

การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต



นายภัควัฒน์ เชิดพุทธ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

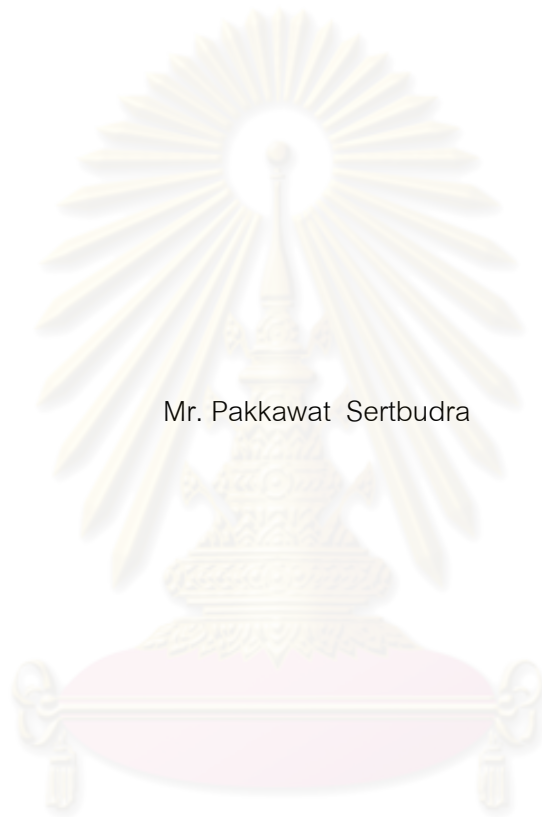
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

STATE AND MANAGEMENT PROBLEMS OF THAMMASAT UNIVERSITY RANGSIT
SPORT CENTER



Mr. Pakkawat Sertbudra

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
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 2009

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาลักษณะและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการ
การกีฬาสหรัชมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

โดย

นายภักต์วัฒน์ เชิดพุทธ

สาขาวิชา

วิทยาศาสตร์การกีฬา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา อนุมัติให้แก่นักวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารบัณฑิต

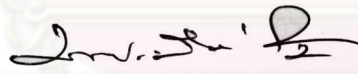


..... คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คณิงสุขเกษม)

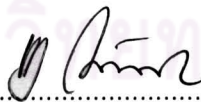
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



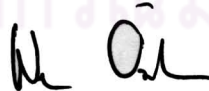
..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.รัชณี ขวัญบุญจัน)



..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ชัยชัย โกมารทัต)



..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรม อินพรม)

ภักดิ์วัฒน์ เchiedพุท : การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬา
 ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต. (STATE AND MANAGEMENT PROBLEMS OF
 THAMMASAT UNIVERSITY RANGSIT SPORT CENTER) อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
 หลัก : รศ.เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย, 192 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬา
 ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต และความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์
 รังสิต การศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร หัวหน้าแผนกและเจ้าหน้าที่
 ศูนย์บริการการกีฬาฯ จำนวน 34 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาฯ จำนวน 400 คน และ
 การสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร หัวหน้าแผนกจำนวน 6 คนและสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาฯ
 จำนวน 28 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลที่เป็นการ
 สัมภาษณ์ ได้นำมาสรุปเป็นความเรียง

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการบริหารศูนย์บริการการกีฬาฯ มีการใช้ทรัพยากรการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อ
 พิจารณาตามรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดีทุกด้านได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านสถานที่
 วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการจัดการ สภาพกระบวนการวงจรการบริหารศูนย์บริการ
 การกีฬาฯ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติอยู่ใน
 ระดับดี ส่วนด้านการตรวจสอบและด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อยู่ในระดับดีมาก

