กีฬาไม่ดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาให้เป็นไปตามแผนงาน และตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ขาดการประสานงานในการจัดกิจกรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ไม่มีแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ด้านผลและประเมินผลการปฏิบัติงานภายหลังเสร็จสิ้นโครงการ และสมาชิกไม่พึงพอใจในการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา ด้านสถานที่ ศูนย์กีฬาตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น ใกล้โรงงานหรือสถานเชิงพาณิชย์ มีสถานที่ออกกำลังกายและกีฬาไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการ ไม่มีห้องปฐมพยาบาล และขาดแสงสว่างในเวลากลางคืน และด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ศูนย์กีฬาไม่มีตู้เก็บของสำหรับผู้ใช้บริการ ขาดอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย อุปกรณ์ไม่มีมาตรฐาน ขาดการจัดระเบียบและบำรุงรักษา ที่นั่งพักผ่อนไม่เพียงพอ และไม่มีน้ำดื่มให้บริการ (บงการ พรหมผุย, 2545)

ในปี 2553 ได้มีการศึกษาแนวทางพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดของศูนย์กีฬาทางน้ำบึงหนองบอน ซึ่งเป็นหนึ่งในศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ศูนย์กีฬาควรมีการรักษามาตรฐานของสนามกีฬาทางน้ำอยู่เสมอ ด้านราคา ศูนย์กีฬาควรมีการเขียนระบุอัตราค่าใช้บริการแต่ละประเภทอย่างชัดเจน ด้านสถานที่ ศูนย์กีฬาควรมีการให้บริการอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยทางน้ำที่ได้มาตรฐานและมีปริมาณเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ และควรมีการสร้างทางเดินเท้ากับเส้นทางเดินรถให้สามารถสัญจรได้ทั่วทั้งศูนย์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ศูนย์กีฬาควรจะทำการศึกษา ประชาสัมพันธ์ประวัติและข้อมูลต่างๆของศูนย์กีฬาผ่านสื่อต่างๆ ด้านบุคลากร ศูนย์กีฬาควรจัดหาเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยทางน้ำที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์และควรส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมจากสมาคมเพื่อช่วยชีวิตทางน้ำ (TLSS) หรือสถาบันที่เชื่อถือได้เป็นประจำ ด้านกระบวนการบริการ ศูนย์กีฬาควรมีการกวดขันด้านความปลอดภัยให้มากขึ้น และด้านลักษณะทางกายภาพ ศูนย์กีฬาควร

จัดทำเครื่องแบบพนักงานให้มีความเหมาะสมกับแต่ละหน้าที่ และสามารถสังเกตได้ง่าย (นิรันดร์ โภธิปัญญาศักดิ์, 2553)

จากที่กล่าวข้างต้นถึงปัญหาการจัดการลานกีฬาและศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง มีการพัฒนาแนวทางพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดของศูนย์กีฬาทางน้ำบึงหนองบอน ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร โดยเริ่มต้นจากการศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครในปัจจุบันว่าเป็นอย่างไร อีกทั้ง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครหรือไม่ เพียงใด นำผลจากการศึกษามาพัฒนาให้เป็นแนวทางการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ประชากรส่วนใหญ่ในกรุงเทพมหานครมีความสนใจเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาเพื่อสร้างเสริมสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจให้สมบูรณ์ และเป็นประชากรที่มีคุณภาพในการพัฒนาประเทศต่อไป

คำสำคัญ

การพัฒนา/ แนวทางการจัดการ/ ศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะศูนย์กีฬาในกรุงเทพมหานคร 10 ศูนย์ ที่สังกัดกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ดังนี้

- | | |
|--|------------|
| 1.1 ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ (บางมด) | เขตทุ่งครุ |
| 1.2 ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา | เขตมีนบุรี |
| 1.3 ศูนย์กีฬาบางบอน (ไพฑูรย์-กระจ่างศิลป์) | เขตบางบอน |
| 1.4 ศูนย์กีฬาประชานิเวศน์ | เขตจตุจักร |
| 1.5 ศูนย์กีฬาอ่อนนุช | เขตประเวศ |
| 1.6 ศูนย์กีฬารามอินทรา | เขตบางเขน |
| 1.7 ศูนย์กีฬาวิชัยภูมิ | เขตจตุจักร |
| 1.8 ศูนย์กีฬามิตรไมตรี | เขตดินแดง |
| 1.9 ศูนย์กีฬาบึงหนองบอน | เขตประเวศ |

1.10 ศูนย์กีฬาบางขุนเทียน

เขตบางขุนเทียน

2. การวิจัยในครั้งนี้จะศึกษาสภาพ ปัญหา และความพึงพอใจในการจัดการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร ในด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการ

2.2 ด้านการเงิน

2.3 ด้านบุคลากร

2.4 ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.5 ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

3. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

3.1 ผู้ให้บริการของศูนย์กีฬาในกรุงเทพมหานคร 10 แห่ง จำนวน 264 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้าง และอาสาสมัคร (จำนวนผู้ให้บริการได้มาจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ของศูนย์กีฬาแต่ละแห่งทางโทรศัพท์ ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์, 2554) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

3.2 ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร จำนวน 4,280,898 คน (กลุ่มงานวิชาการและพัฒนาเทคนิค กองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว, 2551) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

3.3 ผู้เชี่ยวชาญการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร จำนวน 12 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองการกีฬา หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมกีฬา และหัวหน้าศูนย์กีฬา 10 ศูนย์กีฬา (จำนวนของผู้เชี่ยวชาญได้มาจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ของกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวทางโทรศัพท์ ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์, 2554) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางไปพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาให้ประสบความสำเร็จ

4. ตัวแปรที่ศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ คือ ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการของศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

4.2 ตัวแปรตาม คือ แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ความไม่สมบูรณ์ในการวิจัย

ในระหว่างที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล (เดือนเมษายน-พฤษภาคม) ศูนย์กีฬาบางบอน (ไพฑูริย์-กระจำบังศิลป์) ปิดปรับปรุง ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากศูนย์กีฬาแห่งนี้ได้

คำจำกัดความของคำที่ใช้ในการวิจัย

การพัฒนา หมายถึง การปรับปรุง การแก้ไข การเปลี่ยนแปลง และ/หรือสร้างขึ้นใหม่ เพื่อให้การจัดการศูนย์กีฬาดีขึ้นในด้านการให้บริการ ด้านการเงิน ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

การจัดการ หมายถึง การสั่งงาน การควบคุม และการดำเนินงาน ในด้านการให้บริการ ด้านการเงิน ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

แนวทางการจัดการ หมายถึง วิธี หรือข้อกำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติสำหรับการจัดการ ศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร ที่จะส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในด้านการให้บริการ ด้านการเงิน ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร หมายถึง ศูนย์กีฬาที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของกองการ กีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร จำนวน 10 แห่ง ซึ่งได้กระจายอยู่ตามเขตพื้นที่ต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร ดังนี้

- | | |
|---|----------------|
| 1. ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ (บางมด) | เขตทุ่งครุ |
| 2. ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา | เขตมีนบุรี |
| 3. ศูนย์กีฬาบางบอน (ไพฑูรย์-กระจ่างศิลป์) | เขตบางบอน |
| 4. ศูนย์กีฬาประชานิเวศน์ | เขตจตุจักร |
| 5. ศูนย์กีฬาอ่อนนุช | เขตประเวศ |
| 6. ศูนย์กีฬารามอินทรา | เขตบางเขน |
| 7. ศูนย์กีฬาวิชิตเบญจทัศ | เขตจตุจักร |
| 8. ศูนย์กีฬามิตรไมตรี | เขตดินแดง |
| 9. ศูนย์กีฬาบึงหนองบอน | เขตประเวศ |
| 10. ศูนย์กีฬาบางขุนเทียน | เขตบางขุนเทียน |

สภาพการจัดการ หมายถึง สภาพที่เป็นจริง ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการ ด้านการเงิน ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

ปัญหาการจัดการ หมายถึง อุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการ ด้านการเงิน ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบใจในการให้บริการของศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ในด้านการให้บริการ ด้านการเงิน ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงาน การให้ความสะดวกและความช่วยเหลือแก่ ผู้ใช้บริการของศูนย์กีฬาในช่วงเวลาทำการ ได้แก่ การรับสมัครสมาชิก การดูแลสมาชิก การจัด กิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา การจัดการแข่งขัน การจัดตั้งชมรม การประสานงานระหว่าง ศูนย์กีฬากับหน่วยงานอื่นๆ การมอบหมายงานและการสรุปผลการให้บริการ

การเงิน หมายถึง วิธีการดูแลจัดการการใช้จ่ายเงิน และรายได้ที่ศูนย์กีฬาได้รับจากทาง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การกำหนดอัตราและวิธีการชำระค่าสมาชิก ค่าบริการในการยืมอุปกรณ์ และ/หรือวัสดุสิ้นเปลือง และค่าบริการในการใช้สถานที่ของศูนย์กีฬา

บุคลากร หมายถึง การจัดหา การอบรม และการพัฒนาผู้ให้บริการภายในศูนย์กีฬา มีบุคลิกภาพ และอัธยาศัยที่ดี เป็นคนตรงต่อเวลา มีภาวะผู้นำ มีความสามารถในการประสานงาน มีทักษะ และ ความสามารถในการทำงาน รวมถึงมีจำนวนผู้ให้บริการที่เพียงพอต่อการความต้องการ มีสวัสดิการ การ บำรุงขวัญกำลังใจ และมีการประเมินผลการทำงานของผู้ให้บริการ

สถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเพียงพอ ความสะอาด ความมีมาตรฐาน และความปลอดภัยของพื้นที่และบริเวณโดยรอบ อาคาร สิ่งก่อสร้าง อุปกรณ์กีฬา รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในศูนย์กีฬา

การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ข้อมูลของศูนย์กีฬาไปยังผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความเชื่อถือ เพื่อสร้างทัศนคติที่ดี เพื่อแจ้งข่าวสาร เพื่อชักจูงให้เกิดความต้องการในการใช้บริการศูนย์กีฬา

ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้าง และอาสาสมัครของศูนย์กีฬา ที่ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งอำนวยความสะดวกสบายและความช่วยเหลือทั้งแก่ผู้ที่เป็นสมาชิกและไม่เป็น สมาชิกที่เข้ามาออกกำลังกาย เล่นกีฬา และ/หรือทำกิจกรรมที่ศูนย์กีฬาจัดให้บริการ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลทั้งที่เป็นสมาชิกและไม่เป็นสมาชิกที่เข้ามา ออกกำลังกาย เล่นกีฬาและ/หรือเข้าร่วมทำกิจกรรมที่ศูนย์กีฬาจัดให้บริการ

ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้อำนวยการกองการกีฬา หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมกีฬา หัวหน้า ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงสภาพ ปัญหา และความพึงพอใจในการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครในปัจจุบัน
2. ได้แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เป็นแนวทางสำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศูนย์กีฬาในแง่มุมหรือประเด็นอื่นๆ ต่อไป

บทที่ 2

วรรณคดี และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ ตำรา และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำเสนอ ตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการศูนย์กีฬาในด้านต่างๆ
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายไว้ว่า พัฒนา แปลว่า ทำให้เจริญ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของ “การพัฒนา” ดังนี้

ทวี ทิมชา (2528 อ้างถึงใน สุพร บุญปก, 2551) กล่าวว่า การพัฒนาเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และการเปลี่ยนแปลงนั้นจะต้องเป็นไปในทางที่ดีขึ้นกว่าสภาพเดิมที่เป็นอยู่ โดยสามารถวิเคราะห์การให้ความหมายของคำว่า “การพัฒนา” จากแนวทาง 3 ด้าน คือ

1. ด้านความก้าวหน้า
2. ด้านการวางแผนเพื่อให้เกิดความเจริญ
3. ด้านวิธีการในการดำเนินการพัฒนา

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2523) กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึงการเปลี่ยนแปลงที่มีการกำหนดทิศทาง หรือการเปลี่ยนแปลงที่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า ซึ่งทิศทางที่กำหนดขึ้นจะต้องเป็นการกระทำเชิงบวกที่กลุ่มหรือชุมชนสร้างขึ้น จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาเป็นการเปลี่ยนแปลงที่พึงปรารถนา

วันชัย มีชาติ (2551) ได้กล่าวว่า การพัฒนาองค์กรเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์กรแบบหนึ่ง โดยเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผนไว้ เพื่อให้เป็นไปตามที่องค์กรต้องการ การพัฒนาองค์กร เป็นเทคนิคทางการบริหารที่นำมาใช้ในการปรับปรุงองค์กร โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาองค์กร ดังนี้

1. การยอมรับปัญหา (Problem Recognition) ถือเป็นขั้นตอนแรกในการพัฒนาองค์กร ในขั้นตอนนี้อองค์กรจะเริ่มเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนา การยอมรับถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงและผู้ที่มีความสำคัญในองค์กร การปรากฏของปัญหาในองค์กรอาจเกิดจากแรงผลักดันทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรก็ได้ ปัญหาที่ทำให้องค์กรต้องมีการพัฒนานั้นมักจะมีอยู่ด้วยกัน 3 ประการ คือ

1.1 ปัญหาที่เป็นข้อจำกัดและอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์กร และก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร เป็นปัญหาที่แท้จริงขององค์กรคือ ปัญหาแสดงอาการของปัญหาออกมาอย่างชัดเจน เช่น พนักงานมาสายหรือขาดงานบ่อย อัตราการลาออกสูง ของเสียจากการทำงานมาก ผลผลิตมีคุณภาพลดลง ผลผลิตล่าช้า การทำงานล่าช้า เกิดอุบัติเหตุในการทำงานบ่อย เกิดความขัดแย้งในองค์กร ผลผลิตตกต่ำ พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ฯลฯ ปัญหาต่างๆเหล่านี้ หากปล่อยไว้จะรุนแรงยิ่งขึ้น และทำให้องค์กรเสื่อมหรือตายได้ องค์กรจะต้องเร่งรีบในการแก้ไขปัญหา

1.2 ปัญหาที่มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ปัญหานี้ยังไม่ถือว่าเป็นปัญหาในองค์กร อาการของปัญหายังไม่ชัดเจน ยังไม่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานขององค์กร แต่เริ่มมีแนวโน้มว่า หากปล่อยไว้ต่อไปอาจเกิดปัญหาในอนาคต เช่น ผลผลิตขององค์กรคงที่หรือขยายตัวในอัตราส่วนที่ลดลง ความสัมพันธ์ในองค์กรและบรรยากาศในการทำงานเริ่มแย่ง เป็นต้น ปัญหานี้หากปล่อยไว้อาจพัฒนากลายเป็นปัญหาในกลุ่มแรกได้

1.3 ปัญหาที่เกิดจากการที่องค์กรต้องการจะพัฒนาเจริญเติบโตให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ปัญหาในกลุ่มนี้อาจกล่าวได้ว่ายังไม่ปัญหาและแนวโน้มในอนาคตก็ยังไม่ถือว่ามีปัญหา แต่องค์กรมีเป้าหมายและปรารถนาจะก้าวหน้าหรือเจริญเติบโตขึ้น เช่น องค์กรต้องการจะเป็นหน่วยงานที่ให้บริการดีและรวดเร็วที่สุด เป็นต้น

2. การวิเคราะห์องค์กร (Organization Diagnosis) ดำเนินการวิเคราะห์องค์กรโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลขององค์กร และวิเคราะห์สภาพและปัญหาขององค์กรเบื้องต้น โดยจะมีการแบ่งองค์กรออกเป็นระบบย่อยๆ ซึ่งระบบย่อยของแต่ละองค์กรจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับผู้ดำเนินการหรือนักพัฒนาองค์กร

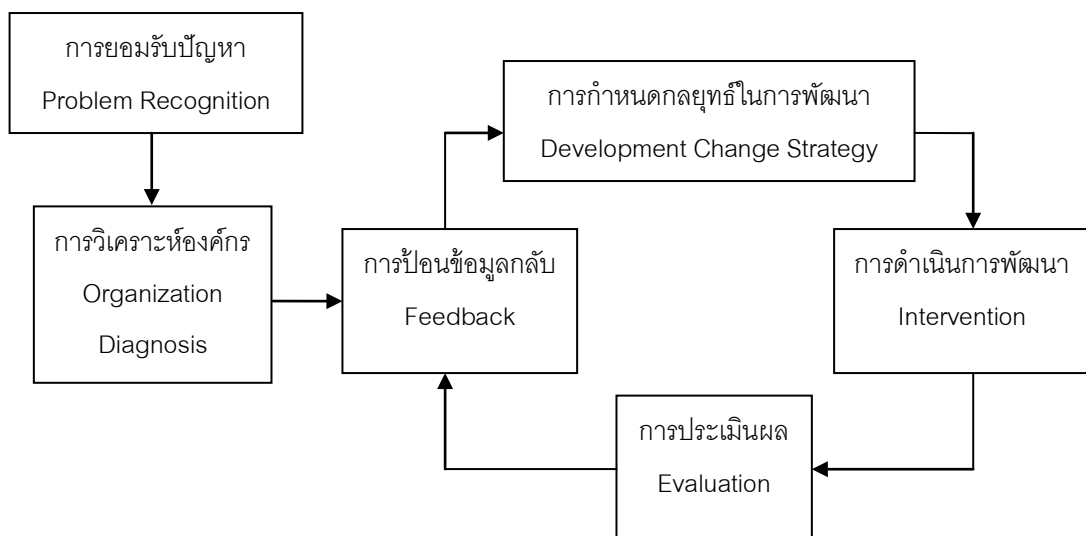
3. เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาพิจารณาพร้อมกับผู้บริหารองค์กร โดยนำเสนอข้อมูลและการวิเคราะห์เบื้องต้น เพื่อร่วมกันพิจารณาถึงปัญหา ขั้นตอนนี้จะนำไปสู่การสรุปถึงปัญหาขององค์กรร่วมกัน และเป็นการสร้างความเข้าใจในองค์กรที่ตรงกัน

4. การวางแผนในการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนากลยุทธ์ในการเปลี่ยนแปลง (Planning Change Development of Change Strategy) เป็นขั้นตอนการพิจารณาถึงปัญหาขององค์กร

สาเหตุของปัญหา ความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงของปัญหาต่างๆ อาจมีการรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพิ่มเติม แล้วนำข้อมูลที่ได้และผลจากการวิเคราะห์หามาวางแผนกลยุทธ์ในการเปลี่ยนแปลง โดยจะกำหนดเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา วิธีการ เครื่องมือ ตลอดจนเทคนิคที่ใช้ในการพัฒนาองค์กร

5. การดำเนินการ หรือการใส่เครื่องมือในการปฏิบัติ (Action Intervention) เป็นการดำเนินการพัฒนาองค์กรโดยการนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติ โดยนำเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรไปใช้ ซึ่งจะมีทั้งเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างองค์กรและเครื่องมือที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร

6. การประเมินผล (Measurement and Evaluation) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินผลการพัฒนาองค์กร โดยจะติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามโครงการถึงความสำเร็จของโครงการ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้น การประเมินนี้อาจจะนำไปสู่การวิเคราะห์ปัญหาขององค์กรใหม่ หรือการแสวงหาแนวทางในการแก้ปัญหาขององค์กรและนำไปสู่กระบวนการในการพัฒนาองค์กรต่อไป



แผนภูมิที่ 1 กระบวนการในการพัฒนาองค์กร

วันชัย มีชาติ (2551)

เครื่องมือในการพัฒนาองค์กร

1. การสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Survey Feedback) เป็นการช่วยกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัว และเห็นความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลขององค์กรในประเด็นต่างๆ แล้วนำมาวิเคราะห์สภาพและปัญหาขององค์กรเพื่อนำไปสู่แนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

2. Sensitivity Training เป็นการพัฒนาความรู้สึกภายในและการรับรู้ตนเองของบุคคล เพื่อช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของตนเองและของผู้อื่น

3. การสร้างทีมงาน (Team Building) เป็นการสร้างความสัมพันธ์และทีมงานในการทำงาน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิผลของกลุ่มทำงาน โดยสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความสำเร็จในการทำงานของกลุ่มและทีมงาน ช่วยให้บุคคลเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น

4. การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (Intergroup Activities, Intergroup Development) เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มให้เกิดขึ้นในองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การรับรู้ และความเชื่อของแต่ละกลุ่มที่มีต่อกลุ่มอื่นๆ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันหรือให้แต่ละกลุ่มตระหนักถึงกลุ่มอื่นๆ และลดการเข้าใจผิดหรือการเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างกลุ่ม

5. การใช้ตาข่ายการบริหาร (Grid Training, Managerial Grid) เป็นแนวความคิดที่พัฒนาขึ้น โดย Blake & Mouton เพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เป็นการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรในระยะยาว โดยจะพยายามให้การบริหารในองค์กรให้ความสำคัญกับทั้งพนักงานในองค์กร และผลผลิตขององค์กร

6. การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life Programs) เป็นแนวความคิดที่องค์กรจะพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เกิดแรงจูงใจ ความพอใจ และความผูกพันในองค์กร ให้แก่พนักงานอันจะทำให้ผลงานขององค์กรดีขึ้น เครื่องมือที่องค์กรอาจใช้ในการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน เช่น การปรับโครงสร้างของงาน (Work Restructuring) เป็นการปรับปรุงกระบวนการในการทำงานให้น่าสนใจ โดยอาจใช้วิธีการขยายงาน (Job Enlargement) การเพิ่มความสำคัญของงาน (Job enrichment) การสร้างคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model) การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานยังอาจใช้วิธีควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle: QCCs) ซึ่งใช้ในการทำงานของกลุ่มย่อยที่เข้ามาวิเคราะห์และแก้ปัญหาในองค์กร

7. การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objectives) เป็นเทคนิคการบริหารสมัยใหม่ที่มุ่งพัฒนาองค์กรผ่านการกำหนดวัตถุประสงค์ (Goal Setting) โดยจะเริ่มจากการกำหนดเป้าหมายร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ซึ่งเป้าหมายที่กำหนดควรจะมีเฉพาะเจาะจง (Specific) สามารถวัดได้ (Measurable) เป็นที่ตกลงหรือเห็นพ้องต้องกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง (Agreeable) สามารถเกิดขึ้นได้หรือปฏิบัติได้ (Realistic) และมีระยะเวลากำหนดไว้ (Time-frame) ผู้บริหารและพนักงานจะวางแผนในการปฏิบัติงานร่วมกัน และนำแผนไปปฏิบัติโดยมีการติดตามผลตลอดเวลา เพื่อจะได้

ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติตามแผน และหาทางแก้ไขปัญหา หลังจากนั้นจะมีการ ประเมินผลการดำเนินการทั้งหมด หากบรรลุเป้าหมายก็จะกำหนดเป้าหมายใหม่ต่อไป หากไม่บรรลุ ตามเป้าหมายก็จะมีการปรับปรุงแผนงานหรือเป้าหมายใหม่

การพัฒนาองค์กรสามารถใช้เทคนิคหรือเครื่องมืออื่นๆ ซึ่งเทคนิคในการพัฒนาองค์กรนั้น จะมีทั้งส่วนที่มุ่งพัฒนาบุคคล เช่น เทคนิคการอบรมการบริหาร (Management Training) การวางแผน ความก้าวหน้าในสายงาน (Career Plan) การเจรจาต่อรอง (Role Negotiation) เทคนิคที่มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพ ของกลุ่ม เช่น การสร้างทีมงานระหว่างกลุ่ม (Intergroup Team Building) กระบวนการในการปรึกษาหารือ (Process Consultation) หรือเทคนิคที่มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร เช่น การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร หรือออกแบบองค์กรใหม่ (Structural Redesign) การประชุม (Confrontation Meeting) เป็นต้น

ผลดีในการพัฒนาองค์กร

1. ช่วยเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร
2. ช่วยในการบริหารองค์กรดีขึ้น
3. ช่วยให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร และมีส่วนร่วมต่อผลสำเร็จขององค์กร มากขึ้น
4. ช่วยพัฒนาการทำงานเป็นทีม และการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่ม
5. ช่วยให้เกิดความเข้าใจในองค์กร และจุดแข็งจุดอ่อนขององค์กรมากขึ้น
6. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร และแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์กร รวมทั้งลดปัญหาการเผชิญหน้ากันแบบเอาแพ้เอาชนะ และลดการเสียเวลาในการทำงาน
7. สร้างบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งช่วยเพิ่มความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเปิด โอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพและการเจริญเติบโตของตนเอง
8. ช่วยลดพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนของพนักงาน
9. ช่วยเพิ่มความตระหนักในการปรับปรุงความสามารถขององค์กร และปรับตัว ขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป
10. ช่วยดึงดูดและรักษาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถไว้ในองค์กร

สรุปได้ว่า การพัฒนา คือ การปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น จากสภาพเดิมที่เป็นอยู่ ดังนั้น ในการพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครให้ ดียิ่งขึ้น จึงต้องมีดำเนินการตามหลักการบริหารจัดการที่ดี โดยมีการวางแผนล่วงหน้า และ ดำเนินการไปตามแผนงานและแนวทางที่กำหนดอย่างมีขั้นตอน เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงเป็นไป ตามที่ต้องการ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการ แปลว่า การสั่งงาน การควบคุม และการดำเนินงาน

ความหมายของ “การจัดการ” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายประการ ดังนี้

ไฮแมน และสก็อตต์ (Haimann and Scott, 1970) ได้ให้ความหมายว่า การจัดการ คือ กระบวนการทางสังคม และเทคนิคในการใช้ทรัพยากรการบริหารในการดำเนินการขององค์กร และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ประสบความสำเร็จหรือบรรลุจุดประสงค์ขององค์กร

แดฟท์ (Daft, 1994) ได้ให้ความหมายว่า การจัดการ เป็นกระบวนการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผ่านการวางแผนการจัดองค์กร การนำ และการควบคุมทรัพยากรขององค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) ได้ให้ความหมายของการจัดการว่า การจัดการ หมายถึง ภารกิจของบุคคลหนึ่งหรือหลายคน ที่เข้ามาทำหน้าที่ประสานให้การทำงานของบุคคลที่ต่างฝ่ายต่างทำ และไม่อาจประสบผลสำเร็จจากการแยกกันทำ ให้สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ด้วยดี

อุทัยวรรณ อัครวุฒิ (2553) ได้ให้ความหมายของการจัดการ หมายถึง ความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีหลักการดำเนินงาน ได้แก่

1. มีวัตถุประสงค์ หมายถึง จุดมุ่งหมายขององค์กร ที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน
2. มีความร่วมมือร่วมใจระหว่างบุคคล ทั้งภายในและภายนอกองค์กร คือ อาศัยบุคคลหลายๆ ฝ่ายช่วยกันทำงาน
3. ใช้ทรัพยากรองค์กร อันได้แก่ คน เงิน วัสดุ ดิน เครื่องมือ ตลอดจนข้อมูล ข่าวสาร ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. มีกระบวนการบริหารจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การอำนวยการ การกำกับดูแล ควบคุม ตลอดจนขั้นตอนการทำงานอื่นๆ ที่ส่งผลให้การดำเนินงานสำเร็จสัมฤทธิ์ผล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) กล่าวว่า การบริหารจัดการเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกัน ซึ่งผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยมีประเด็นสำคัญของการบริหารจัดการ ดังนี้

1. การบริหารจัดการสามารถประยุกต์ใช้กับองค์กรใดองค์กรหนึ่งได้
2. เป้าหมายของผู้บริหารทุกคนคือ การสร้างกำไร
3. การบริหารจัดการเกี่ยวข้องกับการเพิ่มผลผลิต โดยมุ่งสู่ประสิทธิภาพ (วิธีการใช้ทรัพยากรโดยประหยัดที่สุด) และประสิทธิผล (บรรลุเป้าหมายคือประโยชน์สูงสุด)

4. การบริหารจัดการสามารถนำมาใช้สำหรับผู้บริหารในทุกระดับชั้นขององค์กร

ปราวทิพย์ ยุวานนท์ (2552) กล่าวว่า การจัดการกีฬา เป็นการนำแนวคิดทางบริหารธุรกิจ มาผสมกับคุณสมบัติเฉพาะของการกีฬา และประสบการณ์ในทุกบริบทของผู้บริหาร เพื่อให้ได้วิธีการที่ดีที่สุด สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จตามความคาดหวังในระดับสูง

กูลิค (Gulick, 1936) กล่าวว่า การบริหารเป็นเรื่องของการประสานงานภายในองค์กร โดยมีหลักในการประสานงานและการทำงานในองค์กร ดังนี้

1. เมื่อเกิดองค์กรขึ้นมาการแบ่งงานกันทำถือเป็นเรื่องจำเป็นอย่างมาก เนื่องจากคนมีความถนัด ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญแตกต่างกัน

2. การแบ่งงานกันทำ จำเป็นต้องมีระบบในการประสานงานเพื่อเชื่อมโยงทุกส่วนขององค์กรเข้าด้วยกัน การประสานงานในองค์กรทำได้สองวิธีคือ

1) การประสานงานโดยใช้โครงสร้างองค์กร สามารถทำได้หลายวิธี เช่น

1.1) การจัดโครงสร้างอำนาจภายในองค์กร โดยยึดหลักการสำคัญคือหลักขอบข่ายในการควบคุม หลักเอกภาพในการควบคุม และการจัดหน่วยงานย่อยในองค์กรให้มีความกลมกลืน

1.2) การประสานงานผ่านหน้าที่ของฝ่ายบริหาร องค์กรจะใช้หน้าที่ของหัวหน้าในการประสานงานในองค์กร ซึ่งหน้าที่ของหัวหน้าจะประกอบด้วยหน้าที่ 7 ประการ เรียกว่า POSDCoRB

1.3) การประสานหน่วยงานย่อยในองค์กรโดยใช้การจัดองค์กร โดยองค์กรสามารถจัดหน่วยงานย่อยได้หลายรูปแบบตามความเหมาะสมคือ การจัดองค์กรตามวัตถุประสงค์ การจัดองค์กรตามกระบวนการ การจัดองค์กรตามลูกค้า และการจัดองค์กรตามสถานที่ตั้ง

2) การประสานทางความคิดหรือเจตนารมณ์ร่วมกัน เป็นการสร้างอุดมคติ และความจงรักภักดีต่อองค์กรในการทำงานของสมาชิกให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานจะมุ่งทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จขององค์กร

กูลิค และเฮอริวิก (Gulick and Urwick, 1937) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการ 7 ประการ ที่เรียกว่า "POSDCoRB" ไว้ในบทความ Paper on the Science of Administration: Notes on the Theory of Organization กระบวนการบริหารจัดการนี้ เป็นกระบวนการที่ใช้ในการสร้างกลไกและโครงสร้างให้กับองค์กร เพื่อจัดเตรียมบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญต่างกันให้อยู่ในหน่วยงานที่เหมาะสม ผู้บริหารสามารถบริหาร มอบหมายงาน และสั่งการได้อย่างมีประสิทธิภาพ วางกรอบการทำงานให้องค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร ส่งเสริมการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันภายในองค์กร เป็นหลักการที่ใช้กันทั้งในภาครัฐและเอกชน โดยกระบวนการบริหารจัดการมีกระบวนการ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายขององค์กร การจัดวางโครงการ แผนปฏิบัติงาน และวิธีปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า

2. การจัดองค์กร (Organizing) หมายถึง การกำหนดโครงสร้างขององค์กร การแบ่งงาน การจัดสายงาน และตำแหน่งงานพร้อมอำนาจหน้าที่ เพื่อการประสานงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรให้สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

3. การจัดบุคคล (Staffing) หมายถึง การสรรหา การคัดเลือก การจัดอัตรากำลังให้ สอดคล้องกับงานที่กำหนดไว้ และการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถมาปฏิบัติงานให้เหมาะสม รวมไปถึงการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การส่งเสริมขวัญและ กำลังใจ สวัสดิการ และการเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน เพื่อการที่จะสร้างและดำรงไว้ซึ่ง สัมพันธภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

4. การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน ผู้บริหารต้องทำหน้าที่ในการตัดสินใจ วินิจฉัย สั่งการ ออกคำสั่ง มอบหมายงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการในแต่ละ ตำแหน่งหน้าที่ และมีภาวะผู้นำในการกระตุ้นจูงใจคนให้ยอมรับในผู้บริหาร

5. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง หน้าที่สำคัญต่างๆ ในการร่วมมือ ประสานงานในส่วนต่างๆ ที่มีการแบ่งแยกออกเป็นส่วนงานย่อยๆ ในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงาน ในทุกส่วนมีความสอดคล้องกันทำให้เกิดการร่วมมือที่ดีและนำไปสู่จุดหมายปลายทางเดียวกัน

6. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานและความ เคลื่อนไหวต่างๆ ในองค์กรให้ทุกฝ่ายทราบ เพื่อให้ผู้บริหารและสมาชิกหน่วยงานได้รับทราบ ความคืบหน้าขององค์กร ทั้งนี้ อาจใช้วิธีการต่างๆ เช่น การบันทึก การวิจัยและการตรวจสอบ

7. งบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การจัดทำงบประมาณ การวางแผน และการจัดทำ บัญชีการใช้จ่ายเงิน รวมทั้งการตรวจสอบควบคุมด้านการเงินของหน่วยงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) กล่าวว่า กระบวนการบริหารทั่วไปมักมีลักษณะเป็น กระบวนการวิธีหรือกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ซึ่งเป็นวิธีการจัดการอย่างหนึ่งที่มี หลักเกณฑ์ตามวิธีการทางวิทยาศาสตร์ กระบวนการบริหารจะกำหนดขอบเขตและหน้าที่ตาม ขั้นตอนต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน ปัจจัยพื้นฐานในการบริหาร ได้แก่ 4M's

1. กำลังคนที่มีทั้งปริมาณและคุณภาพ (Man)
2. กำลังเงิน งบประมาณ (Money)
3. วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก (Materials)
4. การจัดการ (Management)

บุญยฤทธิ์ ปฐมทัศน์ (2553) กล่าวว่า ทรัพยากรในการบริหาร ได้แก่ วัสดุและเครื่องใช้เพื่อประกอบการทำงานรวมไปถึงความสามารถในการจัดการทรัพยากรในการบริหารแบ่งเป็น 4 ประเภท

1. มนุษย์
2. เงิน
3. วัสดุเครื่องใช้
4. ความสามารถในการจัดการ

บิตเนอร์ และบูมส์ (Bitner and Booms, 1981) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจบริการ 7P's ประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอทางการตลาดเพื่อสร้างความพึงพอใจและความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมี 2 ประเภทคือ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangible) และสิ่งที่แตะต้องไม่ได้ (Intangible) เมื่อการบริการได้เข้ามามีบทบาททางการตลาดจึงทำให้สิ่งที่แตะต้องไม่ได้กลายเป็นส่วนสำคัญสำหรับการเสนอทางการตลาด ประกอบด้วย สินค้า คุณภาพ ลักษณะ การบรรจุหีบห่อตราสินค้า บริการ การสนับสนุน การรับประกัน ฯลฯ

2. ราคา (Price) หมายถึง สิ่งที่กำหนดมูลค่าในการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการในรูปของเงินตรา ประกอบด้วย ราคาสินค้าในรายการ ส่วนลด ส่วนยอมให้ การบัญชี ฯลฯ

3. สถานที่ (Place) หมายถึง การจัดจำหน่าย ช่องทางการจัดจำหน่าย กิจกรรมการนำผลิตภัณฑ์ที่กำหนดไว้ออกสู่ตลาดเป้าหมาย ประกอบด้วย ท่าเรือที่ตั้ง ช่องทางที่จะหาลูกค้า ช่องทางที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจ ฯลฯ

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้จัดจำหน่ายและตลาดเป้าหมาย เกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งข้อความ การขายตรง การขาย สื่อ ฯลฯ

5. บุคคล (People) หรือพนักงาน หมายถึง บุคลากรหรือพนักงานที่จำเป็นต้องสร้างค่านิยม และการยอมรับให้กับการตลาดหรือบริษัท ประกอบด้วย บุคลากรที่มีความรู้ ลูกจ้าง ผู้จัดการ ฯลฯ

6. กระบวนการ (Process) หมายถึง กระบวนการบริการที่มีคุณภาพอันทำให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้า ประกอบด้วย ขั้นตอน วิธีดำเนินการ กลไก กิจกรรม (กระบวนการในการจัดการกลุ่มลูกค้า) ฯลฯ

7. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) หมายถึง ความสามารถ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพซึ่งได้ถูกนำเสนอในรูปแบบของการบริการ อันส่งผลให้เกิดศักยภาพด้านความพึงพอใจแก่ลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler, 2002) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งกิจการผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วยทุกสิ่งทุกอย่างที่กิจการใช้เพื่อให้มีอิทธิพลในมน้ำวความต้องการผลิตภัณฑ์ของกิจการ ส่วนประสมทางการตลาดแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังที่รู้จักกันว่า “4P’s” ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์ (Product)
2. ราคา (Price)
3. การจัดจำหน่าย (Place)
4. การส่งเสริมการขาย (Promotion)

ในส่วนของธุรกิจบริการ ต้องมีการเพิ่มปัจจัยที่สำคัญอีก 3P’s เพื่อให้เหมาะสมกับตลาดบริการ ได้แก่ บุคลากร (People in Service) กระบวนการ (Process) และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ (Physical Evidence) ดังนั้นส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินค้าหรือบริการที่นำเสนอและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งสินค้าหรือบริการอาจเป็นชนิดเดียวหรือหลากหลายชนิดก็ได้ และรวมไปถึงคุณภาพ รูปทรง ขนาด การบรรจุหีบห่อ การรับประกันสินค้านั้นด้วย

2. ราคา (Price) มีความสำคัญต่อการรับรู้ในคุณค่าของการบริการที่นำเสนอและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และมีบทบาทในการสร้างภาพลักษณ์บริการ การประเมินราคาของผู้บริโภคสำหรับบริการแตกต่างจากสินค้าทั่วไป เพราะผู้บริโภคขาดความรู้กับราคาอ้างอิง (Reference Price) สำหรับบริการ ราคาเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพและมีต้นทุนที่มีใช้ตัวเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง

3. สถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เนื่องจากการบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ นอกจากนี้ การผลิตและการบริโภคมักจะเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ดังนั้นเรื่องเกี่ยวกับการจัดจำหน่ายบริการ จึงเกี่ยวข้องกับบรรยากาศของสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าทราบถึงตำแหน่งของบริการ เป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์ และทำให้ลูกค้าเข้าใจถึงบริการในแง่รูปธรรมได้ดีขึ้น เครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการส่งเสริมการตลาดประกอบด้วย การโฆษณา

การขายโดยใช้พนักงาน การส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข่าวสารแบบปากต่อปากและการตลาดทางตรง

5. บุคลากร (People in Service) หมายถึง ผู้ให้บริการซึ่งทำหน้าที่ต่างๆ ในธุรกิจบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้า จากลักษณะเฉพาะของบริการที่ไม่อาจแยกการผลิตและบริการออกจากกันได้ บุคลากรจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญทั้งในการผลิตและการให้บริการ โดยบุคลากรยังเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าหรือบริการนั้น ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

6. กระบวนการ (Process) ได้แก่ ขั้นตอนต่างๆ ของบริการตั้งแต่เริ่มจนจบ ซึ่งกระบวนการของแต่ละธุรกิจจะแตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตามควรยึดเรื่องคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า เพื่อความรวดเร็วในการทำงานและแก้ปัญหา รวมถึงความปลอดภัยและการแก้ปัญหาหลังการขาย เป็นต้น

7. สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ (Physical Evidence) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่บริการนั้นเกิดขึ้น และที่ซึ่งผู้ให้บริการและลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กัน รวมถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่สามารถจับต้องได้ การสร้างหลักฐานทางกายภาพเป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าให้สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมมากที่สุด เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่อาจจับต้องได้ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ จึงทำให้ผู้บริโภครู้สึกเกิดความเสี่ยง และความไม่แน่ใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยการสร้างและนำเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมเป็นสัญลักษณ์แทนบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อสร้างความแตกต่างให้กับบริการ และสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้อ้างถึงแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Mix) ของ Philip Kotler ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะมีส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปแล้วผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ และ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการ และเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งชั้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่างๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวมทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็วหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ให้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

สรุปได้ว่า การจัดการศูนย์กีฬาที่ดีและมีประสิทธิภาพ ต้องประกอบไปด้วยหน้าที่ของการจัดการ (Function of Management) เกี่ยวกับการสั่งงาน การควบคุม และการดำเนินงานอย่างมีระบบ มีขอบเขตที่ชัดเจน เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยอาศัยกระบวนการในการประสานการใช้ 000 ทรัพยากรต่างๆ ในองค์กร และจากแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการดังกล่าวข้างต้น ซึ่งประกอบไปด้วย หลักการบริหารจัดการแบบ POSDCoRB หลักการบริหารทรัพยากรแบบ 4M's และหลักส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7P's ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการจัดการศูนย์กีฬาที่เป็นองค์กรภาครัฐ และมีลักษณะเป็นธุรกิจบริการ ทำให้ผู้วิจัยตัดสินใจนำองค์ประกอบที่สำคัญจากทฤษฎีการบริหารจัดการดังกล่าวไปใช้ในการศึกษาการบริหารจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ได้แก่ องค์ประกอบด้านการให้บริการ ด้านการเงิน ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

และด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร ให้มีแนวทางการบริหารจัดการที่มีความครอบคลุมในทุกๆ ด้าน ทำให้การจัดการการให้บริการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครประสบความสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการศูนย์กีฬาในด้านต่างๆ

การจัดการด้านการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบ และทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัดน์ (2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้นให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้น

สมชาติ กิจยรรยง (2536) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่จะสามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548) ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องสัมผัสและต้องอาศัยได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญ เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ได้ให้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษรทั้ง 7 คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ยาก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler, 1997) ได้จำกัดความของการบริการไว้ดังต่อไปนี้ การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพท์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ ดังนั้น ในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุกๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด

ธีโอดอร์ และโรเจอร์ (Theoder and Roger อ้างถึงใน ประภาพรพรณ จุมพลเดชาพันธุ์, 2545) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งอยู่กับการเข้าถึงการใช้บริการ โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึง การบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงสถานที่ตั้ง และการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545) ได้ให้ความหมายของธุรกิจบริการไว้ว่า เป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรม ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคและผลประโยชน์ ของธุรกิจ

มาสโลว์ (Maslow, 1970) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีลำดับความต้องการ โดยอธิบายว่ามนุษย์ มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่ามนุษย์มักดิ้นรนตอบสนองความต้องการขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อ ได้รับการตอบสนองแล้วจึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ โดยมีลำดับขั้นของความ ต้องการ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) คือความต้องการลำดับพื้นฐาน สุด เป็นความต้องการที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม การพักผ่อน นอน หลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการขับถ่าย ความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกาย ความ ต้องการสนองความสุขของประสาทสัมผัส และความต้องการที่อยู่อาศัย
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) คือความต้องการการคุ้มครอง ปกป้อง รักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล
3. ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม (Social Needs) คือต้องการความเป็นเจ้าของ ความรัก ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับการยอมรับและมีมิตรภาพ เพื่อไม่ให้รู้สึกโดด เดี่ยวและท้อแท้
4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem Needs) คือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่อง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) เช่น ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพา อาศัยผู้อื่น ความเป็นอิสระ และการประสบความสำเร็จ มีเกียรติยศชื่อเสียง ส่วนลักษณะที่ 2 เป็น

ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others) เป็นที่ยอมรับจากคนอื่น และได้รับความสนใจจากคนอื่น

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs) ชั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการความสมบูรณ์แบบในชีวิต ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ต้องปูพื้นฐานให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับขั้นที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูงสุด

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญเพราะการบริการคือการช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวกับการบริการโดยตรง การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการมาซ้ำ และชักชวนให้มีลูกค้าใหม่เข้ามา (สมิต สัชฌุกร, 2543) ความสำคัญของการบริการ แบ่งออกได้ 2 ด้าน ดังนี้

1. การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิด และความรู้สึกต่อตัวผู้ให้บริการไปในทางบวก คือความชอบและความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น และแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. การบริการที่ไม่ดีจะส่งผลต่อผู้รับบริการทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการไปในทางลบ มีความไม่ชอบ และความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนาน
- 2.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น และไม่แนะนำให้ใช้บริการอีก
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

เป้าหมายของการบริการ

มิลเลท (Millett, 1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของงานบริการคือ การสร้างความพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวคิด ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการ ประชาชนได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ลักษณะของการบริการ