2. ปัญหาการบริหารศูนย์บริการการกีฬาฯ โดยรวมไม่พบปัญหาจากข้อมูลแบบสอบถาม แต่จากการ
 สัมภาษณ์ด้านทรัพยากรการบริหาร พบปัญหาในด้านงบประมาณไม่เพียงพอต่อการบำรุงรักษา ซ่อมแซม
 ในด้านบุคลากรและสนามไม่เพียงพอในการให้บริการในบางช่วงเวลา และกระบวนการวงจรการบริหาร
 ศูนย์บริการการกีฬาฯ มีข้อจำกัดตามระเบียบราชการ จึงปฏิบัติงานได้ไม่คล่องตัว โดยเน้นให้การบริการกับ
 นักศึกษาและบุคลากรของธรรมศาสตร์ก่อนเป็นหลัก จึงทำให้เป็นอุปสรรคในการวางแผนการให้บริการทั่วไปเพื่อ
 หารายได้

3. ความพึงพอใจในการใช้บริการของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาฯ ในส่วนประสมทางการตลาดอยู่ใน
 ระดับพอใช้ เมื่อพิจารณาตามรายด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริม
 การตลาด อยู่ในระดับพอใช้ทุกด้าน

สาขาวิชา.....วิทยาศาสตร์การกีฬา.....ลายมือชื่อนิสิต.....

ปีการศึกษา.....2552.....ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

5178628639 : MAJOR : SPORTS MANAGEMENT

KEYWORDS : STATE AND PROBLEMS / SPORTS MANAGEMENT / THAMMASAT
UNIVERSITY RANGSIT SPORT CENTER / SATISFACTION

PAKKAWAT SERTBUDRA : STATE AND MANAGEMENT PROBLEMS OF
THAMMASAT UNIVERSITY RANGSIT SPORT CENTER.

THESIS ADVISOR : ASSOC.PROF. TEPPRASIT GULTHAWATVICHAI, 192 pp.

This research aimed to study the state and management problems of Thammasat University Rangsit Sport Center as well as to study the service satisfaction of its members. The self – constructed questionnaire was the instrument to be used in collecting data. The samples were 34 personnel of the sport center consisting of executives, department managers and officers and 400 members of the sport center. Another instrument was the interview which was used to collect data among a sample group of six persons consisting of executives and department managers of the Sport Center, and a sample group of 28 members of the sport center. Data were then analyzed in term of percentages, means and standard deviation. All results were reported in descriptive format.

Results of the study were as follow:

1. The state of resource management (4M's including man, money, material and management) were overall perceived at good level. However, the overall conditions of PDCA cycle were overall perceived at very good level. In details, Plan and Do were perceived at good level, while Check and Act were perceived at very good level.

2. According to the questionnaire results, there were no management problems in overall perception. However, the interview about management resources showed that the sport center lacked of the administrative budget which affecting insufficient budget for the facilities maintenance. It was also found out that there were also no enough officers and sport facilities for giving services. In terms of PDCA cycle, the management of Thammasat University Rangsit Sport Center did not have enough flexibility to work due to limitations from the bureaucratic procedure. Services were emphasized mainly to Thammasat University students and personnel that limiting in giving services to the public resulting in limiting revenue.

3. The overall aspects of members' satisfaction (4P's) were overall perceived at fair level.

Field of study.....Sports Sciences.....Student's signature.....
Academic year....2009.....Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆของการวิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัย รู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. รัชณี ขวัญบุญจัน ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ชัชชัย โกมารทัต และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พราม อินพรม กรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ที่กรุณาให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. รัชณี ขวัญบุญจัน รองศาสตราจารย์ ชัชชัย โกมารทัต ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พราม อินพรม รองศาสตราจารย์ ดร. พันธุ์วิภา ขวัญบุญจันท์ และอาจารย์สมยศ อัครวโฬสพ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณศูนย์ บริการการกีฬา ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ตลอดจนผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างทุกๆ ท่านที่สละเวลาให้สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ทุกท่าน บุคลากรทุกๆ ท่าน พี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ พี่น้อง บัณฑิตศึกษา วิทยาศาสตร์การกีฬา รุ่นที่ 5 และพี่ๆ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬฯ ที่ให้กำลังใจมาตลอด

คุณประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ คุณ อาจารย์ ที่ได้ให้ความรู้ บิดามารดา ครอบครัว ที่ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จ และศาสตร์แห่งการจัดการกีฬา ที่ได้ทำให้เกิดวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขึ้น

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ช่วยเหลือการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่านที่กล่าวมาแล้ว และมีได้กล่าวมาในที่นี้ จึงกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฐ

บทที่

1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	4
	คำจำกัดความของการวิจัย.....	4
	ข้อตกลงเบื้องต้น.....	5
	ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
	ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนากีฬาเพื่อมวลชน แผนพัฒนากีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2550-2554).....	8
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	10
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	28
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	39
	ศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต.....	48
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินงานวิจัย..... 60
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 60
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 61
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 65
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 66
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 69
	ข้อมูลทั่วไป และสถานภาพของเจ้าหน้าที่ และสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา..... 70
	ความคิดเห็นต่อสภาพ ทรัพยากรการบริหาร และ กระบวนการ วงจรการบริหาร
	ศูนย์บริการการกีฬา ฯ ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการ
	กีฬา..... 74
	ความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา..... 84
	การวิเคราะห์ ข้อมูลจากการเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหาร และ กระบวนการ วงจร
	การบริหารศูนย์บริการการกีฬา ฯ ของผู้บริหาร และหัวหน้าแผนกศูนย์บริการการ
	กีฬา..... 89
	ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา..... 97
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 100
	สรุปผลการวิจัย..... 100
	ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เจ้าหน้าที่ และสมาชิก
	ศูนย์บริการการกีฬา ธรรมชาติ ศูนย์รังสิต..... 100
	ความคิดเห็นต่อสภาพ ทรัพยากรการบริหาร และ กระบวนการ วงจรการบริหาร
	ตามสถานภาพจำแนกเป็นผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการ
	กีฬา..... 101
	ความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดของสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬา
	ธรรมชาติ ศูนย์รังสิต..... 103

บทที่	หน้า
5	
ข้อมูลในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับ ปัญหาทรัพยากรการบริหาร และ กระบวนการ วงจรกิจกรรมการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ของผู้บริหารและ หัวหน้าแผนกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต.....	104
ข้อมูลในการสัมภาษณ์ความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกศูนย์บริการการ กีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต.....	107
อภิปรายผลการวิจัย.....	108
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	114
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	114
รายการอ้างอิง.....	116
ภาคผนวก.....	124
ภาคผนวก ก ข้อมูลเอกสารการดำเนินการวิจัย.....	125
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	126
หนังสือเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย.....	127
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยมี 2 ชุด.....	132
แบบสอบถามชุดที่ 1.1	133
แบบสอบถามชุดที่ 1.2	140
แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2.1	145
แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2.2	151
ภาคผนวก ค ค่าความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้อง (IOC) ของ แบบสอบถาม เกี่ยวทรัพยากรการบริหารศูนย์ กระบวนการ วงจรกิจกรรมการและความพึง พอใจของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต.....	155
ภาคผนวก ง.....	164
ประกาศมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรื่องอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบำรุงใน การใช้สถานที่	165

บทที่	หน้า
ภาคผนวก จ.....	173
บทสัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้าแผนกศูนย์บริการการกีฬา.....	174
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	192



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 65
2	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของ ประชากร จำแนกเป็นผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬา..... 70
3	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา..... 71
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสภาพทรัพยากรการบริหาร ศูนย์บริการการกีฬา ของ ผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และ เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬา โดยภาพรวม..... 74
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสภาพทรัพยากรการบริหาร ศูนย์บริการการกีฬา ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬา ด้าน บุคลากร..... 75
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสภาพทรัพยากรการบริหาร ศูนย์บริการการกีฬา ของ ผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการกีฬา ด้านการเงิน และงบประมาณ..... 76
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสภาพ ทรัพยากรในการ บริหารศูนย์บริการการกีฬา ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการ กีฬา ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก..... 77
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสภาพทรัพยากรการบริหาร ศูนย์บริการการกีฬา ของ ผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และ เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬา ด้านการจัดการ..... 78
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ ความคิดเห็น ต่อสภาพ กระบวนการ วงจรการ บริหารศูนย์บริการการกีฬา ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการ กีฬา โดยภาพรวม..... 79
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระ ดับความคิดเห็นต่อสภาพ กระบวนการ วงจรการ บริหารศูนย์บริการการกีฬา ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการ กีฬา ด้านการวางแผน..... 80