ยูพาวรรณ วรณวณิช (2548) กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของการบริการที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไปไว้ 5 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) กล่าวคือ บริการไม่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 แต่สามารถมองเห็นบริการในรูปผลที่ได้รับเท่านั้น จึงทำให้ยากสำหรับลูกค้าที่จะประเมินคุณภาพหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับ รวมทั้งกิจกรรมทางการตลาดที่จะแสดงหรือสื่อให้ลูกค้าทราบ เพราะไม่มีรูปลักษณะที่จะนำมาแสดงโดยตรงได้ ดังนั้นธุรกิจบริการจึงต้องสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับลูกค้าผ่านทางลักษณะกายภาพที่ลูกค้าสัมผัสได้ ซึ่งการจะเลือกใช้ลักษณะทางกายภาพใดนั้น ต้องขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการ
2. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) ผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ไม่เหมือนกับสินค้าที่สามารถผลิตเก็บไว้เป็นสินค้าคงคลังได้ ดังนั้นการขายบริการจึงเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไป

ยังผู้ซื้อ ลักษณะเช่นนี้มีผลให้ธุรกิจบริการทำได้ในขอบเขตที่จำกัด เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของเวลา บริการบางประเภทที่อาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ เช่น ที่ปรึกษากฎหมาย ความบันเทิง ผู้บริโภคให้ความสนใจว่าใครเป็นผู้ให้บริการ ผลของการบริการจะไม่เหมือนกัน ราคาจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะใช้กำหนดปริมาณที่ผู้ให้บริการจะสามารถสนองได้

3. ไม่แน่นอน (Variability) บริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกันไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าใครคือผู้ให้บริการ และให้บริการที่ไหน อย่างไร จึงเป็นการยากที่ผู้ซื้อประเมินคุณภาพก่อนการซื้อเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ธุรกิจบริการต้องวางแผนเพื่อควบคุมคุณภาพของการบริการ โดยการคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานบริการ รวมทั้งสร้างระบบตรวจสอบความพอใจของลูกค้า เช่น การรับฟังคำแนะนำ การสำรวจข้อมูลลูกค้า เพื่อให้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ ปัญหาที่ตามมาคือทำอย่างไรให้มีผู้มาใช้บริการในระดับความต้องการที่เป็นไปโดยสม่ำเสมอ เพื่อมิให้เกิดการสูญไปโดยเปล่าประโยชน์ของบริการนั้นๆ นักการตลาดจึงต้องพยายามปรับความต้องการซื้อ เช่น ตั้งราคาแตกต่างกัน การให้บริการเสริม ระบบนัดหมาย กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการ เช่น เพิ่มพนักงานชั่วคราว ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้บริการ เป็นต้น

5. ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ (Ownership) ลูกค้าไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการได้ ราคาค่าบริการที่จ่ายไปเพื่อให้ได้ซึ่งบริการขณะนั้น เมื่อได้รับบริการแล้วก็อันเสร็จสิ้น ไม่อาจครอบครองบริการนั้นตลอดไป ซึ่งเป็นข้อแตกต่างพื้นฐานระหว่างสินค้าและบริการ

สมิต สัจฉกร (2543) กล่าวว่า การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและเป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้น ซึ่งเป็นความรับผิดชอบของทุกคน รวมทั้งสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบในทุกด้าน ลักษณะของการบริการสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ จะมีการแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง พฤติกรรมที่ปรากฏขึ้นจะเกิดผลทันที เกิดผลตลอดเวลา และแปรผลได้เร็ว ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนความรู้สึกนึกคิดของจิตใจ การบริการจะออกมาเป็นเช่นไรจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งแสดงออกมาถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดี ย่อมมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงกับผลประโยชน์ของผู้รับหรือผู้ให้บริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนที่เป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับหรือผู้ให้บริการ และเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับหรือผู้ให้บริการ

ประเภทของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2543) ได้แบ่งประเภทของการบริการออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

1. การบริการทางตรง เป็นการให้ความช่วยเหลือ ดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้า
2. การบริการทางอ้อม เป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์โดยไม่สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรง แต่ผู้รับบริการได้รับผลประโยชน์โดยอาจจะไม่เคยพบผู้ให้บริการเลย

ลักษณะของงานบริการ

กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัทการบินไทยจำกัด (2541) ได้กล่าวถึงลักษณะงานบริการว่า งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ การมาใช้บริการจะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ ว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร ไม่สามารถกำหนดความต้องการและปริมาณงานที่แน่นอนได้ ทำได้เพียงการคาดคะเนเท่านั้น งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับคือความพึงพอใจ และความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก โดยผู้ให้บริการมีแนวทางในการบริการ ดังนี้

1. Quality ให้บริการอย่างมีคุณภาพ
2. Speed ให้บริการอย่างทันท่วงที
3. Attitude ความพร้อมในการปฏิบัติงาน
4. Value สร้างความรู้สึกคุ้มค่าแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ
5. Convenience ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
6. Security ให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการ
7. Support หรือ Help พร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้า
8. Expertise ความชำนาญในงานที่ทำ
9. Personal Touch สร้างความรู้สึกห่วงใยลูกค้า
10. Information การสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจและไม่ให้ลูกค้ารู้สึกผิดเมื่อทำผิด
11. Courtesy ไม่แสดงท่าหยิ่งโสกับลูกค้า

12. Readiness มีความพร้อมตลอดเวลาในการบริการ

13. Willingness มีความเต็มใจในการทำงาน

ลักษณะของการบริการที่ดี ประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. การบริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ให้บริการควรรีบให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา
2. การบริการด้วยความถูกต้อง ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลและการบริการที่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ และถูกต้องตามความเป็นจริงของหน่วยงาน ระมัดระวังการให้ข้อมูลหรือการบริการที่ผิดพลาดอันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากที่ต้องมาแก้ไขในภายหลัง
3. การบริการด้วยน้ำใจ ผู้ให้บริการจะต้องช่วยเหลือและให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ มีอัธยาศัยและมารยาทที่ดี
4. การบริการต่อทุกคนโดยเท่าเทียมกัน ผู้ให้บริการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างยุติธรรม ทั้งคุณภาพและปริมาณ แต่ในขณะเดียวกันผู้รับบริการสามารถรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติที่ดีเหนือผู้อื่น

ลักษณะของธุรกิจบริการ

ยุพาวรรณ วรณวณิช (2548) กล่าวว่า ธุรกิจบริการจะมีลักษณะเฉพาะแตกต่างไปจากธุรกิจที่ผลิตสินค้า เนื่องจากธุรกิจบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคล โดยเฉพาะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถสรุปลักษณะของธุรกิจบริการได้ ดังนี้

1. ธุรกิจบริการใช้บุคลากรเป็นหลักในการประกอบธุรกิจ ธุรกิจบริการส่วนใหญ่จะใช้ผู้ให้บริการเป็นหลักในการเสนอขายบริการ (Labor Intensive) อาจจะมีเครื่องมือเป็นสิ่งสนับสนุนเพื่อให้การบริการสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ธุรกิจบริการต้องการคุณภาพมากกว่าปริมาณ ธุรกิจบริการจะเน้นคุณภาพในการให้บริการมากกว่าปริมาณในการให้บริการ เช่นบริการด้านสุขภาพ แพทย์ผู้ให้บริการไม่สามารถรักษาคนไข้ได้ที่ละหลายๆ คน
3. ธุรกิจบริการจะสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะราย ธุรกิจบริการมีลักษณะที่ต้องทำตามคำสั่งซื้อของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน
4. ธุรกิจบริการมีขีดความสามารถจำกัด เนื่องจากธุรกิจบริการจะต้องให้บริการแบบตัวต่อตัว จึงไม่สามารถเพิ่มบริการตามที่ต้องการได้

5. ธุรกิจบริการต้องการผู้บริหารและผู้ใช้บริการที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน มิฉะนั้น การดำเนินงานจะประสบความสำเร็จได้ยาก ไม่เหมือนธุรกิจผลิตสินค้าที่ผู้บริหารสามารถ เปลี่ยนไปบริหารธุรกิจแห่งอื่นได้โดยใช้หลักบริหารเดียวกัน

บริการกีฬา

สุมนา อยุโพธิ์ (2525) กล่าวถึง หลักการให้บริการด้านการกีฬาแก่ผู้เล่นกีฬา ดังนี้

1. มีบริการให้เช่าหรือยืมอุปกรณ์กีฬาสำหรับสมาชิกและผู้เล่น
2. สถานที่เล่นกีฬาต้องตั้งอยู่ในทำเลที่มีบรรยากาศเหมาะสม อากาศบริสุทธิ์ ถ่ายเทสะดวก มีบริเวณกว้างขวางเหมาะสมกับกีฬานั้นๆ
3. มีบริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เล่นและผู้ชม เช่น ตู้เก็บอุปกรณ์กีฬา ห้อง เปลี่ยนเครื่องแต่งกาย ที่จอดรถ ห้องเพื่อพักผ่อนอิริยาบถก่อนและหลังเล่นหรือชมกีฬา ห้องน้ำ ฯลฯ
4. มีบริการรับสมัครสมาชิกสำหรับผู้มาใช้บริการเสมอ
5. จัดให้มีแพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด ตลอดจนยาและอุปกรณ์ในการปฐมพยาบาล ดังที่ นภาพร ทศนัยนา (2548) กล่าวไว้ว่า อุบัติเหตุอาจเกิดขึ้นได้เสมอโดยที่เราคาดไม่ถึง ดังนั้นผู้เล่นกีฬาหรือผู้ที่ร่วมกิจกรรมออกกำลังกายจึงควรรู้จักหลักการและวิธีป้องกันและแก้ไขการบาดเจ็บจากการเล่นกีฬา เพื่อจะได้ป้องกันมิให้เกิดขึ้น และช่วยแก้ไขในกรณีที่เกิดขึ้นแล้วจะได้ช่วยชีวิตหรือไม่ให้สถานการณ์นั้นเลวร้ายลงไปอีก
6. จัดให้มีครูฝึกเพื่อแนะนำระเบียบ วิธีการเล่นกีฬาชนิดนั้นๆให้ถูกต้อง ดังที่ นภาพร ทศนัยนา (2548) กล่าวว่า นักกีฬาจำนวนไม่น้อยที่ต้องพบกับอาการบาดเจ็บเรื้อรังเนื่องจากฝึกด้วยวิธีการที่ผิดจากผู้ฝึกสอน โดยเฉพาะการใช้น้ำหนักที่มากเกินไปในการฝึกหรือการเคลื่อนไหวที่ผิดธรรมชาติของข้อต่อ การให้ตีแรงๆ ในช่วงการฝึกซ้อมใหม่ๆ ทั้งที่กล้ามเนื้อยังไม่แข็งแรงพอ ทั้งนี้เพราะผู้ฝึกสอนบางรายไม่ได้คำนึงถึงพัฒนาการของนักกีฬา หรือไม่เคยศึกษาในเรื่องวิทยาศาสตร์การกีฬาให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ จึงมักจะสอนหรือฝึกตามความเข้าใจ และความรู้สึกของตนเอง นักกีฬาที่ฝึกด้วยจึงมักจะบาดเจ็บ
7. มีการประชาสัมพันธ์ โฆษณาสำหรับการแข่งขันกีฬานัดสำคัญให้ผู้สนใจได้ทราบ ได้เข้าแข่งขันหรือเข้าชม
8. ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนั้นๆ ควรจัดให้มีการแข่งขันกันระหว่างสมาชิกผู้เล่นอื่นๆ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อประสานความสามัคคีและกระตุ้นให้สมาชิกได้ตื่นตัว และยังเป็นการประชาสัมพันธ์ถึงกิจการ สโมสร สมาคมของผู้จัดการแข่งขันได้อีกด้วย
9. มีเอกสาร ข่าวสารปรากฏในหนังสือพิมพ์เพื่อเผยแพร่กิจกรรมกีฬานั้นๆ

หลักการให้บริการแก่ผู้ชมกีฬา

1. ต้องมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ โฆษณาเกี่ยวกับการแข่งขันกีฬาที่จัดขึ้นแก่ผู้สนใจได้ทราบ เช่นการเขียนข่าวในหนังสือพิมพ์ นิตยสารการกีฬา
2. จัดให้มีบริการอำนวยความสะดวกในการเข้าชมกีฬา เช่น อัฒจันทร์ ป้ายบอกคะแนน ตลอดจนสถานที่จอดรถ
3. จัดประชาสัมพันธ์ให้บริการแนะนำการเล่นกีฬา ระเบียบ กติกา แก่ผู้สนใจ ตลอดจนการรับสมัครเป็นสมาชิก

คุณภาพการบริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่า หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการ โดยปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่

1. มีความเชื่อถือได้ในบริการ คือ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและซื่อสัตย์
2. มีการเก็บรักษาข้อมูลของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง
3. มีการให้บริการตรงตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้
4. มีการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะต้องยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและสามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการโดยเร็ว
5. ความสามารถของผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการบริการ รวมทั้งทักษะและความรู้ของพนักงานที่คอยสนับสนุนในการติดต่อกับผู้ใช้บริการ
6. ความสามารถขององค์กรโดยรวม ซึ่งองค์กรจะต้องมีความสะดวกในการมาติดต่อ รวมทั้งผู้ใช้บริการสามารถที่จะติดต่อขอรับบริการได้ทางโทรศัพท์ โดยไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน
7. มีกำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม
8. สถานที่ให้บริการจะต้องตั้งอยู่ในสถานที่ที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวก
9. พนักงานจะต้องมีความสุภาพ รวมทั้งให้ความเคารพนับถือ ซึ่งแสดงถึงความเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ ตลอดจนรักษาสัมบัติของผู้ใช้บริการ
10. มีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย
11. มีความสามารถในการสื่อสารใช้ภาษาได้อย่างสุภาพ ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ง่าย รวมไปถึงการให้คำแนะนำ บอกอัตราค่าบริการได้อย่างชัดเจน และสามารถช่วยแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้อย่างดี

12. ความเชื่อถือ และไว้วางใจของพนักงาน ซึ่งหมายถึงพนักงานต้องมีความซื่อสัตย์
13. มีความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการ ดังที่ รุ่งนภา สง่าแสง (2545) กล่าวไว้ว่า ควรจัดให้มีหน่วยงาน หรือจัดตั้งองค์กร หรือบุคคลผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับความปลอดภัยโดยตรง เพื่อดูแล และกำหนดมาตรการความปลอดภัย จัดให้มีการตรวจความปลอดภัย โดยเจ้าหน้าที่ต้องออกตรวจตราให้เป็นไปตามระเบียบ เพื่อความปลอดภัยโดยเคร่งครัด รวมทั้งควบคุม ติดตาม ประเมินผลและจัดให้มีการรายงานเมื่อเกิดเหตุความเสียหายขึ้นแก่บุคคลและทรัพย์สิน
14. มีความรู้ ความเข้าใจในตัวผู้ใช้บริการ โดยจะต้องเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจในลูกค้าแต่ละคน และรู้จักลูกค้าประจำ
15. เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ หมายถึง สิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่แสดงเป็นรูปร่างได้

จากความหมายของการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการของศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร เป็นการกระทำหรือการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการของศูนย์กีฬากับผู้มารับบริการศูนย์กีฬา โดยผู้ให้บริการให้ความสะดวกและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการ อันเป็นการตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการจากศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

การจัดการด้านการเงิน

ความหมายของการเงิน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายไว้ว่า การเงิน แปลว่า กิจการเกี่ยวกับเงิน เรื่องเกี่ยวกับเงิน

ได้มีผู้ให้ความหมายของ “การเงิน” ไว้หลายประการ ดังนี้

ปิยธิดา ตริเดช (2544) กล่าวว่า เงินเป็นปัจจัยหนึ่ง que ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานเพราะการบริหารงานจะดำเนินไปไม่ได้หากขาดการสนับสนุนทางการเงิน และการควบคุมงาน ซึ่งผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่ 3 ประการ ดังนี้

1. การจัดหาเงินทุน คือ การแสวงหาเงินทุนเพื่อใช้ในหน่วยงาน อันแสดงให้เห็นว่าองค์กรจะสามารถหาเงินทุนเพื่อใช้จ่ายตามความต้องการได้เมื่อใดจากแหล่งใดและด้วยวิธีใด
2. การวางแผนและการควบคุมการใช้จ่ายเงิน คือ การประมาณการถึงอนาคต และการควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

3. การตัดสินใจลงทุน คือ การตัดสินใจเพื่อใช้จ่ายเงินทุนที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในสภาพความเสี่ยงต่ำ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) กล่าวว่า เงินเป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากรเพื่อหล่อเลี้ยงและเอื้ออำนวยให้กิจกรรมขององค์กรดำเนินไปโดยไม่ติดขัด ส่วนราคาเป็นกลไกที่สำคัญสามารถดึงดูดความสนใจให้เกิดขึ้นได้ การกำหนดราคาให้เหมาะสมที่สุดจึงเป็นการผลักดันผลิตภัณฑ์ที่ดีอยู่แล้วให้ออกไปสู่ที่ที่มีความต้องการ โดยวิธีการส่งเสริมการจำหน่ายที่ดี เหมาะกับตลาดเป้าหมาย

กมล จันทิมา และอัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ (ม.ป.ป.) กล่าวว่า การบริหารการเงินเป็นหน้าที่ทางการบริหารอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจต้องให้ความสนใจ ทั้งนี้ก็เพราะการบริหารการเงินที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ รัฐวิสาหกิจนั้น ๆ สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามที่ต้องการ

ธนະสิทธิ์ ราชสิงห์ (2549) กล่าวว่า งบประมาณและการเงินเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับการบริหารงาน ฝ่ายบริหารมีหน้าที่จัดทำงบประมาณ และขอเงินทุนให้กับหน่วยงานต่างๆ และบุคลากรควบคุมดูแลว่าเงินที่ขอมานั้นใช้อย่างถูกต้องหรือไม่ งานดังกล่าวนี้ต้องอาศัยความซื่อสัตย์ ความเฉลียวฉลาดรอบรู้และความหนักแน่น การจัดงบประมาณ ผู้บริหารต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการจัดการในเรื่องการเงิน ผู้บริหารต้องทราบเพื่อป้องกันการใช้เงินในทางที่ผิด และสูญเสียเงินไปโดยเปล่าประโยชน์
2. ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบ การจัดเตรียมงบประมาณเป็นงานที่ต้องประสานกันหลายอย่าง ต้องมีแผนงาน โครงการ ตลอดจนค่าใช้จ่ายและเงินทุนที่ได้รับมาจากสายงานต่างๆ ผู้บริหารจะต้องทราบหรือพิจารณาเตรียมจัดงบประมาณ

การจัดทำงบประมาณ ต้องจัดแผนงานทางการเงินอันเกี่ยวกับงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ผู้บริหารมีหน้าที่จะต้องจัดทำงบประมาณเตรียมไว้สำหรับแผนระยะยาว 1 ปี 3 ปี 5 ปี หรือ 7 ปี โครงการสำคัญแต่ละโครงการจะต้องกำหนดไว้ล่วงหน้าหลายๆปี ฉะนั้น การจัดทำงบประมาณการเงินต้องจัดไว้สำหรับโครงการระยะยาวด้วย

การเงินสำหรับองค์กร

สันติ กิระนันท์ (2546) กล่าวว่า ภารกิจที่สำคัญทางการเงินขององค์กรนั้นเป็นเรื่องของการอยู่รอดในระยะสั้น (Liquidity management) การเติบโตในระยะยาว (Growth management) และ

การบริหารความเสี่ยงขององค์กร (Risk management) โดยการนำข้อมูลในอดีตขององค์กร และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่มีผลเกี่ยวข้องกับองค์กรมาร่วมพิจารณา ศึกษาและวางแผน โดยเน้นการมองไปในอนาคตข้างหน้าที่ยังมาไม่ถึง การบริหารความเสี่ยงที่ดีก็ทำให้องค์กรมั่นใจได้ว่า สิ่งที่เกิดขึ้นกับองค์กรนั้นจะเป็นไปโดยที่มีความผิดพลาดไปจากความคาดหมายน้อยที่สุด หรือสามารถควบคุมได้ ดังนั้น หน้าทีหลักของการบริหารองค์กรในมุมมองทางการเงิน มีหน้าที่หลัก 3 ประการ ได้แก่

1. การบริหารสภาพคล่อง (Liquidity management) เป็นการบริหารระยะสั้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ ในระยะเวลาต่อไปข้างหน้าระยะสั้น นับได้ว่าการบริหารสภาพคล่องเป็นภาระหน้าที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะเกี่ยวข้องกับการดำรงอยู่ขององค์กร หากการบริหารสภาพคล่องเกิดความผิดพลาดขึ้น องค์กรก็ไม่สามารถดำรงอยู่ต่อไป การบริหารด้านอื่นๆก็ไม่สามารถที่จะดำเนินต่อไปได้

2. การบริหารการเติบโต (Growth management) เป็นการบริหารระยะยาว หรือการบริหารเพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับองค์กร

3. การบริหารความเสี่ยง (Risk management) คือการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับองค์กรให้องค์กรได้รับผลกระทบในทางลบต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆให้น้อยที่สุด

การเงินสำหรับการให้บริการกีฬา

สุมนา อยู่โพธิ์ (2525) ได้กล่าวถึง การเงินสำหรับการให้บริการกีฬาไว้ ดังนี้
รายได้จากการให้บริการกีฬา

1. ค่าบำรุงประจำปี เดือน ของสมาชิก
2. ค่าบริการจากการใช้สถานที่เช่าอุปกรณ์กีฬาและสิ่งอำนวยความสะดวก
3. รายได้จากการขายบัตรเข้าชมกีฬา
4. รายได้จากการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้เล่นและผู้ชม
5. การจำหน่ายอุปกรณ์กีฬา เสื้อผ้าของหน่วยกีฬานั้นๆ
6. รายได้จากสิทธิการให้บันทึกภาพยนตร์ การถ่ายทอดโทรทัศน์
7. รายได้จากการใช้บริการทางการแพทย์ กายภาพบำบัด ครุฝึก เป็นต้น

ค่าใช้จ่ายจากการให้บริการกีฬา

1. เงินลงทุนในการให้มีสถานที่และอุปกรณ์กีฬา เช่น สระว่ายน้ำ สนาม ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาต่างๆ
2. ค่าเช่าสนาม ในบางกรณีผู้จัดการแข่งขันจำเป็นต้องเช่าสนามสำหรับการแข่งขัน

3. ค่าโฆษณา ประชาสัมพันธ์ในสื่อมวลชน
4. เงินเดือนสำหรับเจ้าหน้าที่ ครูฝึก

สรุปได้ว่า การเงิน คือ ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่มีความสำคัญในระดับมากสำหรับการขับเคลื่อนขององค์กรให้ไปข้างหน้า ดังนั้น การดำเนินงานด้านการเงินของศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร จึงต้องอาศัยวิธีการดูแลจัดการทั้งรายรับและรายจ่าย เพื่อให้ศูนย์กีฬาสามารถดำเนินงานไปได้โดยไม่ติดขัด

การจัดการด้านบุคลากร

ความหมายของบุคลากร

ได้มีผู้ให้ความหมายของ “บุคลากร” ไว้หลายประการ ดังนี้

สมชาย กิจสัมพันธ์วงศ์ (2539) กล่าวว่า คนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการบริหารจัดการ เพราะคนเป็นผู้ใช้ปัจจัยในการบริหารอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุและวิธีการจัดการ แต่องค์กรจะสามารถอยู่ปฏิบัติงานให้นานที่สุดนั้นองค์กรจำเป็นต้องมีการบริหารงานบุคคลที่ดีพอ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า บุคคล (People) หรือพนักงาน ต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถในการให้บริการลูกค้า มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และความสามารถในการสร้างค่านิยมให้กับบริษัท

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) กล่าวว่า บุคคลเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่จะก่อผลสำเร็จให้กับกิจการได้อย่างมาก ทั้งในแง่ของปริมาณงานและคุณภาพงาน ด้วยเหตุนี้การจัดคนเข้าทำงานหรือการบริหารงานบุคคล จึงเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งที่จะส่งผลทำให้การบริหารงานและการเพิ่มผลผลิตทำได้ดีขึ้น ผู้บริหารจึงมีหน้าที่สำคัญที่จะต้องรับผิดชอบคือ การจัดคนเข้าทำงาน เพราะภายหลังจากที่ได้มีการจัดองค์กรจนเสร็จสิ้นแล้ว โครงสร้างในส่วนต่างๆ ก็จะต้องถูกบรรจุด้วยบุคคลที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร และในการที่จะให้ผลการปฏิบัติงานดังกล่าวได้ประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ย่อมต้องขึ้นอยู่กับความสามารถหรือความพร้อมเพียงของตัวบุคคล ผู้บริหารจะต้องเลือกเฟ้นบุคคลที่มีคุณสมบัติที่ดีเท่านั้น จึงจะทำให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ด้วยเหตุผลต่างๆ ดังกล่าวที่กล่าวมานี้เอง จึงควรที่จะให้ความสนใจในการศึกษาถึงกระบวนการในการเสาะหาและพัฒนาตัวบุคคลที่จะมาเป็นผู้บริหารงานในหน้าที่ต่างๆ รวมทั้งการพัฒนาตัวบุคคลให้มีความสามารถสูงขึ้น

หลัก 4 ประการของการใช้ประโยชน์บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

1. จัดหาคนที่มีความสามารถและเต็มใจทำงาน
2. บรรจุให้เข้าทำงานที่สัมพันธ์กับความสามารถและความสนใจ
3. พัฒนาบุคลากรโดยการให้การศึกษาระดับสูงและอบรมเพื่อให้การทำงานของบุคลากรออกมาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. พยายามทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน

การจัดหาบุคลากร

ในการจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานจะมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ประการ คือ

1. การสรรหา

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546) กล่าวว่า การสรรหา (Recruitment) คือ การได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ เพื่อบรรจุลงในตำแหน่งงานที่ว่าง โดยการจ้างงาน การสรรหาที่มีประสิทธิภาพ มีข้อควรพิจารณาคือ การพิจารณางานที่ต้องการพนักงานมาปฏิบัติหน้าที่ แหล่งของทรัพยากรมนุษย์ที่จะทำการสรรหา ที่จะทำได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) กล่าวว่า หลังจากที่ผู้บริหารได้ทราบถึงความต้องการในเรื่องตัวบุคคลแล้วนั้น ผู้บริหารจะต้องทำการเสาะหาตัวบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และเหมาะสมกับงานตามที่ต้องการ ซึ่งในการเสาะหาจะมีวิธีการดังนี้

1. แหล่งที่จะเสาะหาตัวผู้บริหาร (Sources of Managerial Personnel) อาจเสาะหาได้จาก
 - 1.1 แหล่งภายในโดยวิธีการเลื่อนขั้น (Promotion from Within)
 - 1.2 จากแหล่งภายนอกโดยวิธีการประกาศหรือใช้คนไปค้นหา (Selection of Key Executive from Outside) การเสาะหาจากภายนอก ผู้บริหารอาจใช้วิธีการประกาศทางหนังสือพิมพ์หรือหาจากสำนักงานจัดหางาน สถาบันการศึกษาหรือจากบริษัทอื่น โดยวิธีการชักชวน เป็นต้น
 - 1.3 จากวิธีการพัฒนาตัวผู้บริหารซึ่งจัดทำขึ้นเป็นพิเศษ (Managerial or Executive Development)
2. การบวนการในการเสาะหาตัวผู้บริหาร (The Recruiting Process)
 - 2.1 ค้นหาตัวผู้ที่เหมาะสมควรจะเป็นผู้บริหารได้โดยวิธีคร่าวๆ เป็นการกรอง (Screening) ขั้นแรก ซึ่งอาจดูได้จากไหวพริบ อายุ เป็นต้น
 - 2.2 ชักชวนให้เข้าอยู่กับบริษัท
 - 2.3 การสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกจริงๆ (Interviewing)

2. การคัดเลือก

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546) กล่าวว่า การคัดเลือก (Selection) มีหลักในการคัดเลือกพนักงาน คือ การได้บุคคลที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดกับงานนั้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) กล่าวว่า ในการที่จะได้คุณสมบัติของบุคคลตามที่ต้องการได้นั้น ผู้บริหารจะต้องดำเนินการคัดเลือกด้วยวิธีการต่างๆ คือ

1. การดูจากประวัติส่วนตัว (Past Records) โดยค้นหาดูว่า การศึกษาและประสบการณ์ที่ผ่านมามีอะไร อาจซักถามถึงบางอย่างที่จะแสดงลักษณะท่าทาง หรือข้อมูลอื่นๆ หรืออาจได้จาก ใบแจ้งประวัติ (Resume) จากตัวผู้สมัคร

2. การสัมภาษณ์ (Interviewing) วิธีการนี้จะช่วยให้ทราบถึงลักษณะท่าทางของผู้สมัคร รวมทั้งทราบถึงไหวพริบ ความสนใจที่มีต่องาน และเป็นวิธีที่ได้พบตัวผู้สมัครโดยตรง (Face to Face)

3. การทดสอบ (Testing) เช่น การทดสอบทางจิตวิทยา (Psychological Tests) การทดสอบเชาวน์ (Intelligence Tests) การทดสอบการปฏิบัติงาน (Performance Tests) การทดสอบให้แก้ไขปัญหาจริง (In-basket Tests) การทดสอบความสามารถ (Aptitude Tests) การทดสอบบุคลิก (Personality Tests)

อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550) กล่าวว่า นอกจากการสรรหาค้นได้ตามจำนวนที่ต้องการแล้วยังต้องมีการกำหนดวิธีการคัดเลือกคนที่มีทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็น ซึ่งจะเป็นคนที่มีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ และเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร วิธีและเทคนิคได้แก่

1. การวิเคราะห์ทักษะ
2. การกำหนดความสามารถที่จำเป็นต้องมีสำหรับงาน
3. การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสรรหาคูบุคคล
4. การเขียนประวัติย่อ
5. การสัมภาษณ์อย่างมีรูปแบบ
6. แบบทดสอบทางจิตวิทยา
7. ศูนย์ประเมิน

3. การบรรจุ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) กล่าวว่า การบรรจุ คือการรับคนเข้าทำงานที่สัมพันธ์กับความสามารถและความสนใจ

สมศักดิ์ ดำริชอบ (2539) ได้ให้ความหมายของการบรรจุบุคคลเข้าทำงาน คือ การจัดคนให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน (Put the Right Man on the Right Job) ซึ่งมีวิธีการในการบรรจุบุคคลเข้าทำงาน ดังนี้

1. การบรรจุคนเข้าทำงานครั้งละ 1 คน (Rule of One) ต่อตำแหน่งที่ว่าง 1 ตำแหน่ง เรียงตามลำดับบัญชีผู้ได้รับการคัดเลือกตามตำแหน่งที่ว่าง หากมีตำแหน่งว่างเพิ่มเติมจะบรรจุบุคคลลำดับที่ต่อไปเรียงไปตามลำดับ วิธีการนี้เป็นการยึดระบบคุณธรรม ได้แก่ การยึดหลักความรู้ความสามารถ แต่หน่วยงานอาจไม่ได้บุคคลตามที่ต้องการ เพราะไม่มีส่วนร่วมในการคัดเลือก

2. การบรรจุบุคคลเข้าทำงานครั้งละ 3 คน (Rule of Three) เรียงตามลำดับบัญชีผู้ได้รับการคัดเลือก 1 ตำแหน่ง และให้หน่วยงานคัดเลือกบุคคลผู้มีความสามารถเหมาะสมที่สุดไว้ 1 คนเพื่อบรรจุเข้าทำงาน ส่วนอีก 2 คนที่เหลือให้กลับมารออยู่ในบัญชีการบรรจุครั้งต่อไป วิธีการบรรจุเช่นนี้เป็นการเปิดโอกาสให้หน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการคัดเลือก

การทดลองปฏิบัติงาน (Probation)

การทดลองปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานจริงหลังจากเข้าทำงาน แต่มีเงื่อนไขบางประการและเป็นมาตรการพิสูจน์ความสามารถในการทำงานครั้งสุดท้าย (สมศักดิ์ คำวิเชียร, 2539) โดยมีหลักในการทดลองปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ระยะเวลาในการทดลองปฏิบัติงานต้องเหมาะสม หากใช้ระยะเวลานานเกินไป ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความไม่มั่นใจกระทบต่อขวัญกำลังใจ หากใช้ระยะเวลาน้อยเกินไปจะไม่เห็นความจริงของผลการปฏิบัติงาน

2. ต้องกำหนดเงื่อนไขระหว่างทดลองปฏิบัติงาน เช่น กำหนดในเรื่องเงินเดือน สวัสดิการ และการให้ออกจากงานหากผลการปฏิบัติงานไม่ผ่านเกณฑ์

3. ต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยกำหนดมาตรฐานในการประเมิน และกำหนดตัวผู้ประเมิน ซึ่งโดยทั่วไปผู้ประเมินคือผู้บังคับบัญชา

การอบรมและพัฒนาบุคลากร

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546) กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการในการพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเพื่อให้มีผลการทำงานดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงาน ขั้นตอนของการฝึกอบรมพนักงานมีดังนี้

1. การพิจารณาความต้องการฝึกอบรม
2. การกำหนดโครงการฝึกอบรม
3. การบริหารจัดการฝึกอบรม
4. การประเมินผลการฝึกอบรม

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) กล่าวว่า เมื่อคนทำงานไปแล้วระยะเวลาหนึ่ง สภาพแวดล้อมหรือความก้าวหน้าทางวิทยาการที่เปลี่ยนไปอาจส่งผลให้คนทำงานไม่ทันตามความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องร่วมมือกับฝ่ายบริหารบุคคลจัดเตรียมการฝึกอบรม รวมทั้งการจัดการพัฒนาตัวคนให้มีคุณภาพสูงขึ้นไปอีกด้วย

ยุพาวรรณ วรณวณิช (2548) กล่าวว่า พนักงานบริการเป็นกลุ่มคนที่จัดหาบริการให้กับลูกค้าซึ่งจะเป็นส่วนสร้างภาพพจน์และชื่อเสียงให้กับธุรกิจ ลูกค้ายินดีรับบริการจากองค์กรที่พนักงานมีความนอบน้อมและสุภาพในการติดต่อ พนักงานสามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ หากลูกค้าเกิดความพึงใจในบริการที่ไม่ดีจะทำให้ลูกค้ามองข้ามผลประโยชน์ต่างๆ ที่องค์กรเสนอ ถึงแม้ว่าผลประโยชน์จะดีเพียงใดก็ตาม ดังนั้นองค์กรควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความเข้าใจในหน้าที่ของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อใช้เป็นจุดแข็งของธุรกิจ โดยที่ความสำเร็จก็คือการที่ลูกค้าพอใจในการให้บริการของธุรกิจ หลักการสำคัญของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ (สมชาติ กิจยรรยง, 2536) มีดังนี้

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้าและการล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาคำพูดและท่าทาง
3. ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า มีกิริยามารยาทที่งดงาม ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกด้วยภาษากาย
4. การมีความรับผิดชอบในการทำงาน
5. ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่างๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน และทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย
6. การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้นคุณสมบัติประจำของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการ
7. ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้วนั้น ผู้ให้บริการควรจะต้องทำให้เป็นคนที่น่าไว้วางใจอีกด้วย
8. การมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสมบูรณ์อยู่เสมอ เมื่อมีสุขภาพกายที่ดีแล้ว สุขภาพจิตย่อมดีตามด้วย ดังที่ นภาพร ทัศนัยนา (2548) กล่าวไว้ว่า ความสมบูรณ์ของร่างกายและสมรรถภาพทางกาย เป็นปัจจัยสำคัญมากที่จะส่งเสริมการแสดงออกในทักษะกีฬาและควบคุมไม่ให้อารมณ์เกิดความรู้สึกผิดพลาดหรือแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้

การโยกย้ายและการเลื่อนขั้น (Transfer and Promotion)

การอบรมและพัฒนาจะช่วยให้พนักงานมีความรู้ความสามารถพร้อมเพื่อการเลื่อนขั้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานที่ติดขั้น และไม่มีโอกาสก้าวหน้าให้สามารถมีทางออกโดยการจัดแผนให้มีการเลื่อนขั้นไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น ในกรณีที่ไมพร้อมที่จะเลื่อนขั้นได้นั้น หากได้มีการติดตามดูความต้องการในการฝึกอบรมหรือโยกย้ายไปสู่ตำแหน่งอื่นเพื่อเตรียมตัวเลื่อนขั้นต่อไปนั้นก็ย่อมจะช่วยให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี ซึ่งการโยกย้ายงานจะทำให้พนักงานมีการเปลี่ยนแปลงแต่จะไม่มีเปลี่ยนแปลงอัตราเงินเดือน (ธงชัย สันติวงษ์, 2539) ข้อดีของการโยกย้ายงานมีดังนี้

1. สามารถใช้แก้ไขปัญหาการขัดแย้งในผลประโยชน์และบุคลิกภาพที่เข้ากันไม่ได้
2. เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีทางก้าวเข้าไปสู่สภาพแวดล้อมใหม่ที่มีโอกาสเลื่อนขั้นได้มากกว่าเดิม
3. เปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่ที่ซึ่งตรงกับความรู้ความสามารถ การศึกษา และประสบการณ์ที่มีอยู่
4. เปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานในสภาพแวดล้อมของงานที่ซึ่งใกล้เคียงกับความต้องการทางสังคมของแต่ละคน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546) กล่าวว่า หลังจากที่ได้มีการสรรหา การคัดเลือก และการฝึกอบรมพนักงานแล้ว พนักงานได้เข้ามาทำงานในองค์กร ในขั้นตอนสุดท้ายคือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงผลการทำงานของพนักงาน บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้ทราบผลสะท้อนกลับที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการตัดสินใจเพื่อพิจารณาการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน การส่งเสริมให้มีความก้าวหน้า การโอนย้ายหรือการเลิกจ้าง การประเมินผลยังทำให้สามารถบอกได้ถึงพฤติกรรมของพนักงาน ทักษะของพนักงาน ทักษะและความรู้ในการทำงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการสอนงาน การให้คำปรึกษาแก่พนักงาน

เบลโลว์ (Bellow, 1961) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการประเมินค่าของแต่ละบุคคลสำหรับองค์กร ซึ่งมักจะดำเนินการโดยผู้บังคับบัญชา หรือโดยบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งที่สามารถสังเกตการณ์ปฏิบัติของผู้ถูกประเมินได้โดยมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ตรงตามความเป็นจริง และปราศจากการลำเอียง จะเป็นการช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีคุณค่าต่อองค์กรได้มากขึ้น การประเมินผล

การปฏิบัติงานมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะประเมินผลการทำงานของพนักงานทั้งที่เคยเข้ามาในอดีต และในปัจจุบัน โดยจะมีการจัดทำแบบวิธีประเมินผลขึ้นมา และจะนำไปใช้ทบทวนติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

เสนาะ ตีเยาว์ (2532) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการตีราคาหรือค่าการดำเนินงานของบุคคลว่ามีความสามารถในการทำงานได้ดีเพียงใด โดยพิจารณาคุณภาพที่กำหนดหรือบันทึกไว้ในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง

การบำรุงรักษาพนักงาน

อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550) กล่าวว่า การบำรุงรักษาหรือการธำรงรักษาพนักงานมีเป้าหมายคือ การทำให้แน่ใจว่าบุคลากรที่สำคัญจะยังอยู่กับองค์กรต่อไป และอัตราการลาออกของพนักงานที่เกิดความสูญเปล่าและมีค่าใช้จ่ายสูงจะลดลง โดยมีสิ่งที่ควรคำนึงถึง ดังต่อไปนี้

1. การจ่ายค่าตอบแทน ปัญหาอาจเกิดขึ้นจากระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่ยุติธรรม ไม่มีความเท่าเทียมกัน หรือไม่สามารถแข่งขันได้ ดังที่ ฅัญฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2542) กล่าวว่า ตามทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Equity Theory) บุคคลจะพิจารณาเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างแรงพยายามในการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ที่ได้ของตนเองกับบุคคลอื่นว่ามีความเท่าเทียมหรือไม่ ถ้าบุคคลอื่นได้อัตราส่วนผลตอบแทนที่สูงกว่าก็อาจก่อให้เกิดความไม่สบายใจแก่บุคคลและอาจก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นการกำหนดค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมจะสร้างความพอใจให้แก่บุคลากร และป้องกันปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

2. การออกแบบงาน ความไม่พอใจอาจเกิดขึ้นได้จากงานที่ไม่ควรค่าแก่การทำงาน งานนั้นควรออกแบบมาเพื่อให้มีทักษะที่หลากหลาย มีการมุ่งสำคัญของงาน ให้อิสระในการทำงานและป้อนข้อมูลย้อนกลับ และยังคงเสนอโอกาสในการเรียนรู้ และเติบโตด้วย

3. ผลการปฏิบัติงาน พนักงานอาจมีแรงจูงใจลดลงถ้าไม่รู้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเขาหรือมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน

4. การฝึกอบรม การลาออกและอัตราการลาออกของพนักงานอาจเพิ่มขึ้นได้ถ้าคนไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม หรือรู้สึกว่าการที่ต้องการจากพวกเขานั้นไม่สามารถทำได้

5. การพัฒนาอาชีพ ความไม่พอใจกับโอกาสทางอาชีพเป็นสาเหตุสำคัญของ การลาออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรยุคปัจจุบันที่มีความแบนราบมากขึ้น ทำให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งมีจำกัด

6. การสร้างข้อผูกมัดร่วมกัน อาจเพิ่มขึ้นได้โดย การอธิบายพันธกิจ ค่านิยมขององค์กร สื่อสารกับพนักงานอย่างตรงไปตรงมาในเวลาที่เหมาะสม นำมุมมองของคนในที่ทำงานมาพิจารณาอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้พนักงานเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงระบบการทำงาน และนำความเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับองค์กรและงานเข้ามาหลังจากผ่านการปรึกษาหารือแล้ว

7. การไร้ซึ่งความร่วมมือ พนักงานอาจรู้สึกแปลกแยกและไม่มีความสุข ถ้าพวกเขาไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่ทำงานร่วมกัน หรือถ้าพวกเขารู้สึกลำบากใจเกี่ยวกับการใช้การเมืองในองค์กร

8. ความไม่พอใจ และขัดแย้งกับผู้บริหาร และ/หรือผู้บังคับบัญชา สาเหตุของการลาออกคือ ความรู้สึกที่ผู้บริหารโดยรวมหรือผู้บริหารคนใดคนหนึ่ง และผู้นำทีมบางคนไม่ได้มีภาวะผู้นำอย่างที่ควรจะมี หรือปฏิบัติต่อตนอย่างไม่ยุติธรรม หรือกลั่นแกล้งพนักงาน

9. การสรรหา การคัดเลือก การเลื่อนตำแหน่ง อัตราการลาออกของพนักงานอย่างรวดเร็ว อาจเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกพนักงาน หรือการเลื่อนตำแหน่งที่ไร้ประสิทธิภาพ จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องทำให้แน่ใจว่า ขั้นตอนในการคัดเลือก และเลื่อนตำแหน่งนั้นจะได้คนที่มีความสามารถเหมาะสมกับงานที่พวกเขาต้องทำ

10. การทำการตลาดที่มากเกินไป การสร้างความคาดหวังเกี่ยวกับโอกาสในการพัฒนาอาชีพ โปรแกรมการฝึกอบรมที่ปรับให้เหมาะสมกับแต่ละคน การเพิ่มโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และงานที่มีความหลากหลายและน่าสนใจ อาจนำไปสู่ความไม่พอใจและลาออกก่อนเวลาอันควร ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นจริงไม่เป็นไปตามนั้น บริษัทควรระมัดระวังที่จะไม่พยายามโฆษณาโดยการพัฒนาพนักงานให้เกินความเป็นจริง

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) กล่าวว่า การที่จะให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่นั้น นับว่าเป็นภาระที่นักบริหารจะต้องใช้ความพยายามค่อนข้างมาก เพราะเป็นปกติธรรมชาติของคน ที่ต่างจะมีความต้องการในสิ่งจูงใจต่างๆ แตกต่างกันไป ทั้งนี้ ดนัย เทียนพุดม (2542) ได้กล่าวว่าการให้รางวัลจูงใจแก่พนักงาน คือ การให้รางวัลจูงใจกับผลงานตามที่แต่ละบุคคลได้ดำเนินงานหรือปฏิบัติภารกิจ ซึ่งการให้รางวัลอาจจะมีทั้งที่เป็นมาตรการทางบวก เช่น การปรับเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง แต่งตั้งโอนย้าย ที่เป็นการสะท้อนถึงผลงานของแต่ละบุคคลที่ทำได้ กับมาตรการทางลบ เพื่อจูงใจบุคคลที่มีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ เช่น มาตรการทางวินัย เป็นต้น บางครั้งยังแบ่งรางวัลจูงใจเป็นทั้งที่อยู่ในรูปของตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน ดังนั้น ปัจจัยบางอย่างที่สามารถจูงใจหรือกระตุ้นการทำงานกับพนักงานคนหนึ่งนั้น อาจไม่สามารถจูงใจบุคคลอื่นก็ได้ และในเวลาเดียวกัน ในกรณีของคนบางคนนั้นการจูงใจอาจกระทำได้ในบางวันเท่านั้น ครั้งเวลาผ่านไปการใช้ปัจจัย