11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ ความคิดเห็นต่อสภาพกระบวนการ วงจรการ บริหารศูนย์บริการการกีฬา ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการ กีฬาด้านการปฏิบัติ.....	81
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ระดับ ความคิดเห็นต่อสภาพ กระบวนการ วงจรการ บริหารศูนย์บริการการกีฬา ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการ กีฬา ด้านการตรวจสอบ.....	82
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ ความคิดเห็นต่อสภาพ กระบวนการ วงจรการ บริหารศูนย์บริการการกีฬา ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการ กีฬา ด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน.....	83
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดของ สมาชิกศูนย์บริการการกีฬาในภาพรวม.....	84
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ของสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬา.....	85
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความความพึงพอใจในด้านราคาของสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬา.....	86
17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ของสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬา.....	87
18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจใน การส่งเสริมการตลาดของ สมาชิกศูนย์บริการการกีฬา.....	88
19	ค่าความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามสภาพทรัพยากร การบริหารศูนย์บริการการกีฬา ธรรมชาติ ศูนย์รังสิต (โดยผู้ทรงคุณวุฒิ) และผลการ พิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	156
20	ค่าความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้อง (IOC) ของ แบบสอบถาม สภาพ กระบวนการ วงจร การบริหารศูนย์ บริการการ กีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต (โดยผู้ทรงคุณวุฒิ) และผลการพิจารณา ของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	159
21	ค่าความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึง พอใจของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต (โดยผู้ทรงคุณวุฒิ) และ ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	162

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 กรอบการดำเนินการวิจัย.....	7
3 กระบวนการวงจรบริหาร PDCA	20
4 กระบวนการวงจรบริหาร PDCA ในยุคแรก.....	21
5 กระบวนการวงจรบริหาร PDCA แบบญี่ปุ่น.....	22
6 แสดงกระบวนการวงจรบริหาร PDCA กับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง.....	22
7 โครงสร้างศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ปีงบประมาณ 2552-2555).....	50



 ศูนย์วิทยุทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศไทยในปัจจุบันจำเป็นต้องกระทำทั้งในบริบทด้านเศรษฐกิจและสังคมควบคู่กันไป ซึ่งการพัฒนาคุณภาพของประชากรให้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนนั้นถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่านับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) สังคมไทยมุ่งให้ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” เรื่อยมาจนกระทั่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ประเทศไทยยังคงต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายบริบท ทั้งที่เป็นโอกาสและข้อจำกัดต่อการพัฒนาประเทศ จึงยังคงต้องมีการเตรียมความพร้อมของคนให้สามารถปรับตัวยอมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และแสวงหาประโยชน์อย่างรู้เท่าทันโลกาภิวัตน์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ต้องเร่งพัฒนา เพราะเชื่อว่าหากบุคคลในชาติมีคุณภาพชีวิตที่ดีแล้วการพัฒนาประเทศชาติด้านอื่นๆ ก็จะเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550) การออกกำลังกายและเล่นกีฬาอย่างสม่ำเสมอเป็นกระบวนการหนึ่งที่สามารถช่วยพัฒนาคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะช่วยพัฒนาให้มีร่างกายที่สมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ มีสุขภาพจิตที่ดี มีอารมณ์ที่มั่นคง สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้กีฬายังก่อให้เกิดความสามัคคีกลมเกลียว และร่วมแรงร่วมใจฟันฝ่าอุปสรรคของคนในหมู่คณะ (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2550) รวมทั้งเป็นศูนย์รวมในการสร้างความภาคภูมิใจ และสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามให้แก่ชุมชน สังคมและประเทศชาติ