ชนิดเดียวกันนั้นเพื่อจูงใจต่อไปอาจไม่เกิดผลก็ได้ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพอใจของคน รวมทั้งที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของคนสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่พอเพียง และสมเหตุผล
2. การประเมินค่างาน (Job Evaluations) เพื่อกำหนดค่างาน และค่าตอบแทนจะต้องมีความถูกต้อง สามารถชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของงานเปรียบเทียบกัน
3. สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความปลอดภัย และความสะอาดของสถานที่
4. สวัสดิการที่ให้กับคนงาน ทั้งห้องอาหาร รถสวัสดิการ ห้องน้ำ การรักษาพยาบาล การฝึกอบรม การประกันสุขภาพ และอุปกรณ์พักผ่อนต่างๆ
5. ความยุติธรรมในโอกาสเลื่อนขั้น โยกย้าย และการพัฒนา
6. ความยุติธรรมในการสอบสวนข้อกล่าวหา และข้อร้องเรียน
7. การให้ระบบการตอบแทนแบบจูงใจโดยมีหลักเกณฑ์ และมีความเป็นธรรม
8. คุณภาพของผู้นำที่เป็นผู้บังคับบัญชา

สรุปได้ว่า บุคลากร คือ กลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น กระบวนการบริหารงานบุคลากรของศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครจึงจำเป็นต้องอาศัยการจัดการ การอบรมและพัฒนา รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรของศูนย์กีฬาเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย และบุคลากรต้องได้รับสวัสดิการ การบำรุงขวัญและกำลังใจ เพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งผลให้งานออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การจัดการด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความหมายของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

บุญยฤทธิ์ ปฐมทัศน์ (2553) ได้ให้ความหมายคำว่า สถานที่ หมายถึงสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ในการบริหารองค์กรซึ่งมีลักษณะคงทนถาวรมีอายุการใช้งานยาวนาน

สุชาติ ศุภมมงคล (2535) ได้ให้ความหมายคำว่า วัสดุ หมายถึงสิ่งของ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ทุกชนิด

ณัฐพล เฟื่องประภัสสร (2553) กล่าวว่า สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมาก เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การบริหารประสบความสำเร็จ

อย่างแท้จริง โดยในการจัดเตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวก ควรยึดหลักใช้วัสดุให้เหมาะสม คุ่มค่า ประหยัดทั้งแรงงาน เงิน เวลา และสะดวกเหมาะสม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นสิ่งประทับใจสิ่งแรกสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการในครั้งแรก นักการตลาดที่ดีจะต้องสร้างสิ่งแวดล้อมทางกายภาพให้มีความเหมาะสมกับคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งสิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้แก่ อาคารของธุรกิจ บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าให้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ

วัสดุอุปกรณ์ ซึ่งนับรวมถึงอาคารสถานที่เป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้การบริหารประสบผลสำเร็จได้ผลสมบูรณ์ เป็นการบริหารอย่างแท้จริง และให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ควรยึดหลักการดังต่อไปนี้

1. ใช้วัสดุตามความเหมาะสม
2. ใช้ให้ได้ผลคุ้มค่า
3. ใช้อย่างประหยัดทั้งแรงงาน เงิน และเวลา
4. ก่อนใช้อุปกรณ์ทุกครั้ง ต้องทดลองเสียก่อนว่าใช้ได้ดี สะดวกและพอเหมาะกับเวลา ระวังอย่าให้การใช้อุปกรณ์ต้องติดขัดระหว่างใช้

สำหรับการจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ควรปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ก่อนการซื้อวัสดุอุปกรณ์ทุกครั้ง ควรสำรวจหรือทำบัญชีอุปกรณ์ก่อนว่ามีอยู่แล้วมากน้อยเพียงใด และอยู่ในสภาพที่ใช้ได้หรือต้องซ่อมแซม และต้องการเพิ่มอีกจำนวนเท่าไร
2. ควรซื้ออุปกรณ์ในร้านที่มีชื่อเสียงไว้ใจได้ เพราะจะได้ของที่มีคุณภาพเชื่อถือได้ ให้บริการในการแลกเปลี่ยนซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ได้ดีกว่า
3. ควรซื้ออุปกรณ์ที่มีคุณภาพ เพราะตามปกติของที่มีคุณภาพสามารถใช้ได้นานกว่า ปลอดภัยกว่า บางครั้งดีกว่าอุปกรณ์ที่มีราคาสูงกว่า การซื้อไม่ควรเอาราคาเป็นหลักอย่างเดียว ของราคาแพงคุณภาพอาจจะไม่ดีก็ได้
4. ถ้าเป็นไปได้ควรจัดตารางในการซื้อให้มีการกระจาย ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ไม่เป็นภาระต้องจ่ายเงินจำนวนมากๆ ในครั้งหนึ่ง
5. พยายามใช้วิธีการซื้อที่ช่วยให้สามารถลดราคาให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้
6. ควรซื้อตามที่ถูกระเบียบ ข้อบังคับ ในการใช้วัสดุอุปกรณ์ชนิดนั้นๆ ตามกำหนด
7. ควรจัดซื้อในร้านที่มีอยู่ในท้องถิ่นที่สามารถให้ราคาของและคุณภาพเดียวกัน เพราะร้านในท้องถิ่นจะสามารถติดต่อได้ง่าย และสะดวกกว่า

8. ควรเตรียมการซื้อวัสดุอุปกรณ์ไว้แต่เนิ่นๆ
9. ในการซื้อแต่ละครั้งจะต้องไม่มีการรับสิ่งตอบแทนจากร้านค้า

ธนรัตน์ หงส์เจริญ (2543) ได้วางหลักเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเกี่ยวกับสถานที่และเครื่องอำนวยความสะดวกทางการกีฬาไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. สามารถไปใช้สถานที่ และเครื่องอำนวยความสะดวกได้โดยง่าย และสะดวก
2. ความสวยงามที่ดึงดูดความสนใจแต่ไม่ฉาบฉวย และควรกระตุ้นให้เห็นความสำคัญในการที่จะช่วยกันบำรุงรักษา
3. จัดให้เป็นสัดส่วนหรือหมวดหมู่ คือเขตของกิจกรรมที่เป็นกลุ่มเดียวกันและมีความหมายเกี่ยวข้องกันที่จะต้องใช้งานด้วยกันจัดให้อยู่เป็นส่วนๆ อันเดียวกันหรือใกล้กัน
4. มีความประหยัดทั้งด้านเวลา กำลังงานและค่าใช้จ่ายให้น้อยที่สุด และให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันผู้เข้าร่วมต้องได้มีส่วนร่วมอย่างถูกสุขลักษณะด้วย
5. สามารถที่จะขยายได้ในโอกาสข้างหน้า คือมีความสามารถที่จะเพิ่มขอบข่ายและจำนวนของกิจกรรมต่างๆ ที่มีขึ้นในโอกาสข้างหน้าได้ และขณะเดียวกันก็จัดให้มีความพร้อมที่บุคคลสามารถจะมีส่วนร่วมได้ด้วยความสะดวก
6. จะต้องมีการกำจัดไม่ให้มีกลิ่น มีเสียง หรือความชื้นมารบกวน มีการแยกกิจกรรมให้เป็นไปตามกลุ่มของผู้มีส่วนร่วม และมีการป้องกันมิให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องในกลุ่มอื่นๆ เข้ามาได้ การควบคุมเสียง ความร้อน และการถ่ายเทอากาศควรจะมีการแยกการควบคุมเป็นส่วนๆ ไป
7. ความปลอดภัย คือถูกต้องตามสุขลักษณะและสุขอนามัยของสิ่งต่างๆ และสถานที่ ผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรมจะต้องได้รับการพิจารณาเป็นอย่างดีในการที่จัดและบำรุงรักษาสถานที่และเครื่องอำนวยความสะดวกทางการกีฬา
8. มีการควบคุมดูแลอย่างทั่วถึง และจัดกิจกรรมตลอดจนกลุ่มต่างๆ ได้เป็นอย่างดี และสามารถที่จะกระทำได้โดยให้ผู้ที่มีความรับผิดชอบมองเห็น หรือไปยังสถานที่เกี่ยวข้องนั้นโดยง่ายและรวดเร็ว ในขณะเดียวกันก็มีการแยกกลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องออกไปโดยชัดเจน การควบคุมดูแลสถานที่อาจจะมีอันตรายเกิดขึ้นนั้นถือว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้นำตามกฎหมาย
9. ความมีประโยชน์ของสถานที่และเครื่องอำนวยความสะดวกทางการกีฬานั้นขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะปรับสถานที่เหล่านั้นให้สามารถใช้ประโยชน์ได้หลายๆ อย่าง ด้วยความปลอดภัย มีความสนุกสนาน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การที่สามารถใช้สถานที่ได้ตามฤดูกาลก็เป็นการเพิ่มประโยชน์ของการใช้สถานที่มากขึ้นอีก

10. ความถูกต้องของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬานั้น ควรที่จะเป็นไปตามความต้องการและสอดคล้องกับการแข่งขันตามหลักวิชาการและตามที่กฎหมายได้บังคับไว้

สรุปได้ว่า สถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ทรัพยากรที่สำคัญมากในการช่วยให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ จึงต้องมีการบริหารจัดการด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้พอเพียง มีความสะอาด มีมาตรฐาน และมีความปลอดภัย สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

การจัดการด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ (2547) ได้สรุปความหมายของการติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลทำการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล หรือสารสนเทศโดยใช้สื่อต่างๆ ถึงบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น เพื่อที่จะสร้างความเข้าใจร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ดังนี้

1. เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร เป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อแจ้งข้อมูลหรือข่าวสารที่ตนต้องการจะส่งผ่าน และสร้างความเข้าใจแก่บุคคลอื่น โดยใช้วิธีการต่างๆ เช่น การบอกเล่า การเขียนเรื่องราว เพื่อให้ผู้รับจะได้ทราบและเข้าใจในข้อมูลข่าวสารนั้น
2. เพื่อจูงใจ เป็นการโน้มน้าวและจูงใจ โดยที่บุคคลจะทำการติดต่อสื่อสารจูงใจบุคคลอื่นให้รับรู้ และเกิดความเชื่อ มีความเห็นด้วย และปฏิบัติตามที่ตนต้องการ
3. เน้นความเชื่อ เป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อเน้นความเชื่อถือ นอกจากการให้ข้อมูลและการจูงใจให้บุคคลอื่นเชื่อตามความต้องการแล้วนั้น ผู้ให้ข้อมูลอาจทำการติดต่อสื่อสารเพื่อเน้นความเชื่อในข้อมูลข่าวสารที่ได้ส่งไปแล้วอีกครั้ง เพื่อตอกย้ำความเชื่อ และข้อมูลที่ส่งให้
4. กระตุ้นการปฏิบัติ เป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อกระตุ้นให้บุคคลอื่นปฏิบัติตามที่ตนต้องการ โดยอาศัยการบอก การสั่ง การจูงใจ การเตือนความจำหรือการเน้นความเชื่อตามความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์

ความหมายของการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์

วันชัย มีชาติ (2555) กล่าวว่า การโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกันในการทำงาน

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2543) กล่าวว่า การโฆษณา เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ส่วนการประชาสัมพันธ์ เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นจริงและความเป็นมาของธุรกิจ

การโฆษณา (Advertising)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) ได้ให้ความหมายของการโฆษณาไว้ว่า เป็นกิจกรรม การติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอ มีผู้อุปถัมภ์รายการซึ่งต้องจ่ายค่าใช้จ่ายในการ โฆษณา และเป็นการขายโดยไม่ใช้พนักงานขาย ซึ่งการโฆษณามีลักษณะ ดังนี้

1. การเผยแพร่ข่าวสาร เป็นการเสนอข้อมูลซ้ำกันหลายครั้ง เพื่อให้ผู้ซื้อเกิดการ ยอมรับและเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างคู่แข่ง
2. การแสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง เป็นการแสดงความคิดเห็นออกมาในลักษณะ รูปภาพ เสียง หรือสิ่งพิมพ์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริษัท
3. ไม่เกี่ยวกับคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะ เป็นการให้ข้อมูลกับคนจำนวนมาก ไม่ใช่การ เสนอขายกับคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะ
4. การเสนอต่อชุมชน เป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มคนจำนวนมาก จึงต้องนำเสนอ ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่ผิดกฎหมาย และมีมาตรฐานที่ดี

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2543) กล่าวว่า การโฆษณาเป็นการสื่อสารถึงกลุ่มผู้บริโภคจำนวน มากภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยผ่านสื่อมวลชนต่างๆ เป็นการจูงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้ เกิดความต้องการในสินค้า หรือบริการ การโฆษณาจัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการขายของ พนักงานขาย เพื่อสร้างความรู้จักให้เกิดขึ้นก่อนการขายจริง

ประเภทของการโฆษณา (Types of Advertising)

1. การโฆษณาที่เน้นผลิตภัณฑ์ (Product Advertising) เป็นการโฆษณาที่มุ่งไปสู่ตัว ผลิตภัณฑ์โดยตรง เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เพื่อชักจูงให้ลูกค้าเกิดความสนใจ ในตัวสินค้า
2. การโฆษณาที่เน้นสถาบัน (Institution Advertising) เป็นการโฆษณาเกี่ยวกับสถาบัน หรือองค์กรธุรกิจ เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจต่อมหาชนทั่วไป ลักษณะการโฆษณาจะเน้น ทางด้านการขยายกิจการขององค์กรธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ การวิจัยและ พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ประสบความสำเร็จ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ เป็นการ วางแผนโฆษณาเพื่อจูงใจผู้บริโภคในระยะยาว

3. การโฆษณาที่เน้นสู่กลุ่มผู้บริโภค อุตสาหกรรม และคนกลาง (Consumer, Industrial and Trade Advertising) เป็นการโฆษณาที่เน้นไปยังกลุ่มผู้ซื้อโดยเจาะจง ที่มุ่งกระตุ้นหรือจูงใจผู้ค้าส่ง ผู้ค้าปลีก ให้สนใจที่จะซื้อสินค้าของบริษัทไปจำหน่ายต่อ

4. การโฆษณาที่มุ่งกระตุ้นความต้องการพื้นฐานและความต้องการขั้นเลือกเฟ้น (Primary and Selective Demand Advertising) การโฆษณาที่มุ่งกระตุ้นความต้องการพื้นฐาน เป็นการโฆษณาที่ให้รายละเอียดเพื่อให้ผู้บริโภครู้จักประโยชน์ของสินค้า การโฆษณาที่มุ่งกระตุ้นความต้องการขั้นเลือกเฟ้นจะเน้นความแตกต่างของตราสินค้า เพื่อให้ลูกค้ายอมรับและเลือกผลิตภัณฑ์ของบริษัทแทนสินค้าของคู่แข่ง

สื่อโฆษณา (Advertising Media)

ผู้บริหารการตลาดต้องคำนึงว่าจะเลือกโฆษณาผ่านสื่อโฆษณาประเภทใดที่ทำให้ข้อมูลต่างๆ ส่งถึงกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายที่ธุรกิจต้องการมากที่สุด โดยคำนึงถึงเวลา และต้นทุน สื่อโฆษณามีหลายประเภท ดังต่อไปนี้

1. โทรทัศน์ (Television) เป็นสื่อโฆษณาที่ทันสมัยมากที่สุด และสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้ดีที่สุด เพราะจะต้องใช้ทั้งประสาทตาและประสาทหูไปพร้อมๆกัน ข้อดีของสื่อโฆษณานี้คือ สามารถเข้าถึงผู้ชมจำนวนมาก และเกิดการรับรู้ได้ง่าย มีการจัดแบ่งเวลาของสถานีตามกลุ่มผู้ชม ทำให้สามารถเลือกช่วงเวลาที่จะส่งเสริมการจำหน่ายที่เหมาะสมได้ ข้อเสียของสื่อโฆษณานี้คือ เสียค่าใช้จ่ายสูง อายุของการโฆษณาสั้น และเสียเวลามาก ค่าใช้จ่ายสูงในการผลิตภาพยนตร์โฆษณา

2. วิทยุ (Radio) เป็นสื่อที่ครอบคลุมผู้บริโภคในวงกว้าง เสียค่าใช้จ่ายต่ำ สามารถติดตามกลุ่มเป้าหมายไปได้ทุกที่ทุกเวลา และสามารถใช้ภาษาท้องถิ่นได้ เหมาะกับกลุ่มผู้บริโภคที่มีรายได้ต่ำ ผู้ที่ไม่รู้หนังสือสามารถรับประโยชน์จากสื่อโฆษณานี้ได้ มีข้อเสียคือ การฟังอย่างเดียวทำให้การรับรู้ไม่ดีนัก และความสนใจที่ผู้บริโภคมีต่อข่าวสารจะลดลงเมื่อระหว่างฟังผู้บริโภคทำงานอย่างอื่นควบคู่ไปด้วย

3. หนังสือพิมพ์ (Newspaper) เป็นสื่อโฆษณาที่มีผู้นิยมใช้กันมาก เพราะสามารถครอบคลุมพื้นที่และจำนวนผู้รับได้กว้างขวาง และสามารถเลือกใช้หนังสือพิมพ์ระดับท้องถิ่นได้ สื่อโฆษณานี้หนังสือพิมพ์มีการแบ่งออกเป็นกลุ่มตามระดับอายุ การศึกษา เพศ ทำให้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทสามารถเข้าสู่กลุ่มผู้บริโภคที่ต้องการได้ ข้อเสียคือ อายุของสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์มีอายุสั้นเพียงวันเดียวเท่านั้น หลังจากนั้นผู้อ่านจะไม่สนใจข่าวสารนั้นอีก

4. นิตยสาร (Magazine) เป็นสื่อโฆษณาที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ มีข้อดีคือ สามารถใช้ภาพในการชักจูงความสนใจผู้อ่าน รูปแบบของนิตยสารมีการจัดรูปแบบที่สวยงามทำให้ผู้อ่านสนใจที่จะเก็บรักษาเอาไว้ และนิตยสารจะเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคเป็นกลุ่มเฉพาะ ข้อเสีย อัตราค่าโฆษณาสูง ใช้เวลานานกว่าหนังสือจะออกในแต่ละครั้ง ทำให้ความถี่ของข้อความโฆษณาส่งถึงตัวผู้บริโภคช้าด้วย

5. สื่อโฆษณากลางแจ้ง (Outdoor Advertising) เป็นโฆษณาที่ทำด้วยไม้ หรือวัสดุอื่นๆ ป้ายโฆษณาที่ใช้ไฟฟ้า สื่อโฆษณานี้จะไม่ได้เจาะกลุ่มผู้บริโภค แต่มุ่งเตือนความทรงจำของผู้บริโภคที่ผ่านสัญจรไปมา การใช้สื่อโฆษณานี้ต้องเลือกทำเลในการติดตั้ง และการใช้ข้อความต้องสั้น กระชับ ชัดเจนและได้ใจความ สื่อนี้ต้องสะดุดตา สามารถดึงดูดความสนใจของบุคคลทั่วไปได้

6. การใช้สื่อโฆษณา ณ แหล่งที่ลูกค้าซื้อ (Point of Purchase Advertising) เป็นการนำโปสเตอร์มาติดหน้าร้าน รวมถึงการจัดตกแต่งภายในร้านเพื่อชักจูงให้ลูกค้าสนใจ และกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความต้องการสินค้าโดยทันทีทันใด

7. การใช้ Direct mail เป็นการจัดส่งแผ่นพับ หรือ Catalog ที่ให้รายละเอียดของสินค้า พร้อมภาพประกอบ อธิบายวิธีการสั่งซื้อ จัดส่งทางไปรษณีย์ไปถึงลูกค้าเป้าหมายโดยเฉพาะเจาะจงชื่อ เป็นการโฆษณาและเสนอขายสินค้าไปพร้อมกัน

8. การโฆษณาตามยานพาหนะ (Transit Advertising) การโฆษณาตามยานพาหนะรวมทั้งที่พักรถ เป็นสื่อโฆษณาที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเฉพาะที่เป็นลูกค้าเป้าหมาย เป็นสื่อโฆษณาที่เสียค่าใช้จ่ายต่ำ

การประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายไว้ว่า การประชาสัมพันธ์ แปลว่า การติดต่อสื่อสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันถูกต้องต่อกัน

เบอริเย (Berlyand, 1952) ผู้บุกเบิกงานประชาสัมพันธ์ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การเผยแพร่ชี้แจงให้ประชาชนทราบ และชักชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้วย ตลอดจนเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินงานของสถาบัน รวมทั้งเป็นการประสานความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องให้เข้ากับจุดมุ่งหมาย และวิธีดำเนินงานของสถาบัน

นพดล วศิณสุนทร (2553: ออนไลน์) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารเพื่อจัดองค์การให้เกิดสัมพันธภาพอันดีกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ อันจะทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2543) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นการให้ข้อมูลแก่บุคคลทั้งภายในและภายนอกกิจการ เป็นการสร้างความเชื่อถือเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และสถาบันให้เกิดขึ้นกับกลุ่มบุคคลทั่วไป เพื่อความเจริญเติบโตในระยะยาวขององค์กรธุรกิจ

เอ็ตเซล วอล์คเกอร์ และสแตนตัน (Etzel, Walker and Stanton, 2007 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นความพยายามในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งออกแบบมาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และผลิตภัณฑ์ขององค์กร

คุณสมบัติของการประชาสัมพันธ์ มีดังนี้

1. สร้างความเชื่อถือได้สูง
2. ทำให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่เป็นจริง
3. การแสดง

วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ (Objectives of Public Relations)

การให้ข้อมูลเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ เพื่อให้ทุกคนมีภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร กลุ่มบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวพันกับการประชาสัมพันธ์ ได้แก่

1. ผู้บริโภค เป็นบุคคลที่องค์กรจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์ ประโยชน์การใช้ผลิตภัณฑ์ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของผลิตภัณฑ์ ชื่อเสียงของกิจการ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพอใจ เชื่อใจ และเป็นลูกค้าที่มีความจงรักภักดีต่อธุรกิจมากที่สุด
2. ผู้จัดจำหน่าย เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตกับช่องทางจัดจำหน่าย และทำให้ผู้จัดจำหน่ายมีความเชื่อมั่นในตัวสินค้า และการเจริญเติบโตของกิจการ จะทำให้ผู้จัดจำหน่ายมีกำลังใจช่วยกระจายสินค้ามากขึ้น
3. พนักงานภายในกิจการ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องทางด้านการประชาสัมพันธ์ จะทำให้พนักงานในกิจการเกิดความเข้าใจ และมีภาพพจน์ที่ดีต่อกิจการที่ตนทำอยู่ มีความภาคภูมิใจในกิจการ และมีความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ที่กิจการผลิตขึ้นมา เมื่อพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ก็จะเป็นผู้หนึ่งที่จะเผยแพร่ข้อมูลที่ดีออกสู่บุคคลภายนอกด้วย
4. เจ้าของกิจการ ในที่นี้หมายถึงผู้ถือหุ้น เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นมาของบริษัท เพื่อให้ผู้ถือหุ้นจะได้มีความมั่นใจในกิจการ มีความเชื่อว่ากิจการมีความมั่นคง ก็จะสนใจที่จะซื้อหุ้นของกิจการมากขึ้น
5. ประชาชนทั่วไป เป็นการส่งเสริมทางด้านสาธารณประโยชน์ เพื่อสร้างชื่อเสียงให้เกิดขึ้นกับธุรกิจ และเป็นการแสดงให้ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าธุรกิจให้ความสำคัญที่การสร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ ทำให้ประชาชนมีภาพพจน์ที่ดีต่อธุรกิจมากขึ้น

สรุปได้ว่า การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ คือ การติดต่อสื่อสาร เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและประชาชน จึงมีความสำคัญอย่างมากสำหรับศูนย์กีฬา เพราะการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์จะทำให้ประชาชนทราบข่าวสารข้อมูล รวมทั้ง เป็นการชักจูงให้ประชาชนมาเข้าร่วมกิจกรรมของศูนย์กีฬา เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ และสร้างทัศนคติที่ดีต่อศูนย์กีฬาอีกด้วย

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยวได้แบ่งงานภายในส่วนราชการออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้ สำนักเลขานุการ กองนันทนาการ กองนโยบายและแผนงาน กองการสังคม กองการกีฬา ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) กองการท่องเที่ยว และกองวัฒนธรรม ซึ่งศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร อยู่ภายใต้การดูแลของกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว โดยมีการจัดตั้งศูนย์กีฬาจำนวน 10 แห่ง โดยกระจายตามเขตต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร (สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว, 2554: ออนไลน์)

อำนาจหน้าที่ของกองการกีฬา

กองการกีฬา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านวิชาการ และการดำเนินงาน ด้านการกีฬาของกรุงเทพมหานคร การกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงาน ด้านกีฬา ลานกีฬา และศูนย์กีฬาที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่งเสริมและสนับสนุนการเล่นกีฬา ขั้นพื้นฐาน และการเล่นกีฬาสู่ความเป็นเลิศ โดยให้การฝึกสอนแก่บุคคลทั่วไป และเยาวชนที่มีความสามารถพิเศษ การคัดเลือกนักกีฬาตัวแทนกรุงเทพมหานคร การจัดการแข่งขัน สนับสนุนและประสานการดำเนินงานด้านกีฬากับสมาคมและองค์กรเครือข่าย ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ ผู้ปฏิบัติงานด้านกีฬาและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

การแบ่งงานภายในส่วนราชการของกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีการแบ่งงานภายในส่วนราชการ ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป งานการประชุม การงบประมาณ การเงิน การบัญชีและพัสดุ การบริหารงานบุคคล การควบคุมดูแลสถานที่และยานพาหนะ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2. กลุ่มงานวิชาการและพัฒนาเทคนิค

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา ค้นคว้า และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนงาน และโครงการด้านกีฬาให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนา กีฬาชาติ และยุทธศาสตร์กรุงเทพมหานคร สนับสนุนด้านวิชาการและการปฏิบัติงานด้านกีฬาแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นิเทศ ติดตามและ ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์กีฬาและลานกีฬา เก็บรวบรวมข้อมูลสถิติและพัฒนาข้อมูล สารสนเทศทางการกีฬา วางแผน กำหนดแนวทางและดำเนินการพัฒนาบุคลากรทางการกีฬา การ พัฒนาและเผยแพร่ความรู้ทางวิทยาศาสตร์การกีฬา การนำเทคโนโลยีทางการกีฬามาใช้ในการ พัฒนาการกีฬาของกรุงเทพมหานคร และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

3. กลุ่มงานส่งเสริมกีฬา

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์กีฬา ลานกีฬา การจัดการแข่งขันกีฬานักเรียน อุดมศึกษา ยูวชน เยาวชน และประชาชนในระดับกรุงเทพมหานคร การจัดการแข่งขันกีฬามวลชน การคัดเลือกและจัดส่งนักกีฬาตัวแทนกรุงเทพมหานครเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาในระดับต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ การจัดกิจกรรมกีฬาระหว่างประเทศบ้าน พี่เมืองน้อง ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการออกกำลังกายและเล่นกีฬา ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการจัดตั้งชมรมกีฬา การวางแผนและการจัดกิจกรรมระหว่างศูนย์กีฬาและลานกีฬา สนับสนุนการจัดการแข่งขันให้หน่วยงานต่างๆ ทั้งด้านบุคลากรและวิธีดำเนินการ และปฏิบัติ หน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

4. ศูนย์ฝึกกีฬาเยาวชน

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุนให้เยาวชนมีทักษะการเล่นกีฬาขั้น พื้นฐานที่ถูกต้อง เรียนรู้ กฎ กติกาการแข่งขัน ส่งเสริมทักษะการเล่นกีฬาในขั้นก้าวหน้าเพื่อมุ่งเน้น ความเป็นเลิศทางด้านกีฬา และเป็นตัวแทนของกรุงเทพมหานคร เข้าร่วมแข่งขันกีฬาในระดับชาติ และเป็นตัวแทนของชาติเข้าร่วมการแข่งขันในระดับนานาชาติ ตลอดจนพัฒนาทักษะในขั้นสูงเพื่อ เป็นนักกีฬาอาชีพ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง (สำนักยุทธศาสตร์ และประเมินผล, 2554)

การให้บริการของศูนย์กีฬาในสังกัดกรุงเทพมหานคร

การให้บริการของศูนย์กีฬาในสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การรับสมัครสมาชิก ซึ่ง ผู้สมัครจะต้องนำหลักฐานต่างๆ มาแสดง อาทิ 1. บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัว ข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวนักศึกษา หรือหนังสือรับรองจากสถานศึกษา 2. สำเนาทะเบียนบ้าน 3. รูปถ่ายหน้าตรง ไม่สวมหมวก ไม่สวมแว่นตาค้นแดด ขนาด 2 นิ้ว จำนวน 2 รูป 4. ค่าธรรมเนียม (ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 5 - 15 ปี ค่าสมัครปีละ 10 บาท และผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป ค่าสมัครปีละ 40 บาท) 5. เงินค่าประกันหนังสือ (อายุไม่เกิน 15 ปี 20 บาท และอายุเกิน 15 ปี 40 บาท)

ศูนย์กีฬาในสังกัดกรุงเทพมหานคร (ศูนย์บริการด้านวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว, 2554: ออนไลน์)

ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ (บางมด)

ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ เดิมใช้ชื่อว่าสนามกีฬาบางมด สังกัดกองนันทนาการ สำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร ดำเนินการก่อสร้างตามโครงการเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในวโรกาสทรงเจริญพระชนมพรรษาครบ 5 รอบ โดยทำการก่อสร้างในพื้นที่เดิมของสนามกีฬาบางมด ขนาด 53 ไร่ โดยใช้ชื่อว่า “โครงการก่อสร้างศูนย์เยาวชนบางมด” และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์เยาวชนเฉลิมพระเกียรติ (บางมด)” เมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2531 และได้เปลี่ยนเป็น “ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ” สังกัดกองการกีฬา สำนักสวัสดิการสังคมเมื่อวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ.2541

สถานที่ตั้ง: ถนนพุทธบูชา แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

โทร: 0-2426-2613, 0-2426-3041 โทรสาร: 0-2426-2612

วัน และเวลาให้บริการ: วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 10.00-21.00 น. วันเสาร์-อาทิตย์, วันหยุดนักขัตฤกษ์ และวันหยุดชดเชย เวลา 13.00-21.00 น.

กิจกรรมที่ให้บริการในศูนย์ เทนนิส ฟุตบอล ว่ายน้ำ เทเบิลเทนนิส เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย ตะกร้อ บาสเกตบอล ยูโด แบดมินตัน เทควันโด ลีลาศ โยคะ แอโรบิก เดิน-วิ่ง ตะกร้อลอดห่วง วอลเลย์บอล มวยไทย มวยสากล และฟุตซอล

กิจกรรมเด่น การฝึกสอนยูโด โยคะ เทควันโด และว่ายน้ำ

ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา

ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา เป็นศูนย์กีฬาที่กรุงเทพมหานคร โดยสำนักสวัสดิการสังคมจัดสร้างขึ้นใหม่ในที่ดินบริจาค จำนวน 48 ไร่ 69 ตารางวา ในเขตมีนบุรี เพื่อให้เป็นสนามกีฬาที่ได้มาตรฐาน

สถานที่ตั้ง: ถนนคุ้มเกล้า ซอย 1 แขวงแสนแสบ เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร

โทร: 0-2175-4061-2 โทรสาร: 0-2175-4062

วัน และเวลาให้บริการ: วันจันทร์-เสาร์ เวลา 10.00-21.00 น. วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 13.00-21.00 น.

กิจกรรมที่ให้บริการในศูนย์ แอโรบิก ฟุตบอล ตะกร้อ บาสเกตบอล เทควันโด เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย ว่ายน้ำ เทเบิลเทนนิส ฟุตซอล แบดมินตัน วู้ดบอล เปตอง และกรีฑา

กิจกรรมเด่น การฝึกสอนฟุตบอล ฟุตซอล เทเบิลเทนนิส และเทควันโดขั้นพื้นฐาน

ศูนย์กีฬาบางบอน (ไพฑูรย์-กระจ่างศิลป์)

นางไพฑูรย์ กระจ่างศิลป์ ได้มอบที่ดินจำนวน 30 ไร่ 44 ตารางวา ให้กับสำนักงานเขตบางขุนเทียน เพื่อสร้างสนามกีฬาโดยใช้ชื่อว่า “สนามกีฬาบางขุนเทียน” ต่อมาสำนักงานเขตบางขุนเทียน ได้มอบให้สำนักสวัสดิการสังคม เปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์เยาวชนบางขุนเทียน (ไพฑูรย์ กระจ่างศิลป์)” สังกัดกองนันทนาการ ในปี พ.ศ.2540 ได้โอนมาสังกัดฝ่ายส่งเสริมกีฬา กองการกีฬา เปลี่ยนชื่อเป็นศูนย์ฝึกกีฬาบางขุนเทียน ในปี พ.ศ.2542 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์กีฬาบางบอน (ไพฑูรย์ กระจ่างศิลป์)” ปัจจุบันถือว่าเป็น Sport Complex ของฝั่งธนบุรี

สถานที่ตั้ง: ถนนเอกชัย-บางบอน แขวงบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

โทร: 0-2453-0581 โทรสาร: 0-2453-0580

วัน และเวลาให้บริการ: วันจันทร์-เสาร์ เวลา 10.00-21.00 น. วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 13.00-21.00 น.

กิจกรรมที่ให้บริการในศูนย์ ฟุตบอล วอลเลย์บอล วายน้ำ เทเบิลเทนนิส เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย ตะกร้อ และบาสเกตบอล

กิจกรรมเด่น ฟุตบอล และวายน้ำ

ศูนย์กีฬาประชานิเวศน์

ศูนย์กีฬาประชานิเวศน์ มีเนื้อที่ 17 ไร่ เปิดให้บริการครั้งแรกในปี พ.ศ. 2525 ในรูปแบบของสนามกีฬาอเนกประสงค์ ประชาชนทั่วไปสามารถเล่นกีฬา และออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ต่อมาคณะผู้บริหารกรุงเทพมหานครทำการสำเร็จและวางแผนปฏิบัติงานก่อสร้างศูนย์เยาวชนในปี พ.ศ.2526 จัดสร้างอาคาร 3 ชั้น ภายในบริเวณพื้นที่จัดสร้างสนามฟุตบอล ลู่วิ่ง ลานอเนกประสงค์ ประกอบไปด้วยสนามบาสเกตบอล สนามวอลเลย์บอล สนามเซปักตะกร้อ และสระวายน้ำ

สถานที่ตั้ง: ถนนเทศบาลรังรักษ์ใต้ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

โทร: 0-2589-3201, 0-2591-2303 โทรสาร: 0-2591-2311

วัน และเวลาให้บริการ: วันจันทร์-เสาร์ เวลา 06.00-21.00 น. วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 13.00-21.00 น.

กิจกรรมที่ให้บริการในศูนย์ ฟุตบอล เทเบิลเทนนิส เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย บาสเกตบอล แอโรบิก วายน้ำ แบดมินตัน โยคะ เทควันโด ลีลาศ และเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง

กิจกรรมเด่น การฝึกสอนแบดมินตัน และวายน้ำ

ศูนย์กีฬาอ่อนนุช

ศูนย์กีฬาอ่อนนุช เดิมเป็นศูนย์เยาวชนวัดปทุมคงคา อาศัยอยู่ชั้นล่างของอาคารโรงเรียนพุทธมามกะผู้เยาว์ วัดปทุมคงคา เป็นที่ทำการศูนย์ฯ ต่อมาในปี พ.ศ. 2528 ทางศูนย์เยาวชนวัดปทุมคงคาได้รับอนุมัติให้ย้ายพื้นที่ก่อสร้างมายังบริเวณหมู่บ้านเสรีอ่อนนุช โดยได้รับมอบที่ดินจากสำนักงานเขตพระโขนง และได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารที่ทำการ จำนวน 1 หลัง 4 ชั้น โดยเริ่มเปิดทำการเมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2529 ต่อมาได้เปลี่ยนเป็นศูนย์เยาวชนอ่อนนุช สังกัดฝ่ายพัฒนาเยาวชน 2 กองนั้นทนากการ สำนักสวัสดิการสังคม และในวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2540 ได้เปลี่ยนฐานะเป็นศูนย์กีฬาอ่อนนุช สังกัดฝ่ายส่งเสริมกีฬา กองการกีฬา สำนักสวัสดิการสังคม

สถานที่ตั้ง: ถนนอ่อนนุช 70/1 แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

โทร: 0-2321-5839, 0-2321-3036 โทรสาร: 0-2321-5893

วัน และเวลาให้บริการ: วันจันทร์-เสาร์ เวลา 10.00-18.00 น. วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 13.00-21.00 น.

กิจกรรมที่ให้บริการในศูนย์ ฟุตบอล ฟุตซอล วอลเลย์บอล เทนนิส เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย ตะกร้อ แอโรบิก วู๊ดบอล บาสเกตบอล และเดิน-วิ่ง

กิจกรรมเด่น การฝึกสอนกีฬาว่ายน้ำขั้นพื้นฐาน และฟุตซอล

ศูนย์กีฬารามอินทรา

ศูนย์กีฬารามอินทรา เดิมชื่อว่า สวณภูเขารามอินทรา มีพื้นที่ 59 ไร่ 36 ตารางวา ตั้งอยู่ถนนรามอินทรา ซอย 5 หรือซอย 9 เขตบางเขน เดิมเป็นที่ตั้งของโรงงานกำจัดขยะมูลฝอยรามอินทรา สำนักรักษาความสะอาด กรุงเทพมหานคร เป็นที่ทิ้งขยะกองสูงเป็นภูเขา เพื่อทิ้งขยะให้เปลี่ยนสภาพเป็นปุ๋ยแล้วจึงนำมาทำปุ๋ยอินทรีย์ เมื่อโรงงานกำจัดขยะมูลฝอยยกเลิกไป สำนักสวัสดิการสังคมจึงได้เข้ามาดูแล และเริ่มปลูกต้นไม้เมื่อปี พ.ศ. 2535 ทำให้ดูร่มรื่นสวยงาม และเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และในปี พ.ศ. 2546 ได้จัดตั้งสถานที่ดังกล่าวให้เป็นศูนย์กีฬาขึ้นเพื่อพัฒนาเมืองให้น่าอยู่ มีสนามกีฬาและสวนสุขภาพเพื่อเป็นที่ออกกำลังกายของประชาชนในปัจจุบัน

สถานที่ตั้ง: ถนนรามอินทรา ซอย 5 หรือซอย 9 เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

โทร: 0-2552-8044 โทรสาร: 0-2552-8044

วัน และเวลาให้บริการ: วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 10.00-21.00 น. วันเสาร์-วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 13.00-21.00 น.

กิจกรรมที่ให้บริการในศูนย์ แอโรบิก แบดมินตัน ฟุตบอล ฟุตซอล เทนนิส เปตอง ตะกร้อ บาสเกตบอล จักรยานเสือภูเขา สวนสุขภาพ เดินวิ่งเพื่อสุขภาพ เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย และว่ายน้ำ

กิจกรรมเด่น ซีจรรย์าน แบดมินตัน ฟุตซอล ฟุตบอล และว่ายน้ำ

ศูนย์กีฬาวิจิตรเบญจทัศ

ศูนย์กีฬาวิจิตรเบญจทัศเดิมเป็นสนามกอล์ฟของการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งมีพื้นที่กว้างถึง 375 ไร่ กรุงเทพมหานครได้ดำเนินการปรับปรุงพื้นที่ให้กลายเป็นสวนสาธารณะอันสวยงามร่มรื่น เพื่อให้เหมาะสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ ออกกำลังกาย และเล่นกีฬา โดยกำหนดเป้าหมายให้เป็นสวนแห่งครอบครัว และเนื่องในโอกาสที่สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร ทรงมีพระชนมายุครบ 50 พรรษา ในวันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ.2545 กรุงเทพมหานครได้ขอพระราชทานชื่อสวน และทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อสวน “วิจิตรเบญจทัศ” อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ.2545 ในปี พ.ศ.2548 นายอภิรักษ์ โกษะโยธิน ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ได้มอบนโยบายให้สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ก่อสร้างศูนย์กีฬาในภาพลักษณ์ใหม่ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน และเปิดดำเนินการตั้งแต่วันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ.2549 เป็นต้นไป

สถานที่ตั้ง: ถนนกำแพงเพชร 3 แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

โทร: 0-2272-4844-5 โทรสาร: 0-2272-4845

วัน และเวลาให้บริการ: ทุกวัน เวลา 10.00-21.00 น.

กิจกรรมที่ให้บริการในศูนย์ ฟุตบอล ฟุตซอล บาสเกตบอล ตะกร้อ เปตอง เทนนิส โยคะ เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย เรือคายัค เรือใบ ซีจรรย์าน แอโรบิก วอลเลย์บอลชายหาด และว่ายน้ำ

กิจกรรมเด่น เทนนิส เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย และฟุตซอล

ศูนย์กีฬามิตรไมตรี

ศูนย์กีฬามิตรไมตรี ได้รับโอนมาจากศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) ตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2543 โรงยิมนาสติกภายในศูนย์กีฬาได้รับอนุมัติจัดตั้งเป็นศูนย์กีฬามิตรไมตรีเมื่อวันที่ 17 กันยายน พ.ศ.2545

สถานที่ตั้ง: ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

โทร: 0-2248-3364 โทรสาร: 0-2245-0912

วัน และเวลาให้บริการ: วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 10.00-21.00 น. วันเสาร์-วันอาทิตย์และวันหยุด
นักขัตฤกษ์ เวลา 13.00-21.00 น.

กิจกรรมที่ให้บริการในศูนย์ แอโรบิก ตะกร้อ ลีลาศ ยิมนาสติก ฟุตซอล และเสริมสร้าง
สมรรถภาพทางกาย

กิจกรรมเด่น การฝึกสอนยิมนาสติกขั้นพื้นฐาน และลีลาศ

ศูนย์กีฬาบึงหนองบอน

ศูนย์กีฬาทางน้ำบึงหนองบอนเป็นศูนย์กีฬาทางน้ำแห่งแรกของกรุงเทพมหานคร จัดสร้างขึ้นเพื่อ
เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระบิดากีฬาทางน้ำในวโรกาสทรงครองสิริราชสมบัติ
ครบ 60 ปี เปิดบริการตั้งแต่ปี พ.ศ.2549 เป็นต้นมา โดยบูรณาการใช้ร่วมกับโครงการแก้มลิงตาม
พระราชดำริ เพื่อป้องกันและแก้ไขน้ำท่วมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จัดสร้างเป็นศูนย์กีฬาทางน้ำที่
ได้มาตรฐานสากล บนพื้นที่ 644 ไร่ มีบึงขนาดใหญ่ 3 บึง มีทางระบายน้ำเชื่อมกันทุกบึง มีความ
ลึกประมาณ 10-20 เมตร สามารถเก็บกักน้ำได้ 5,000,000 ลูกบาศก์เมตร ในอดีตเคยใช้แข่งขัน
กีฬาทางน้ำ ในครั้งที่ประเทศไทยเป็นเจ้าภาพการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ ครั้งที่ 13 เมื่อปี พ.ศ.
2541 และกีฬาแห่งชาติครั้งที่ 13 เมื่อปี พ.ศ.2543 และตั้งแต่เปิดใช้อย่างเป็นทางการ ศูนย์กีฬา
ทางน้ำบึงหนองบอนได้ใช้เป็นสนามแข่งขันกีฬาทางน้ำในกีฬาแห่งชาติ ครั้งที่ 37 ระดับภาค
“กรุงเทพฯ 51” ประกอบด้วย เรือคายัค เรือแคนู เรือ 12 ฝีพาย และเรือ 5 ฝีพาย

สถานที่ตั้ง: ซอยเฉลิมพระเกียรติ ร.9 ซอย 43 ติดกับสวนหลวง ร.9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ
กรุงเทพมหานคร

โทร: 0-2328-0236

วัน และเวลาให้บริการ: วันจันทร์-เสาร์ เวลา 08.30-19.30 น. วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์
เวลา 10.30-19.30 น.

กิจกรรมที่ให้บริการในศูนย์ เรือใบ วินเซิร์ฟ เรือ 5 ฝีพาย เรือคายัค เรือแคนู เรือกรรเชียงบก
บาสเกตบอล ฟุตซอล เซปักตะกร้อ ตะกร้อลอดห่วง และเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง

กิจกรรมเด่น กิจกรรมกีฬาทางน้ำ เจ็ตสกี เรือคายัค และเรือแคนู

ศูนย์กีฬาบางขุนเทียน

ปี พ.ศ.2544 การเคหะแห่งชาติให้จัดสรรงบประมาณก่อสร้างอาคารกีฬาขึ้น โดยใช้ชื่อว่า
“ศูนย์กีฬาเยาวชนในโครงการเคหะชุมชนธนบุรี 3” ประกอบด้วย อาคารโรงยิม และอาคารสโมสร
2 ชั้น แต่ไม่สามารถเปิดบริการให้แก่ประชาชนได้ เนื่องจากไม่มีบุคลากรทางพลศึกษา ต่อมาจึง

มอบโอนให้กับกรุงเทพมหานครเข้ามาดูแลและรับผิดชอบ วันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ.2552 ซึ่งได้มอบหมายให้สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว รับผิดชอบดำเนินการต่อ จนจัดตั้งเป็นศูนย์กีฬาสังกัดกรุงเทพมหานคร ภายใต้ชื่อ “ศูนย์กีฬาบางขุนเทียน” เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ.2552

ศูนย์กีฬาบางขุนเทียน มีเนื้อที่ทั้งหมด 13 ไร่ ประกอบด้วย อาคารโรงยิม สนามฟุตบอล สนามเด็กเล่น สนามฟุตซอล สนามบาสเกตบอล สนามเปตอง และลานอเนกประสงค์

สถานที่ตั้ง: ถนนพระรามที่ 2 ซอย 62 แขวงสามยุค เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

โทร: 0-2450-1456 โทรสาร: 0-2450-1457

เว็บไซต์: www.bktsport.com

วัน และเวลาให้บริการ: วันจันทร์-เสาร์ เวลา 10.00-21.00 น. วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 13.00-21.00 น

กิจกรรมที่ให้บริการในศูนย์ ฟุตบอล บาสเกตบอล ฟุตซอล เซปักตะกร้อ แบดมินตัน โยคะ ลีลาศ แอโรบิก เปตอง เทควันโด วิ่งเพื่อสุขภาพ ไทเก๊ก และเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย

กิจกรรมเด่น บาสเกตบอล และแบดมินตัน

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์กิจกรรมกีฬา อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครจัดให้กับสมาชิก

ศูนย์กีฬา/ชนิดกีฬา	ฟุตบอล	ฟุตซอล	บาสเกตบอล	วอลเลย์บอล	วอลเลย์บอลชายหาด	ตะกร้อ	ตะกร้อลอดห่วง	เปตอง	เทนนิส	เทเบิลเทนนิส	แบดมินตัน	วูโดบอล	ยูโด	เทควันโด	มวยไทย
ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ (บางมด)	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	-	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓
ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา	✓	✓	✓	-	-	✓	-	✓	-	✓	✓	✓	-	✓	-
ศูนย์กีฬาบางบอน (ไพฑูรย์-กระจ่างศิลป์)	✓	-	✓	✓	-	✓	-	-	-	✓	-	-	-	-	-
ศูนย์กีฬาประชาชนิเวศน์	✓	-	✓	-	-	-	-	-	-	✓	✓	-	-	✓	-
ศูนย์กีฬาอ่อนนุช	✓	✓	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	-
ศูนย์กีฬารามอินทรา	✓	✓	✓	-	-	✓	-	✓	✓	-	✓	-	-	-	-
ศูนย์กีฬาวัชรเบญจทัศ	✓	✓	✓	-	✓	✓	-	✓	✓	-	-	-	-	-	-
ศูนย์กีฬามิตรไมตรี	-	✓	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ศูนย์กีฬาบึงหนองบอน	-	✓	✓	-	-	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	-
ศูนย์กีฬาบางขุนเทียน	✓	✓	✓	-	-	✓	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	-

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์กิจกรรมกีฬา อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครจัดให้กับสมาชิก (ต่อ)

ศูนย์กีฬา/ชนิดกีฬา	มวยสากล	ยิมนาสติก	โยคะ	ลีลาศ	แอโรบิก	ไทเก๊ก	เดิน-วิ่ง	กรีฑา	ว่ายน้ำ	เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย	เครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง	จักรยาน	กิจกรรมทางน้ำ (เรือคายัค เรือใบ เรือแคนู ฯลฯ)	สวนสุขภาพ
ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ (บางมด)	✓	-	✓	✓	✓	-	✓	-	✓	✓	✓	-	-	-
ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา	-	-	-	-	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	-	-	-
ศูนย์กีฬาบางบอน (ไพฑูริย์-กระจ่างศิลป์)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓	-	-	-
ศูนย์กีฬาประชาชนิเวศน์	-	-	✓	✓	✓	-	-	-	✓	✓	✓	-	-	-
ศูนย์กีฬาอ่อนนุช	-	-	-	-	✓	-	✓	-	✓	✓	✓	-	-	-
ศูนย์กีฬารามอินทรา	-	-	-	-	✓	-	✓	-	✓	✓	✓	✓	-	✓
ศูนย์กีฬาวิจิตรเบญจทัศ	-	-	✓	-	✓	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ศูนย์กีฬามิตรไมตรี	-	✓	-	✓	✓	-	-	-	-	✓	-	-	-	-
ศูนย์กีฬาบึงหนองบอน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	✓	-
ศูนย์กีฬาบางขุนเทียน	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	-	-	-

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่า ศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่จัดกิจกรรมกีฬาบาสเกตบอล และตะกร้อ คิดเป็นร้อยละ 90 เท่ากัน และมีการจัดให้มีห้องเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย และเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง คิดเป็นร้อยละ 90 เท่ากัน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

บงการ พรหมผุย (2545) ได้ทำการศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาของศูนย์กีฬาในสังกัดกรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกาย และกีฬาระหว่างศูนย์ฝึกกีฬาในสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ศูนย์ฝึกกีฬาในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีปัญหาในการดำเนินกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาอยู่ในระดับมาก และศูนย์ฝึกกีฬาในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีปัญหาในการดำเนินกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นิธินันต์ โพธิ์ปัญญาศักดิ์ (2553) ได้ทำการศึกษาแนวทางพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดของศูนย์กีฬาทางน้ำบึงหนองบอน กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ศูนย์กีฬาฯ ควรมีการรักษามาตรฐานของสนามกีฬาทางน้ำอยู่เสมอ ด้านราคา ศูนย์กีฬาฯ ควรมีการเขียนระบุอัตราค่าใช้บริการแต่ละประเภทอย่างชัดเจน ด้านสถานที่ ศูนย์กีฬาฯ ควรมีการให้บริการอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยทางน้ำที่ได้มาตรฐานและมีปริมาณเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ และควรมีการสร้างทางเดินเท้ากับเส้นทางเดินรถให้สามารถสัญจรได้ทั่วทั้งศูนย์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ศูนย์กีฬาฯ ควรจะทำการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ประวัติและข้อมูลต่างๆ ของศูนย์กีฬาฯ ผ่านสื่อต่างๆ ด้านบุคลากร ศูนย์กีฬาฯ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยทางน้ำที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์และควรส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมจากสมาคมเพื่อช่วยชีวิตทางน้ำ (TLSS) หรือสถาบันที่เชื่อถือได้เป็นประจำ ด้านกระบวนการบริการ ศูนย์กีฬาฯ ควรมีการทบทวนด้านความปลอดภัยให้มากขึ้น และด้านลักษณะทางกายภาพ ศูนย์กีฬาฯ ควรจัดทำรูปแบบพนักงานให้มีความเหมาะสมกับแต่ละหน้าที่ และสามารถสังเกตได้ง่าย

พรทิพย์ สอนเถื่อน (2548) ได้ทำการศึกษาสภาพและความต้องการในการออกกำลังกายของประชาชนในลานกีฬาของกรุงเทพมหานคร ปีพุทธศักราช 2545 โดยทำการศึกษาสภาพสองด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการ ส่วนการศึกษาความต้องการ ได้ทำการศึกษาสี่ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการ ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย และด้านวัน เวลาในการออกกำลังกาย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สภาพการออกกำลังกายของประชาชนในลานกีฬากรุงเทพมหานครด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง และความต้องการในการออกกำลังกายของประชาชนในลานกีฬาของกรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย พบว่า กิจกรรมการออกกำลังกายที่ประชาชนมีความต้องการมาก ได้แก่ เดิน – วิ่งเพื่อสุขภาพ ฟุตบอล

และแอโรบิกเดินซ์ และด้านวัน เวลาในการออกกำลังกาย พบว่า วันที่มีความต้องการมากที่สุดคือ วันอาทิตย์ รองลงมาคือ วันเสาร์ เวลา 18.00 – 20.00 น. และเวลา 05.00 – 08.00 น. ตามลำดับ

ธีรยุทธ รัตนกรแก้ว (2540) ได้ทำการศึกษาสภาพและปัญหาการจัดดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา และเปรียบเทียบปัญหาการจัดดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานครและเทศบาล ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า ศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานกิจกรรมด้านกีฬา มีวุฒิทางพลศึกษา และมีอัตรากำลังไม่เพียงพอ งบประมาณที่ได้รับด้านการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬามีไม่เพียงพอ วัสดุ อุปกรณ์กีฬาต่อจำนวนผู้ใช้บริการมีความเพียงพอในระดับน้อย ส่วนศูนย์เยาวชนของเทศบาล ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานกิจกรรมด้านกีฬา มีวุฒิทางพลศึกษา และมีอัตรากำลังไม่เพียงพอ งบประมาณที่ได้รับด้านการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬามีไม่เพียงพอ วัสดุ อุปกรณ์กีฬาต่อจำนวนผู้ใช้บริการมีไม่เพียงพอ ในปัญหาการจัดดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาในศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร พบว่า ศูนย์เยาวชนประสบปัญหาระดับมาก ในด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนศูนย์เยาวชนของเทศบาล พบว่า ประสบปัญหาระดับมาก ในด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างเจ้าหน้าที่ศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานครและเทศบาล เกี่ยวกับปัญหาการจัดดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านบุคลากร

รุ่งนภา สิงห์นรา (2539) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการจัดดำเนินงานของศูนย์เยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สภาพในการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมน้อย อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ การได้รับงบประมาณน้อย สมาชิกที่มาใช้บริการน้อย ทำให้การดำเนินงานของศูนย์เยาวชนไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ส่วนปัญหาในการดำเนินงานของศูนย์เยาวชน พบว่าศูนย์เยาวชนประสบปัญหาในระดับมากด้านงบประมาณ ในด้านความต้องการของสมาชิกศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า สมาชิกศูนย์เยาวชนมีความต้องการมาใช้บริการมากในทุกด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมสมรรถภาพทางกาย ด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย ด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านวิชาการ ด้านวันบริการต้องการให้เปิดทุกวัน และด้านเวลา ที่เปิดให้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์

นพพร เพ็ชรพูล (2539) ได้ทำการศึกษาสภาพและปัญหาในการดำเนินงานของสำนักงานกีฬาแห่งประเทศไทย สาขาภูมิภาค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบสภาพและปัญหาในการดำเนินงานของสำนักงานกีฬาแห่งประเทศไทย สาขาภูมิภาค ตามการรับรู้ของหัวหน้าและ

พนักงานของสำนักงาน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ทั้งหมดรับรู้ว่ามีสภาพการดำเนินงานด้านการวางแผน การจัดองค์กร การจัดบุคลากร การจัดงบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การอำนวยความสะดวก การประสานงาน และการรายงานผลอยู่ในระดับดีทุกด้าน เจ้าหน้าที่ทั้งหมดรับรู้ว่ามีปัญหาในการดำเนินงานด้านการจัดบุคลากรและการจัดงบประมาณอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่และพนักงานรับรู้เกี่ยวกับสภาพและปัญหาในการดำเนินงานของสำนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อัมภา สุจิณโณ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การจัดการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐ” เพื่อศึกษาสภาพการจัดการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ในส่วนภาคกลาง จำนวน 10 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 40-50 ปี ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน ไม่มีเงินเดือนประจำตำแหน่ง มีความรับผิดชอบงานด้านอื่นๆ ด้วย การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท หรือเทียบเท่า และมีประสบการณ์ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งระหว่าง 10-20 ปีขึ้นไป และการจัดการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐในส่วนภาคกลาง ส่วนใหญ่มีโครงสร้างและการแบ่งส่วนการบริหารที่ชัดเจน มีวัตถุประสงค์ และนโยบายในการจัดตั้งองค์กรและการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม มีระบบการวางแผนในการดำเนินงานการจัดองค์กร การจัดบุคลากรที่ก่อให้เกิดประโยชน์และบรรลุผลสำเร็จขององค์กร อีกทั้งการประสานงานที่ดีทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

งานวิจัยต่างประเทศ

คิม (Kim, 1983) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “นโยบายรัฐบาลสำหรับการส่งเสริมกีฬาเพื่อมวลชนในประเทศเกาหลีใต้” การศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์นโยบายที่เสนอโดย Les Fal (1987) เพื่อศึกษาทบทวนนโยบายรัฐบาลสำหรับการส่งเสริมกีฬาเพื่อมวลชนในประเทศเกาหลีใต้ มีการศึกษาสิ่งที่เป็นตัวกำหนดแนวทางปฏิบัติของรัฐบาลสำหรับกีฬาเพื่อมวลชน จากมุมมองด้านสังคมและประวัติศาสตร์ การวิเคราะห์นโยบายด้านการกีฬาเพื่อมวลชนของรัฐบาลปัจจุบันรวมทั้งผลที่ได้รับ ทำให้สามารถระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของโปรแกรมที่จัดอยู่ได้

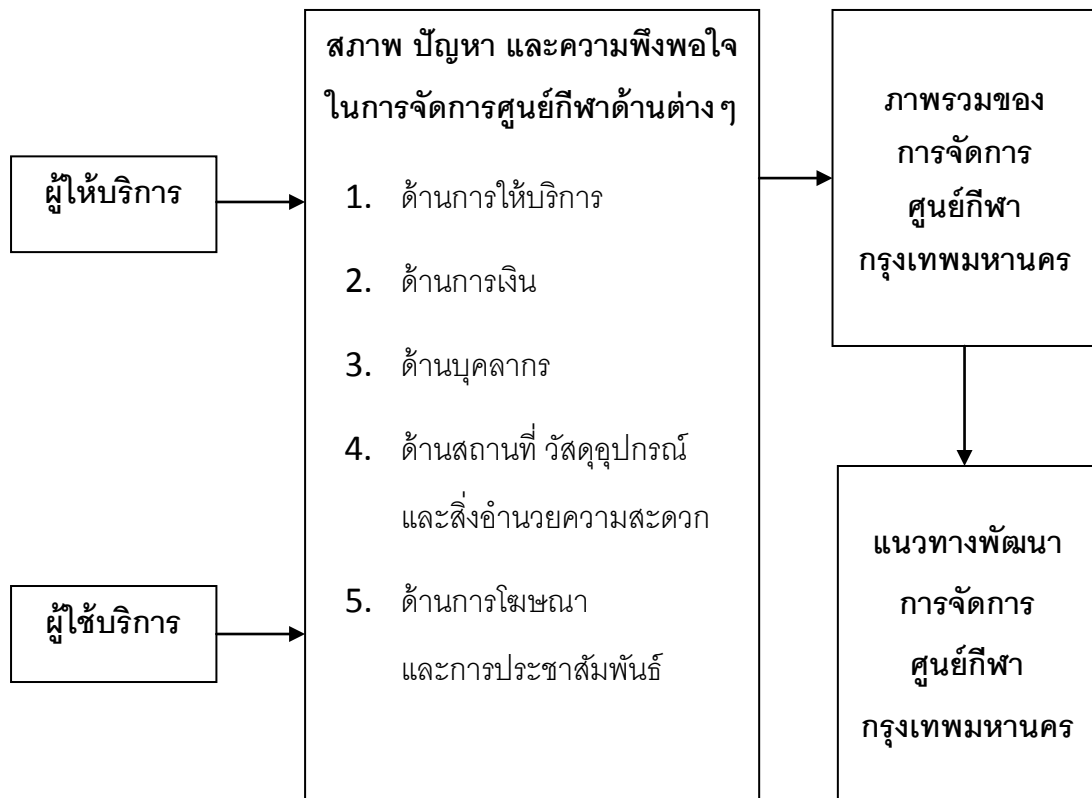
ยามากูชิ และ โอคาตะ (Yamaguchi and Okada, 1998) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “การเข้าร่วมเป็นสมาชิกกับศูนย์สุขภาพตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ” โดยวัตถุประสงค์ของการทำการวิจัยครั้งนี้ก็เพื่อตรวจสอบปัจจัยในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์สุขภาพตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ปัจจัยต่างๆ คือ ความพึงพอใจในอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าแม้ว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายจะเพิ่มมากขึ้น แต่ความตั้งใจที่จะเข้าร่วมกับโปรแกรมกีฬายังมีน้อย

ธิบอต์ (Thibault, 1993) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “แผนงานในองค์กรกีฬาแบบไม่หวังผลกำไร” มีจุดมุ่งหมายเพื่อค้นคว้าแผนงานในองค์กรกีฬาแบบไม่หวังผลกำไร ซึ่งมีแผนงานหลักของกิจกรรม

กีฬาภายในประเทศ 6 อย่าง ได้แก่ รากฐานขนาดของผู้มาใช้บริการ อาสาสมัคร กลุ่มที่สนับสนุน ค่าอุปกรณ์ ค่าธรรมเนียมสมาชิก ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากการสังเกตองค์กรกีฬาแห่งชาติ 32 แห่ง ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแผนงานที่รัฐบาลเป็นผู้ริเริ่มขึ้นสำหรับกิจกรรมกีฬาภายในประเทศ ผลการวิจัยพบว่า มีความเป็นไปได้ที่จะทำการคาดคะเนการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรกีฬาแห่งชาติในการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ โดยสรุปองค์กรต่างๆ วางแผนที่จะทำการเปลี่ยนแปลงบางอย่างเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬาภายในประเทศ ซึ่งเมื่อปฏิบัติไปแล้ว 2 ปี พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงบางอย่างเกิดขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาวรรณคดี และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบไปด้วย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการศูนย์กีฬาในด้านต่างๆ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร ว่าจำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ ได้แก่ การให้บริการ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549. วัชรภรณ์ สุริยาภวัฒน์, 2546. วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2548. สมชาติ กิจยรรยง, 2536. อเนก สุวรรณบัณฑิต, 2548. จินตนา บุญบงการ, 2539. ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549. ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541. คอตเลอร์, 1997. ธิโอดอร์ และโรเจอร์ อ่างถึงใน ประภาพรรณ จุมพลเดชาพันธ์, 2545. ฉัตยาพร เสมอใจ, 2545. มาสโลว์, 1970. สมิต สัชฌุกร, 2543. มิลเลท, 1954. ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, 2548. บริษัทการบินไทยจำกัด, 2541. สุมนา อัญโพธิ์, 2525. นภาพร ทศนัยนา, 2548. วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2539. และรุ่งนภา ส่งแสง, 2545.) การเงิน (ปิยธิดา ตรีเดช, 2544. ธงชัย สันติวงษ์, 2539. กมล จันทิมา และอัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ, ม.ป.ป. ธนะสิทธิ์ ราชสิงห์, 2549. และสันติ กิระนันท์, 2546.) บุคลากร (สมชาย กิจสัมพันธ์วงศ์, 2539. ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541. ธงชัย สันติวงษ์, 2539. เนตรพัฒน์ ยาวิราช, 2546. อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2550. สมศักดิ์ ดำริชอบ, 2539. ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, 2548. สมชาติ กิจยรรยง, 2536. นภาพร ทศนัยนา, 2548. เบลโลว์, 1961. เสนาะ ตีเยาว์, 2532. ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2542. และदनัย เทียนพุด, 2542.) สถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (สุชาติ ศุภมงคล, 2535. บุญยฤทธิ์ ปฐมทัศน์, 2553. ณัฐพล เฟื่องประภัสสร, 2553. ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546. และธนระวี หงส์เจริญ, 2543.) และการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตยาพร เสมอใจ, 2547. วันชัย มีชาติ, 2555. สูดาววง เรืองรุจิระ, 2543. ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552. เบอร์เนย์, 1952. และนภดล วศิณสุนทร, 2553.) ในส่วนของผู้ใช้บริการนั้น ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับเป็นผลย้อนกลับที่สำคัญของการศึกษาการจัดการ หากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้การดำเนินการตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ บรรลุเป้าหมายของกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องการพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยแบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 2 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ดังรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัย ในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. ผู้ให้บริการของศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร 9 แห่ง จำนวน 264 คน
2. ประชาชนในกรุงเทพมหานครที่เข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร จำนวน 4,280,898 คน (กลุ่มงานวิชาการและพัฒนาเทคนิค, 2554)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ให้บริการของศูนย์กีฬา ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection Sampling Method) จากผู้ให้บริการที่ทำหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายต่างๆ ทั้ง 9 ศูนย์กีฬา ศูนย์กีฬาละ 5 คน ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงาน	จำนวนศูนย์ละ 1 คน รวม 9 คน
2. ฝ่ายการเงิน	จำนวนศูนย์ละ 1 คน รวม 9 คน
3. ฝ่ายบุคคล	จำนวนศูนย์ละ 1 คน รวม 9 คน
4. ฝ่ายสถานที่และวัสดุอุปกรณ์	จำนวนศูนย์ละ 1 คน รวม 9 คน
5. ฝ่ายประชาสัมพันธ์	จำนวนศูนย์ละ 1 คน รวม 9 คน

รวมทั้งสิ้น 45 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณตามสัดส่วนของประชาชนใน กรุงเทพมหานครที่เข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร 10 แห่ง

ตารางที่ 2 ผลการคำนวณสัดส่วนของจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร 10 แห่ง

ศูนย์กีฬา	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ (บางมด)	553,787	52
ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา	110,702	10
ศูนย์กีฬาบางบอน (ไพฑูรย์-กระจ่างศิลป์) *	50,360	-
ศูนย์กีฬาประชานิเวศน์	2,026,358	192
ศูนย์กีฬาอ่อนนุช	303,856	29
ศูนย์กีฬารามอินทรา	291,300	28
ศูนย์กีฬาวิจิตรเบญจทัศ	454,166	43
ศูนย์กีฬามิตรไมตรี	128,625	12
ศูนย์กีฬาบึงหนองบอน	26,365	2
ศูนย์กีฬาบางขุนเทียน	335,379	32
รวม	4,280,898	400

* ปิดปรับปรุงในช่วงที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ชุด

ชุดที่ 1 แบบสอบถาม เป็นการสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการศูนย์กีฬาแต่ละแห่ง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการศูนย์กีฬา มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และแบบปลายเปิด (Open-ended) โดยศึกษาด้านการให้บริการ ด้านการเงิน ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 4 ระดับ (4-Rating Scale) และแบบปลายเปิด (Open-ended)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการของศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended)

ชุดที่ 2 แบบสอบถาม เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ที่มาใช้บริการของศูนย์กีฬาแต่ละศูนย์ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬา ใน 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านการเงิน 3) ด้านบุคลากร 4) ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 4 ระดับ (4-Rating Scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการใช้บริการของศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนนี้มีวิธีการสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อสร้างแบบสอบถามชุดที่ 1 และแบบสอบถามชุดที่ 2 ให้มีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)
3. นำแบบสอบถามชุดที่ 1 และแบบสอบถามชุดที่ 2 ที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องจำนวน 6 ท่าน พิจารณาค่าความตรงของแบบสอบถามด้วยวิธีตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC, Index of Item Objective Congruence) เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขความถูกต้อง ความชัดเจน และความเหมาะสมในเนื้อหา โดยค่าที่ได้ต้องมีค่าใกล้เคียง 1 มากที่สุด โดยผู้วิจัยกำหนดค่าดัชนีความ

สอดคล้อง 0.6 ขึ้นไป เพราะถือว่าค่าที่ได้เพียงพอและเป็นที่ยอมรับทางสถิติ (สิทธิ์ ชีวธรรม, 2552) ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าดัชนีเท่ากับ 0.94

แนวทางการพิจารณาเครื่องมือสำหรับผู้เชี่ยวชาญมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ให้คะแนน	+1	เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อความแนวทางการพัฒนานั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	0	เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อความแนวทางการพัฒนานั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	-1	เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อความแนวทางการพัฒนานั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปปรับปรุง และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบใหม่จนเกิดความสมบูรณ์ก่อนทดลองใช้

4. นำแบบสอบถามชุดที่ 1 และแบบสอบถามชุดที่ 2 ไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความเที่ยง หรือความสอดคล้องภายใน โดยค่าที่ได้ต้องมีค่าใกล้เคียง 1 มากที่สุด โดยผู้วิจัยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา 0.7 ขึ้นไป เพราะถือว่าค่าที่ได้เพียงพอและเป็นที่ยอมรับทางสถิติ (ยุทธ ไทวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม, 2553) ซึ่งแบบสอบถามชุดที่ 1 ได้ค่า 0.92 และแบบสอบถามชุดที่ 2 ได้ค่า 0.89

5. นำแบบสอบถามชุดที่ 1 และแบบสอบถามชุดที่ 2 ที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงด้านสำนวนภาษาให้ชัดเจน ตลอดจนรูปแบบการจัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อให้เหมาะสม และจึงใช้แบบสอบถามนี้ในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลในการทำวิจัยจากคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร เพื่อแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลในการทำวิจัยจากคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงหัวหน้าศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครทั้ง 9 แห่ง เพื่อแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจากคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงกลุ่มตัวอย่าง เพื่อแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น ผู้ให้บริการของศูนย์กีฬา และผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาทั้ง 9 แห่งในสังกัดกรุงเทพมหานครตอบ แบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาจัดกระทำ โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม ลงรหัสข้อมูล และนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถามตอนที่ 2 สภาพการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และคำนวณหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. นำข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 3 ปัญหาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร มาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยกำหนดคะแนนแต่ละระดับดังนี้

เห็นด้วยระดับมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	4
เห็นด้วยระดับมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	3
เห็นด้วยระดับน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดมาสรุปโดยการวิเคราะห์ข้อเสนอนั้นแล้ว นำเสนอเป็นรายชื่อพร้อมความถี่

แบบสอบถามชุดที่ 2

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และคำนวณหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. นำข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการในด้านต่างๆ มาแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยกำหนดคะแนนแต่ละระดับดังนี้

เห็นด้วยระดับมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	4
เห็นด้วยระดับมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	3
เห็นด้วยระดับน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

3. ทดสอบความมีนัยสำคัญความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างผู้ใช้บริการเพศชายกับเพศหญิงโดยการทดสอบค่า t ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05

4. นำข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดมาสรุปโดยการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแล้วนำเสนอเป็นรายชื่อพร้อมความถี่

ขั้นตอนที่ 2 **ขั้นพิจารณาคุณภาพของแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร**

ดังรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัย ในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้เชี่ยวชาญการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร จำนวน 11 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection Sampling Method) คือ ผู้อำนวยการกองการกีฬา จำนวน 1 คน หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมกีฬา จำนวน 1 คน และหัวหน้าศูนย์กีฬาทั้ง 9 ศูนย์กีฬา ศูนย์กีฬาละ 1 คน รวม 11 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ได้จากการสรุปผลการวิเคราะห์ ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 1 และ ชุดที่ 2 โดยผู้วิจัยนำมาพัฒนาให้เป็นแบบสอบถามแนวทาง พัฒนาศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญ และหัวหน้าของแต่ละศูนย์กีฬา ทั้ง 9 ศูนย์กีฬาพิจารณาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่จะนำแนวทางการจัดการไปพัฒนา ศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านการเงิน 3) ด้านบุคลากร 4) ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านการโฆษณาและการ ประชาสัมพันธ์ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มี ลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่จะนำแนวทางการ จัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จ มีลักษณะเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่าชนิด 4 ระดับ (4-Rating Scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับแนวทาง พัฒนาการจัดการของศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านการเงิน 3) ด้านบุคลากร 4) ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้สร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สรุปผลวิเคราะห์ห้ข้อมูลจากแบบสอบถามชุดที่ 1 และแบบสอบถามชุดที่ 2 ที่ได้จากการวิจัยในขั้นตอนที่ 1
2. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม
3. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามชุดที่ 2 และข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม มาพัฒนาเป็นแบบสอบถามแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยพิจารณาว่าประเด็นแนวทางในด้านใดที่มีบริบทในเรื่องเดียวกันสามารถนำมารวม เรียบเรียงเป็นแนวทางใหม่ หรือจากการศึกษาค้นคว้าตามข้อ 2. มีประเด็นสำคัญของการบริหารจัดการศูนย์กีฬาที่สามารถจะปรับปรุงแก้ไขให้ข้อความสมบูรณ์ครบถ้วนได้
4. นำแบบสอบถามแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครที่ได้พัฒนาขึ้นในข้อ 3. มาปรึกษาและพิจารณาร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ เพื่อที่จะได้นำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลในการทำวิจัยจากคณะวิทยาศาสตร์การกีฬาคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัย ถึงกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร เพื่อแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลในการทำวิจัยจากคณะวิทยาศาสตร์การกีฬาคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัย ถึงหัวหน้าศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครทั้ง 9 แห่ง เพื่อแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจากคณะวิทยาศาสตร์การกีฬาคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัย ถึงกลุ่มตัวอย่าง เพื่อแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้อำนวยการกองการกีฬา หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมกีฬา และหัวหน้าศูนย์กีฬาทั้ง 9 แห่งตอบแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาจัดกระทำ โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม ลงรหัสข้อมูล และนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และคำนวณหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่จะนำแนวทางการจัดการไปพัฒนาศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร มาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยกำหนดคะแนนแต่ละระดับดังนี้

เห็นด้วยระดับมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	4
เห็นด้วยระดับมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	3
เห็นด้วยระดับน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

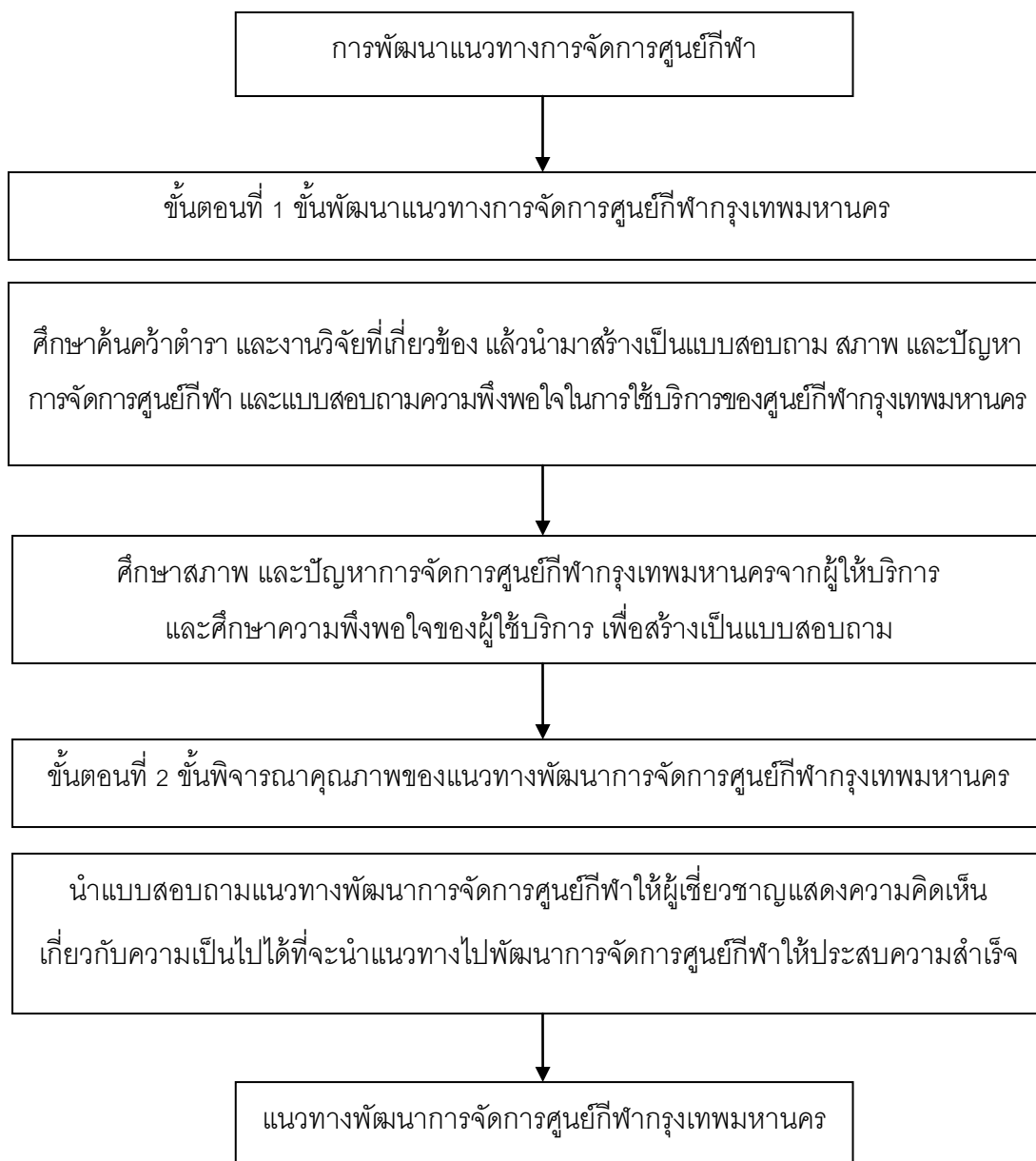
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

3. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด มาสรุปวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแล้วนำเสนอเป็นรายชื่อพร้อมความถี่

4. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์มาพิจารณาปรับปรุงแก้ไข เรียบเรียงเป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร นำเสนอ 5 ด้าน ในแต่ละด้านจะแสดงรายละเอียดเป็นข้อย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากขึ้นไป นำเสนอเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

กระบวนการวิจัย

จากรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัยดังกล่าวข้างต้น เพื่อศึกษาการพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกระบวนการวิจัย นำเสนอเป็นแผนภูมิ ดังนี้



แผนภูมิที่ 3 กระบวนการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแยกออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร แบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน (รวม 8 ตาราง)

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 3)

ตอนที่ 2 สภาพการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร (ตารางที่ 4)

ตอนที่ 3 ปัญหาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร (ตารางที่ 5-10)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน (รวม 7 ตาราง)

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 11)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร (ตารางที่ 12-17)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศชายและเพศหญิง (ตารางที่ 18-23)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน (รวม 7 ตาราง)

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 24)

ตอนที่ 2 ความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จ (ตารางที่ 25-30)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม เกี่ยวกับแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวน และค่าร้อยละสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพและข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
1. สถานภาพภายในศูนย์กีฬา		
- ข้าราชการ	17	37.8
- ลูกจ้าง	10	22.2
- อาสาสมัคร	18	40.0
2. ระยะเวลาการทำงานภายในศูนย์กีฬา		
- น้อยกว่า 1 ปี	2	4.4
- ระหว่าง 1 - 3 ปี	19	42.2
- ระหว่าง 4 - 6 ปี	9	20.0
- ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป	15	33.3
3. เพศ		
- ชาย	31	68.9
- หญิง	14	31.1
4. อายุ		
- 18-25 ปี	3	6.7
- 26-35 ปี	24	53.3
- 36-45 ปี	7	15.6
- 46-55 ปี	7	15.6
- 56 ปีขึ้นไป	4	8.9

ตารางที่ 3 จำนวน และค่าร้อยละสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

สถานภาพและข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
5. ระดับการศึกษาสูงสุด		
- ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	12	26.7
- ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	31	68.9
- ปริญญาโท	2	4.4
- ปริญญาเอก	-	-
6. สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา		
- พลศึกษา	15	33.3
- วิทยาศาสตร์การกีฬา	2	4.4
- การจัดการ	6	13.3
- อื่นๆ (เช่น บัญชี นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ ฯลฯ)	22	48.9
7. ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน		
- กรุงเทพมหานคร	43	95.6
- ปทุมธานี	1	2.2
- อื่นๆ	1	2.2

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพภายในศูนย์กีฬา เป็นอาสาสมัครศูนย์กีฬา คิดเป็นร้อยละ 40 มีช่วงระยะเวลาการทำงานภายในศูนย์กีฬา 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.2 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.9 อายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.3 ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 68.9 สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาอื่นๆ นอกเหนือจากสาขาวิชาพลศึกษา วิทยาศาสตร์การกีฬา และการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 13.3 และพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 95.6

ตอนที่ 2 สภาพการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4 จำนวน และค่าร้อยละสภาพการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

สภาพการจัดการศูนย์กีฬา	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
1. วัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมให้แก่สมาชิก		
- เปิดให้บริการแบบอิสระตามความต้องการของสมาชิก	17	37.8
- ให้คำแนะนำในการออกกำลังกาย และกีฬา	36	80.0
- การสอนทักษะกีฬาขั้นพื้นฐาน	37	82.2
- การฝึกซ้อมและจัดการแข่งขันเพื่อคัดเลือกนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขัน	23	51.1
2. บุคคลที่ศูนย์กีฬามอบหมายในการจัดและดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาเพื่อให้บริการแก่สมาชิก		
- ข้าราชการหรือลูกจ้างของศูนย์กีฬา	29	64.4
- สมาชิกหรืออาสาสมัครที่มีความรู้ความสามารถ	37	82.2
- ว่าจ้างผู้ที่มีความรู้ความสามารถพิเศษเฉพาะด้านมาช่วยในการจัดกิจกรรม	19	42.2
- อื่นๆ	1	2.2
3. กิจกรรม/โครงการด้านการออกกำลังกายและกีฬาในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2554)		
- การแข่งขันกีฬาภายในของสมาชิกศูนย์กีฬา	39	86.7
- การส่งสมาชิกเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาภายนอกที่หน่วยงานอื่นๆ จัดแข่งขัน	32	71.7
- การฝึกนักกีฬาเพื่อเข้าร่วมแข่งขันในระดับชาติ	15	33.3
- การสอนทักษะกีฬาขั้นพื้นฐาน	39	86.7
- การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เช่น ไทเก๊ก, การเดินแอโรบิกเดินซ์	22	48.9
- อื่นๆ	-	-

ตารางที่ 4 จำนวน และค่าร้อยละสภาพการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

สภาพการจัดการศูนย์กีฬา	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
4. ช่วงเวลาในการสรุปผลการดำเนินงานด้านกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา		
- รายงานผลหลังเสร็จสิ้นโครงการในแต่ละโครงการ	30	66.7
- รายงานผลประจำเดือน	35	77.8
- รายงานผลการปฏิบัติงานทุกๆ 4 เดือน	10	22.2
- รายงานผลประจำปี	25	55.6
- อื่นๆ	-	-
5. การจัดตั้งชมรมภายในศูนย์กีฬา		
- มี	39	86.7
- ไม่มี	6	13.3
6. การจัดแข่งขันกีฬาภายในศูนย์กีฬา		
- มี	45	100.0
- ไม่มี	-	-
7. การส่งนักกีฬาไปแข่งขันกีฬาระหว่างศูนย์กีฬา		
- มี	35	77.8
- ไม่มี	10	22.2
8. งบประมาณที่ได้รับในการสนับสนุนเพื่อดำเนินงานภายในศูนย์กีฬา		
- เพียงพอ	18	40.0
- ไม่เพียงพอ	27	60.0
- ด้านการให้บริการ	8	17.8
- ด้านการเงิน	21	46.7
- ด้านบุคลากร	8	17.8
- ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	23	51.1
- ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	14	31.1

ตารางที่ 4 จำนวน และค่าร้อยละสภาพการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

สภาพการจัดการศูนย์กีฬา	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
9. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานกิจกรรมด้านการออกกำลังกายและกีฬา		
- เพียงพอ	25	55.6
- ไม่เพียงพอ	20	44.4
10. เครื่องแบบในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ		
- มี	22	48.9
- ไม่มี	23	51.1
11. การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2554)		
- มี	23	51.1
- ไม่มี	22	48.9
12. บริการให้เช่ายืมอุปกรณ์กีฬา		
- มี	13	28.9
- ไม่มี	32	71.1
13. การประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาให้แก่สมาชิก		
- เอกสารหรือสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ หนังสือพิมพ์	39	86.7
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิทยู โทรทัศน์	3	6.7
- สื่อบุคคลของศูนย์กีฬา	37	82.2
- อื่นๆ	2	4.4

ตารางที่ 4 จำนวน และค่าร้อยละสภาพการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

สภาพการจัดการศูนย์กีฬา	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
14. ศูนย์กีฬามีเว็บไซต์เป็นของตนเอง		
- มี	14	31.1
- ไม่มี	31	68.9

จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่า สภาพการจัดการศูนย์กีฬาส่วนใหญ่ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมให้แก่สมาชิกเพื่อการสอนทักษะกีฬาขั้นพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 82.2 โดยมอบหมายให้สมาชิกหรืออาสาสมัครที่มีความรู้ความสามารถจัดและดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา คิดเป็นร้อยละ 82.2 มีการจัดกิจกรรม/โครงการด้านการออกกำลังกายในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2554) คือการแข่งขันกีฬาภายในของสมาชิกศูนย์กีฬา และการสอนทักษะกีฬาขั้นพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 86.7 เท่ากัน มีการสรุปผลการดำเนินงานด้านกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาโดยการรายงานผลประจำเดือน คิดเป็นร้อยละ 77.8 มีการจัดตั้งชมรมกีฬา คิดเป็นร้อยละ 86.7 ทุกศูนย์กีฬามีการจัดแข่งขันกีฬาภายในศูนย์กีฬา มีการส่งนักกีฬาไปแข่งขันกีฬาระหว่างศูนย์กีฬา คิดเป็นร้อยละ 77.8 มีงบประมาณในการดำเนินงานภายในศูนย์กีฬาไม่เพียงพอในด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 51.1 มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานกิจกรรมด้านการออกกำลังกายและกีฬาเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 55.6 ผู้ให้บริการไม่มีเครื่องแบบในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 51.1 มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2554) คิดเป็นร้อยละ 51.1 ไม่มีบริการให้เช่า/ยืมอุปกรณ์กีฬา คิดเป็นร้อยละ 71.1 มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาผ่านทางเอกสารหรือสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 86.7 และไม่มีเว็บไซต์เป็นของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 68.9

ตอนที่ 3 ปัญหาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 5 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา โดยภาพรวม

ปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 45 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. ด้านการให้บริการ	2.39	0.78	น้อย
2. ด้านการเงิน	2.68	0.95	มาก
3. ด้านบุคลากร	2.19	0.80	น้อย
4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.22	0.88	น้อย
5. ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	2.32	0.83	น้อย
รวม	2.36	0.44	น้อย

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครของผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นด้านการเงินที่อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการ
จัดการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านการให้บริการ

ปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 45 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. ด้านการให้บริการ			
1. สมาชิกไม่ทราบรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับการสมัครสมาชิก	2.22	0.77	น้อย
2. การสมัครสมาชิกเกิดความล่าช้าเนื่องจากผู้สมัครไม่ได้เตรียมหลักฐานมาให้พร้อม	2.53	0.79	มาก
3. ผู้ใช้บริการไม่แสดงบัตรสมาชิกเพื่อยืนยันสิทธิ์ ในการเข้าใช้บริการภายในศูนย์กีฬา	2.33	0.80	น้อย
4. ศูนย์กีฬาไม่มีการจัดกิจกรรมและกีฬาเพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการ	2.49	1.06	น้อย
5. ศูนย์กีฬาจัดประเภทกิจกรรมและกีฬาให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าร่วมได้ทุกเพศทุกวัย	3.07	0.75	มาก
6. ศูนย์กีฬามีการจัดบริการกิจกรรมและกีฬาเพื่อนันทนาการ	2.76	0.71	มาก
7. กิจกรรมกีฬาที่ทางศูนย์กีฬาเปิดสอนมีผู้มาสมัครเรียนน้อย	2.38	0.75	น้อย
8. ผู้ใช้บริการไม่สนใจในการเข้าร่วมชมรมกีฬาต่างๆ	2.22	0.77	น้อย
9. การจัดการแข่งขันกีฬาไม่สามารถจัดการวางแผนการจัดการแข่งขันไว้ล่วงหน้าได้แน่นอน	2.04	0.71	น้อย
10. มีผู้เข้าร่วมแข่งขันกีฬาที่ศูนย์กีฬาจัดขึ้นน้อย	2.11	0.71	น้อย

ตารางที่ 6 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการ
จัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านการให้บริการ (ต่อ)

ปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 45 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
1. ด้านการให้บริการ			
11. ผู้ใช้บริการไม่ได้รับการคัดเลือกตาม ความสามารถในการส่งตัวเข้าแข่งขัน กีฬาระหว่างศูนย์กีฬา	2.20	0.76	น้อย
12. การจัดการเข้าช่วยเหลือผู้ประสบ อุบัติเหตุจากการออกกำลังกายหรือ เล่นกีฬาภายในศูนย์กีฬาสามารถทำได้ ทันที่	2.62	0.72	มาก
13. มีทรัพย์สินภายในศูนย์กีฬาสูญหาย บ่อยครั้ง	2.51	0.84	มาก
14. ศูนย์กีฬาไม่ได้จัดทำประเมินผล ความต้องการของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา	2.00	0.77	น้อย
รวม	2.39	0.38	น้อย