นอกจากนี้การกีฬา และการออกกำลังกายยังถูกนำไปใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัว และชุมชนในประเทศที่พัฒนาแล้วทั่วโลก โดยอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมสร้างเครือข่าย ตลอดจนงานการสร้างจิตสำนึกในการดำรงชีวิต มีคุณธรรม มีวินัย และมีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ เคารพในสิทธิของตนเอง และผู้อื่น เพื่อเป็นรากฐานที่ดีของสังคม ประเทศต่างๆ ทั่วโลก รวมทั้งองค์กรระหว่างประเทศด้านสาธารณสุขจึงได้สนับสนุนให้มีการใช้กีฬา การออกกำลังกาย และนันทนาการ เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมสุขภาพของประชากร นอกเหนือจากประโยชน์ในด้านสุขภาพแล้ว การกีฬายังมีส่วนสำคัญในการสร้างความภาคภูมิใจ สร้างแรงบันดาลใจ ก่อให้เกิดความสามัคคี และสามัคคีของคนในชาติ

ปัจจุบันประชากรไทยมีแนวโน้มการเล่นกีฬา และออกกำลังกายมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงของแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2540-2544) และฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2545-2549) มีสถิติการเล่นกีฬา และออกกำลังกายเพิ่มขึ้นค่อนข้างมาก (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2549)

มหาวิทยาลัย ก็เป็นองค์กรอีกองค์กรหนึ่ง ที่มีนโยบาย ส่งเสริมและสนับสนุนให้นิสิตและบุคลากรหันมาสนใจในการออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามแผนพัฒนาการกีฬาชาติฉบับที่ 4 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนากีฬาเพื่อมวลชน เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่ม รวมทั้งบุคคลกลุ่มพิเศษและผู้ด้อยโอกาสได้เล่นกีฬา ออกกำลังกายและร่วมกิจกรรมนันทนาการ ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตเป็นประจำ เพื่อส่งเสริมสุขภาพ สมรรถภาพ รวมทั้งสร้างคุณธรรมจริยธรรม ความสามัคคี และควมมีวินัยของคนในชาติ (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2550)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้เห็นได้ว่าการกีฬาได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับบุคคล และตัวสถาบันต่างๆ ตลอดมา ในวงการศึกษาดูว่าการกีฬาเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ในวงการแพทย์ถือว่าการกีฬาเป็นส่วนหนึ่งในการบำรุงรักษาสุขภาพ และเยียวยาความเจ็บป่วย ในวงการทหารถือว่าการกีฬาเป็นวิธีเสริมสร้างสมรรถภาพของกองทัพ ในทางการเมืองถือว่าการกีฬาเป็นสื่อที่สร้างเสริมไมตรีอันดีระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ในทางเศรษฐกิจ ถือว่าการกีฬาเป็นทางที่ส่งเสริมให้ประชากรเพิ่มผลผลิตสูงขึ้น และทางการตลาดถือว่าการกีฬาเป็นเครื่องมือทางการตลาดอย่างหนึ่งที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารไปยังผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย (สมโชค กาญจนโรจน์, 2541)

การดำเนินงานด้านต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นขององค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน จะมีความสัมพันธ์กับการบริหารและการจัดการทั้งสิ้น ปัจจุบันการทำงานมีระบบซับซ้อน มีกฎเกณฑ์ต่างๆ รวมถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการสื่อสาร เป็นต้น ทำให้การทำงานต่างๆ จำเป็นต้องมีระบบการบริหาร และการจัดการที่ดี จึงจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังต้องการติดตามตรวจสอบการดำเนินการบริหารอีกด้วย

การบริหารองค์กร อย่างเป็นระบบให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งประกอบด้วย สิ่งนำเข้า , กระบวนการ, สิ่งส่งออก และข้อมูลป้อนกลับ (Wiener อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ , 2526) ซึ่งปัจจัยนำเข้าได้แก่ การทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในการบริหาร ในด้านทรัพยากร การบริหาร หรือเราเรียกว่าทฤษฎี 4 M's คือ บุคลากร การเงินและงบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก และการจัดการ (สมพงษ์ เกษมสิน , 2523) นอกจากนั้นยังจะต้องอาศัยกระบวนการที่ดีในการบริหารงาน โดยใช้วงจร กระบวนการ การบริหาร (PDCA cycle) ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน และปัจจัยส่งออก หรือผลของการบริหาร ได้แก่ สภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่จะเป็นข้อมูลสะท้อนผลการบริหารขององค์กร

ศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เริ่มต้นจากการที่รัฐบาลได้ก่อสร้างสนามกีฬาเพื่อรองรับการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ ครั้งที่ 13 ณ สนามกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ขณะนั้นมีการจัดสร้างอาคารต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก กล่าวคือ สนามกีฬาหลัก อาคารสระว่ายน้ำ อาคารยิมเนเซียม 1,2,3,4,5,6 และ 7 ซึ่งในเบื้องต้นมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้จัดตั้งสำนักงานจัดการทรัพย์สินขึ้น เพื่อรับผิดชอบจัดการอาคารหอพักเอเชียนเกมส์ทั้งหมด รวมทั้งศูนย์กีฬาเอเชียนเกมส์ ต่อมามหาวิทยาลัยมีนโยบายที่จะให้แยกการบริหารศูนย์กีฬาเอเชียนเกมส์ ออกจากการดูแลของสำนักงานจัดการทรัพย์สิน โดยให้มีหน่วยงานใหม่เกิดขึ้นอยู่ในการกำกับดูแลของรองอธิการบดี ฝ่ายการนักศึกษา โดยรองอธิการบดี ฝ่ายการนักศึกษา ได้สนองนโยบายประสานงานให้เกิดหน่วยงานภายในขึ้น ซึ่งก็คือ “ศูนย์บริการการกีฬา” ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยแยกส่วนของภารกิจกีฬาออกจากสำนักงานจัดการทรัพย์สิน ทั้งนี้เนื่องจากมีสภาพในการทำงานแตกต่างกัน และในส่วนของศูนย์บริการการกีฬาต้องทำพันธกิจที่สำคัญ คือ การจัดให้มีกิจกรรมด้านภารกิจกีฬา และการออกกำลังกายอย่างหลากหลายและทั่วถึง รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากร นักศึกษา คณาจารย์และประชาชน มีโอกาสได้ใช้สนามกีฬาอย่างเต็มที่ ให้ความร่วมมือกับภารกิจกีฬาของชาติในทุก ๆ ด้าน ฯลฯ สิ่งที่กล่าวมาคือภารกิจหลักที่ได้รับมอบหมาย ขณะเดียวกันยังมีภารกิจที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ จะต้องบริหารเงิน งบประมาณอย่างประหยัด เพื่อให้การจัดสรรงบประมาณของมหาวิทยาลัยสำหรับการนำมาสนับสนุนกิจการของศูนย์บริการการกีฬาให้น้อยที่สุด มีประสิทธิภาพมากที่สุด และพยายามหารายได้เพื่อใช้ในการบำรุงรักษาดูแลสนามกีฬา อีกส่วนหนึ่งด้วย (ศูนย์บริการการกีฬาฯ, 2551)

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา สภาพและปัญหาการบริหารจัดการ ศูนย์บริการ การกีฬาฯ ซึ่งเป็นศูนย์กีฬา ขนาดใหญ่ สามารถรองรับการจัดการแข่งขันระดับนานาชาติได้ และมี ความพร้อมในการบริการการกีฬา ต่อ นักศึกษา คณาจารย์ สมาชิก สถานศึกษา นักกีฬาทีมชาติ สมาคมกีฬา แห่งชาติ องค์กรรัฐ เอกชน และบุคคลทั่วไป เพื่อแสดงให้เห็นว่า เป็นหน่วยงานทางกีฬาที่มีระบบ การบริหารและบริการเป็นสากล มีวิสัยทัศน์ และพันธกิจของศูนย์บริการการกีฬาฯ อย่างชัดเจน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย จึงได้ทำการวิจัย เรื่อง “การศึกษา สภาพและปัญหาการบริหารจัดการ ศูนย์บริการการ กีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ” เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรกีฬาอื่นๆ ที่จะนำไป ประยุกต์ใช้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬา ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งทำการศึกษาเฉพาะสภาพและปัญหาการบริหารจัดการ ศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการบริหารศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต
 - 2.1 ด้านทรัพยากรการบริหาร (4 M's)
 - 2.2 ด้านกระบวนการวงจรบริหาร (PDCA cycle)
 - 2.3 ความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาด (4 P's)
3. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าแผนก เจ้าหน้าที่ และสมาชิกของศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