จากตารางที่ 6 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา
กรุงเทพมหานครของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมมีปัญหายุ่งในระดับน้อย และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยมี 9 ข้อ และข้อที่มีความคิดเห็นอยู่
ในระดับมากมี 5 ข้อ

ตารางที่ 7 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการ
จัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านการเงิน

ปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 45 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
2. ด้านการเงิน			
1. เงินสนับสนุนจากทางกรุงเทพมหานคร มีไม่เพียงพอ	2.76	0.91	มาก
2. เงินสนับสนุนในการเข้าร่วมแข่งขันให้ แต่ละกิจกรรมกีฬาไม่เพียงพอ	2.58	0.81	มาก
3. เงินสนับสนุนในการซ่อมบำรุง และปรับปรุงอาคารภายในศูนย์กีฬา ไม่เพียงพอ	2.84	0.95	มาก
4. เงินสนับสนุนในการซ่อมบำรุง และปรับปรุงสนามภายในศูนย์กีฬา ไม่เพียงพอ	2.78	1.00	มาก
5. เงินสนับสนุนในการซ่อมบำรุง และดูแลรักษาอุปกรณ์กีฬาไม่เพียงพอ	2.76	0.93	มาก
6. ชมรมกีฬาไม่ได้ทำการขอเงินสนับสนุน จากองค์กรธุรกิจ	2.64	0.93	มาก
7. ในการจัดการแข่งขันกีฬาของศูนย์กีฬา ไม่มีเงินสนับสนุนจากองค์กรธุรกิจต่างๆ	2.56	1.04	มาก
8. ไม่มีการจัดตั้งงบประมาณสำหรับค่า รักษาพยาบาลในกรณีผู้ใช้บริการได้รับ อุบัติเหตุจากกิจกรรมภายในศูนย์กีฬา	2.76	1.00	มาก

ตารางที่ 7 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการ
จัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านการเงิน (ต่อ)

ปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 45 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
2. ด้านการเงิน			
9. ผู้ให้บริการของศูนย์กีฬา ได้รับค่าตอบแทนน้อย	2.87	1.01	มาก
10. ผลการรายงานค่าใช้จ่ายประจำปี ไม่ได้รับการเปิดเผย	2.24	0.93	น้อย
รวม	2.68	0.72	มาก

จากตารางที่ 7 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา
กรุงเทพมหานครของผู้ให้บริการ ด้านการเงิน โดยภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อที่ว่า ผลการ
รายงานค่าใช้จ่ายประจำปีไม่ได้รับการเปิดเผยที่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 8 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการ
จัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านบุคลากร

ปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 45 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
3. ด้านบุคลากร			
1. ผู้ให้บริการไม่ได้ว่าจ้างผู้ที่มี ความสามารถตามชนิดกีฬานั้นๆ มาให้บริการ	2.22	0.74	น้อย
2. ศูนย์กีฬาขาดการปฐมนิเทศ ให้กับผู้ให้บริการภายในศูนย์กีฬา	2.29	0.66	น้อย

ตารางที่ 8 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการ
จัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านบุคลากร (ต่อ)

ปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 45 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
3. ด้านบุคลากร			
3. ผู้ให้บริการขาดความรู้ความสามารถ ในการทำงาน	2.02	0.69	น้อย
4. ผู้ให้บริการขาดประสบการณ์ ในการทำงาน	1.93	0.84	น้อย
5. ผู้ให้บริการไม่สามารถให้ความรู้ และข้อมูลต่างๆ ของศูนย์กีฬาได้	1.89	0.83	น้อย
6. ผู้ให้บริการไม่ได้รับการอบรม เพื่อพัฒนาความสามารถ	2.27	0.78	น้อย
7. เกิดอุปสรรคในการประสานงาน ระหว่างฝ่ายต่างๆ ภายในศูนย์กีฬา	1.98	0.62	น้อย
8. ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการ ของหัวหน้าศูนย์กีฬา	2.33	0.93	น้อย
9. ผู้ให้บริการเริ่ม-เลิกงานไม่ตรงเวลา ที่ศูนย์กีฬากำหนด	2.07	0.78	น้อย
10. มีการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ ภายในศูนย์กีฬาบ่อยครั้ง	1.98	0.69	น้อย
11. ผู้ให้บริการไม่ได้รับการบำรุงขวัญ และให้กำลังใจในการทำงาน	2.51	0.82	มาก
12. ผู้ให้บริการไม่ได้รับสวัสดิการต่างๆ และขาดแรงจูงใจในการทำงาน	2.53	0.89	มาก

ตารางที่ 8 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการ
จัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านบุคลากร (ต่อ)

ปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 45 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
3. ด้านบุคลากร			
13. การเลื่อนขึ้นเงินเดือนให้กับผู้ให้บริการ ของศูนย์กีฬาขาดความยุติธรรม	2.51	0.94	มาก
14. ศูนย์กีฬาไม่มีการประเมินผล การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายใน ศูนย์กีฬา	2.16	0.88	น้อย
รวม	2.19	0.50	น้อย

จากตารางที่ 8 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา
กรุงเทพมหานครของผู้ให้บริการ ด้านบุคลากร โดยภาพรวมมีปัญหาคืออยู่ในระดับน้อย และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นข้อที่ว่า ผู้
ให้บริการไม่ได้รับการบำรุงขวัญและให้กำลังใจในการทำงาน ผู้ให้บริการไม่ได้รับสวัสดิการต่างๆ
และขาดแรงจูงใจในการทำงาน และการเลื่อนขึ้นเงินเดือนให้กับผู้ให้บริการของศูนย์กีฬาขาดความ
ยุติธรรมที่มีปัญหาคืออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 9 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการ
จัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์
และสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 45 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ตั้งไม่มีความเหมาะสม เช่น สถานที่ตั้งอยู่ห่างไกลจากชุมชน	1.87	0.82	น้อย
2. ไม่มีบริการรถรับ-ส่ง เข้ามาภายในศูนย์กีฬา	2.60	1.05	มาก
3. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ต่อความต้องการ	2.33	1.00	น้อย
4. ไม่มีร้านค้าจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มภายในศูนย์กีฬา และบริเวณใกล้เคียง	2.51	0.94	มาก
5. ภายในศูนย์กีฬาไม่มีบริการ ตู้น้ำดื่มแก่ผู้ใช้บริการ	2.91	0.79	มาก
6. บริเวณโดยรอบของศูนย์กีฬา ขาดความสะอาดเรียบร้อย	1.98	0.87	น้อย
7. สำนักงานที่ให้บริการ ไม่สะอาดเรียบร้อย	1.73	0.78	น้อย
8. ศูนย์กีฬาไม่ได้จัดทำระบบตาราง การทำความสะอาดศูนย์กีฬา ให้สอดคล้องกับการใช้งาน	1.96	0.82	น้อย
9. ห้องน้ำและห้องส้วมไม่สะอาด	2.04	0.82	น้อย
10. ห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย ไม่สะอาด	2.07	0.89	น้อย
11. สนามกีฬาไม่มีมาตรฐาน	1.96	0.82	น้อย

ตารางที่ 9 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการ
จัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์
และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 45 คน		ระดับความ คิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก			
12. สนามกีฬาไม่เพียงพอ ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.49	0.82	น้อย
13. อุปกรณ์กีฬาชำรุด	2.60	0.89	มาก
14. อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.42	0.97	น้อย
15. ตู้ล็อกเกอร์ไม่ปลอดภัย เช่น ตู้ล็อกเกอร์ไม่มีที่คล้องกุญแจ	2.04	0.85	น้อย
16. ตู้ล็อกเกอร์ไม่เพียงพอ ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.04	0.98	น้อย
รวม	2.22	0.55	น้อย

จากตารางที่ 9 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา
กรุงเทพมหานครของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก โดย
ภาพรวมมีปัญหายุ่งในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ใน
ระดับน้อยมี 12 ข้อ และข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมี 4 ข้อ ได้แก่ข้อที่ว่า ไม่มีบริการรถรับ-ส่ง
เข้ามาภายในศูนย์กีฬา ไม่มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มภายในศูนย์กีฬาและบริเวณ
ใกล้เคียง ภายในศูนย์กีฬาไม่มีบริการตู้น้ำดื่มแก่ผู้ให้บริการ และอุปกรณ์กีฬาชำรุด

ตารางที่ 10 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ด้านการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์

ปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 45 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
5. ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์			
1. ศูนย์กีฬาไม่มีการโฆษณากิจกรรมของศูนย์กีฬาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ	2.62	0.94	มาก
2. ศูนย์กีฬาไม่มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของศูนย์กีฬาผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ ไปสเตอร์ บิลบอร์ด ฯลฯ	2.22	0.90	น้อย
3. ศูนย์กีฬาไม่มีการกระจายข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาในการจัดกิจกรรมตามจุดต่างๆที่สำคัญของชุมชน	2.51	0.79	มาก
4. ศูนย์กีฬาไม่มีการปรับปรุงเนื้อหาภายในสื่อต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน	2.27	0.78	น้อย
5. ศูนย์กีฬาไม่มีการปรับปรุงข้อมูลและข่าวสารภายในองค์กรเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่เป็นปัจจุบัน	2.18	0.83	น้อย
6. เนื้อหาและข้อมูลของศูนย์กีฬาในสื่อต่างๆ ไม่สอดคล้องกัน	2.13	0.73	น้อย
รวม	2.32	0.69	น้อย

จากตารางที่ 10 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครของผู้ให้บริการ ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นข้อที่ว่า ศูนย์กีฬาไม่มีการโฆษณากิจกรรมของศูนย์กีฬาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ

อินเทอร์เน็ต ฯลฯ และข้อที่ว่า ศูนย์กีฬาไม่มีการกระจายข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาในการจัดกิจกรรมตามจุดต่างๆ ที่สำคัญของชุมชนที่อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

1. ด้านการให้บริการ

- จัดกิจกรรมเพิ่มเติมให้มีความหลากหลาย เหมาะสมกับเวลาส่วนใหญ่ที่สมาชิกเข้ามาใช้บริการ และตรงตามความต้องการของสมาชิก (8)
- มีบริการที่ทันสมัย และรวดเร็ว (5)
- มีบริการตรวจสุขภาพ และประเมินผล (3)
- พัฒนาการบริการให้มีมาตรฐานใกล้เคียงหรือเทียบเท่าเอกชน สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องผ่านขั้นตอนที่ซับซ้อน (1)

2. ด้านการเงิน

- ขอสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนาและซ่อมแซมอุปกรณ์ (17)
- เพิ่มค่าตอบแทน และสวัสดิการให้อาสาสมัคร และลูกจ้างตามค่าแรงขั้นต่ำที่รัฐบาลกำหนด (11)
- ให้ศูนย์กีฬามีอำนาจในการบริหารจัดการด้วยตนเองในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ สถานที่ และการจัดซื้อต่างๆ (1)
- จัดงบประมาณในการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้เพียงพอ (1)

3. ด้านบุคลากร

- จัดอบรม สัมมนา หรือการศึกษาดูงานให้กับบุคลากร เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง (14)
- จัดหาบุคลากรให้เพียงพอต่อความต้องการของสมาชิก หรือมีครบทุกประเภทกีฬาที่มีให้บริการ เพื่อการดูแลสมาชิกได้อย่างทั่วถึง (8)
- จัดหาบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้าน หรือมีความเชี่ยวชาญในการจัดกิจกรรม (5)
- ให้ความสำคัญกับการบำรุงขวัญกำลังใจและดูแลสวัสดิการ เพื่อเป็นแรงสนับสนุนในการทำงานของบุคลากร (2)

4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

- เพิ่มเติมอุปกรณ์กีฬาให้ครบถ้วนในด้านพื้นฐาน และตรงตามความต้องการของสมาชิก (12)

- ปรับปรุงอุปกรณ์กีฬาให้ทันสมัย มีมาตรฐานสากล (7)
- ซ่อมแซมอุปกรณ์ให้มีความปลอดภัย และพร้อมใช้งานตลอดเวลา (5)
- ติดป้ายทางเข้าศูนย์กีฬาให้ใหญ่ และมากขึ้น (2)
- ซ่อมแซมอาคาร และสิ่งปลูกสร้างที่ทรุดโทรม (2)
- ปรับพื้นที่ภายในศูนย์กีฬาที่ทึบว้างให้เกิดประโยชน์ (1)
- มีบริการร้านค้าและเครื่องดื่ม (1)
- มีตู้ล็อกเกอร์บริการแก่สมาชิก เพื่อป้องกันทรัพย์สินมีค่าสูญหาย (1)

5. ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

- การประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย มีแต่แผ่นพับแนะนำเท่านั้น ควรเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายในสื่อต่างๆ (11)
- มีการทำเว็บไซต์ หรือเฟซบุ๊กของศูนย์กีฬา (5)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 11 จำนวน และค่าร้อยละสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพและข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
1. สถานภาพการเป็นสมาชิก		
- เป็นสมาชิก	319	79.8
- ไม่เป็นสมาชิก	81	20.3
2. เพศ		
- ชาย	239	59.8
- หญิง	161	40.3
3. อายุ		
- ต่ำกว่า 18 ปี	77	19.3
- 18-25 ปี	87	21.8
- 26-35 ปี	67	16.8
- 36-45 ปี	96	24.0
- 46-55 ปี	50	12.5
- 56 ปีขึ้นไป	23	5.8
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
- ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	191	47.8
- ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	179	44.8
- ปริญญาโท	29	7.3
- ปริญญาเอก	1	.3

ตารางที่ 11 จำนวน และค่าร้อยละสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

สถานภาพและข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
5. อาชีพ		
- นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	144	36.0
- ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	49	12.3
- พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	105	26.3
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	66	16.5
- อื่นๆ	36	9.0
6. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 10,000 บาท	177	44.3
- 10,001 – 15,000 บาท	75	18.8
- 15,001 – 20,000 บาท	52	13.0
- 20,001 – 25,000 บาท	44	11.0
- 25,000 บาทขึ้นไป	52	13.0
7. สิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับการสมัครเป็นสมาชิกของศูนย์กีฬา		
- ไม่ทราบสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ	121	30.3
- ทราบสิทธิประโยชน์	279	69.8
- บัตรประจำตัวสมาชิก	236	59.0
- สามารถเข้าร่วมกิจกรรมทุกชนิดของทางศูนย์กีฬา	218	54.5
- สามารถใช้สนามกีฬาได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	167	41.8
- สามารถใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	155	38.8
- ประกันชีวิตในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุจากการออกกำลังกายและเล่นกีฬาภายในศูนย์กีฬา	-	-
- อื่นๆ	2	.5

ตารางที่ 11 จำนวน และค่าร้อยละสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

สถานภาพและข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
8. วันที่เข้าใช้บริการศูนย์กีฬา		
- จันทร์ – ศุกร์	199	49.8
- เสาร์ – อาทิตย์	33	8.3
- วันหยุดนักขัตฤกษ์	2	.5
- ทุกวัน	122	30.5
- อื่นๆ	44	11.0
9. ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการศูนย์กีฬา		
- ก่อนเวลา 8.30 น.	23	5.8
- 8.30 - 12.00 น.	6	1.5
- 12.00 - 15.30 น.	17	4.3
- 15.30 - 18.00 น.	217	54.3
- ตั้งแต่ 18.30 เป็นต้นไป	137	34.3
10. วัตถุประสงค์ที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์กีฬา		
- เพื่อการออกกำลังกายทั่วไป	348	87.0
- เพื่อร่วมกิจกรรมนันทนาการ	51	12.8
- เพื่อพัฒนาทักษะกีฬาขั้นพื้นฐาน	78	19.5
- เพื่อฝึกซ้อมกีฬาสำหรับการแข่งขัน	67	16.8
- อื่นๆ	14	3.5
11. เหตุผลในการเลือกใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งนี้		
- ค่าบริการราคาถูก	242	60.5
- เดินทางสะดวก	332	83.0
- มีสภาพแวดล้อมที่ดี เหมาะแก่การออกกำลังกาย และพักผ่อนหย่อนใจ	224	56.0
- มีการบริการที่ดีกว่าศูนย์กีฬาอื่น	61	15.3
- อื่นๆ	5	1.3

ตารางที่ 11 จำนวน และค่าร้อยละสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

สถานภาพและข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
12. ทราบ/รู้จัก ศูนย์กีฬาที่ใช้บริการจากแหล่งข้อมูล		
- ด้วยตนเอง เนื่องจากมีที่พักอาศัยอยู่ใกล้เคียง	246	61.5
- จากการประชาสัมพันธ์โดยสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต นิตยสาร เป็นต้น	28	7.0
- เพื่อน คนรู้จัก ชักชวนให้มาใช้บริการ	225	56.3
- อื่นๆ	2	.5

จากตารางที่ 11 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสมาชิกของศูนย์กีฬา คิดเป็นร้อยละ 79.8 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.8 มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.0 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.8 เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.3 ผู้เข้ามาใช้บริการทราบสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการสมัครเป็นสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 69.8 โดยทราบว่า จะได้รับบัตรประจำตัวสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 59.0 วันที่เข้ามาใช้บริการคือวันจันทร์ – ศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 49.8 ในช่วงเวลา 15.30 – 18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 54.3 วัตถุประสงค์ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬา คือเพื่อการออกกำลังกายทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 87.0 เหตุผลที่เลือกใช้บริการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร 3 อันดับแรก คือ เดินทางสะดวก คิดเป็นร้อยละ 83.0 ค่าบริการราคาถูก คิดเป็นร้อยละ 60.5 และมีสภาพแวดล้อมที่ดี เหมาะแก่การออกกำลังกาย และพักผ่อนหย่อนใจ คิดเป็นร้อยละ 56.0 ผู้ใช้บริการรู้จักศูนย์กีฬาด้วยตนเอง เนื่องจากมีที่พักอาศัยอยู่ใกล้เคียง คิดเป็นร้อยละ 61.5

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 12 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา โดยภาพรวม

ความพึงพอใจ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. ด้านการให้บริการ	2.65	0.74	มาก
2. ด้านการเงิน	3.08	0.76	มาก
3. ด้านบุคลากร	2.44	0.80	น้อย
4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.35	0.77	น้อย
5. ด้านการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์	1.85	0.71	น้อย
รวม	2.47	0.32	น้อย

จากตารางที่ 12 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นด้านการให้บริการ และด้านการเงินที่อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 13 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ด้านการให้บริการ

ความพึงพอใจ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน		ระดับความ พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
1. ด้านการให้บริการ			
1. ระเบียบและขั้นตอนในการสมัครสมาชิก	2.97	0.68	มาก
2. การเตรียมเอกสารประกอบการสมัครสมาชิก	2.44	0.81	น้อย
3. ช่วงระยะเวลาในการเปิด-ปิดให้บริการ	2.61	0.85	มาก
4. ขั้นตอนในการดำเนินการจองสนาม เช่น สนามเทนนิส สนามแบดมินตัน ฯลฯ	2.41	0.73	น้อย
5. กิจกรรมการออกกำลังกาย/เล่นกีฬาที่ ศูนย์กีฬาจัดบริการมีความหลากหลาย	2.89	0.71	มาก
6. การดำเนินการจัดการเรียนการสอน กีฬา/กิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามความต้องการของสมาชิก	2.68	0.67	มาก
7. ขั้นตอนการดำเนินงานขอเข้าร่วมเป็นสมาชิกชมรมกีฬา	2.69	0.71	มาก
8. การดำเนินการจัดการแข่งขันของศูนย์กีฬา	2.51	0.72	มาก

ตารางที่ 13 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ด้านการให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. ด้านการให้บริการ			
9. การจัดการแข่งขันสำหรับสมาชิกระหว่างศูนย์กีฬาในกรุงเทพมหานคร	2.43	0.75	น้อย
10. มีการจัดเวรยามตรวจสอบดูแลความปลอดภัยบริเวณโดยรอบของศูนย์กีฬา	2.90	0.80	มาก
รวม	2.65	0.41	มาก

จากตารางที่ 13 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อที่ว่า การเตรียมเอกสารประกอบการสมัครสมาชิก ขั้นตอนในการดำเนินการจองสนาม เช่น สนามเทนนิส สนามแบดมินตัน ฯลฯ และการจัดการแข่งขันสำหรับสมาชิกระหว่างศูนย์กีฬาในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 14 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ด้านการเงิน

ความพึงพอใจ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
2. ด้านการเงิน			
1. การกำหนดค่าสมัครสมาชิก			
มีความเหมาะสม	3.24	0.71	มาก
2. การกำหนดค่าใช้บริการสนาม			
และ/หรือสระว่ายน้ำมีความเหมาะสม	2.92	0.80	มาก
รวม	3.08	0.65	มาก

จากตารางที่ 14 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ด้านการเงิน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 15 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
3. ด้านบุคลากร			
1. จำนวนของผู้ให้บริการเพียงพอต่อ			
ความต้องการของผู้เข้ารับบริการ	2.76	0.74	มาก
2. ผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้			
คำแนะนำด้านการออกกำลังกาย			
และกีฬาแก่ผู้ใช้บริการ	2.62	0.77	มาก

ตารางที่ 15 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ด้านบุคลากร (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
3. ด้านบุคลากร			
3. ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลด้านการบริการต่างๆของศูนย์กีฬาแก่ผู้ใช้บริการได้	2.65	0.73	มาก
4. ผู้ให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของศูนย์กีฬาด้วยน้ำเสียง และท่าทีที่ยิ้มแย้มแจ่มใสทุกครั้ง	2.05	0.95	น้อย
5. ผู้ให้บริการของศูนย์กีฬามีอัธยาศัยที่ดี	2.11	0.96	น้อย
6. ผู้ให้บริการของศูนย์กีฬามีการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการตลอดเวลา	1.96	0.90	น้อย
7. การแต่งกายของผู้ให้บริการในช่วงเวลาทำการมีความเรียบร้อยทุกครั้ง	2.49	0.68	น้อย
8. ผู้ให้บริการเริ่ม-เลิกงานตรงตามเวลา	2.90	0.66	มาก
รวม	2.44	0.48	น้อย

จากตารางที่ 15 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ด้านบุคลากร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยมี 4 ข้อ และข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมี 4 ข้อ

ตารางที่ 16 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน		ระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ศูนย์กีฬาตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม	3.25	0.63	มาก
2. การเดินทางไปใช้บริการของศูนย์กีฬา มีความสะดวก	3.11	0.65	มาก
3. ที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.44	0.81	น้อย
4. มีการให้บริการร้านค้าและเครื่องดื่มภายในศูนย์กีฬา	1.40	0.70	น้อยที่สุด
5. ศูนย์กีฬาให้บริการตู้น้ำดื่มให้กับผู้ใช้บริการ	1.54	0.81	น้อย
6. สำนักงาน อาคาร สนาม และบริเวณโดยรอบของศูนย์กีฬา มีความสะอาด	2.43	0.80	น้อย
7. มีการจัดตารางทำความสะอาดศูนย์กีฬาอย่างเหมาะสม	2.44	0.73	น้อย
8. ห้องน้ำ ห้องส้วมและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายมีความสะอาด	2.43	0.79	น้อย
9. สนามกีฬาของศูนย์กีฬา มีมาตรฐาน	2.76	0.74	มาก
10. สนามกีฬาเพียงพอต่อการให้บริการ	2.47	0.77	น้อย
11. วัสดุอุปกรณ์กีฬาของศูนย์กีฬา มีมาตรฐาน	2.17	0.86	น้อย
12. วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.40	0.74	น้อย

ตารางที่ 16 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน		ระดับความ พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก			
13. ตู้ลิฟต์คอกเกอร์ที่เปิดให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการมีความปลอดภัย	2.37	0.84	น้อย
14. ตู้ลิฟต์คอกเกอร์มีเพียงพอต่อความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	1.71	0.92	น้อย
รวม	2.35	0.39	น้อย

จากตารางที่ 16 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยมี 10 ข้อ ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมี 3 ข้อ และข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือข้อที่ว่า มีการให้บริการร้านค้าและเครื่องดื่มภายในศูนย์กีฬา

ตารางที่ 17 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์
กีฬากรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน		ระดับความ พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
5. ด้านการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์			
1. การให้บริการข้อมูลและข่าวสารของ ศูนย์กีฬาผ่านสื่อโฆษณา เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ มีความเหมาะสม	1.47	0.72	น้อยที่สุด
2. การให้บริการข้อมูลและข่าวสารของ ศูนย์กีฬาผ่านทาง การประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ บิลบอร์ด ฯลฯ มีความเหมาะสม	2.15	0.74	น้อย
3. การให้บริการข้อมูลและข่าวสารของ ศูนย์กีฬาในชุมชนโดยรอบ มีความเหมาะสม	1.40	0.56	น้อยที่สุด
4. มีการปรับปรุงข้อมูลและข่าวสารเพื่อ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมภายใน องค์กรที่เป็นปัจจุบัน	2.04	0.77	น้อย
5. เนื้อหาและข้อมูลของศูนย์กีฬา ในสื่อต่างๆ สอดคล้องกัน	2.20	0.76	น้อย
รวม	1.85	0.53	น้อย

จากตารางที่ 17 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร
ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ด้านการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่
ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นข้อ
ที่ว่า การให้บริการข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาผ่านสื่อโฆษณา เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต
 ฯลฯ มีความเหมาะสม และข้อที่ว่า การให้บริการข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาในชุมชนโดยรอบ
มีความเหมาะสมที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์กีฬา
กรุงเทพมหานคร

1. ด้านการให้บริการ

- ควรให้เป็นระเบียบแบบแผน/ชัดเจนมากกว่านี้ (5)
- อยากให้มีกิจกรรมทางการกีฬาที่หลากหลายกว่านี้ (2)
- ควรมีการพัฒนาทางด้านการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ (1)
- อยากให้มีการปล่อยสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (1)
- สามารถโทรจองสนามผ่านทางโทรศัพท์ได้ (1)
- เปิดบริการเข้าไป (1)
- ขยายเวลาเปิดถึง 22.00 น. (1)
- ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกีฬามากขึ้น (1)
- มีสัญญาณบอกเวลาเมื่อครบชั่วโมงการใช้งาน (1)
- จัดให้มีตู้/กล่อง แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะได้ให้คำแนะนำไปปรับปรุงในทิศทางที่ดีขึ้น (1)
- ควรมีการแบ่งสัดส่วนการใช้งานของนักกีฬาในการฝึกซ้อม และในส่วนของผู้ใช้สนามทั่วไปอย่างชัดเจน (1)

2. ด้านการเงิน

- ค่าบริการถูก ยินดีจ่ายค่าบริการให้มากกว่านี้ เพื่อการนำเงินไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ (13)
- ไม่ทราบรายรับรายจ่ายของศูนย์กีฬา (2)
- อยากให้มีเงินสนับสนุนศูนย์กีฬาจากเอกชน (1)
- อยากให้มีเงินสนับสนุนให้กับนักกีฬา (1)

3. ด้านบุคลากร

- พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาวาจาส่อไม่สุภาพ (23)
- อยากให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกกำลังกาย (10)
- การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ควรมีเครื่องแบบแยกความแตกต่างจากบุคคลอื่นอย่างชัดเจน (10)
- เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อที่จะสามารถดูแล และเอาใจใส่ผู้ให้บริการได้อย่างทั่วถึง (5)

- แม่บ้านกิริยาไม่ค่อยดี ต้องดูแลแม่บ้านให้ได้รับการอบรมก่อนที่จะเข้าปฏิบัติงาน(2)
 - เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่สามารถให้ข้อมูลของกิจกรรม หรือข้อมูลทั่วไปได้ (1)
4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- อุปกรณ์ชำรุด แล้วไม่ได้รับการซ่อมบำรุงเป็นเวลานาน (27)
 - จัดอุปกรณ์กีฬาและเครื่องออกกำลังกายให้มากกว่านี้ เนื่องจากไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (21)
 - ควรมีตู้น้ำดื่มบริการให้กับสมาชิก (17)
 - ห้องน้ำไม่สะอาด และชำรุด (10)
 - เพิ่มจำนวนสนามกีฬาให้มากกว่านี้ (9)
 - ควรมีร้านค้า และเครื่องดื่มภายในศูนย์กีฬา (5)
 - จัดให้มีอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน (4)
 - ปรับทัศนียภาพภายในศูนย์กีฬา และเพิ่มสถานที่นั่งรอ (4)
 - ปรับปรุงซ่อมแซมสนามกีฬาให้พร้อมใช้งาน (2)
 - ดูแลด้านความปลอดภัยของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น กระชกแตก หลอดไฟขาด เป็นต้น (2)
 - ปรับปรุงซ่อมแซมอาคารที่ทรุดโทรม (1)
 - เพิ่มจำนวนห้องน้ำ และห้องแต่งตัว (1)
 - ดูแลด้านความสะอาดพื้นที่บริเวณโดยรอบศูนย์กีฬา (1)
 - ที่จอดรถไม่เพียงพอ (1)
 - เพิ่มแสงสว่างโดยรอบศูนย์กีฬา (1)
5. ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้มากกว่านี้ (43)
 - ควรมีการปรับปรุงบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของศูนย์กีฬาให้เป็นปัจจุบัน (17)
 - ไม่เคยได้รับข่าวสารใดๆ เลย (9)
 - ไม่เคยมีโฆษณาใดๆ ให้เห็นในชุมชน (3)

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า “ที” ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ
ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง
โดยภาพรวม

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t	p
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
1. ด้านการให้บริการ	2.65	0.41	2.65	0.42	0.03	0.97
2. ด้านการเงิน	3.06	0.66	3.09	0.65	-0.38	0.71
3. ด้านบุคลากร	2.45	0.49	2.43	0.47	0.48	0.64
4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.37	0.37	2.32	0.41	0.46	0.65
5. ด้านการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์	1.86	0.51	1.84	0.55	0.46	0.65
รวม	2.48	0.33	2.47	0.32	0.65	0.52

p > .05

จากตารางที่ 18 จะเห็นได้ว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครระหว่าง
เพศชายกับเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า “ที” ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ด้านการให้บริการ

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t	p
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
1. ด้านการให้บริการ						
1. ระเบียบและขั้นตอนในการสมัครสมาชิก	2.99	0.65	2.94	0.74	0.71	0.48
2. การเตรียมเอกสารประกอบการสมัครสมาชิก	2.39	0.81	2.52	0.80	-1.49	0.14
3. ช่วงระยะเวลาในการเปิด-ปิดให้บริการ	2.54	0.86	2.71	0.82	-1.96	0.05*
4. ขั้นตอนในการดำเนินการจองสนาม เช่น สนามเทนนิส สนามแบดมินตัน ฯลฯ	2.40	0.73	2.42	0.74	-0.25	0.80
5. กิจกรรมการออกกำลังกาย/เล่นกีฬา ที่ศูนย์กีฬาจัดบริการ มีความหลากหลาย	2.94	0.67	2.80	0.76	1.91	0.06
6. การดำเนินการจัดการเรียนการสอนกีฬา/กิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามความต้องการของสมาชิก	2.65	0.66	2.72	0.69	-0.99	0.32

* $p \leq .05$

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า “ที” ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ด้านการให้บริการ (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t	p
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
1. ด้านการให้บริการ						
7. ขั้นตอนการดำเนินงานขอเข้า ร่วมเป็นสมาชิกชมรมกีฬา	2.67	0.70	2.70	0.73	-0.39	0.70
8. การดำเนินการจัดการแข่งขัน ของศูนย์กีฬา	2.54	0.67	2.45	0.78	1.20	0.23
9. การจัดการแข่งขันสำหรับ สมาชิกระหว่างศูนย์กีฬา ในกรุงเทพมหานคร	2.46	0.74	2.39	0.75	0.85	0.40
10. มีการจัดเวรยามตรวจสอบ ดูแลความปลอดภัยบริเวณ โดยรอบของศูนย์กีฬา	2.92	0.83	2.85	0.77	0.90	0.37
รวม	2.65	0.41	2.65	0.42	0.03	0.97

p > .05

จากตารางที่ 19 จะเห็นได้ว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครระหว่างเพศชายกับเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในข้อที่ว่า “ช่วงระยะเวลาในการเปิด-ปิดให้บริการ” ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า “ที” ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ด้านการเงิน

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t	p
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
2. ด้านการเงิน						
1. การกำหนดค่าสมัครสมาชิก						
มีความเหมาะสม	3.25	0.71	3.21	0.70	0.55	0.58
2. การกำหนดค่าใช้บริการสนาม						
และ/หรือสระว่ายน้ำมีความเหมาะสม	2.88	0.80	2.97	0.80	-1.10	0.27
รวม	3.06	0.66	3.09	0.65	-0.38	0.71

p > .05

จากตารางที่ 20 จะเห็นได้ว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครระหว่างเพศชายกับเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในด้านการเงินไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า “ที” ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ
ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง
ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t	p
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
3. ด้านบุคลากร						
1. จำนวนของผู้ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการ	2.76	0.74	2.75	0.73	0.08	0.94
2. ผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้คำแนะนำด้านการออกกำลังกายและกีฬาแก่ผู้ใช้บริการ	2.61	0.80	2.63	0.73	-0.34	0.73
3. ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลด้านการบริการต่างๆ ของศูนย์กีฬาแก่ผู้ใช้บริการได้	2.62	0.74	2.70	0.71	-1.03	0.30
4. ผู้ให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของศูนย์กีฬาด้วยน้ำเสียง และท่าทีที่ยิ้มแย้มแจ่มใสทุกครั้ง	2.10	0.95	1.98	0.94	1.30	0.19
5. ผู้ให้บริการของศูนย์กีฬามีอัตราค่าที่ดี	2.10	0.98	2.12	0.95	-0.14	0.89

p > .05

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า “ที” ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ด้านบุคลากร (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t	p
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
3. ด้านบุคลากร						
6. ผู้ให้บริการของศูนย์กีฬามีการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการตลอดเวลา	2.00	0.93	1.91	0.88	0.90	0.37
7. การแต่งกายของผู้ให้บริการในช่วงเวลาทำการมีความเรียบร้อยทุกครั้ง	2.51	0.70	2.45	0.65	0.76	0.45
8. ผู้ให้บริการเริ่ม-เลิกงานตรงตามเวลา	2.91	0.68	2.88	0.63	0.54	0.59
รวม	2.45	0.49	2.43	0.47	0.48	0.64

$p > .05$

จากตารางที่ 21 จะเห็นได้ว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครระหว่างเพศชายกับเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า “ที” ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t	p
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. ศูนย์กีฬาตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม	3.28	0.62	3.22	0.64	0.95	0.34
2. การเดินทางไปใช้บริการของศูนย์กีฬาที่มีความสะดวก	3.10	0.62	3.11	0.70	-0.02	0.99
3. ที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.50	0.80	2.35	0.81	1.88	0.06
4. มีการให้บริการร้านค้าและเครื่องดื่มภายในศูนย์กีฬา	1.45	0.74	1.32	0.63	1.88	0.06
5. ศูนย์กีฬาให้บริการตู้น้ำดื่มให้กับผู้ใช้บริการ	1.51	0.77	1.57	0.86	-0.69	0.49
6. สำนักงาน อาคาร สนาม และบริเวณโดยรอบของศูนย์กีฬา มีความสะอาด	2.45	0.74	2.41	0.89	0.45	0.66

p > .05

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า “ที” ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t	p
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก						
7. มีการจัดตารางทำความสะอาด						
ศูนย์กีฬาอย่างเหมาะสม	2.44	0.72	2.45	0.74	-0.11	0.92
8. ห้องน้ำ ห้องส้วมและ						
ห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย						
มีความสะอาด	2.50	0.80	2.31	0.78	2.38	0.02*
9. สนามกีฬาของศูนย์กีฬามี						
มาตรฐาน	2.77	0.74	2.76	0.74	0.11	0.92
10. สนามกีฬาเพียงพอต่อการ						
ให้บริการ	2.48	0.77	2.46	0.78	0.22	0.83
11. วัสดุอุปกรณ์กีฬาของศูนย์						
กีฬามีมาตรฐาน	2.15	0.86	2.20	0.86	-0.60	0.55
12. วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการมี						
เพียงพอต่อความต้องการของ						
ผู้ใช้บริการ	2.39	0.74	2.41	0.75	-0.28	0.78

* $p \leq .05$

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า “ที” ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t	P
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก						
13. ตู้ลิฟต์คอร์ทที่เปิดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการมีความปลอดภัย	2.42	0.82	2.29	0.86	1.53	0.13
14. ตู้ลิฟต์คอร์ทมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	1.72	0.91	1.70	0.93	0.26	0.80
รวม	2.37	0.37	2.32	0.41	0.46	0.65

$p > .05$

จากตารางที่ 22 จะเห็นได้ว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครระหว่างเพศชายกับเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในข้อที่ว่า “ห้องน้ำ ห้องส้วม และห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายมีความสะอาด” ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า “ที” ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t	p
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
5. ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์						
1. การให้บริการข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาผ่านสื่อโฆษณา เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ มีความเหมาะสม	1.46	0.71	1.48	0.73	-0.19	0.85
2. การให้บริการข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาผ่านทาง การประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ บิลบอร์ด ฯลฯ มีความเหมาะสม	2.15	0.74	2.16	0.75	-0.12	0.91
3. การให้บริการข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาในชุมชน โดยรอบมีความเหมาะสม	1.43	0.57	1.37	0.56	1.05	0.29

p > .05

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า “ที” ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ชาย		หญิง		t	p
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
5. ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์						
4. มีการปรับปรุงข้อมูลและข่าวสาร เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ กิจกรรมภายในองค์กรที่เป็น ปัจจุบัน	2.07	0.75	1.99	0.79	0.99	0.32
5. เนื้อหาและข้อมูลของศูนย์กีฬา ในสื่อต่างๆ สอดคล้องกัน	2.20	0.72	2.19	0.80	0.11	0.91
รวม	1.86	0.51	1.84	0.55	0.46	0.65

$p > .05$

จากตารางที่ 23 จะเห็นได้ว่า โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครระหว่างเพศชายกับเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ

จากการสอบถามผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมกีฬา กองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว หัวหน้าศูนย์กีฬาประชาชนเวศน์ หัวหน้าศูนย์กีฬาวิชรเบญจทัศ หัวหน้าศูนย์กีฬามิตรไมตรี หัวหน้าศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ (บางมด) หัวหน้าศูนย์กีฬารามอินทรา หัวหน้าศูนย์กีฬาบึงหนองบอน หัวหน้าศูนย์กีฬาอ่อนนุช หัวหน้าศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา และหัวหน้าศูนย์กีฬาบางขุนเทียน ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จ โดยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 24 จำนวน และค่าร้อยละสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	11	100.0
- หญิง	-	-
2. อายุ		
- 18-25 ปี	-	-
- 26-35 ปี	-	-
- 36-45 ปี	1	9.1
- 46-55 ปี	8	72.7
- 56 ปีขึ้นไป	2	18.2
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
- ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	-	-
- ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	8	72.7
- ปริญญาโท	3	27.3
- ปริญญาเอก	-	-

ตารางที่ 24 จำนวน และค่าร้อยละสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
4. ดำรงตำแหน่ง		
- ผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว	-	-
- รองผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว	-	-
- ผู้อำนวยการกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว	1	9.1
- หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมกีฬา กองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว	1	9.1
- หัวหน้าศูนย์กีฬา	9	81.8

จากตารางที่ 24 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 46 - 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.7 ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 72.7 ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว จำนวน 1 คน หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมกีฬา กองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว จำนวน 1 คน และหัวหน้าศูนย์กีฬา จำนวน 9 คน

ตอนที่ 2 ความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จ

ตารางที่ 25 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยภาพรวม

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ 11 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
1. ด้านการให้บริการ	2.87	0.84	มาก
2. ด้านการเงิน	2.57	0.83	มาก
3. ด้านบุคลากร	3.15	0.74	มาก
4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.94	1.53	มาก
5. ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	3.08	0.95	มาก
รวม	2.93	0.57	มาก

จากตารางที่ 25 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ 26 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ด้านการให้บริการ

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ 11 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
1. ด้านการให้บริการ			
1. ขยายเวลาเปิด-ปิดศูนย์กีฬาตามความเหมาะสมของแต่ละศูนย์กีฬา	2.45	0.82	น้อย
2. ปรับเปลี่ยนบัตรสมาชิกเป็นบัตรแข็งอิเล็กทรอนิกส์	2.27	0.90	น้อย
3. ประกาศกฎระเบียบ/วิธีการใช้บริการในส่วนต่างๆ ของศูนย์กีฬาให้ชัดเจน	3.36	0.67	มาก
4. ประกาศข้อปฏิบัติในกรณีเกิดอุบัติเหตุและเตรียมรถพยาบาลที่สามารถส่งผู้ป่วยไปโรงพยาบาลใกล้เคียงได้อย่างทันที่	2.73	1.35	มาก
5. การจองสนามกีฬาสามารถจองผ่านโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ตได้	2.09	1.14	น้อย
6. จัดบริการเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดความดัน	3.27	0.65	มาก
7. จัดกิจกรรมเนื่องในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่น วันปีใหม่ วันเด็ก วันแม่	2.91	0.70	มาก
8. จัดการแข่งขันกีฬาภายในสำหรับสมาชิกและบุคคลทั่วไปสามารถเข้าร่วมได้ทุกคน	3.27	0.47	มาก
9. จัดส่งนักกีฬาของศูนย์กีฬาเข้าร่วมแข่งขันที่หน่วยงานต่างๆ จัดให้มากยิ่งขึ้น	3.00	0.89	มาก

ตารางที่ 26 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ให้ประสบความสำเร็จ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ด้านการให้บริการ (ต่อ)

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ 11 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
1. ด้านการให้บริการ			
10. เพิ่มระบบรักษาความปลอดภัย เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด	3.09	0.94	มาก
11. ทำการสำรวจผลความต้องการของ ผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาอย่างสม่ำเสมอ	3.09	0.70	มาก
รวม	2.87	0.56	มาก

จากตารางที่ 26 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้เชี่ยวชาญ ด้านการให้บริการที่อยู่ในระดับมากขึ้นไปมี 8 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ประภาศกฏระเบียบ/วิธีการให้บริการในส่วนต่างๆของศูนย์กีฬาให้ชัดเจน (3.36) จัดบริการเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดความดัน (3.27) จัดการแข่งขันกีฬาภายในสำหรับสมาชิกและบุคคลทั่วไปสามารถเข้าร่วมได้ทุกคน (3.27) เพิ่มระบบรักษาความปลอดภัย เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด (3.09) ทำการสำรวจผลความต้องการของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาอย่างสม่ำเสมอ (3.09) จัดส่งนักกีฬาของศูนย์กีฬาเข้าร่วมแข่งขันที่หน่วยงานต่างๆจัดให้มากยิ่งขึ้น (3.00) จัดกิจกรรมเนื่องในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่น วันปีใหม่ วันเด็ก วันแม่ (2.91) และประกาศข้อปฏิบัติในกรณีเกิดอุบัติเหตุ และเตรียมรถพยาบาลที่สามารถส่งผู้ป่วยไปโรงพยาบาลใกล้เคียงได้อย่างทันท่วงที (2.73)

ตารางที่ 27 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ให้ประสบความสำเร็จ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ด้านการเงิน

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ 11 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
2. ด้านการเงิน			
1. กำหนดช่วงเวลาการเก็บค่าสมาชิกใน หลายรูปแบบ เช่น รายวัน รายเดือน	1.64	0.67	น้อย
2. ประกันอุบัติเหตุให้แก่สมาชิกในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุระหว่างการใช้บริการ ภายในศูนย์กีฬา โดยเก็บค่าบริการเพิ่ม จากค่าสมาชิกเล็กน้อย	1.82	1.08	น้อย
3. ตั้งกล่องรับบริจาคค่าบริการรักษาอุปกรณ์กีฬาตามความสมัครใจของผู้ใช้บริการ	2.00	0.45	น้อย
4. ระบุอัตราค่าใช้บริการในส่วนที่ต้องเสีย ค่าบริการอย่างชัดเจน เช่น ค่าใช้ บริการสนาม	3.82	0.41	มากที่สุด
5. ปรับรายได้หรือค่าตอบแทนของผู้ ให้บริการให้เป็นไปตามที่รัฐกำหนด	3.36	1.03	มาก
6. ตั้งงบประมาณสำหรับการทำโฆษณา และประชาสัมพันธ์	3.18	0.87	มาก
7. เปิดเผยแพร่รายรับ-รายจ่ายให้แก่ผู้ใช้บริการ ได้รับรู้	2.18	1.08	น้อย
รวม	2.57	0.46	มาก

จากตารางที่ 27 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้เชี่ยวชาญ ด้านการเงินที่อยู่ในระดับมากขึ้นไปมี 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ระบุอัตราค่าใช้บริการในส่วน

ที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน เช่น ค่าใช้บริการสนาม (3.82) ปรับรายได้หรือค่าตอบแทนของผู้ให้บริการ ให้เป็นไปตามที่รัฐกำหนด (3.36) และตั้งงบประมาณสำหรับการทำโฆษณาและประชาสัมพันธ์ (3.18)

ตารางที่ 28 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ให้ประสบความสำเร็จ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ด้านบุคลากร

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ 11 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
3. ด้านบุคลากร			
1. จัดหาผู้ฝึกสอนที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตรงตามกีฬานั้นๆ	3.36	0.51	มาก
2. ประชุมนิเทศหรืออบรมผู้ให้บริการก่อนเข้ารับตำแหน่งหน้าที่ภายในศูนย์กีฬา	3.27	0.65	มาก
3. จัดอบรมให้ผู้ให้บริการทุกคนสามารถตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ และการออกกำลังกายได้	3.00	0.63	มาก
4. จัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และความสามารถของผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	2.91	0.83	มาก
5. จัดอบรมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีผู้ใช้บริการเกิดอุบัติเหตุ	3.09	0.94	มาก
6. จัดสัมมนาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในหน่วยงาน	2.91	0.70	มาก
7. ส่งเสริมให้ผู้ให้บริการมีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยท่าทีที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และใส่ใจผู้ใช้บริการตลอดเวลา	3.36	0.51	มาก

ตารางที่ 28 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ให้ประสบความสำเร็จ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ด้านบุคลากร (ต่อ)

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ 11 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
3. ด้านบุคลากร			
8. บำรุงขวัญและกำลังใจแก่ผู้ให้บริการ	3.18	0.75	มาก
9. มีสวัสดิการต่างๆ แก่ผู้ให้บริการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล	3.09	0.94	มาก
10. เลื่อนขั้นเงินเดือน หรือปรับตำแหน่งผู้ ให้บริการอย่างยุติธรรม	3.45	0.93	มาก
11. ประเมินผลการปฏิบัติงานของ ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.18	0.60	มาก
12. จัดให้ผู้ให้บริการทุกคนมีเครื่องแบบ ประจำในการปฏิบัติงาน	3.00	0.89	มาก
รวม	3.15	0.63	มาก

จากตารางที่ 28 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้เชี่ยวชาญ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากขึ้นไปทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ เลื่อนขั้นเงินเดือน หรือปรับตำแหน่งผู้ให้บริการอย่างยุติธรรม (3.45) จัดหาผู้ฝึกสอนที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตรงตามกีฬานั้นๆ (3.36) ส่งเสริมให้ผู้ให้บริการมีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยท่าทีที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และใส่ใจผู้ใช้บริการตลอดเวลา (3.36) ปฐมนิเทศหรืออบรมผู้ให้บริการก่อนเข้ารับตำแหน่งหน้าที่ภายในศูนย์กีฬา (3.27) บำรุงขวัญและกำลังใจแก่ผู้ให้บริการ (3.18) ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (3.18) จัดอบรมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีผู้ให้บริการเกิดอุบัติเหตุ (3.09) มีสวัสดิการต่างๆแก่ผู้ให้บริการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล (3.09) จัดอบรมให้ผู้ให้บริการทุกคนสามารถตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ และการออกกำลังกายได้ (3.00) จัดให้ผู้ให้บริการทุกคนมีเครื่องแบบประจำในการปฏิบัติงาน (3.00) จัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และ

ความสามารถของผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (2.91) และจัดสัมมนาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในหน่วยงาน (2.91)

ตารางที่ 29 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ 11 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. จัดให้มีรถรับส่งเข้า-ออกศูนย์กีฬา	2.00	1.10	น้อย
2. จัดทำป้ายบอกทางเข้าศูนย์กีฬาให้มากขึ้น	3.00	0.89	มาก
3. ทำป้ายแสดงแผนผังของศูนย์กีฬา และป้ายบอกทางไปจุดต่างๆ ภายในศูนย์กีฬา	3.00	0.89	มาก
4. ทำป้ายบอกวิธีและข้อควรระวังในการใช้อุปกรณ์กีฬา	3.18	0.60	มาก
5. เพิ่มพื้นที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ	1.91	1.30	น้อย
6. เพิ่มที่นั่งพักผ่อนตามจุดต่างๆ ภายในศูนย์กีฬาให้มากขึ้น	2.82	0.98	มาก
7. มีบริการตู้น้ำดื่มบริการฟรีแก่ผู้ใช้บริการ	3.09	1.04	มาก
8. จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มภายในศูนย์กีฬา	2.27	1.10	น้อย
9. จัดตั้งห้องพยาบาล หรือตู้ยาสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ	2.91	0.94	มาก

ตารางที่ 29 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ 11 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก			
10. ดูแลห้องน้ำ ห้องส้วมและห้องเปลี่ยน เครื่องแต่งกายให้มีความสะอาด ตลอดเวลา	3.45	0.52	มาก
11. ปรับพื้นที่ภายในศูนย์กีฬาให้มีความ สะอาดและปลอดภัยอยู่เสมอ	3.18	0.41	มาก
12. ปรับทัศนียภาพภายในศูนย์กีฬาให้ร่มรื่น เช่น ปลูกต้นไม้ กำจัดวัชพืช	3.27	0.47	มาก
13. ตกแต่งภายในศูนย์กีฬาด้วยการทำบอร์ด ความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและเล่น กีฬา หรือประวัติของแต่ละชนิดกีฬา	3.00	0.78	มาก
14. ดูแลอาคารให้มีความปลอดภัย และ ซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดอย่างทันท่วงที	3.09	0.94	มาก
15. ปรับสนามกีฬาให้มีมาตรฐาน ทุกสนามกีฬา	3.27	0.91	มาก
16. ปรับสนามกีฬาให้มีแสงสว่างเข้าถึง และอากาศถ่ายเทสะดวก	3.36	0.67	มาก
17. เพิ่มสนามกีฬาให้เพียงพอต่อความ ต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ	2.45	1.21	น้อย
18. บำรุงรักษาอุปกรณ์กีฬาให้พร้อมใช้งาน ตลอดเวลา	3.27	0.47	มาก

ตารางที่ 29 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ให้ประสบความสำเร็จ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ 11 คน		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก			
19. เพิ่มอุปกรณ์กีฬาให้เพียงพอต่อความต้องการ	3.09	0.83	มาก
20. จัดให้มีตู้ล็อกเกอร์พร้อมทั้งกุญแจให้เช่า	3.18	1.17	มาก
รวม	2.94	0.58	มาก

จากตารางที่ 29 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้เชี่ยวชาญ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ในระดับมากขึ้นไปมี 16 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ ตู้ล็อกเกอร์ ห้องส้วมและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายให้มีความสะอาดตลอดเวลา (3.45) ปรับสนามกีฬาให้มีแสงสว่างเข้าถึง และอากาศถ่ายเทสะดวก (3.36) ปรับทัศนียภาพภายในศูนย์กีฬาให้ร่มรื่น เช่น ปลูกต้นไม้ กำจัดวัชพืช (3.27) ปรับสนามกีฬาให้มีมาตรฐานทุกสนามกีฬา (3.27) บำรุงรักษาอุปกรณ์กีฬาให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา (3.27) ทำป้ายบอกวิธีและข้อควรระวังในการใช้อุปกรณ์กีฬา (3.18) ปรับพื้นที่ภายในศูนย์กีฬาให้มีความสะอาดและปลอดภัยอยู่เสมอ (3.18) จัดให้มีตู้ล็อกเกอร์พร้อมทั้งกุญแจให้เช่า (3.18) มีบริการตู้น้ำดื่มบริการฟรีแก่ผู้ใช้บริการ (3.09) ดูแลอาคารให้มีความปลอดภัย และซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดอย่างทันท่วงที (3.09) เพิ่มอุปกรณ์กีฬาให้เพียงพอต่อความต้องการ (3.09) จัดทำป้ายบอกทางเข้าศูนย์กีฬาให้มากขึ้น (3.00) ทำป้ายแสดงแผนผังของศูนย์กีฬา และป้ายบอกทางไปจุดต่างๆ ภายในศูนย์กีฬา (3.00) ตกแต่งภายในศูนย์กีฬาด้วยการทำบอร์ดความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและเล่นกีฬา หรือประวัติของแต่ละชนิดกีฬา (3.00) จัดตั้งห้องพยาบาล หรือตู้ยาสำหรับผู้ใช้บริการ (2.91) และเพิ่มที่นั่งพักผ่อนตามจุดต่างๆ ภายในศูนย์กีฬาให้มากขึ้น (2.82)

ตารางที่ 30 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ให้ประสบความสำเร็จ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ด้านการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ 11 คน		ระดับความ ความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
5. ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์			
1. จัดทำโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ศูนย์กีฬาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ฯลฯ	2.82	1.08	มาก
2. จัดทำเว็บไซต์เฉพาะของแต่ละศูนย์กีฬา	3.18	0.98	มาก
3. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ ศูนย์กีฬาผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ บิลบอร์ด ฯลฯ	3.09	0.83	มาก
4. จัดกิจกรรมเพื่อกระจายข้อมูลและ ข่าวสารของศูนย์กีฬาตามจุดต่างๆ ที่สำคัญของชุมชน	2.82	0.98	มาก
5. ปรับปรุงบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในศูนย์ กีฬาให้เป็นปัจจุบัน	3.27	0.91	มาก
6. ปรับปรุงเนื้อหาของสื่อต่างๆ ให้สอดคล้องกัน	3.27	0.91	มาก
รวม	3.08	0.83	มาก

จากตารางที่ 30 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของผู้เชี่ยวชาญ ด้านการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากขึ้นไปทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ ดังนี้ ปรับปรุงบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในศูนย์กีฬาให้เป็นปัจจุบัน (3.27) ปรับปรุงเนื้อหาของสื่อต่างๆ ให้สอดคล้องกัน (3.27) จัดทำเว็บไซต์เฉพาะของแต่ละศูนย์กีฬา (3.18) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์กีฬาผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ บิลบอร์ด ฯลฯ (3.09) จัดทำโฆษณาประชาสัมพันธ์

เกี่ยวกับศูนย์กีฬาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ฯลฯ (2.82) และจัดกิจกรรมเพื่อกระจายข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาตามจุดต่างๆ ที่สำคัญของชุมชน (2.82)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม เกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

1. ด้านการให้บริการ

- อยากให้มีการปรับโครงสร้างการบริหารงาน โดยให้ศูนย์กีฬาทั้ง 10 ศูนย์ขึ้นตรงต่อกองการกีฬา ไม่ต้องผ่านกลุ่มงานส่งเสริมกีฬา (1)
- กิจกรรมที่จัดให้บริการแก่สมาชิกในศูนย์กีฬา นอกจากการให้บริการสนามกีฬา อุปกรณ์กีฬา การจัดการแข่งขันกีฬาของสมาชิก และการส่งสมาชิกเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาในระดับต่างๆ ศูนย์กีฬายังมีบริการฝึกสอนกีฬาชั้นต่างๆ ให้แก่สมาชิกได้แก่ (1)
 - การฝึกสอนกีฬาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้ดูกีฬาเป็นเล่นกีฬาได้
 - การฝึกสอนขั้นพัฒนาทักษะ (ขั้นพื้นฐานสู่ความเป็นเลิศ) เพื่อฝึกสมาชิกให้เป็นนักกีฬาอย่างจริงจัง
 - การฝึกสอนกีฬาเพื่อความเป็นเลิศ เพื่อให้สมาชิกเป็นนักกีฬาที่ประสบความสำเร็จในการแข่งขันระดับสูง เช่น ติดทีมชาติ เป็นต้น
- ศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร ไม่ควรไปอยู่ร่วมกับสวนสาธารณะ (1)
- ศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร ควรอยู่ไม่ไกลจากชุมชน หรือการเดินทางไป-มาสะดวก (1)

2. ด้านการเงิน

- การให้บริการศูนย์กีฬา เป็นสวัสดิการสำหรับประชาชนที่กรุงเทพมหานครจัดให้ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดเป็นเงินงบประมาณของกรุงเทพมหานคร การจ่ายเงิน การรับเงิน เป็นไปตามกฎหมายของกรุงเทพมหานคร (ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร) และระเบียบกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะการรับเงินจากประชาชน แต่ละรายการมีอัตรา กำหนดชัดเจน การรับเงินทุกครั้งต้องออกไปเสร็จรับเงินของกรุงเทพมหานคร ลงบัญชี และต้องพร้อมรับการตรวจจากหน่วยงานตรวจสอบตลอดเวลา เงินที่รับจากประชาชน ข้อบัญญัติระบุเป็นเงินบำรุงศูนย์กีฬา มิได้เป็นเงินรายได้ของกรุงเทพมหานคร จะนำไปใช้จ่ายในกิจการของศูนย์กีฬาเพื่อประโยชน์ของประชาชน (1)

- แนวทางในการพัฒนา คือจะต้องมีงบประมาณที่เพียงพอ เช่น ในบางครั้งศูนย์กีฬา ต้องการจะใช้งบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์กีฬา และซ่อมแซมอุปกรณ์กีฬาก็ไม่สามารถทำได้ และกว่าจะได้ก็เป็นเวลานาน ผู้มาใช้บริการก็เกิดการร้องเรียน (1)
3. ด้านบุคลากร
- ควรมีการปรับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ในศูนย์กีฬาเป็นเจ้าหน้าที่ประจำ มีสวัสดิการต่างๆ รวมถึงความก้าวหน้าในการทำงานเพื่อจูงใจ และเป็นขวัญกำลังใจให้ผู้ที่มีความสามารถ และความชำนาญงานต่างๆ ทำงานร่วมกับองค์กรจนเกษียณ (1)
 - ค่ารักษาพยาบาลจะได้รับเฉพาะข้าราชการและลูกจ้าง ตำแหน่งอาสาสมัครจะไม่ได้รับ (1)
4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกเป็นแนวทางการบริหารงานที่สำคัญ พลังของสมาชิกผ่านทางกลุ่มสมาชิก ชมรมกีฬาต่างๆ มีพลังมหาศาล ช่วยผลักดันความสำเร็จในการให้บริการ ลดความขัดแย้ง สร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน ระหว่างราชการกับประชาชน ช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์กีฬา อุปกรณ์จำเป็นที่ชำรุด และอื่นๆอีกมหาศาล (1)
 - ปรับระบบการจัดซ่อมอุปกรณ์ต่างๆ ในศูนย์กีฬาให้มีความคล่องตัว สามารถจัดซ่อมอุปกรณ์ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุด (1)
5. ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์
- เปิดโอกาสให้ศูนย์กีฬาใช้สื่อมากขึ้น (1)
 - จัดทำการประชาสัมพันธ์ให้เป็นระบบ และให้มีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีเพื่อเผยแพร่ผลงานของศูนย์กีฬาสู่สาธารณชนให้มากที่สุด (1)

สรุปแนวทางการพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ด้านการให้บริการ

1. ประกาศกฎระเบียบ/วิธีการใช้บริการในส่วนต่างๆ ของศูนย์กีฬาให้ชัดเจน
2. จัดบริการเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดความดัน
3. จัดการแข่งขันกีฬาภายในสำหรับสมาชิกและบุคคลทั่วไปสามารถเข้าร่วมได้ทุกคน
4. เพิ่มระบบรักษาความปลอดภัย เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด
5. ทำการสำรวจผลความต้องการของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาอย่างสม่ำเสมอ
6. จัดส่งนักกีฬาของศูนย์กีฬาเข้าร่วมแข่งขันที่หน่วยงานต่างๆ จัดให้มากยิ่งขึ้น
7. จัดกิจกรรมเนื่องในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่น วันปีใหม่ วันเด็ก วันแม่
8. ประกาศข้อปฏิบัติในกรณีเกิดอุบัติเหตุ และเตรียมโรงพยาบาลที่สามารถส่งผู้ป่วยไปโรงพยาบาลใกล้เคียงได้อย่างทันที่

ด้านการเงิน

1. ระบุอัตราค่าใช้บริการในส่วนที่ต้องเสียค่าบริการอย่างชัดเจน เช่น ค่าใช้บริการสนาม
2. ปรับรายได้หรือค่าตอบแทนของผู้ให้บริการให้เป็นไปตามที่รัฐกำหนด
3. ตั้งงบประมาณสำหรับการทำโฆษณาและประชาสัมพันธ์

ด้านบุคลากร

1. เลื่อนขั้นเงินเดือน หรือปรับตำแหน่งผู้ให้บริการอย่างยุติธรรม
2. จัดหาผู้ฝึกสอนที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตรงตามกีฬานั้นๆ
3. ส่งเสริมให้ผู้ให้บริการมีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยท่าทีที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส และใส่ใจผู้ให้บริการตลอดเวลา
4. ปฐมนิเทศหรืออบรมผู้ให้บริการก่อนเข้ารับตำแหน่งหน้าที่ภายในศูนย์กีฬา
5. บำรุงขวัญและกำลังใจแก่ผู้ให้บริการ
6. ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
7. จัดอบรมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีผู้ใช้บริการเกิดอุบัติเหตุ
8. มีสวัสดิการต่างๆ แก่ผู้ให้บริการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล
9. จัดอบรมให้ผู้ให้บริการทุกคนสามารถตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ และการออกกำลังกายได้
10. จัดให้ผู้ให้บริการทุกคนมีเครื่องแบบประจำในการปฏิบัติงาน
11. จัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และความสามารถของผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

12. จัดสัมมนาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในหน่วยงาน

ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ดูแลห้องน้ำ ห้องส้วมและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายให้มีความสะอาดตลอดเวลา
2. ปรับสนามกีฬาให้มีแสงสว่างเข้าถึง และอากาศถ่ายเทสะดวก
3. ปรับทัศนียภาพภายในศูนย์กีฬาให้ร่มรื่น เช่น ปลูกต้นไม้ กำจัดวัชพืช
4. ปรับสนามกีฬาให้มีมาตรฐานทุกสนามกีฬา
5. บำรุงรักษาอุปกรณ์กีฬาให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา
6. ทำป้ายบอกวิธีและข้อควรระวังในการใช้อุปกรณ์กีฬา
7. ปรับพื้นที่ภายในศูนย์กีฬาให้มีความสะอาดและปลอดภัยอยู่เสมอ
8. จัดให้มีตู้ล็อกเกอร์พร้อมทั้งกุญแจให้เช่า
9. มีบริการตู้น้ำดื่มบริการฟรีแก่ผู้ใช้บริการ
10. ดูแลอาคารให้มีความปลอดภัย และซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดอย่างทันท่วงที
11. เพิ่มอุปกรณ์กีฬาให้เพียงพอต่อความต้องการ
12. จัดทำป้ายบอกทางเข้าศูนย์กีฬาให้มากขึ้น
13. ทำป้ายแสดงแผนผังของศูนย์กีฬา และป้ายบอกทางไปจุดต่างๆ ภายในศูนย์กีฬา
14. ตกแต่งภายในศูนย์กีฬาด้วยการทำบอร์ดความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและเล่นกีฬาหรือประวัติของแต่ละชนิดกีฬา
15. จัดตั้งห้องพยาบาล หรือตู้ยาสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ
16. เพิ่มที่นั่งพักผ่อนตามจุดต่างๆ ภายในศูนย์กีฬาให้มากขึ้น

ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

1. ปรับปรุงบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในศูนย์กีฬาให้เป็นปัจจุบัน
2. ปรับปรุงเนื้อหาของสื่อต่างๆ ให้สอดคล้องกัน
3. จัดทำเว็บไซต์เฉพาะของแต่ละศูนย์กีฬา
4. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์กีฬาผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ ไปสเตอร์ บิลบอร์ด ฯลฯ
5. จัดทำโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับศูนย์กีฬาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ฯลฯ
6. จัดกิจกรรมเพื่อกระจายข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาตามจุดต่างๆ ที่สำคัญของชุมชน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ให้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร จำนวน 45 คน ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 11 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีเนื้อหาเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านการเงิน ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ นำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า “ที” ผลการวิจัยพบว่า

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

1. สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพภายในศูนย์กีฬาเป็นอาสาสมัครศูนย์กีฬา มีช่วงระยะเวลาการทำงานภายในศูนย์กีฬา 1 - 3 ปี เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26 - 35 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาอื่นๆ นอกเหนือจากสาขาวิชาพลศึกษา วิทยาศาสตร์การกีฬา และการจัดการ และพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร

2. สภาพการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

สภาพการจัดการศูนย์กีฬาส่วนใหญ่ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมให้แก่สมาชิกเพื่อการสอนทักษะกีฬาขั้นพื้นฐาน โดยมอบหมายให้สมาชิกหรืออาสาสมัครที่มีความรู้ความสามารถจัดและดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา มีการจัดกิจกรรม/โครงการด้านการออกกำลังกายในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2554) คือการแข่งขันกีฬาภายในของสมาชิกศูนย์กีฬา และการสอนทักษะกีฬาขั้นพื้นฐาน มีการสรุปผลการดำเนินงานด้านกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาโดยการรายงานผลประจำเดือน มีการจัดตั้งชมรมกีฬา ทุกศูนย์กีฬามีการจัดแข่งขันกีฬาภายในศูนย์กีฬา มีการส่งนักกีฬาไปแข่งขันกีฬาระหว่างศูนย์กีฬา ศูนย์กีฬาส่วนใหญ่มี

งบประมาณในการดำเนินงานภายในศูนย์กีฬาไม่เพียงพอในด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานกิจกรรมด้านการออกกำลังกายและกีฬาเพียงพอต่อการให้บริการ ผู้ให้บริการไม่มีเครื่องแบบในการปฏิบัติงาน มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2554) ศูนย์กีฬาไม่มีบริการให้เช่า/ยืมอุปกรณ์กีฬา มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาผ่านทางเอกสารหรือสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ หนังสือพิมพ์ และศูนย์กีฬาส่วนใหญ่ไม่มีเว็บไซต์เป็นของตนเอง

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครของผู้ให้บริการศูนย์กีฬา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้านเห็นว่ามีปัญหาอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการเงินมีปัญหาอยู่ในระดับมาก รายละเอียดของปัญหาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครด้านต่างๆ มีดังนี้

ด้านการให้บริการ โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยมีดังนี้

1. ศูนย์กีฬาจัดประเภทกิจกรรมและกีฬาให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าร่วมได้ทุกเพศทุกวัย
2. ศูนย์กีฬาจัดการบริการกิจกรรมและกีฬาเพื่อนันทนาการ
3. การจัดการเข้าช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุจากการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาภายในศูนย์กีฬาสามารถทำได้ทันเวลาที่
4. การสมัครสมาชิกเกิดความล่าช้าเนื่องจากผู้สมัครไม่ได้เตรียมหลักฐานมาให้พร้อม

5. มีทรัพย์สินภายในศูนย์กีฬาสูญหายบ่อยครั้ง

รายข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยมีดังนี้

1. ศูนย์กีฬาไม่มีการจัดกิจกรรมและกีฬาเพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการ
2. กิจกรรมกีฬาที่ทางศูนย์กีฬาเปิดสอนมีผู้มาสมัครเรียนน้อย
3. ผู้ใช้บริการไม่แสดงบัตรสมาชิกเพื่อยืนยันสิทธิ์ ในการเข้าใช้บริการภายในศูนย์กีฬา
4. มีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ ดังนี้

4.1 สมาชิกไม่ทราบรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับการสมัครสมาชิก

4.2 ผู้ใช้บริการไม่สนใจในการเข้าร่วมชมรมกีฬาต่างๆ

5. ผู้ใช้บริการไม่ได้รับการคัดเลือกตามความสามารถในการส่งตัวเข้าแข่งขันกีฬาระหว่างศูนย์กีฬา

6. มีผู้เข้าร่วมแข่งขันกีฬาที่ศูนย์กีฬาจัดขึ้นน้อย

7. การจัดการแข่งขันกีฬาไม่สามารถจัดการวางแผนการจัดการแข่งขันไว้ล่วงหน้าได้แน่นอน

8. ศูนย์กีฬาไม่ได้จัดทำประเมินผลความต้องการของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา

ด้านการเงิน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยมีดังนี้

1. ผู้ให้บริการของศูนย์กีฬาได้รับค่าตอบแทนน้อย

2. เงินสนับสนุนในการซ่อมบำรุงและปรับปรุงอาคารภายในศูนย์กีฬาไม่เพียงพอ

3. เงินสนับสนุนในการซ่อมบำรุงและปรับปรุงสนามภายในศูนย์กีฬาไม่เพียงพอ

4. มีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ข้อ ดังนี้

4.1 เงินสนับสนุนจากทางกรุงเทพมหานครมีไม่เพียงพอ

4.2 เงินสนับสนุนในการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาอุปกรณ์กีฬาไม่เพียงพอ

4.3 ไม่มีการจัดตั้งงบประมาณสำหรับค่ารักษาพยาบาลในกรณี

ผู้ใช้บริการได้รับอุบัติเหตุจากกิจกรรมภายในศูนย์กีฬา

5. ชมรมกีฬาไม่ได้ทำการขอเงินสนับสนุนจากองค์กรธุรกิจ

6. เงินสนับสนุนในการเข้าร่วมแข่งขันให้แต่ละกิจกรรมกีฬาไม่เพียงพอ

7. ในการจัดการแข่งขันกีฬาของศูนย์กีฬาไม่มีเงินสนับสนุนจากองค์กรธุรกิจต่างๆ

รายข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย คือ ผลการรายงานค่าใช้จ่ายประจำปีไม่ได้รับบริการเปิดเผย

ด้านบุคลากร โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยมีดังนี้

1. ผู้ให้บริการไม่ได้รับสวัสดิการต่างๆ และขาดแรงจูงใจในการทำงาน

2. มีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 ข้อ ดังนี้
 - 2.1 ผู้ให้บริการไม่ได้รับการบำรุงขวัญและให้กำลังใจในการทำงาน
 - 2.2 การเลื่อนขั้นเงินเดือนให้กับผู้ให้บริการของศูนย์กีฬาขาดความยุติธรรม
- รายชื่อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยมีดังนี้
1. ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการของหัวหน้าศูนย์กีฬา
 2. ศูนย์กีฬาขาดการปฐมนิเทศให้กับผู้ให้บริการภายในศูนย์กีฬา
 3. ผู้ให้บริการไม่ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถ
 4. ผู้ให้บริการไม่ได้ว่าจ้างผู้ที่มีความสามารถตามชนิดกีฬานั้นๆ มาให้บริการ
 5. ศูนย์กีฬาไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายในศูนย์กีฬา
 6. ผู้ให้บริการเริ่ม-เลิกงานไม่ตรงเวลาที่ศูนย์กีฬากำหนด
 7. ผู้ให้บริการขาดความรู้ความสามารถในการทำงาน
 8. มีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 ข้อ ดังนี้
 - 8.1 เกิดอุปสรรคในการประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ ภายในศูนย์กีฬา
 - 8.2 มีการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการภายในศูนย์กีฬาบ่อยครั้ง
 9. ผู้ให้บริการขาดประสบการณ์ในการทำงาน
 10. ผู้ให้บริการไม่สามารถให้ความรู้ และข้อมูลต่างๆ ของศูนย์กีฬาได้

ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า รายชื่อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยมีดังนี้

1. ภายในศูนย์กีฬาไม่มีบริการตู้น้ำดื่มแก่ผู้ให้บริการ
2. มีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 ข้อ ดังนี้
 - 2.1 ไม่มีบริการรถรับ-ส่งเข้ามาภายในศูนย์กีฬา
 - 2.2 อุปกรณ์กีฬาชำรุด
3. ไม่มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มภายในศูนย์กีฬาและบริเวณ

ใกล้เคียง

รายชื่อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยมีดังนี้

1. สนามกีฬาไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการ

4. ห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายไม่สะอาด
5. มีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 ข้อ ดังนี้
 - 5.1 ห้องน้ำและห้องส้วมไม่สะอาด
 - 5.2 ตู้ล็อกเกอร์ไม่ปลอดภัย เช่น ตู้ล็อกเกอร์ไม่มีที่คล้องกุญแจ
 - 5.3 ตู้ล็อกเกอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
6. บริเวณโดยรอบของศูนย์กีฬาขาดความสะอาดเรียบร้อย
7. มีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 ข้อ ดังนี้
 - 7.1 ศูนย์กีฬาไม่ได้จัดทำระบบตารางการทำความสะอาดศูนย์กีฬาให้สอดคล้องกับการใช้งาน
 - 7.2 สนามกีฬาไม่มีมาตรฐาน
8. สถานที่ตั้งไม่มีความเหมาะสม เช่น สถานที่ตั้งอยู่ห่างไกลจากชุมชน
9. สำนักงานที่ให้บริการไม่สะอาดเรียบร้อย

ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยมีดังนี้

1. ศูนย์กีฬาไม่มีการโฆษณากิจกรรมของศูนย์กีฬาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ
2. ศูนย์กีฬาไม่มีการกระจายข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาในการจัดกิจกรรมตามจุดต่างๆที่สำคัญของชุมชน

รายข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยมีดังนี้

 1. ศูนย์กีฬาไม่มีการปรับปรุงเนื้อหาภายในสื่อต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน
 2. ศูนย์กีฬาไม่มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของศูนย์กีฬาผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ ไปสเตอร์ บิลบอร์ด ฯลฯ
3. ศูนย์กีฬาไม่มีการปรับปรุงข้อมูลและข่าวสารภายในองค์กรเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่เป็นปัจจุบัน
 4. เนื้อหาและข้อมูลของศูนย์กีฬาในสื่อต่างๆ ไม่สอดคล้องกัน

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร เรียงตามความถี่ของผู้ตอบจากมากไปน้อย

ด้านการให้บริการ

1. จัดกิจกรรมเพิ่มเติมให้มีความหลากหลาย เหมาะสมกับเวลาส่วนใหญ่ที่สมาชิกเข้ามาใช้บริการ และตรงตามความต้องการของสมาชิก
2. มีบริการที่ทันสมัย และรวดเร็ว
3. มีบริการตรวจสอบสุขภาพ และประเมินผล
4. พัฒนาการบริการให้มีมาตรฐานใกล้เคียงหรือเทียบเท่าเอกชน สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องผ่านขั้นตอนที่ซับซ้อน

ด้านการเงิน

1. ขอสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนาและซ่อมแซมอุปกรณ์
2. เพิ่มค่าตอบแทน และสวัสดิการให้อาสาสมัคร และลูกจ้างตามค่าแรงขั้นต่ำที่รัฐบาลกำหนด
3. ให้ศูนย์กีฬาที่มีอำนาจในการบริหารจัดการด้วยตนเองในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ สถานที่ และการจัดซื้อต่างๆ
4. จัดงบประมาณในการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้เพียงพอ

ด้านบุคลากร

1. จัดอบรม สัมมนา หรือการศึกษาดูงานให้กับบุคลากร เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
2. จัดหาบุคลากรให้เพียงพอต่อความต้องการของสมาชิก หรือมีครบทุกประเภทกีฬาที่มีให้บริการ เพื่อการดูแลสมาชิกได้อย่างทั่วถึง
3. จัดหาบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้าน หรือมีความเชี่ยวชาญในการจัดกิจกรรม
4. ให้ความสำคัญกับการบำรุงขวัญกำลังใจ และดูแลสวัสดิการ เพื่อเป็นแรงสนับสนุนในการทำงานของบุคลากร

ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. เพิ่มเติมอุปกรณ์กีฬาให้ครบถ้วนในด้านพื้นฐาน และตรงตามความต้องการของสมาชิก
2. ปรับปรุงอุปกรณ์กีฬาให้ทันสมัย มีมาตรฐานสากล

3. ซ่อมแซมอุปกรณ์ให้มีความปลอดภัย และพร้อมใช้งานตลอดเวลา
4. ติดป้ายทางเข้าศูนย์กีฬาให้ใหญ่ และมากขึ้น
5. ซ่อมแซมอาคาร และสิ่งปลูกสร้างที่ทรุดโทรม
6. ปรับพื้นที่ภายในศูนย์กีฬาที่ทึบว้างให้เกิดประโยชน์
7. มีบริการร้านค้า และเครื่องดื่ม
8. มีตู้ล็อกเกอร์บริการแก่สมาชิก เพื่อป้องกันทรัพย์สินมีค่าสูญหาย

ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

1. การประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย มีแต่แผ่นพับแนะนำเท่านั้น ควรเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายในสื่อต่างๆ
2. มีการทำเว็บไซต์ หรือเฟสบุคของศูนย์กีฬา

5. สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสมาชิกของศูนย์กีฬา เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ผู้เข้ามาใช้บริการทราบสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการสมัครเป็นสมาชิก โดยทราบว่าจะได้รับบัตรประจำตัวสมาชิก วันที่เข้ามาใช้บริการคือวันจันทร์ – ศุกร์ ในช่วงเวลา 15.30 – 18.00 น. วัตถุประสงค์ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาคือเพื่อการออกกำลังกายทั่วไป เหตุผลที่เลือกใช้บริการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร 3 อันดับแรก คือ เดินทางสะดวก ค่าบริการราคาถูก และมีสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะแก่การออกกำลังกาย และพักผ่อนหย่อนใจ ผู้ใช้บริการรู้จักศูนย์กีฬาด้วยตนเอง เนื่องจากมีที่พักอาศัยอยู่ใกล้เคียง

6. ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการ และด้านการเงินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย รายละเอียดของความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครด้านต่างๆ มีดังนี้

ด้านการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยมีดังนี้

1. ระเบียบและขั้นตอนในการสมัครสมาชิก
2. มีการจัดเวรยามตรวจสอบดูแลความปลอดภัยบริเวณโดยรอบของศูนย์กีฬา
3. กิจกรรมการออกกำลังกาย/เล่นกีฬาที่ศูนย์กีฬาจัดบริการมีความหลากหลาย
4. ขั้นตอนการดำเนินงานขอเข้าร่วมเป็นสมาชิกชมรมกีฬา
5. การดำเนินการจัดการเรียนการสอนกีฬา/กิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามความต้องการของสมาชิก

6. ช่วงระยะเวลาในการเปิด-ปิดให้บริการ
 7. การดำเนินการจัดการแข่งขันของศูนย์กีฬา
- รายชื่อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยมีดังนี้

1. การเตรียมเอกสารประกอบการสมัครสมาชิก
2. การจัดการแข่งขันสำหรับสมาชิกระหว่างศูนย์กีฬาในกรุงเทพมหานคร
3. ขั้นตอนในการดำเนินการจองสนาม เช่น สนามเทนนิส สนามแบดมินตัน ฯลฯ

ด้านการเงิน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยมีดังนี้

1. การกำหนดค่าสมัครสมาชิกมีความเหมาะสม
2. การกำหนดค่าใช้บริการสนาม และ/หรือสระว่ายน้ำมีความเหมาะสม

ด้านบุคลากร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ารายชื่อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยมีดังนี้

1. ผู้ให้บริการเริ่ม-เลิกงานตรงตามเวลา
2. จำนวนของผู้ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการ
3. ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลด้านการบริการต่างๆ ของศูนย์กีฬาแก่ผู้ใช้บริการได้
4. ผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้คำแนะนำด้านการออกกำลังกายและกีฬาแก่ผู้ใช้บริการ

รายชื่อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยมีดังนี้

1. การแต่งกายของผู้ให้บริการในช่วงเวลาทำการมีความเรียบร้อยทุกครั้ง
2. ผู้ให้บริการของศูนย์กีฬามีอัธยาศัยที่ดี

3. ผู้ให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของคุณก็ฟ้าด้วยน้ำเสียง และท่าทีที่ยิ้มแย้มแจ่มใสทุกครั้ง
4. ผู้ให้บริการของคุณก็ฟ้ามีการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการตลอดเวลา

ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยมีดังนี้

1. ศูนย์ก็ฟ้าตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม
2. การเดินทางไปใช้บริการของคุณก็ฟ้ามีความสะดวก
3. สนามกีฬาของคุณก็ฟ้ามีมาตรฐาน

รายข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยมีดังนี้

1. สนามกีฬาเพียงพอต่อการให้บริการ
2. มีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ ดังนี้
 - 2.1 ที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - 2.2 มีการจัดตารางทำความสะอาดศูนย์ก็ฟ้าอย่างเหมาะสม
3. มีข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ ดังนี้
 - 3.1 สำนักงาน อาคาร สนาม และบริเวณโดยรอบของคุณก็ฟ้ามีความสะอาด
 - 3.2 ห้องน้ำ ห้องส้วมและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายมีความสะอาด
4. วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
5. ตู้ลิฟต์เปิดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการมีความปลอดภัย
6. วัสดุอุปกรณ์กีฬาของคุณก็ฟ้ามีมาตรฐาน
7. ตู้ลิฟต์เปิดให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
8. ศูนย์ก็ฟ้ามีบริการตู้น้ำดื่มให้กับผู้ใช้บริการ

รายข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ มีการให้บริการร้านค้าและเครื่องดื่มภายในศูนย์ก็ฟ้า

ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยมีดังนี้

1. เนื้อหาและข้อมูลของคุณก็ฟ้าในสื่อต่างๆ สอดคล้องกัน

2. การให้บริการข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาผ่านทาง การประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ บิลบอร์ด ฯลฯ มีความเหมาะสม

3. มีการปรับปรุงข้อมูลและข่าวสารเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมภายในองค์กรที่เป็นปัจจุบัน

รายชื่อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยมีดังนี้

1. การให้บริการข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาผ่านสื่อโฆษณา เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ มีความเหมาะสม

2. การให้บริการข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาในชุมชนโดยรอบมีความเหมาะสม

7. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์กีฬา กรุงเทพมหานคร เรียงตามความถี่ของผู้ตอบจากมากไปน้อย

ด้านการให้บริการ

1. ควรให้เป็นระเบียบแบบแผน/ชัดเจนมากกว่านี้
2. อยากให้มีกิจกรรมทางการกีฬาที่หลากหลายกว่านี้
3. ควรมีการพัฒนาทางด้านการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ
4. อยากให้มีการปล่อยสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย
5. สามารถโทรจองสนามผ่านทางโทรศัพท์ได้
6. เปิดบริการเข้าไป
7. ขยายเวลาเปิดถึง 22.00 น.
8. ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกีฬามากขึ้น
9. มีสัญญาณบอกเวลาเมื่อครบชั่วโมงการใช้นสนาม
10. จัดให้มีตู้/กล่อง แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะได้ให้คำแนะนำไปปรับปรุงในทิศทางที่ดีขึ้น
11. ควรมีการแบ่งสัดส่วนการใช้นสนามของนักกีฬาในการฝึกซ้อม และในส่วนของผู้ใช้นสนามทั่วไปอย่างชัดเจน

ด้านการเงิน

1. ค่าบริการถูก ยินดีจ่ายค่าบริการให้มากกว่านี้ เพื่อการนำเงินไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ
2. ไม่ทราบรายรับรายจ่ายของศูนย์กีฬา

3. ยากให้มีเงินสนับสนุนศูนย์กีฬาจากเอกชน

4. ยากให้มีเงินสนับสนุนให้กับนักกีฬา

ด้านบุคลากร

1. พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาวาจาส่อไม่สุภาพ

2. ยากให้มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกกำลังกาย

3. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ควรมีรูปแบบแยกความแตกต่างจากบุคคลอื่นอย่างชัดเจน

4. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อที่จะสามารถดูแล และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง

5. แม่บ้านกิริยาไม่ค่อยดี ต้องดูแลแม่บ้านให้ได้รับการอบรมก่อนที่จะเข้าปฏิบัติงาน

6. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่สามารถให้ข้อมูลของกิจกรรม หรือข้อมูลทั่วไปได้

ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. อุปกรณ์ชำรุด แล้วไม่ได้รับการซ่อมบำรุงเป็นเวลานาน

2. จัดอุปกรณ์กีฬา และเครื่องออกกำลังกายให้มากกว่านี้ เนื่องจากไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. ควรมีตู้น้ำดื่มบริการให้กับสมาชิก

4. ห้องน้ำไม่สะอาด และชำรุด

5. เพิ่มจำนวนสนามกีฬาให้มากกว่านี้

6. ควรมีร้านค้า และเครื่องดื่มภายในศูนย์กีฬา

7. จัดให้มีอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน

8. ปรับทัศนียภาพภายในศูนย์กีฬา และเพิ่มสถานที่นั่งรอ

9. ปรับปรุงซ่อมแซมสนามกีฬาให้พร้อมใช้งาน

10. ดูแลด้านความปลอดภัยของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น กระจกแตก หลอดไฟขาด เป็นต้น

11. ปรับปรุงซ่อมแซมอาคารที่ทรุดโทรม

12. เพิ่มจำนวนห้องน้ำ และห้องแต่งตัว

13. ดูแลด้านความสะอาดพื้นที่บริเวณโดยรอบศูนย์กีฬา

14. ที่จอดรถไม่เพียงพอ

15. เพิ่มแสงสว่างโดยรอบศูนย์กีฬา

ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้มากกว่านี้
2. ควรมีการปรับปรุงบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของศูนย์กีฬาให้เป็นปัจจุบัน
3. ไม่เคยได้รับข่าวสารใดๆ เลย
4. ไม่เคยมีโฆษณาใดๆ ให้เห็นในชุมชน

8. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ของ ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในด้านการให้บริการ ในรายชื่อที่ว่า “ช่วงระยะเวลาในการเปิด-ปิดให้บริการ” และด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ในรายชื่อที่ว่า “ห้องน้ำ ห้องส้วมและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายมีความสะอาด” ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นพิจารณาคุณภาพของแนวทางพัฒนาการจัดการจัดการศูนย์กีฬา

กรุงเทพมหานคร

แนวทางพัฒนาการจัดการจัดการศูนย์กีฬา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการให้บริการ

1. ประกาศกฎระเบียบ/วิธีการใช้บริการในส่วนต่างๆ ของศูนย์กีฬาให้ชัดเจน
2. จัดบริการเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดความดัน
3. จัดการแข่งขันกีฬาภายในสำหรับสมาชิกและบุคคลทั่วไปสามารถเข้าร่วมได้ทุกคน
4. เพิ่มระบบรักษาความปลอดภัย เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด
5. ทำการสำรวจผลความต้องการของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาอย่างสม่ำเสมอ
6. จัดส่งนักกีฬาของศูนย์กีฬาเข้าร่วมแข่งขันที่หน่วยงานต่างๆ จัดให้มากยิ่งขึ้น

7. จัดกิจกรรมเนื่องในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่น วันปีใหม่ วันเด็ก วันแม่
8. ประกาศข้อปฏิบัติในกรณีเกิดอุบัติเหตุ และเตรียมรถพยาบาลที่สามารถส่งผู้ป่วยไปโรงพยาบาลใกล้เคียงได้อย่างทันที่

ด้านการเงิน

1. ระบุอัตราค่าใช้บริการในส่วนที่ต้องเสียค่าบริการอย่างชัดเจน เช่น ค่าใช้บริการสนาม

2. ปรับรายได้หรือค่าตอบแทนของผู้ให้บริการให้เป็นไปตามที่รัฐกำหนด
3. ตั้งงบประมาณสำหรับการทำโฆษณาและประชาสัมพันธ์

ด้านบุคลากร

1. เลื่อนขั้นเงินเดือน หรือปรับตำแหน่งผู้ให้บริการอย่างยุติธรรม
2. จัดหาผู้ฝึกสอนที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตรงตามที่พำนักนั้นๆ
3. ส่งเสริมให้ผู้ให้บริการมีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยท่าทีที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และใส่ใจผู้ให้บริการตลอดเวลา

4. ปฐมนิเทศหรืออบรมผู้ให้บริการก่อนเข้ารับตำแหน่งหน้าที่ภายในศูนย์กีฬา
5. บำรุงขวัญและกำลังใจแก่ผู้ให้บริการ
6. ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
7. จัดอบรมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีผู้ให้บริการเกิดอุบัติเหตุ
8. มีสวัสดิการต่างๆแก่ผู้ให้บริการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล
9. จัดอบรมให้ผู้ให้บริการทุกคนสามารถตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ และการออกกำลังกายได้

10. จัดให้ผู้ให้บริการทุกคนมีเครื่องแบบประจำในการปฏิบัติงาน
11. จัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และความสามารถของผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
12. จัดสัมมนาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในหน่วยงาน

ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ดูแลห้องน้ำ ห้องส้วมและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายให้มีความสะอาดตลอดเวลา
2. ปรับสนามกีฬาให้มีแสงสว่างเข้าถึง และอากาศถ่ายเทสะดวก
3. ปรับทัศนียภาพภายในศูนย์กีฬาให้ร่มรื่น เช่น ปลูกต้นไม้ กำจัดวัชพืช
4. ปรับสนามกีฬาให้มีมาตรฐานทุกสนามกีฬา
5. บำรุงรักษาอุปกรณ์กีฬาให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา
6. ทำป้ายบอกวิธีและข้อควรระวังในการใช้อุปกรณ์กีฬา