คำจำกัดความของการวิจัย

1. **การบริหารศูนย์กีฬา** หมายถึง กระบวนการที่นำทรัพยากร การบริหารมาใช้เพื่อดำเนินการเป็นขั้นตอนที่นำไปสู่เป้าหมายของศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต
2. **สภาพ** หมายถึง ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติที่เป็นจริงในการบริหาร ศูนย์บริการการกีฬาฯ โดยใช้ ทรัพยากรในการบริหาร (4 M's) ประกอบด้วย ด้านบุคลากร (Man), ด้านการเงินและงบประมาณ (Money), ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (Materials) และด้านการจัดการ (Management) และกระบวนการ วงจรการบริหาร ประกอบด้วย การวางแผน (Plan), การปฏิบัติ (Do), การตรวจสอบ (Check) และการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน (Act)
3. **ปัญหา** หมายถึง ความคิดเห็น เกี่ยวกับอุปสรรค ที่เป็นจริงในการบริหารศูนย์บริการการกีฬาฯ โดยใช้ทรัพยากรการบริหาร (4 M's) ประกอบด้วยด้านบุคลากร (Man), ด้านการเงินและงบประมาณ (Money), ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (Materials) และด้านการจัดการ (Management) และกระบวนการ วงจรการบริหาร ประกอบด้วย การวางแผน (Plan), การปฏิบัติ (Do), การตรวจสอบ (Check) และการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน (Act)
4. **สมาชิก** หมายถึง ผู้ที่ มาใช้บริการ และเป็นสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ประจำปี 2552
5. **ศูนย์บริการการกีฬา ฯ** หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กร ที่อยู่ในสังกัดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รังสิต ที่ทำหน้าที่ในการให้การ บริการ ด้านกิจกรรมทางกีฬา ที่ประกอบด้วยบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ทางการกีฬา และจัดการในด้าน กีฬา ให้แก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา สมาชิก ประชาชนทั่วไป ชมรม สมาคม และนักกีฬาระดับชาติ
6. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ประจำปี 2552 ในส่วนประสมทางการตลาด (4 P's) ประกอบด้วย ด้านการผลิตภัณฑ์

(Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบแบบสอบถาม ตามสภาพที่เป็นจริง ในการบริหารจัดการ ศูนย์บริการการกีฬา ในส่วนการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบตามความเป็นจริงและตามสภาพที่เกิดขึ้นจริง
2. ผู้บริหาร และ หัวหน้าแผนก ตอบตามสภาพ และปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ในการสัมภาษณ์ ข้อมูลในส่วนทรัพยากรการบริหาร และวงจรกิจกรรมการบริหารศูนย์บริการการกีฬา
3. สมาชิกศูนย์บริการการกีฬา ตอบแบบสอบถามและให้สัมภาษณ์ ในส่วนความพึงพอใจ ในการรับบริการของศูนย์บริการการกีฬา
4. การศึกษาข้อมูลป้อนกลับ ทำการศึกษาเฉพาะ ความพึงพอใจของ สมาชิกศูนย์บริการการกีฬา

ผลที่คาดว่าจะได้จากงานวิจัย

1. ทราบสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬา ธรรมชาติ ศูนย์รังสิต
2. ทราบความพึงพอใจในการรับบริการของ สมาชิก ศูนย์บริการ การกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต ประจำปี 2552

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ สภาพและปัญหาการบริหาร จัดการ ศูนย์บริการการกีฬา ธรรมชาติ ศูนย์รังสิต อันจะเป็นแนวทางของการดำเนินการ และปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนพัฒนาให้การดำเนินงานของศูนย์กีฬา ให้มีประสิทธิภาพ ภาวดีขึ้น เพื่อเป็น แบบอย่างและเป็น ประโยชน์ต่อหน่วยงาน หรือองค์กรกีฬาอื่นๆ ต่อไป

กรอบแนวคิดในงานวิจัย