7. ปรับพื้นที่ภายในศูนย์กีฬาให้มีความสะอาดและปลอดภัยอยู่เสมอ
8. จัดให้มีตู้ล็อกเกอร์พร้อมทั้งกุญแจให้เช่า
9. มีบริการตู้น้ำดื่มบริการฟรีแก่ผู้ใช้บริการ
10. ดูแลอาคารให้มีความปลอดภัย และซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดอย่างทันที่
11. เพิ่มอุปกรณ์กีฬาให้เพียงพอต่อความต้องการ
12. จัดทำป้ายบอกทางเข้าศูนย์กีฬาให้มากขึ้น
13. ทำป้ายแสดงแผนผังของศูนย์กีฬา และป้ายบอกทางไปจุดต่างๆ ภายใน

ศูนย์กีฬา

14. ตกแต่งภายในศูนย์กีฬาด้วยการทำบอร์ดความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและเล่นกีฬา หรือประวัติของแต่ละชนิดกีฬา

15. จัดตั้งห้องพยาบาล หรือตู้ยาสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ
16. เพิ่มที่นั่งพักผ่อนตามจุดต่างๆ ภายในศูนย์กีฬาให้มากขึ้น

ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

1. ปรับปรุงบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในศูนย์กีฬาให้เป็นปัจจุบัน
2. ปรับปรุงเนื้อหาของสื่อต่างๆ ให้สอดคล้องกัน
3. จัดทำเว็บไซต์เฉพาะของแต่ละศูนย์กีฬา
4. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์กีฬาผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ ไปสเตอร์ บิลบอร์ด ฯลฯ

วิทยุ ฯลฯ

5. จัดทำโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับศูนย์กีฬาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์
6. จัดกิจกรรมเพื่อกระจายข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาตามจุดต่างๆ ที่สำคัญ

ของชุมชน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ พบว่า มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมให้แก่สมาชิกเพื่อการสอนทักษะกีฬาขั้นพื้นฐาน โดยมอบหมายให้สมาชิกหรืออาสาสมัครที่มีความรู้ความสามารถจัดและดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬา มีการจัดกิจกรรม/โครงการด้านการออกกำลังกายในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2554) คือการแข่งขันกีฬาภายในของสมาชิกศูนย์กีฬา และการสอนทักษะกีฬาขั้นพื้นฐาน มีการสรุปผลการดำเนินงานด้านกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาโดยการรายงานผลประจำเดือน มีการจัดตั้งชมรมกีฬา ทุกศูนย์กีฬามีการจัดแข่งขันกีฬาภายในศูนย์กีฬา มีการส่งนักกีฬาไปแข่งขันกีฬาระหว่างศูนย์กีฬา ศูนย์กีฬาส่วนใหญ่มีงบประมาณในการดำเนินงานภายในศูนย์กีฬาไม่เพียงพอในด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานกิจกรรมด้านการออกกำลังกายและกีฬาเพียงพอต่อการให้บริการ ผู้ให้บริการไม่มีระเบียบในการปฏิบัติงาน มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน ในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2554) ศูนย์กีฬาไม่มีบริการให้เช่า/ยืมอุปกรณ์กีฬา มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาผ่านทางเอกสารหรือสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ หนังสือพิมพ์ และศูนย์กีฬาส่วนใหญ่ไม่มีเว็บไซต์เป็นของตนเอง

ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม ผู้ให้บริการเห็นว่าปัญหาอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นด้านการเงินที่มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้ให้บริการของศูนย์กีฬาได้รับค่าตอบแทนน้อย เงินสนับสนุนในการซ่อมบำรุงและปรับปรุงอาคารสนามภายในศูนย์กีฬาไม่เพียงพอ เงินสนับสนุนจากทางกรุงเทพมหานครมีไม่เพียงพอ เงินสนับสนุนในการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาอุปกรณ์กีฬาไม่เพียงพอ ไม่มีการจัดตั้งงบประมาณสำหรับคำรักษาพยาบาลในกรณีผู้ใช้บริการได้รับอุบัติเหตุจากกิจกรรมภายในศูนย์กีฬา ชมรมกีฬาไม่ได้ทำการขอเงินสนับสนุนจากองค์กรธุรกิจ เงินสนับสนุนในการเข้าร่วมแข่งขันให้แต่ละกิจกรรมกีฬาไม่เพียงพอ และในการจัดการแข่งขันกีฬาของศูนย์กีฬาไม่มีเงินสนับสนุนจากองค์กรธุรกิจต่างๆ ในความคิดเห็นของผู้วิจัย ผลการวิจัยดังกล่าวพบมากในผลการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรต่างๆ ที่ผ่านมา โดยเฉพาะประเด็นปัญหาด้านการเงิน ที่ผลการวิจัยส่วนใหญ่มักพบว่าเป็นปัญหาในระดับมาก (บงการ พรหมมุข, 2545. นิธินันต์ โพธิ์ปัญญาศักดิ์, 2553. ธีรยุทธ รัตนกรแก้ว, 2540. รุ่งนภา สิงห์นรา, 2539. และนพพร เพ็ชรพูล, 2539.) แต่การที่ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬาโดยภาพรวมว่ายังอยู่ในระดับน้อย จึงอาจส่งผลให้ผู้ให้บริการไม่คิดที่จะหาวิธีการแก้ปัญหาการบริหารจัดการก็เป็นได้ ทำให้ผลการศึกษาระดับ

ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับน้อย จึงนับว่าน่าเป็นห่วงสำหรับกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะหน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการศูนย์กีฬา ที่จะต้องหาทางพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้นอย่างเร่งด่วนต่อไป

ในประเด็นแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครในด้านต่างๆ ที่ได้พัฒนาขึ้น ผู้วิจัยใคร่ขออภิปรายผล ดังนี้

1. ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครควรจะมีการประกาศกฎระเบียบ/วิธีการใช้บริการในส่วนต่างๆ ของศูนย์กีฬาอย่างชัดเจน รวมถึงการประกาศข้อปฏิบัติในกรณีเกิดอุบัติเหตุ และเตรียมโรงพยาบาลที่สามารถส่งผู้ป่วยไปโรงพยาบาลใกล้เคียงได้อย่างทันเวลาที่ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อุบัติเหตุสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเกิดจากสิ่งแวดล้อมหรือจากตัวผู้เล่นกีฬาเองก็ตาม การเผยแพร่กฎระเบียบ/วิธีการใช้บริการ และข้อปฏิบัติต่างๆ จึงเป็นการลดการเกิดอุบัติเหตุได้ทางหนึ่ง และยังเป็นการป้องกันและลดความรุนแรงที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ป่วยในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุขึ้นแล้ว สอดคล้องกับความคิดของ นภาพร ทศนัยนา (2548) ที่ว่า อุบัติเหตุอาจเกิดขึ้นได้เสมอโดยที่เราคาดไม่ถึง ดังนั้นผู้เล่นกีฬาหรือผู้ที่ร่วมกิจกรรมออกกำลังกายจึงควรรู้จักหลักการและวิธีป้องกันและแก้ไขการบาดเจ็บจากการเล่นกีฬา เพื่อจะได้ป้องกันมิให้เกิดขึ้น และช่วยแก้ไขในกรณีที่เกิดขึ้นแล้วจะได้ช่วยชีวิตหรือไม่ให้สถานการณ์นั้นเลวร้ายลงไปอีก

2. ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครควรจะมีบริการเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดความดัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การทราบถึงสมรรถภาพทางกายของผู้ใช้บริการจะทำให้สามารถทราบถึงสุขภาพของผู้ใช้บริการในเบื้องต้นได้ ซึ่งจะเป็นการช่วยในการให้คำแนะนำการออกกำลังกายแก่สมาชิก และยังเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในขณะที่ออกกำลังกาย สอดคล้องกับความคิดของ นภาพร ทศนัยนา (2548) ที่ว่า ความสมบูรณ์ของร่างกายและสมรรถภาพทางกาย เป็นปัจจัยสำคัญมากที่จะส่งเสริมการแสดงออกในทักษะกีฬาและควบคุมไม่ให้ร่างกายเกิดความผิดปกติหรือแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้

3. ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครควรจะมีระบบรักษาความปลอดภัย เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ความปลอดภัยมีความสำคัญมากในการให้บริการ ทั้งความปลอดภัยของตัวบุคคล และความปลอดภัยในทรัพย์สิน สอดคล้องกับความคิดเกี่ยวกับการบริหารและการจัดระบบความปลอดภัยของ รุ่งนภา สง่าแสง (2545) ที่ว่า ควรจัดให้มีหน่วยงาน หรือจัดตั้งองค์กร หรือบุคคลผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับความปลอดภัยโดยตรง เพื่อดูแล และกำหนดมาตรการความปลอดภัย จัดให้มีการตรวจความปลอดภัย โดยเจ้าหน้าที่ต้องออกตรวจตราให้

เป็นไปตามระเบียบ เพื่อความปลอดภัยโดยเคร่งครัด รวมทั้งควบคุม ติดตาม ประเมินผลและจัดให้มีการรายงานเมื่อเกิดเหตุความเสียหายขึ้นแก่บุคคลและทรัพย์สิน

4. ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครควรจัดกิจกรรมเนื่องในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่น วันปีใหม่ วันเด็ก วันแม่ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การจัดกิจกรรมเนื่องในโอกาสพิเศษต่างๆ ให้กับสมาชิก และผู้ให้บริการ เป็นการสร้างความสุข สนุกสนานให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ และเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างศูนย์กีฬากับผู้ให้บริการ และกลุ่มผู้ให้บริการด้วยกันเอง ทั้งยังเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการที่มีต่อศูนย์กีฬาอีกทางหนึ่งด้วย สอดคล้องกับแนวความคิดของ สมชาติ กิจยรรยง (2536) ที่ว่า ผู้ให้บริการ ควรมีคุณสมบัติที่จะสามารถอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข สอดคล้องกับแนวความคิดของ มาสโลว์ (Maslow, 1970) ในทฤษฎีความต้องการข้อหนึ่งที่ว่า มนุษย์มีความต้องการที่จะผูกพันในสังคม คือต้องการความเป็นเจ้าของ ความรัก ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับการยอมรับและมิตรภาพ เพื่อไม่ให้รู้สึกโดดเดี่ยวและท้อแท้ และสอดคล้องกับแนวความคิดของ สมิต สัชฌุกร (2543) ที่ว่าการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิด และความรู้สึกต่อตัวผู้ให้บริการไปในทางที่บวก คือความชอบ ความพึงพอใจ และมีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน

5. ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครควรจัดการแข่งขันภายในที่สามารถให้สมาชิกและบุคคลทั่วไปเข้าร่วมได้ทุกคน และจัดส่งนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันที่หน่วยงานต่างๆ จัดให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การแข่งขันกีฬาเป็นการวัดทักษะความสามารถทางการกีฬาของนักกีฬา เพื่อให้ทราบระดับความสามารถของตนเอง และนำไปพัฒนาทักษะความสามารถให้สูงขึ้น ทั้งยังเป็นการสร้างความสามัคคี ปลูกฝังความมีน้ำใจนักกีฬาแก่ผู้เข้าแข่งขัน สอดคล้องกับความคิดของ สุมนา อัญโญธิ (2525) ที่ว่า ควรให้มีการแข่งขันกันระหว่างสมาชิกผู้เล่นอื่นๆ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อประสานความสามัคคี และกระตุ้นให้สมาชิกตื่นตัว ทั้งยังเป็นการประชาสัมพันธ์กิจการ สโมสร สมาคมของผู้จัดการแข่งขันได้อีกด้วย

6. ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครควรทำการสำรวจผลความต้องการของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การให้บริการจะต้องทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ และให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ วัชรภรณ์ สุริยาภิววัฒน์ (2546) ที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้นให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก และสอดคล้องกับแนวความคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) ที่ได้ให้ความหมายของ การบริการ ว่าหมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน

ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร ด้านการเงิน จากผลการวิจัยพบว่า

1. ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครควรจะได้ปรับรายได้หรือค่าตอบแทนของผู้ให้บริการให้เป็นไปตามที่รัฐกำหนด ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการให้ค่าตอบแทนการทำงานที่ยุติธรรมจะช่วยทำให้ผู้ให้บริการมีความสบายใจ พึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ทั้งยังเป็นการบำรุงรักษาผู้ให้บริการให้ยังคงอยู่ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ อรรถวิทย์ ฒ ตะกั่วทุ่ง (2550) กล่าวว่า การบำรุงรักษาหรือการธำรงรักษาพนักงานมีเป้าหมายคือ การทำให้แน่ใจว่าบุคลากรที่สำคัญจะยังอยู่กับองค์กรต่อไป และอัตราการลาออกของพนักงานที่เกิดความสูญเปล่าและมีค่าใช้จ่ายสูงจะลดลง โดยปัญหาการลาออกของพนักงานอาจเกิดขึ้นจากระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่ยุติธรรม ไม่มีความเท่าเทียมกัน หรือไม่สามารแข่งขันได้ และสอดคล้องกับแนวความคิดของ ฌ็อง-ฌัก อ็องรี (2542) ที่ว่า ตามทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Equity Theory) บุคคลจะพิจารณาเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างแรงพยายามในการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ที่ได้ของตนเองกับบุคคลอื่นว่ามีความเท่าเทียมหรือไม่ ถ้าบุคคลอื่นได้อัตราส่วนผลตอบแทนที่สูงกว่าก็อาจก่อให้เกิดความไม่สบายใจแก่บุคคลและอาจก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นการกำหนดค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมจะสร้างความพอใจให้แก่บุคลากร และป้องกันปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

2. ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครควรจะต้องงบประมาณสำหรับการทำโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการโฆษณา และการประชาสัมพันธ์มีความจำเป็นมากในการเผยแพร่ข้อมูลของศูนย์กีฬาไปสู่ภายนอก เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ และเกิดความสนใจที่จะเข้ามาใช้บริการของศูนย์กีฬา จากความคิดเห็นระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ทำให้ทราบว่าศูนย์กีฬายังขาดการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง ดังนั้น การเงินถือเป็นส่วนผลักดันในการใช้สื่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการการเงินจึงมีส่วนสำคัญ เพราะถ้าสามารถวางแผนและจัดการงบประมาณที่ได้รับให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้นั้น องค์กรก็จะสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวความคิดของ สุมณา อัญโพธิ์ (2525) ที่ว่า ค่าโฆษณา ประชาสัมพันธ์ในสื่อมวลชนเป็นส่วนหนึ่งในค่าใช้จ่ายจากการให้บริการการกีฬา และสอดคล้องกับแนวความคิดของ กมล จันทิมา และอัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ (ม.ป.ป.) ที่ว่าการบริหารการเงินเป็นหน้าที่ทางการบริหาร

อย่างหนึ่งที่ผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจต้องให้ความสนใจ ทั้งนี้ก็เพราะการบริหารการเงินที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ รัฐวิสาหกิจนั้น ๆ สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามที่ต้องการ

3. ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครควรจําแนกอัตราค่าใช้บริการในส่วนที่ต้องเสียค่าบริการอย่างชัดเจน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การกำหนดราคา และอัตราค่าบริการที่ชัดเจนจะช่วยให้ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมีความเข้าใจตรงกัน และมีผลต่อการเลือกใช้บริการ สอดคล้องกับความคิดของ วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์ (2539) ที่ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการว่า ผู้ให้บริการต้องสามารถบอกอัตราค่าบริการได้อย่างชัดเจน และสอดคล้องกับแนวความคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2539) ที่ว่า ราคาเป็นกลไกที่สำคัญสามารถดึงดูดความสนใจให้เกิดขึ้นได้ การกำหนดราคาให้เหมาะสมที่สุดจึงเป็นการผลักดันผลิตภัณฑ์ที่ดีอยู่แล้วให้ออกไปสู่ที่ที่มีความต้องการ โดยวิธีการส่งเสริมการจำหน่ายที่ดี เหมาะกับตลาดเป้าหมาย

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร จากผลการวิจัยพบว่า

1. ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครควรจัดหาผู้ฝึกสอนที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตรงตามกีฬานั้นๆ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้ฝึกสอนต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในกีฬานั้นๆ คือ ต้องมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ สามารถให้คำแนะนำ และฝึกสอนนักกีฬาให้มีประสิทธิภาพได้อย่างสูงสุด ทั้งยังป้องกันการผิดพลาดที่เกิดจากการฝึกซ้อมที่ผิดวิธี ซึ่งอาจนำไปสู่การบาดเจ็บของนักกีฬาได้ สอดคล้องกับความคิดของ นภพร ทศนัยนา (2548) ที่ว่า นักกีฬาจำนวนไม่น้อยที่ต้องพบกับการบาดเจ็บเรื้อรังเนื่องจากฝึกด้วยวิธีการที่ผิดจากผู้ฝึกสอน โดยเฉพาะการใช้น้ำหนักที่มากเกินไปในการฝึกหรือการเคลื่อนไหวที่ผิดธรรมชาติของข้อต่อ การให้ตีแรงๆ ในช่วงการฝึกซ้อมใหม่ๆ ทั้งที่กล้ามเนื้อยังไม่แข็งแรงพอ ทั้งนี้เพราะผู้ฝึกสอนบางรายไม่ได้คำนึงถึงพัฒนาการของนักกีฬา หรือไม่เคยศึกษาในเรื่องวิทยาศาสตร์การกีฬาให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ จึงมักจะสอนหรือฝึกตามความเข้าใจ และความรู้สึกของตนเอง นักกีฬาที่ฝึกด้วยจึงมักจะบาดเจ็บ

2. ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครควรมีการปฐมพยาบาลหรืออบรมผู้ให้บริการก่อนเข้ารับตำแหน่งหน้าที่ภายในศูนย์กีฬา จัดอบรมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีผู้ใช้บริการเกิดอุบัติเหตุ จัดอบรมให้ผู้ให้บริการทุกคนสามารถตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ และการออกกำลังกายได้ จัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และความสามารถของผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จัดสัมมนาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในหน่วยงาน และส่งเสริมให้ผู้บริการมีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยท่าทีที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และใส่ใจผู้ใช้บริการ

ตลอดเวลา ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า บุคลากรคือผู้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการโดยตรง ถ้าบุคลากรเป็นผู้ที่ผ่านการคัดเลือก ว่ามีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และได้รับการฝึกอบรม มีแรงจูงใจในการทำงาน ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้าใช้บริการได้ สอดคล้องกับความคิดของ สมชาติ กิจยรรยง (2536) ที่ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่จะสามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข สอดคล้องกับแนวความคิดของ ยุพาวรรณ วรณวณานิษฐ์ (2548) ที่ว่า พนักงานบริการเป็นกลุ่มคนที่จัดหาบริการให้กับลูกค้าซึ่งจะเป็นส่วนสร้างภาพพจน์และชื่อเสียงให้กับธุรกิจ ลูกค้ายินดีรับบริการจากองค์กรที่พนักงานมีความนอบน้อม และสุภาพในการติดต่อ พนักงานสามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้หากลูกค้าเกิดความพึงใจในบริการที่ไม่ดีจะทำให้ลูกค้ามองข้ามผลประโยชน์ต่างๆ ที่องค์กรเสนอถึงแม้ว่าผลประโยชน์จะดีเพียงใดก็ตาม ดังนั้นองค์กรควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความเข้าใจในหน้าที่ของการให้บริการให้ดีขึ้นเพื่อใช้เป็นจุดแข็งของธุรกิจ โดยที่ความสำเร็จก็คือการที่ลูกค้าพอใจในการให้บริการของธุรกิจ และสอดคล้องกับแนวความคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ที่กล่าวว่า บุคคล หรือพนักงาน ต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถในการให้บริการลูกค้า มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และความสามารถในการสร้างค่านิยมให้กับบริษัท

3. ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครควรจัดให้ผู้ให้บริการทุกคนมีเครื่องแบบประจำในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่ผู้ให้บริการทุกคนมีเครื่องแบบประจำในการปฏิบัติงาน จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถแยกผู้ให้บริการกับบุคคลอื่นภายในศูนย์กีฬาได้ ทำให้ง่ายต่อการขอความช่วยเหลือ และรับบริการจากผู้ให้บริการ และการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยยังช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่ว่า การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ควรมีเครื่องแบบแยกความแตกต่างจากบุคคลอื่นอย่างชัดเจน และสอดคล้องกับแนวความคิดของ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในข้อหนึ่งที่ว่า ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสะอาด สุภาพ และเรียบร้อย

4. ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครควรเลื่อนขึ้นเงินเดือน หรือปรับตำแหน่งผู้ให้บริการอย่างยุติธรรม มีการบำรุงขวัญและกำลังใจแก่ผู้ให้บริการ มีสวัสดิการต่างๆแก่ผู้ให้บริการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การเลื่อนขึ้น หรือปรับตำแหน่งการทำงานอย่างยุติธรรม การมีสวัสดิการ รวมทั้งการบำรุงขวัญและกำลังใจแก่ผู้ให้บริการจะช่วยทำให้ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานออกมาดีและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติมของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า ควรมีการปรับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ในศูนย์กีฬาเป็น

เจ้าหน้าที่ประจำ มีสวัสดิการต่างๆ รวมถึงความก้าวหน้าในการทำงานเพื่อจูงใจ และเป็นขวัญกำลังใจให้ผู้ที่มีความสามารถ และความชำนาญงานต่างๆ ทำงานร่วมกับองค์กรจนเกษียณ สอดคล้องกับแนวความคิดของ ดนัย เทียนพุ่ม (2542) ที่ว่า การให้รางวัลจูงใจแก่พนักงาน คือ การให้รางวัลจูงใจกับผลงานตามที่แต่ละบุคคลได้ดำเนินงานหรือปฏิบัติภารกิจ ซึ่งการให้รางวัล อาจจะมีทั้งที่เป็นมาตรการทางบวก เช่น การปรับเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง แต่งตั้งโอนย้าย ที่เป็น การสะท้อนถึงผลงานของแต่ละบุคคลที่ทำได้ กับมาตรการทางลบเพื่อจูงใจบุคคลที่มีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ เช่น มาตรการทางวินัย เป็นต้น และสอดคล้องกับแนวความคิดเห็นของ ธงชัย สันติวงษ์ (2539) ที่ว่า การที่จะให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่นั้น นับว่าเป็นภาระที่นักบริหารจะต้องใช้ความพยายามค่อนข้างมาก ทั้งนี้เพราะเป็นปกติธรรมชาติของคนที่แตกต่างกันจะมีความต้องการในสิ่งจูงใจต่างๆ แตกต่างกันไป ดังนั้น ปัจจัยบางอย่างที่สามารถจูงใจหรือกระตุ้นการทำงานกับพนักงานคนหนึ่งนั้น อาจไม่สามารถจูงใจบุคคลอื่นก็ได้ และในเวลาเดียวกันในกรณีของคนบางคนนั้นการจูงใจอาจกระทำได้ในบางวันเท่านั้น ครั้งเวลาล่วงไปการใช้ปัจจัยชนิดเดียวกันนั้นเพื่อจูงใจต่อไปอาจไม่เกิดผลก็ได้ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพอใจของคน รวมทั้งที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของคน เช่น การได้รับค่าตอบแทนที่พอเพียง และสมเหตุสมผล มีสวัสดิการที่ให้กับคนงาน ทั้งห้องอาหาร รถสวัสดิการ ห้องน้ำ การรักษาพยาบาล การฝึกอบรม การประกันสุขภาพ และอุปกรณ์พักผ่อนต่างๆ ความยุติธรรมในโอกาสเลื่อนขั้น โยกย้าย และการพัฒนา และการให้ระบบการตอบแทนแบบจูงใจโดยมีหลักเกณฑ์ และมีความเป็นธรรม เป็นต้น

5. ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครควรจะประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้ทราบถึงผลการทำงาน และคุณลักษณะอื่นๆ ของผู้ให้บริการว่าผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่ ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานของศูนย์กีฬา สอดคล้องกับความคิดของ เบลโลว์ (Bellow, 1961) ที่ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการประเมินค่าของแต่ละบุคคลสำหรับองค์กร ซึ่งมักจะดำเนินการโดยผู้บังคับบัญชา หรือโดยบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งที่สามารถสังเกตการณ์ปฏิบัติของผู้ถูกประเมินได้โดยมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง และสอดคล้องกับความคิดของ เสนาะ ดิยาวี (2532) ที่ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการตีราคาหรือค่าการดำเนินการของบุคคลว่ามีความสามารถในการทำงานได้ดีเพียงใด โดยพิจารณาคูณภาพที่กำหนดหรือบันทึกไว้ในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการวิจัยพบว่า ศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครควรจะมีการดูแล

ห้องน้ำ ห้องส้วมและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายให้มีความสะอาดตลอดเวลา ปรับพื้นที่ภายในศูนย์กีฬาให้มีความสะอาด และปลอดภัยอยู่เสมอ ดูแลอาคารให้มีความปลอดภัย และซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดอย่างทันเวลาที่ ปรับทัศนียภาพภายในศูนย์กีฬาให้ร่มรื่น เช่น ปลูกต้นไม้ กำจัดวัชพืช เพิ่มที่นั่งพักผ่อนตามจุดต่างๆ ภายในศูนย์กีฬาให้มากขึ้น ปรับสนามกีฬาให้มีมาตรฐานทุกสนามกีฬา และมีแสงสว่างเข้าถึง และอากาศหายใจสะดวก เพิ่มอุปกรณ์กีฬาให้เพียงพอตามความต้องการ มีการทำป้ายบอกวิธีและข้อควรระวังในการใช้อุปกรณ์กีฬา พร้อมทั้งการบำรุงรักษาอุปกรณ์กีฬาให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา จัดให้มีตู้ล็อกเกอร์พร้อมทั้งกุญแจให้เช่า มีบริการตู้น้ำดื่มบริการฟรีแก่ผู้ใช้บริการ จัดตั้งห้องพยาบาล หรือตู้ยาสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ จัดทำป้ายบอกทางเข้าศูนย์กีฬาให้มากขึ้น มีการทำป้ายแสดงแผนผังของศูนย์กีฬา และป้ายบอกทางไปจุดต่างๆ ภายในศูนย์กีฬา และควรจะมีการตกแต่งภายในศูนย์กีฬาด้วยการทำบอร์ดความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและเล่นกีฬา หรือประวัติของแต่ละชนิดกีฬา ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สถานที่คือสิ่งแรกๆ ที่ผู้ใช้บริการได้สัมผัสจากการเข้ามาใช้บริการ ถ้าสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัย และสวยงามก็จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจในสถานที่นั้นๆ รวมถึงการมีวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการ มีมาตรฐาน ปลอดภัย และพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์กร สอดคล้องกับแนวความคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ที่ว่า สิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นสิ่งประทับใจสิ่งแรกสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการในครั้งแรก นักการตลาดที่ดีจะต้องสร้างสิ่งแวดล้อมทางกายภาพให้มีความเหมาะสมกับคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งสิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าให้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ สอดคล้องกับความคิดของ สมณา อยู่โพธิ์ (2525) ที่ว่า สถานที่เล่นกีฬาต้องตั้งอยู่ในทำเลที่มีบรรยากาศเหมาะสม อากาศบริสุทธิ์ มีอาณาบริเวณกว้างขวางเหมาะสมกับกีฬานั้นๆ และในการให้บริการด้านกีฬา วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกก็มีความสำคัญมาก ควรจัดให้มีอุปกรณ์กีฬาให้สมาชิกหรือผู้เล่นได้เช่า หรือยืม มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เล่น ผู้ชม เช่น ตู้เก็บอุปกรณ์กีฬา ห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย ที่จอดรถ ห้องพักผ่อนอริยาบถก่อนและหลังเล่น หรือชมกีฬา ห้องน้ำ เป็นต้น และสอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า ควรมีการปรับระบบการจัดซ่อมอุปกรณ์ต่างๆ ในศูนย์กีฬาให้มีความคล่องตัว สามารถจัดซ่อมอุปกรณ์ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุด

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ จากผลการวิจัยพบว่า

1. ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครควรปรับปรุงบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในศูนย์กีฬาให้เป็นปัจจุบัน เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์กีฬาผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ บิลบอร์ด ฯลฯ จัดทำโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับศูนย์กีฬาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ฯลฯ ปรับปรุงเนื้อหาของสื่อต่างๆ ให้สอดคล้องกัน และมีการจัดทำกิจกรรมเพื่อกระจายข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาตามจุดต่างๆ ที่สำคัญของชุมชน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ที่ดี และทั่วถึงจะเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการและยอมรับในการเข้าร่วมกิจกรรมของศูนย์กีฬา ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า เปิดโอกาสให้ศูนย์กีฬาใช้สื่อมากขึ้น สอดคล้องกับแนวความคิดของสมุนา อยุโพธิ์ (2525) ที่ว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ โฆษณาสำหรับการแข่งขันกีฬานัดสำคัญให้ผู้สนใจได้ทราบ ได้เข้าแข่งขันหรือเข้าชม และมีเอกสาร ข่าวสารปรากฏในหนังสือพิมพ์เพื่อเผยแพร่กิจกรรมกีฬา สอดคล้องกับแนวความคิดของ นพดล วดีนสุนทร (2553: ออนไลน์) ที่ว่าการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารเพื่อจัดองค์กรให้เกิดสัมพันธ์ภาพอันดีกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อันจะทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับความคิดของ เบอร์เนย์ (Bernays, 1952: Online) ที่ว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การเผยแพร่ชี้แจงให้ประชาชน ทราบ ชักชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้วย ตลอดจนเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินงานของสถาบัน และประสานความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องให้เข้ากับจุดมุ่งหมาย และวิธีดำเนินงานของสถาบัน

2. ศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครควรจะทำเว็บไซต์เฉพาะของแต่ละศูนย์กีฬา ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถเลือกรับข่าวสารและข้อมูลต่างๆ เนื่องด้วยความทันสมัย และสามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นการจัดทำเว็บไซต์ของศูนย์กีฬาจะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถรับข่าวสาร และกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์กีฬาได้ ทั้งยังเป็นการโฆษณาศูนย์กีฬาอีกทางหนึ่งด้วย สอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า จัดทำการประชาสัมพันธ์ให้เป็นระบบ และให้มีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีเพื่อเผยแพร่งานของศูนย์กีฬาสู่สาธารณชนให้มากที่สุด และสอดคล้องกับความคิดของ สุดาดวง เรืองรุจิระ (2543) ที่ว่า สื่อโฆษณาที่กำลังเข้าสู่ความนิยม และเป็นสื่อที่ทันสมัย พัฒนาตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร คือ การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตผ่านคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถใช้แพร่หลายไปได้กว้างขวางถึงระดับนานาชาติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เนื่องจากการบริหารจัดการศูนย์กีฬาแต่ละศูนย์มีความแตกต่างกันในหลายสาเหตุปัจจัย เช่น ด้านสถานที่ และกิจกรรมที่จัดให้กับสมาชิก จึงควรพิจารณา ตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์กีฬาแต่ละศูนย์กีฬาอย่างเฉพาะเจาะจงเป็นรายศูนย์
2. พิจารณาจัดตั้งงบประมาณในการดูแลปรับปรุงและซ่อมแซมอาคารสถานที่ของแต่ละศูนย์กีฬา เพื่อความปลอดภัยของผู้เข้ามาใช้บริการ
3. ขอรับการสนับสนุนทางการเงินจากภาคเอกชน
4. เปิดโอกาสให้บุคลากรของศูนย์กีฬาได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานภายในศูนย์กีฬา
5. สร้างจิตสำนึกในการให้บริการกับบุคลากรทุกคนให้มีใจรักในงานบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรนำแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาไปใช้ในการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ในทุกด้านแบบองค์รวม โดยการพัฒนาทุกด้านไปพร้อมๆกัน เพื่อให้เกิดความพร้อมในการให้บริการ และความพร้อมในการพัฒนาองค์กร
2. เนื่องจากศูนย์กีฬาส่วนใหญ่มีปัญหาอาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกชำรุด ทุดโทรม ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า ศูนย์กีฬาควรพิจารณาหาทางปรับปรุง แก้ไข และซ่อมแซมโดยเร็ว เพื่อความปลอดภัยของผู้เข้ามาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาสภาพ และปัญหาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครเฉพาะเจาะจงในแต่ละศูนย์กีฬา เกี่ยวกับการหารายได้มาสนับสนุนการจัดดำเนินการ และแนวปฏิบัติในการใช้ทรัพยากรของศูนย์กีฬาอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรศึกษาพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬา หรือลานกีฬาอื่นๆ ที่อยู่ภายใต้การดูแลขององค์กรภาครัฐอื่น เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กมล จันทิมา และอัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ. (ม.ป.ป.). เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหาร

การเงินในรัฐวิสาหกิจ. หน่วยที่ 8 - 15. กรุงเทพมหานคร:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

กลุ่มงานวิชาการและพัฒนาเทคนิค. (2554). **จำนวนผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร**

ประจำปี 2554. กรุงเทพมหานคร: กองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว.

การกีฬาแห่งประเทศไทย. (2549). **แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2550-2554).**

กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กองฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร. (2541). **เอกสารวิชาการบริการ.** กรุงเทพมหานคร: การบินไทย.

คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ. (2549). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ**

ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554). กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ.** เอกสารการสอนชุด

วิชา จิตวิทยาการบริการเล่มที่ 1. หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จินตนา บุญบงการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการ**

ภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: ฟอรัมพรีนติ้ง.

นิตยาพร เสมอใจ. (2545). **การตลาดบริการธุรกิจบริการ: Service Marketing.**

กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). **การตลาดบริการ: Service Marketing.** กรุงเทพมหานคร:

ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). **การตลาดบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร:

ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ณัฐพันธ์ เขจรันนันทน์. (2542). **การจัดการทรัพยากรบุคคล.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:

โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ณัฐพล เพ็ญประภัสสร. (2553). **การศึกษาการบริหารจัดการของคณะกรรมการกีฬา มหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะวิทยาศาสตร์ การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- दनัย เทียนพุดม. (2542). **การจัดการทรัพยากรบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บู๊คแบงก์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). **หลักการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนระรัตน์ หงส์เจริญ. (2543). **รูปแบบและการจัดการแข่งขันแบดมินตันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, การจัดการทางการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธนະสิทธิ์ ราชสิงห์. (2549). **การศึกษาการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรยุทธ รัตนกรแก้ว. (2540). **การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานครและเทศบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, ภาควิชาพลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพดล วศิณสุนทร. (2553). **เทคนิคการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://doctor-kohmagic.blogspot.com/2010/08/blog-post_22.html [2554, กุมภาพันธ์ 10]
- นพพร เพ็ชรพูล. (2539). **สภาพและปัญหาในการดำเนินงานของสำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, ภาควิชาพลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภาพร ทศนัยนา. (2548). **คัมภีร์ผู้ฝึกสอนแบดมินตัน**. พิมพ์ครั้งที่ 1. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ นครศรีธรรมราช.
- นิตินันต์ โพธิ์ปัญญาศักดิ์. (2553). **แนวทางการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดของศูนย์กีฬาทางน้ำบึงหนองบอน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2546). **การจัดการสมัยใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- บงการ พรหมผุย. (2545). **สภาพและปัญหาการดำเนินกิจกรรมการออกกำลังกายและ
กีฬาของศูนย์ฝึกกีฬาในสังกัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต,
สาขาวิชาพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญยฤทธิ ปฐมทัศน์. (2553). **การศึกษาการจัดการสโมสรฟุตบอลไทยดิวิชั่น 1**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, วิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาพรรณ จุมพลเดชาพันธุ์. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดงานนิทรรศการที่มี
ต่อศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, ภาควิชา
บริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรางทิพย์ ยูวานนท์. (2552). **การจัดการกีฬา**. กรุงเทพมหานคร: เอ. อาร์. อินฟอร์เมชัน แอนด์
พับลิเคชัน.
- ปิยธิดา ตริเดช. (2544). **การเงิน การบัญชีและการงบประมาณสาธารณสุข: ทฤษฎีและ
ปฏิบัติ = Health finance, accounting and budgeting: principles and practices**.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542**. พิมพ์ครั้งที่ 1.
กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์.
- พรทิพย์ สอนเดือน. (2548). **สภาพและความต้องการในการออกกำลังกายของประชาชน
ในลานกีฬาของกรุงเทพมหานคร ปีพุทธศักราช 2545**. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาพลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยุทธ ไกยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม. (2553). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพ.
- ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. (2548). **การตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รุ่งนภา สง่าแสง. (2545). **สภาพและปัญหาการบริหารสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในโรงเรียน
ประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, ภาควิชาพล
ศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- รุ่งนภา สิงห์นรา. (2528). **สภาพและปัญหาการจัดดำเนินงานของศูนย์เยาวชนใน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, ภาควิชาพลศึกษา คณะครู ศาสตราจารย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). **วิจัยธุรกิจยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- วันชัย มีชาติ. (2551). **พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันชัย มีชาติ. (2555). **การบริหารองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงใหม่ปี 2552**. กรุงเทพมหานคร: DK TODAY (ดวงกมลสมัย).
- ศูนย์บริการด้านวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว. (2554). **ศูนย์กีฬาในสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://office.bangkok.go.th/dosw/website/result.htm> [2554, มีนาคม 3].
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2523). **หลักสังคมวิทยา**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สันติ กิระนันท์. (2546). **ความรู้พื้นฐานการเงิน: หลักการ เหตุผล แนวคิด และการ วิเคราะห์**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: เพ็ญฟ้า พรินติ้ง.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2543). **หลักการตลาด**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ประกายพรึก.
- สุพร บุญปก. (2551). **การศึกษาแนวทางการพัฒนากิจกรรมนันทนาการตลาดน้ำบาง น้ำผึ้ง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). **ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ**. กรุงเทพมหานคร:
 ธรรมกมลการพิมพ์.
- สมชาย กิจสัมพันธ์วงศ์. (2539). **สภาพและปัญหาการจัดดำเนินการกีฬาและนันทนาการ
 ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, ภาควิชาพลศึกษา คณะ
 ครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). **การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมศักดิ์ ดำริชอบ. (2539). **เอกสารสรุปคำบรรยายวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์**.
 กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. (2543). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร: วิทยุชน.
- สิทธิ ธีรสรณ์. (2552). **การสื่อสารทางการตลาด**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
 แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ ศุภมงคล. (2535). **การบริหารวัสดุยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: ธรรมนิติ.
- สุนา อยู่โพธิ์. (2525). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานกรุงเทพมหานคร. (2554). **ข่าวสารกรุงเทพ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:
<http://www.bangkok.go.th/th/page/?3-> [2554, กุมภาพันธ์ 10]
- สำนักงานกรุงเทพมหานคร. (2554). **คำขวัญกรุงเทพมหานคร**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:
<http://www.bangkok.go.th/th/main/> [2554, กุมภาพันธ์ 10]
- สำนักยุทธศาสตร์ และประเมินผล. (2552). **การสรุปนโยบายเร่งด่วนของผู้ว่าราชการ
 กรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกรุงเทพมหานคร.
- สำนักยุทธศาสตร์ และประเมินผล. (2554). **แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี
 2554**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกรุงเทพมหานคร.
- สำนักเลขาธิการ. (2522). **ประมวลพระราชดำรัส และพระบรมราโชวาทพุทธศักราช 2522**.
 กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรมแผนที่ทหาร.
- สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร. (2554). **เกี่ยวกับสำนัก**. [ออนไลน์].
 แหล่งที่มา: [http://portal.bangkok.go.th/subsite/index.php?strOrgID=001060
 &strSection=aboutus](http://portal.bangkok.go.th/subsite/index.php?strOrgID=001060&strSection=aboutus) [2554, มีนาคม 3].

- เสนาะ ตีเยาว์. (2532). **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. (2550). **การบริหารทรัพยากรบุคคล เชิงกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ธรรมการพิมพ์.
- อุทัยวรรณ อัครวุฒิ. (2553). **หลักการจัดการ: Principles of Management**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: มณฑลการพิมพ์.
- อำภา สุจิณโณ. (2546). **การจัดการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐ**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, การจัดการทางการกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). **จิตวิทยาบริการ: Service Psychology**. กรุงเทพมหานคร: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

ภาษาอังกฤษ

- Bellows, R. (1961). **Psychology of personnel in business and industry**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Bernay, E. (1952). **Communication theory/Propaganda and the public**. [Online]. Available from: <http://pr.bsru.ac.th/diffinitions.htm> [2554, February 10].
- Bitner, J. and Booms, B. (1981). **Marketing Strategies and Organizational Structures for Service Firms**. Chicago: American Marketing Association.
- Daft, R.L. (1994). **Management**. 3rd ed. Orlando: The dryden press.
- Haimann, T. and Scott, W.G. (1970). **Management in Modern Organization**. Boston, Houghton Mifflin.
- Kim, H.D. (1990). Government policy for promotion of sport all in South Korea. **Dissertation Abstracts International**.
- Kotler, P. (1997). **Marketing management: analysis, planning implementation and Control**. New Jersey: Asimmon & Schuster.
- Kotler, P. (2002). **Marketing Management: The Millennium Edition**. New Jersey: Prentic Hall, Upper Saddle River.

- Gulick, L. (1936). **Notes on the theory of organization**, in Luther Gulick and Lyndall Urwick (Eds.), **Paper on the Science of Administration**. New York: Institute of Public Administration.
- Gulick, L. and Urwick, L. (1937). **Paper on the Science of Administration**. Clifton: Augustus M. Kelley.
- Maslow, A. (1970). **Motivation and Personality**. New York: Harper and Row Publishers.
- Millett, J.D. (1954). **Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance**. New York: Mcgrow-Hill Book Company.
- Thibault, L. (1993). **Strategy in nonprofit sport organizations**. **Dissertation Abstracts International**. Canada: University of Alberta.
- Yamaguchi Y. and Okada, K. (1998). **A study of adherence to a fitness club: A user's perspective**. **Abstracts New Horizons of Human Movement**.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญในการหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญในการหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย
 อาจารย์ประจำกลุ่มวิชา การจัดการกีฬา
 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล
 อาจารย์ประจำกลุ่มวิชา การจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว
 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์
 อดีตอาจารย์ภาควิชา สันทนาการ
 คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. อาจารย์ ดร.จุฑา ดิงศรัภีย์
 อาจารย์ประจำกลุ่มวิชา การจัดการกีฬา
 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
5. อาจารย์ฉัตรชัย มะสุนสีบ
 อาจารย์ประจำกลุ่มวิชา การจัดการกีฬา
 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
6. อาจารย์ วราวุธ สุขมน
 ที่ปรึกษามหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬา
กรุงเทพมหานคร

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬา
กรุงเทพมหานคร

1. นายยิ่งศักดิ์ เผ่าอินจันทร์

ผู้อำนวยการกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

2. นายสานิตย์ ผดุงศิลป์

หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมกีฬา การกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

3. นายเอกวัฒน์ ลีเทียน

หัวหน้าศูนย์กีฬาประชานิเวศน์ กรุงเทพมหานคร

การกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

4. นายชูชาติ เต็งยะ

หัวหน้าศูนย์กีฬาวิชิตเบญจทัศ กรุงเทพมหานคร

การกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

5. นายประธาน พัฒนรัฐ

หัวหน้าศูนย์กีฬามิตรไมตรี กรุงเทพมหานคร

การกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

6. นายชัยศาสตร์ ช่อฟ้า

หัวหน้าศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ (บางมด) กรุงเทพมหานคร

การกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

7. นายภาณุคง น้อยรังษี

หัวหน้าศูนย์กีฬารามอินทรา กรุงเทพมหานคร

การกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

8. นายพยุง สัมมารัตน์

หัวหน้าศูนย์กีฬาบึงหนองบอน กรุงเทพมหานคร

การกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

9. นายเริงวิทย์ เพ็ชรสุทธิ

หัวหน้าศูนย์กีฬาอ่อนนุช กรุงเทพมหานคร

การกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

10. นายอเนก เดชมิตร

หัวหน้าศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา กรุงเทพมหานคร

การกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

11. ว่าที่ร้อยตรี วิโรจน์ อ่อนไกร

หัวหน้าศูนย์กีฬาบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

การกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ ศร ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๑๒๖



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

10 สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสัมภาษณ์

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แผนกวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแก่ผู้ที่มาใช้บริการและผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ในช่วงระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน ๒๕๕๕ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิฑิต คณิ่งสุขเกษม)
คณบดี

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย

โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๕๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๕๐

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๖๒๖



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน หัวหน้าศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ (บางมด)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสัมภาษณ์

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แขนงวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแก่ผู้ที่มาใช้บริการและผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ในช่วงระหว่างเดือน สิงหาคมถึงเดือนกันยายน ๒๕๕๕ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คณิงสุเกษม)

คณบดี

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย

โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

รับ	
คืน	
ตรวจ	
พบ	



ที่ ศท ๐๕๑๒.๒๔/00๑๖๖

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน หัวหน้าศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ ๗๒ พรรษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสัมภาษณ์

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แผนกวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสูทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแก่ผู้ที่มาใช้บริการและผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ในช่วงระหว่างเดือน สิงหาคมถึงเดือนกันยายน ๒๕๕๕ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชุด คณิงสุขเกษม)

คณบดี

รับ	
คืน	
ตรวจ	
ทาน	

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย

โทร. ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๒๖



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน หัวหน้าศูนย์กีฬาประชาชนในชน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสัมภาษณ์

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แผนกวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแก่ผู้ที่มาใช้บริการและผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ในช่วงระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน ๒๕๕๕ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คณิ่งสุขเกษม)

คณบดี

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย

โทร.๐-๒๒๑๔-๑๐๕๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๔-๑๐๕๐

รับ	
ส่ง	
ตรวจ	
ทวน	

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๙๒๖



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

10 สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน หัวหน้าศูนย์กีฬาอ่อนนุช

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสัมภาษณ์

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แผนกวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะสิสุทธิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแก่ผู้ที่มาใช้บริการและผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ในช่วงระหว่างเดือน สิงหาคมถึงเดือนกันยายน ๒๕๕๕ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คณิงสุขเกษม)

คณบดี

วันที่	2
เดือน	8
ปี	2555
ชื่อ	กน

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย

โทร.๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๖๖



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน หัวหน้าศูนย์กีฬารามอินทรา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสัมภาษณ์

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แผนกวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชา
วิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง
"การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคำหลักสูตร
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์
ลักษณะสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ
เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแก่ผู้ที่มาใช้บริการและผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ในช่วงระหว่างเดือน
สิงหาคมถึงเดือนกันยายน ๒๕๕๕ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และ
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชิต คณิงสุขเกษม)

คณบดี

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย

โทร.๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐

วันที่	
คืนที่	
ครั้งที่	
หน้า	

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๖๖



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน หัวหน้าศูนย์กีฬาวชิรเบญจทัศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสัมภาษณ์

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แห่งวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสูทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแก่ผู้ที่มาใช้บริการและผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ในช่วงระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน ๒๕๕๕ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คณิงสุขเกษม)

คณบดี

ชื่อ	
ตำแหน่ง	
วันที่	
ที่	

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย

โทร. ๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๖๖๒



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอลงความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน หัวหน้าศูนย์กีฬามิตรไมตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสัมภาษณ์

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แผนกวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอลงความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแก่ผู้ที่มาใช้บริการและผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ในช่วงระหว่างเดือน สิงหาคมถึงเดือนกันยายน ๒๕๕๕ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วิจิต คณิงสุขเกษม)

คณบดี

รับ	_____
คืน	_____
ตรวจ	_____
ทราบ	_____

หน่วยจัดการศึกษา กานวิชาการและวิจัย

โทร. ๐-๒๒๑๔-๑๐๕๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๔-๑๐๕๐

๐๕

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๖๖



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

10 สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน หัวหน้าศูนย์กีฬาบึงหนองบอน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสัมภาษณ์

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แขนงวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแก่ผู้ที่มาใช้บริการและผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ในช่วงระหว่างเดือน สิงหาคมถึงเดือนกันยายน ๒๕๕๕ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

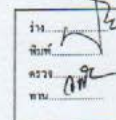
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คณิงสุขเกษม)

คณบดี

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย

โทร. ๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐



ที่ ศท ๐๕๑๒.๒๔/01๖๒4



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน หัวหน้าศูนย์กีฬาบางขุนเทียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสัมภาษณ์

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แผนกวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสูทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแก่ผู้ที่มาใช้บริการและผู้ให้บริการศูนย์กีฬา ในช่วงระหว่างเดือน สิงหาคมถึงเดือนกันยายน ๒๕๕๕ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คณิงสุขเกษม)

คณบดี

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย

โทร.๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐

วันที่	
ฉบับที่	
การ	
ทำ	



ที่ ศธ ๐๔๑๒.๒๔/๐๖๓๗๐

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๖ ตุลาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน นายยิ่งศักดิ์ เผ่าอินจันทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร
๒. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แขนงวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชา
วิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงการวิทยานิพนธ์เรื่อง
"การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์
ลักษณะพิสุทธิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ
เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์ท่านพร้อมทั้งขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาประเมินแนวทาง
พัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครในประเด็นที่ว่า "จะมีความเป็นไปได้ และ/หรือจะสามารถนำแนวทางฯ
ไปพัฒนาศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครให้บรรลุวัตถุประสงค์" ได้มากน้อยเพียงใด พร้อมให้ความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครเพื่อพัฒนาเป็นแนวทางดังกล่าวต่อไป
ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

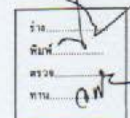
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และ
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชรินทร์ชัย อินทிரากรณ์)

คณบดี

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร. ๐-๒๒๑๘-๑๐๕๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๕๐



ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๙๓๕๑๐



คดีหมายเลขคดี	๓๐๓
วันที่	๑๒ ตุลาคม ๒๕๕๕
เวลา	

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒ ตุลาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน นายสานิตย์ ผดุงศิลป์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร
 ๒. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แขนงวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงการวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์ท่านพร้อมทั้งขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาประเมินแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครในประเด็นที่ว่า "จะมีความเป็นไปได้ และ/หรือจะสามารถนำแนวทางฯ ไปพัฒนาศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครให้บรรลุวัตถุประสงค์" ได้มากน้อยเพียงใด พร้อมให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครเพื่อพัฒนาเป็นแนวทางดังกล่าวต่อไป ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิทรชัย อินทிரารณ์)
คณบดี

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย

โทร.๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐



ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๓๗๑๐

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒ ตุลาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน หัวหน้าศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ (บางมด)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร
๒. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แผนกวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงการวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิเศษ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์ท่านพร้อมทั้งขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาประเมินแนวทางการพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครในประเด็นที่ว่า "จะมีความเป็นไปได้ และ/หรือจะสามารถนำแนวทางฯ ไปพัฒนาศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครให้บรรลุวัตถุประสงค์" ได้มากน้อยเพียงใด พร้อมให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครเพื่อพัฒนาเป็นแนวทางดังกล่าวต่อไป ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชรินทร์ชัย อินทวิภากรณ)

คณบดี

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย

โทร. ๐-๒๒๑๔-๑๐๕๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๔-๑๐๕๐





ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๙๓๗๖

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒ ตุลาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน หัวหน้าศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ ๗๒ พรรษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร
๒. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แผนกวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงการวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสูทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์ท่านพร้อมทั้งขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาประเมินแนวทางการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครในประเด็นที่ว่า "จะมีความเป็นไปได้ และ/หรือจะสามารถนำแนวทางฯ ไปพัฒนาศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครให้บรรลุวัตถุประสงค์" ได้มากน้อยเพียงใด พร้อมให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครเพื่อพัฒนาเป็นแนวทางดังกล่าวต่อไป ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชินนทร์ชัย อินทிரากรณ์)

คณบดี

รับ	
คืน	
ตรวจ	
ทวน	

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร. ๐-๒๒๑๕-๑๐๕๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๕-๑๐๕๐

ได้รับเอกสารแล้ว
๒ ตุลาคม ๒๕๕๕

ที่ ศร ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๓๗๐

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๖ ตุลาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน หัวหน้าศูนย์กีฬาประชาชนเวิลด์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร
๒. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แผนกวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงการวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิเศษ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์ท่านพร้อมทั้งขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาประเมินแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครไปประเด็นที่ว่า "จะมีความเป็นไปได้ และ/หรือจะสามารถนำแนวทางฯ ไปพัฒนาศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครให้บรรลุวัตถุประสงค์" ได้มากน้อยเพียงใด พร้อมให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครเพื่อพัฒนาเป็นแนวทางดังกล่าวต่อไป ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ชัย อินทிரากรณ์)

คณบดี

รับ	✓
ส่ง	✓
ตรวจ	✓
ทวน	✓

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร. ๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐





ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๓๗๐

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒ ตุลาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน หัวหน้าศูนย์กีฬาอเนกนุช

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร
๒. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ สาขาวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชา
วิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงการวิทยานิพนธ์เรื่อง
"การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์
ลักษณะพิสุทธิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ
เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์ท่านพร้อมทั้งขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาประเมินแนวทาง
พัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครในประเด็นที่ว่า "จะมีความเป็นไปได้ และ/หรือจะสามารถนำแนวทางฯ
ไปพัฒนาศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครให้บรรลุวัตถุประสงค์" ได้มากน้อยเพียงใด พร้อมให้ความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครเพื่อพัฒนาเป็นแนวทางดังกล่าวต่อไป
ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และ
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชรินทร์ชัย อินทิวาภรณ์)

คณบดี

วัน	
เดือน	
ครุฑ	
พยาน	

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร. ๐-๒๒๑๘-๑๐๕๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๕๐

ได้รับเอกสารแล้ว
ทศพร
๕/๒๕๕๕ 25๖๖



ที่ ศบ ๐๕๑๒.๒๔/07๓๙/๐

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒ ตุลาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน หัวหน้าศูนย์กีฬารามอินทรา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร
๒. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แผนกวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชา
วิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงการวิทยานิพนธ์เรื่อง
"การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์
ลักษณะพิสุทธิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ
เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์ท่านพร้อมทั้งขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาประเมินแนวทาง
พัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครในประเด็นที่ว่า "จะมีความเป็นไปได้ และ/หรือจะสามารถนำแนวทาง
ไปพัฒนาศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครให้บรรลุวัตถุประสงค์" ได้มากน้อยเพียงใด พร้อมให้ความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครเพื่อพัฒนาเป็นแนวทางดังกล่าวต่อไป
ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และ
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

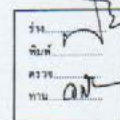
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิทรชัย อินทிரารณ์)

คณบดี

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย

โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๕๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๕๐





ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๖๓๔๑๐

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒ ตุลาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน หัวหน้าศูนย์กีฬาวชิรเบญญหัต

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร
๒. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แผนกวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชา
วิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงการวิทยานิพนธ์เรื่อง
"การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์
ลักษณะพิสุทธิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ
เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์ท่านพร้อมทั้งขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาประเมินแนวทาง
พัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครในประเด็นที่ว่า "จะมีความเป็นไปได้ และ/หรือจะสามารถนำแนวทาง
ไปพัฒนาศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครให้บรรลุวัตถุประสงค์" ได้มากน้อยเพียงใด พร้อมให้ความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครเพื่อพัฒนาเป็นแนวทางดังกล่าวต่อไป
ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และ
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชินนธิชัย อินทวารณ)

คณบดี

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร. ๐-๒๒๑๘-๑๐๕๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๕๐ได้รับเอกสารแล้ว
กฤตยา
- 2 ตุลาคม 2555

วันที่	
พื้นที่	
ครั้งที่	
ชื่อย่อ	AW



ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๖๓๗๐

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒ ตุลาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน หัวหน้าศูนย์กีฬามิตรไมตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร
๒. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แขนงวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์ท่านพร้อมทั้งขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาประเมินแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครในประเด็นที่ว่า "จะมีความเป็นไปได้ และ/หรือจะสามารถนำแนวทางฯ ไปพัฒนาศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครให้บรรลุวัตถุประสงค์" ได้มากน้อยเพียงใด พร้อมให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครเพื่อพัฒนาเป็นแนวทางดังกล่าวต่อไป ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

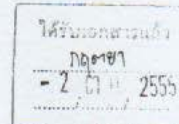
ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ชัย อินทிரากर्म)

คณบดี

รับ	
คืน	
ตรวจ	
ทน.	๐๙๕

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร. ๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐





ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๗๓๗๐

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒ ตุลาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน หัวหน้าศูนย์กีฬาบึงหนองบอน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร
๒. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แขนงวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชา
วิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง
"การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์
ลักษณะพิเศษ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ
เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์ท่านพร้อมทั้งขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาประเมินแนวทาง
พัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครในประเด็นที่ว่า "จะมีความเป็นไปได้ และ/หรือจะสามารถนำแนวทาง
ไปพัฒนาศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครให้บรรลุวัตถุประสงค์" ได้มากน้อยเพียงใด พร้อมให้ความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครเพื่อพัฒนาเป็นแนวทางดังกล่าวต่อไป
ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และ
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชรินทร์ชัย อินทிரารักษ์)

คณบดี



หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร. ๐-๒๒๑๘-๑๐๕๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๕๐



ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๓๗๐



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒ ตุลาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน หัวหน้าศูนย์กีฬาบางขุนเทียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร
๒. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

ด้วย นางสาวกฤตยา ช่างประดับ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๓ แขนงวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงการวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกฤตยา ช่างประดับ เข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์ท่านพร้อมทั้งขอความกรุณาท่านโปรดพิจารณาประเมินแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครในประเด็นที่ว่า "จะมีความเป็นไปได้ และ/หรือจะสามารถนำแนวทางฯ ไปพัฒนาศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครให้บรรลุวัตถุประสงค์" ได้มากน้อยเพียงใด พร้อมให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครเพื่อพัฒนาเป็นแนวทางดังกล่าวต่อไป ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชรินทร์ชัย อินทிரากรณ์)
ณบต

หน่วยจัดการศึกษาศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร. ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

ภาคผนวก ง

เครื่องมือวิจัย

แบบสอบถาม ชุดที่ 1 (สำหรับผู้ให้บริการ)
ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตร วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดการศูนย์กีฬาของ
กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬาของ
กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับแนวทางการ
จัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

3. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ได้โปรดพิจารณาตอบคำถามทุกข้อของแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพราะคำตอบของท่านทุกข้อจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการ และเป็น การเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็น ความลับ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นภาพรวมเท่านั้น

4. กรุณาตรวจสอบว่าท่านได้ตอบคำถามครบทุกข้อก่อนส่งแบบสอบถามกลับคืน และผู้วิจัยใคร่ ขอขอบพระคุณสำหรับความอนุเคราะห์ของท่านในครั้งนี้

นางสาวกฤตยา ช่างประดับ
 นิสิตบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการจัดการกีฬา
 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม ชุดที่ 1 (สำหรับผู้ให้บริการ)
ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความ และ/หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. สถานภาพของท่านภายในศูนย์กีฬา
 1. ข้าราชการศูนย์กีฬา
 2. ลูกจ้างศูนย์กีฬา
 3. อาสาสมัครศูนย์กีฬา
2. ระยะเวลาการทำงานภายในศูนย์กีฬาแห่งนี้
 1. น้อยกว่า 1 ปี
 2. ระยะเวลา 1 - 3 ปี
 3. ระยะเวลา 4 - 6 ปี
 4. 7 ปีขึ้นไป
3. เพศ
 1. ชาย
 2. หญิง
4. อายุ
 1. 18 - 25 ปี
 2. 26 - 35 ปี
 3. 36 - 45 ปี
 4. 46 - 55 ปี
 5. 56 ปีขึ้นไป
5. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน
 1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 3. ปริญญาโท
 4. ปริญญาเอก
6. สาขาวิชาที่ท่านสำเร็จการศึกษา
 1. พลศึกษา
 2. วิทยาศาสตร์การกีฬา
 3. การจัดการ
 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
7. ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่ใน
 1. กรุงเทพมหานคร
 2. นนทบุรี
 3. ปทุมธานี
 4. นครปฐม
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ และ/หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

2. หากท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับสภาพการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร โปรดให้รายละเอียดลงในช่องว่างด้านท้ายตาราง

1. กิจกรรมที่ศูนย์กีฬาจัดให้แก่สมาชิกมีเพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. เปิดให้บริการแบบอิสระตามความต้องการของสมาชิก
 2. ให้คำแนะนำในการออกกำลังกาย และกีฬา
 3. การสอนทักษะกีฬาขั้นพื้นฐาน
 4. การฝึกซ้อมและจัดการแข่งขันเพื่อคัดเลือกนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขัน
2. บุคคลใดที่ศูนย์กีฬามอบหมายในการจัดและดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาเพื่อให้บริการแก่สมาชิก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. ข้าราชการหรือลูกจ้างของศูนย์กีฬา
 2. สมาชิกหรืออาสาสมัครที่มีความรู้ความสามารถ
 3. ว่าจ้างผู้ที่มีความรู้ความสามารถพิเศษเฉพาะด้านมาช่วยในการจัดกิจกรรม
 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)
3. ในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2554) ศูนย์กีฬาได้จัดกิจกรรม/โครงการด้านการออกกำลังกายและกีฬาให้กับสมาชิกในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. การแข่งขันกีฬาภายในของสมาชิกศูนย์กีฬา
 2. การส่งสมาชิกเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาภายนอกที่หน่วยงานอื่นๆ จัดแข่งขัน
 3. การฝึกนักกีฬาเพื่อเข้าร่วมแข่งขันในระดับชาติ
 4. การสอนทักษะกีฬาขั้นพื้นฐาน
 5. การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เช่น โยคะ, การเดินแอโรบิกเดินขึ้น
 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. ศูนย์กีฬาที่มีช่วงเวลาการสรุปผลการดำเนินงานด้านกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาในรูปแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. รายงานผลหลังเสร็จสิ้นโครงการในแต่ละโครงการ
 2. รายงานผลประจำเดือน
 3. รายงานผลการปฏิบัติงานทุกๆ 4 เดือน
 4. รายงานผลประจำปี
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)
5. ภายในศูนย์กีฬา มีการจัดตั้งชมรมกีฬาหรือไม่
1. มี (โปรดระบุชนิดกีฬา).....
 2. ไม่มี
6. ศูนย์กีฬา มีการจัดแข่งขันกีฬาภายในศูนย์กีฬาหรือไม่
1. มี (โปรดระบุชนิดกีฬา).....
 2. ไม่มี
7. ศูนย์กีฬา มีการส่งนักกีฬาไปแข่งขันกีฬาระหว่างศูนย์กีฬาหรือไม่
1. มี (โปรดระบุชนิดกีฬา).....
 2. ไม่มี
8. งบประมาณที่ได้รับในการสนับสนุนเพื่อดำเนินงานภายในศูนย์กีฬา มีเพียงพอหรือไม่
1. เพียงพอ (ข้ามไปตอบข้อ 9.)
 2. ไม่เพียงพอ
โปรดระบุว่าไม่เพียงพอในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|--|--|
| 2.1 <input type="checkbox"/> ด้านการให้บริการ | 2.2 <input type="checkbox"/> ด้านการเงิน |
| 2.3 <input type="checkbox"/> ด้านบุคลากร | 2.4 <input type="checkbox"/> ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก |
| 2.5 <input type="checkbox"/> ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ | |
9. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานกิจกรรมด้านการออกกำลังกายและกีฬามีเพียงพอกับการปฏิบัติงานหรือไม่
1. เพียงพอ
 2. ไม่เพียงพอ

10. ผู้ให้บริการมีเครื่องแบบในการปฏิบัติงานหรือไม่
1. มี
 2. ไม่มี
11. ในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2554) ศูนย์กีฬาของท่านได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานหรือไม่
1. มี (โปรดระบุ).....
 2. ไม่มี
12. ศูนย์กีฬามีบริการให้เช่ายืมอุปกรณ์กีฬาหรือไม่
1. มี (โปรดระบุชนิดกีฬาที่มีการให้เช่า/ยืมอุปกรณ์).....
 2. ไม่มี
13. ศูนย์กีฬามีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาให้สมาชิกทราบโดยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. เอกสารหรือสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ หนังสือพิมพ์
 2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิทยุ โทรทัศน์
 3. สื่อบุคคลของศูนย์กีฬา
 4. อื่นๆ (โปรดระบุ)
14. ศูนย์กีฬามีเว็บไซต์เป็นของตนเองหรือไม่
1. มี
 2. ไม่มี

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับสภาพการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

1.ด้านการให้บริการ

.....
.....

2. ด้านการเงิน

.....
.....

3. ด้านบุคลากร

.....
.....

4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....
.....

5. ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

.....
.....

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง 1. โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬาของท่าน ดังรายละเอียดสำหรับการพิจารณาแสดงความคิดเห็นต่อไปนี้

ถ้าท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬาข้อใดในระดับ มากที่สุด ให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ถ้าท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬาข้อใดในระดับ มาก ให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นมาก

ถ้าท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬาข้อใดในระดับ น้อย ให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นน้อย

ถ้าท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬาข้อใดในระดับ น้อยที่สุด ให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

2. หากท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครโปรดให้รายละเอียดลงในช่องว่างด้านท้ายตาราง

รายการปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการ				
1. สมาชิกไม่ทราบรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับการสมัครสมาชิก				
2. การสมัครสมาชิกเกิดความล่าช้าเนื่องจากผู้สมัครไม่ได้เตรียมหลักฐานมาให้พร้อม				
3. ผู้ให้บริการไม่แสดงบัตรสมาชิกเพื่อยืนยันสิทธิ์ ในการเข้าให้บริการภายในศูนย์กีฬา				
4. ศูนย์กีฬาไม่มีการจัดกิจกรรมและกีฬาเพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการ				
5. ศูนย์กีฬาจัดประเภทกิจกรรมและกีฬาให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าร่วมได้ทุกเพศทุกวัย				
6. ศูนย์กีฬามีการจัดบริการกิจกรรมและกีฬาเพื่อนันทนาการ				
7. กิจกรรมกีฬาที่ทางศูนย์กีฬาเปิดสอนมีผู้มาสมัครเรียนน้อย				
8. ผู้ให้บริการไม่สนใจในการเข้าร่วมชมรมกีฬาต่างๆ				

รายการปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการ				
9. การจัดการแข่งขันกีฬาไม่สามารถจัดการวางแผนการจัดการแข่งขันไว้ล่วงหน้าได้แน่นอน				
10. มีผู้เข้าร่วมแข่งขันกีฬาที่ศูนย์กีฬาจัดขึ้นน้อย				
11. ผู้ใช้บริการไม่ได้รับการคัดเลือกตามความสามารถในการส่งตัวเข้าแข่งขันกีฬาระหว่างศูนย์กีฬา				
12. การจัดการเข้าช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุจากการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาภายในศูนย์กีฬาสามารถทำได้ทันที				
13. มีทรัพย์สินภายในศูนย์กีฬาสูญหายบ่อยครั้ง				
14. ศูนย์กีฬาไม่ได้จัดการประเมินผลความต้องการของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา				
ด้านการเงิน				
1. เงินสนับสนุนจากทางกรุงเทพมหานครมีไม่เพียงพอ				
2. เงินสนับสนุนในการเข้าร่วมแข่งขันให้แต่ละกิจกรรมกีฬาไม่เพียงพอ				
3. เงินสนับสนุนในการซ่อมบำรุงและปรับปรุงอาคารภายในศูนย์กีฬาไม่เพียงพอ				
4. เงินสนับสนุนในการซ่อมบำรุงและปรับปรุงสนามภายในศูนย์กีฬาไม่เพียงพอ				
5. เงินสนับสนุนในการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาอุปกรณ์กีฬาไม่เพียงพอ				
6. ชมรมกีฬาไม่ได้ทำการขอเงินสนับสนุนจากองค์กรธุรกิจ				
7. ในการจัดการแข่งขันกีฬาของศูนย์กีฬาไม่มีเงินสนับสนุนจากองค์กรธุรกิจต่างๆ				
8. ไม่มีการจัดตั้งงบประมาณสำหรับค่ารักษาพยาบาลในกรณีผู้ใช้บริการได้รับอุบัติเหตุจากกิจกรรมภายในศูนย์กีฬา				
9. ผู้ให้บริการของศูนย์กีฬาได้รับค่าตอบแทนน้อย				
10. ผลการรายงานค่าใช้จ่ายประจำปีไม่ได้รับการเปิดเผย				

รายการปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร				
1. ผู้ให้บริการไม่ได้ว่าจ้างผู้ที่มีความสามารถตามชนิดกีฬานั้นๆ มาให้บริการ				
2. ศูนย์กีฬาขาดการปฐมนิเทศให้กับผู้ให้บริการภายในศูนย์กีฬา				
3. ผู้ให้บริการขาดความรู้ความสามารถในการทำงาน				
4. ผู้ให้บริการขาดประสบการณ์ในการทำงาน				
5. ผู้ให้บริการไม่สามารถให้ความรู้ และข้อมูลต่างๆ ของศูนย์กีฬาได้				
6. ผู้ให้บริการไม่ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถ				
7. เกิดอุปสรรคในการประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ ภายในศูนย์กีฬา				
8. ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการของหัวหน้าศูนย์กีฬา				
9. ผู้ให้บริการเริ่ม-เลิกงานไม่ตรงเวลาที่ศูนย์กีฬากำหนด				
10. มีการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการภายในศูนย์กีฬาบ่อยครั้ง				
11. ผู้ให้บริการไม่ได้รับการบำรุงขวัญและให้กำลังใจในการทำงาน				
12. ผู้ให้บริการไม่ได้รับสวัสดิการต่างๆ และขาดแรงจูงใจในการทำงาน				
13. การเลื่อนขั้นเงินเดือนให้กับผู้ให้บริการของศูนย์กีฬาขาดความยุติธรรม				
14. ศูนย์กีฬาไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายในศูนย์กีฬา				
ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งไม่มีความเหมาะสม เช่น สถานที่ตั้งอยู่ห่างไกลจากชุมชน				
2. ไม่มีบริการรถรับ-ส่งเข้ามาภายในศูนย์กีฬา				
3. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการ				
4. ไม่มีร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มภายในศูนย์กีฬาและบริเวณใกล้เคียง				
5. ภายในศูนย์กีฬาไม่มีบริการตู้น้ำดื่มแก่ผู้ให้บริการ				

รายการปัญหาการจัดการศูนย์กีฬา (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก				
6. บริเวณโดยรอบของศูนย์กีฬาขาดความสะอาดเรียบร้อย				
7. สำนักงานที่ให้บริการไม่สะอาดเรียบร้อย				
8. ศูนย์กีฬาไม่ได้จัดทำระบบตารางการทำความสะอาดศูนย์กีฬาให้สอดคล้องกับการใช้งาน				
9. ห้องน้ำและห้องส้วมไม่สะอาด				
10. ห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายไม่สะอาด				
11. สนามกีฬาไม่มีมาตรฐาน				
12. สนามกีฬาไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ				
13. อุปกรณ์กีฬาชำรุด				
14. อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ				
15. ตู้ล็อกเกอร์ไม่ปลอดภัย เช่น ตู้ล็อกเกอร์ไม่มีที่คล้องกุญแจ				
16. ตู้ล็อกเกอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ				
ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์				
1. ศูนย์กีฬาไม่มีการโฆษณากิจกรรมของศูนย์กีฬาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ				
2. ศูนย์กีฬาไม่มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของศูนย์กีฬาผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ บิลบอร์ด ฯลฯ				
3. ศูนย์กีฬาไม่มีการกระจายข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาในการจัดกิจกรรมตามจุดต่างๆ ที่สำคัญของชุมชน				
4. ศูนย์กีฬาไม่มีการปรับปรุงเนื้อหาภายในสื่อต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน				
5. ศูนย์กีฬาไม่มีการปรับปรุงข้อมูลและข่าวสารภายในองค์กรเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่เป็นปัจจุบัน				
6. เนื้อหาและข้อมูลของศูนย์กีฬาในสื่อต่างๆ ไม่สอดคล้องกัน				

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับปัญหาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

1. ด้านการให้บริการ

.....

.....

2. ด้านการเงิน

.....

.....

3. ด้านบุคลากร

.....

.....

4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

5. ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

.....

.....

ตอนที่ 4 **ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร**

1. ด้านการให้บริการ

.....

.....

2. ด้านการเงิน

.....

.....

3. ด้านบุคลากร

.....

.....

4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

5. ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ

แบบสอบถามชุดที่ 2 (สำหรับผู้ใช้บริการ)
ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร

3. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ได้โปรดพิจารณาตอบคำถามทุกข้อของแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพราะคำตอบของท่านทุกข้อจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการและเป็นการเสนอแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำเสนอ ผลการวิเคราะห์เป็นภาพรวมเท่านั้น

4. กรุณาตรวจสอบว่าท่านได้ตอบคำถามครบทุกข้อก่อนส่งแบบสอบถามกลับคืน และผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณสำหรับความอนุเคราะห์ของท่านในครั้งนี้

นางสาวกฤตยา ช่างประดับ

นิสิตบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการจัดการกีฬา

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามชุดที่ 2 (สำหรับผู้ให้บริการ)
ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริง และ/หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. สถานภาพการเป็นสมาชิก
 1. เป็นสมาชิก
 2. ไม่ได้เป็นสมาชิก
2. เพศ
 1. ชาย
 2. หญิง
3. อายุ
 1. ต่ำกว่า 18 ปี
 2. 18 - 25 ปี
 3. 26 - 35 ปี
 4. 36 - 45 ปี
 5. 46 - 55 ปี
 6. 56 ปีขึ้นไป
4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน
 1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 3. ปริญญาโท
 4. ปริญญาเอก
5. อาชีพ
 1. นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา
 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้ของท่านโดยเฉลี่ยต่อเดือน
 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท
 2. 10,001 - 15,000 บาท
 3. 15,001 - 20,000 บาท
 4. 20,001 - 25,000 บาท
 5. 25,000 บาทขึ้นไป
7. สิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับการสมัครเป็นสมาชิกของศูนย์กีฬา
 1. ไม่ทราบสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ เนื่องจาก(โปรดระบุ).....(ข้ามไปตอบข้อ 8)
 2. ทราบสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

โปรดระบุสิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

 - 2.1 บัตรประจำตัวสมาชิก
 - 2.2 สามารถเข้าร่วมกิจกรรมทุกชนิดของทางศูนย์กีฬา
 - 2.3 สามารถใช้สนามกีฬาได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
 - 2.4 สามารถใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

- 2.5 ประกันชีวิตในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุจากการออกกำลังกายและเล่นกีฬาภายในศูนย์กีฬา
- 2.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
8. ท่านเข้าใช้บริการศูนย์กีฬา ในวันใดบ้าง
1. จันทร์ - ศุกร์ 2. เสาร์ - อาทิตย์ 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์
4. ทุกวัน 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
9. ท่านเข้าใช้บริการศูนย์กีฬา ในช่วงเวลาใด
1. ก่อนเวลา 8.30 น. 2. 8.30 - 12.00 น.
3. 12.00 - 15.30 น. 4. 15.30 - 18.00 น.
5. ตั้งแต่ 18.30 เป็นต้นไป
10. วัตถุประสงค์ที่ท่านมาใช้บริการในศูนย์กีฬา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. เพื่อการออกกำลังกายทั่วไป 2. เพื่อร่วมกิจกรรมนันทนาการ
3. เพื่อพัฒนาทักษะกีฬาขั้นพื้นฐาน 4. เพื่อฝึกซ้อมกีฬาสำหรับการแข่งขัน
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
11. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ค่าบริการราคาถูก
2. เดินทางสะดวก
3. มีสภาพแวดล้อมที่ดี เหมาะแก่การออกกำลังกาย และพักผ่อนหย่อนใจ
4. มีบริการบริการที่ดีกว่าศูนย์กีฬาอื่น
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
12. ท่านทราบ/รู้จัก ศูนย์กีฬาที่ท่านใช้บริการแห่งนี้จากแหล่งข้อมูลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ด้วยตนเอง เนื่องจากมีที่พักอาศัยอยู่ใกล้เคียง
2. จากการประชาสัมพันธ์โดยสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต นิตยสาร เป็นต้น
3. เพื่อน คนรู้จัก ชักชวนให้มาใช้บริการ
4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาของ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ ดังรายละเอียดสำหรับการพิจารณาแสดงความคิดเห็นต่อไปนี้

ถ้าท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร ข้อใดในระดับ มากที่สุด ให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ถ้าท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร ข้อใดในระดับ มาก ให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจมาก

ถ้าท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร ข้อใดในระดับ น้อย ให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจน้อย

ถ้าท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร ข้อใดในระดับ น้อยที่สุด ให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการ				
1. ระเบียบและขั้นตอนในการสมัครสมาชิก				
2. การเตรียมเอกสารประกอบการสมัครสมาชิก				
3. ช่วงระยะเวลาในการเปิด-ปิดให้บริการ				
4. ขั้นตอนในการดำเนินการจองสนาม เช่น สนามเทนนิส สนามแบดมินตัน ฯลฯ				
5. กิจกรรมการออกกำลังกาย/เล่นกีฬาที่ศูนย์กีฬาจัดบริการมีความหลากหลาย				
6. การดำเนินการจัดการเรียนการสอนกีฬา/กิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามความต้องการของสมาชิก				
7. การจัดการแข่งขันสำหรับสมาชิกระหว่างศูนย์กีฬาใน กรุงเทพมหานคร				
8. มีการจัดเวรยามตรวจสอบดูแลความปลอดภัยบริเวณโดยรอบของศูนย์กีฬา				

รายการ (ต่อ)	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการเงิน				
1. การกำหนดค่าสมัครสมาชิกมีความเหมาะสม				
2. การกำหนดค่าใช้บริการสนาม และ/หรือสระว่ายน้ำมีความเหมาะสม				
ด้านบุคลากร				
1. จำนวนของผู้ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการ				
2. ผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้คำแนะนำด้านการออกกำลังกายและกีฬาแก่ผู้ใช้บริการ				
3. ผู้ให้บริการสามารถให้ข้อมูลด้านการบริการต่างๆของศูนย์กีฬาแก่ผู้ใช้บริการได้				
4. ผู้ให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของศูนย์กีฬาด้วยน้ำเสียง และท่าทีที่ยิ้มแย้มแจ่มใสทุกครั้ง				
5. ผู้ให้บริการของศูนย์กีฬามีอัธยาศัยที่ดี				
6. ผู้ให้บริการของศูนย์กีฬามีการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการตลอดเวลา				
7. การแต่งกายของผู้ให้บริการในช่วงเวลาทำการมีความเรียบร้อยทุกครั้ง				
8. ผู้ให้บริการเริ่ม-เลิกงานตรงตามเวลา				
ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ศูนย์กีฬาตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม				
2. การเดินทางไปใช้บริการของศูนย์กีฬาความสะดวก				
3. ที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ				
4. มีการให้บริการร้านค้าและเครื่องดื่มภายในศูนย์กีฬา				
5. ศูนย์กีฬาให้บริการตู้น้ำดื่มให้กับผู้ใช้บริการ				
6. สำนักงาน อาคาร สนาม และบริเวณโดยรอบของศูนย์กีฬา มีความสะอาด				

รายการ (ต่อ)	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก				
7. มีการจัดตารางทำความสะอาดศูนย์กีฬาอย่างเหมาะสม				
8. ห้องน้ำ ห้องส้วม และห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย มีความสะอาด				
9. วัสดุอุปกรณ์กีฬาของศูนย์กีฬามีมาตรฐาน				
10. ตู้ลิฟต์เคอร์ที่เปิดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ มีความปลอดภัย				
11. ตู้ลิฟต์เคอร์มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ				
ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์				
1. การให้บริการข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาผ่านสื่อโฆษณา เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ มีความเหมาะสม				
2. การให้บริการข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาผ่านทางประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ บิลบอร์ด ฯลฯ มีความเหมาะสม				
3. การให้บริการข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาในชุมชน โดยรอบมีความเหมาะสม				
4. มีการปรับปรุงข้อมูลและข่าวสารเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมภายในองค์กรที่เป็นปัจจุบัน				
5. เนื้อหาและข้อมูลของศูนย์กีฬาในสื่อต่างๆ สอดคล้องกัน				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์กีฬา
กรุงเทพมหานคร

1. ด้านการให้บริการ

.....

2. ด้านการเงิน

.....

3. ด้านบุคลากร

.....

4. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

5. ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ
 นางสาวกฤตยา ช่างประดับ

แบบสอบถาม

ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. ตามที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในขั้นตอนแรกเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดการศูนย์กีฬาจากผู้ให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร จนกระทั่งได้ข้อสรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ดังรายละเอียดในแบบสอบถามตอนที่ 2 ดังนั้นเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในขั้นตอนที่สองโดยเป็นขั้นตอนสุดท้าย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะที่เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสามารถผลักดันให้แนวทางที่พัฒนาขึ้นนี้มีความเป็นไปได้ในการนำไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จ ได้โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง การแสดงความคิดเห็นของท่านจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ท่านแต่อย่างใด เพราะผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกมาในภาพรวม และเป็นไปเพื่อการศึกษาเท่านั้น

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติม เกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

3. กรุณาตรวจสอบว่าท่านได้ตอบคำถามครบทุกข้อก่อนส่งแบบสอบถามกลับคืน และผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณสำหรับความอนุเคราะห์ของท่านในครั้งนี้

นางสาวกฤตยา ช่างประดับ

นิสิตบัณฑิตศึกษา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 3 แผนกวิชาการจัดการกีฬา

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ และ/หรือโปรดเติมคำหรือข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ชื่อ-นามสกุล
2. เพศ
 1. ชาย
 2. หญิง
3. อายุ
 1. 18 - 25 ปี
 2. 26 - 35 ปี
 3. 36 - 45 ปี
 4. 46 - 55 ปี
 5. 56 ปีขึ้นไป
4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน
 1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 3. ปริญญาโท
 4. ปริญญาเอก
5. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่งเป็น
 1. ผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
 2. รองผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
 3. ผู้อำนวยการกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
 4. หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมกีฬา กองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
 5. หัวหน้าศูนย์กีฬา (โปรดระบุ).....
6. ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง (โปรดระบุ)..... ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานครให้ประสบความสำเร็จ

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางในข้อต่างๆ ของแต่ละด้าน ไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดสำหรับการพิจารณาแสดงความคิดเห็นของท่านดังนี้

ถ้าท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ข้อใดในระดับ มากที่สุด ให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น มากที่สุด

ถ้าท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ข้อใดในระดับ มาก ให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น มาก

ถ้าท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ข้อใดในระดับ น้อย ให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น น้อย

ถ้าท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการจัดการศูนย์กีฬาไปพัฒนาศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร ข้อใดในระดับ น้อยที่สุด ให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการ				
1. ขยายเวลาเปิด-ปิดศูนย์กีฬาตามความเหมาะสมของแต่ละศูนย์กีฬา				
2. ปรับเปลี่ยนบัตรสมาชิกเป็นบัตรแข็งอิเล็กทรอนิกส์				
3. ประกาศกฎระเบียบ/วิธีการใช้บริการในส่วนต่างๆของศูนย์กีฬาให้ชัดเจน				
4. ประกาศข้อปฏิบัติในกรณีเกิดอุบัติเหตุ และเตรียมรถพยาบาลที่สามารถส่งผู้ป่วยไปโรงพยาบาลใกล้เคียงได้อย่างทันท่วงที				
5. การจองสนามกีฬาสามารถจองผ่านโทรศัพท์หรือทางอินเทอร์เน็ตได้				
6. จัดบริการเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดความดัน				
7. จัดกิจกรรมเนื่องในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่น วันปีใหม่ วันเด็ก วันแม่				
8. จัดการแข่งขันกีฬาภายในสำหรับสมาชิกและบุคคลทั่วไปสามารถเข้าร่วมได้ทุกคน				
9. จัดส่งนักกีฬาของศูนย์กีฬาเข้าร่วมแข่งขันที่หน่วยงานต่างๆจัดให้มากยิ่งขึ้น				
10. เพิ่มระบบรักษาความปลอดภัย เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด				
11. ทำการสำรวจผลความต้องการของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาอย่างสม่ำเสมอ				

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการเงิน				
1. กำหนดช่วงเวลาการเก็บค่าสมาชิกในหลายรูปแบบ เช่น รายวัน รายเดือน				
2. ประกันอุบัติเหตุให้แก่สมาชิกในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ ระหว่างการใช้บริการภายในศูนย์กีฬา โดยเก็บ ค่าบริการเพิ่มจากค่าสมาชิกเล็กน้อย				
3. ตั้งกล่องรับบริจาคค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์กีฬาตาม ความสมัครใจของผู้ใช้บริการ				
4. ระบุอัตราค่าใช้บริการในส่วนที่ต้องเสียค่าบริการ อย่างชัดเจน เช่น ค่าใช้บริการสนาม				
5. ปรับรายได้หรือค่าตอบแทนของผู้ให้บริการให้เป็นไป ตามที่รัฐกำหนด				
6. ตั้งงบประมาณสำหรับการทำโฆษณาและ ประชาสัมพันธ์				
7. เปิดเผยแพร่รับ-รายจ่ายให้แก่ผู้ใช้บริการได้รับรู้				

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านการเงิน

.....

.....

.....

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร				
1. จัดหาผู้ฝึกสอนที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตรงตามกีฬานั้นๆ				
2. ปฐมนิเทศหรืออบรมผู้ให้บริการก่อนเข้ารับตำแหน่งหน้าที่ภายในศูนย์กีฬา				
3. จัดอบรมให้ผู้ให้บริการทุกคนสามารถตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ และการออกกำลังกายได้				
4. จัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ และความสามารถของผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ				
5. จัดอบรมเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณี ผู้ใช้บริการเกิดอุบัติเหตุ				
6. จัดสัมมนาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในหน่วยงาน				
7. ส่งเสริมให้ผู้ให้บริการมีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยท่าทียิ้มแย้มแจ่มใส และใส่ใจ ผู้ใช้บริการตลอดเวลา				
8. บำรุงขวัญและกำลังใจแก่ผู้ให้บริการ				
9. มีสวัสดิการต่างๆแก่ผู้ให้บริการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล				
10. เลื่อนขั้นเงินเดือน หรือปรับตำแหน่งผู้ให้บริการอย่างยุติธรรม				
11. ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ				
12. จัดให้ผู้ให้บริการทุกคนมีระเบียบประจำในการปฏิบัติงาน				

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ด้านบุคลากร

.....

.....

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. จัดให้มีรถรับส่งเข้า-ออกศูนย์กีฬา				
2. จัดทำป้ายบอกทางเข้าศูนย์กีฬาให้มากขึ้น				
3. ทำป้ายแสดงแผนผังของศูนย์กีฬา และป้ายบอกทางไปจุดต่างๆภายในศูนย์กีฬา				
4. ทำป้ายบอกวิธีและข้อควรระวังในการใช้อุปกรณ์กีฬา				
5. เพิ่มพื้นที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ				
6. เพิ่มที่นั่งพักผ่อนตามจุดต่างๆภายในศูนย์กีฬาให้มากขึ้น				
7. มีบริการตู้น้ำดื่มบริการฟรีแก่ผู้ใช้บริการ				
8. จัดให้มีร้านค้าจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มภายในศูนย์กีฬา				
9. จัดตั้งห้องพยาบาล หรือตู้ยาสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ				
10. ดูแลห้องน้ำ ห้องส้วม และห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายให้มีความสะอาดตลอดเวลา				
11. ปรับพื้นที่ภายในศูนย์กีฬาให้มีความสะอาดและปลอดภัยอยู่เสมอ				
12. ปรับทัศนียภาพภายในศูนย์กีฬาให้ร่มรื่น เช่น ปลูกต้นไม้ กำจัดวัชพืช				
13. ตกแต่งภายในศูนย์กีฬาด้วยการทำบอร์ดความรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกายและเล่นกีฬา หรือประวัติของแต่ละชนิดกีฬา				
14. ดูแลอาคารให้มีความปลอดภัย และซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดอย่างทันที่				
15. ปรับสนามกีฬาให้มีมาตรฐานทุกสนามกีฬา				
16. ปรับสนามกีฬาให้มีแสงสว่างเข้าถึง และอากาศถ่ายเทสะดวก				

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก				
17. เพิ่มสนามกีฬาให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ				
18. บำรุงรักษาอุปกรณ์กีฬาให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา				
19. เพิ่มอุปกรณ์กีฬาให้เพียงพอต่อความต้องการ				
20. จัดให้มีตู้ล็อกเกอร์พร้อมทั้งกุญแจให้เช่า				

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

แนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์				
21. จัดทำโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับศูนย์กีฬาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ฯลฯ				
22. จัดทำเว็บไซต์เฉพาะของแต่ละศูนย์กีฬา				
23. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์กีฬาผ่านทางสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ โบสเตอร์ บิลบอร์ด ฯลฯ				
24. จัดกิจกรรมเพื่อกระจายข้อมูลและข่าวสารของศูนย์กีฬาตามจุดต่างๆที่สำคัญของชุมชน				
25. ปรับปรุงบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในศูนย์กีฬาให้เป็นปัจจุบัน				
26. ปรับปรุงเนื้อหาของสื่อต่างๆให้สอดคล้องกัน				

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์

.....

.....

ตอนที่ 3 **ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการจัดการศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ-นามสกุล กฤตยา ช่างประดับ

วัน เดือน ปี เกิด 11 เมษายน พ.ศ. 2531

ประวัติการศึกษา

- เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา แขนงวิชาการจัดการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2553
- วิทยาศาสตรบัณฑิต (วิทยาศาสตร์การกีฬา) คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2552
- จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษากรุงเทพมหานคร, 2548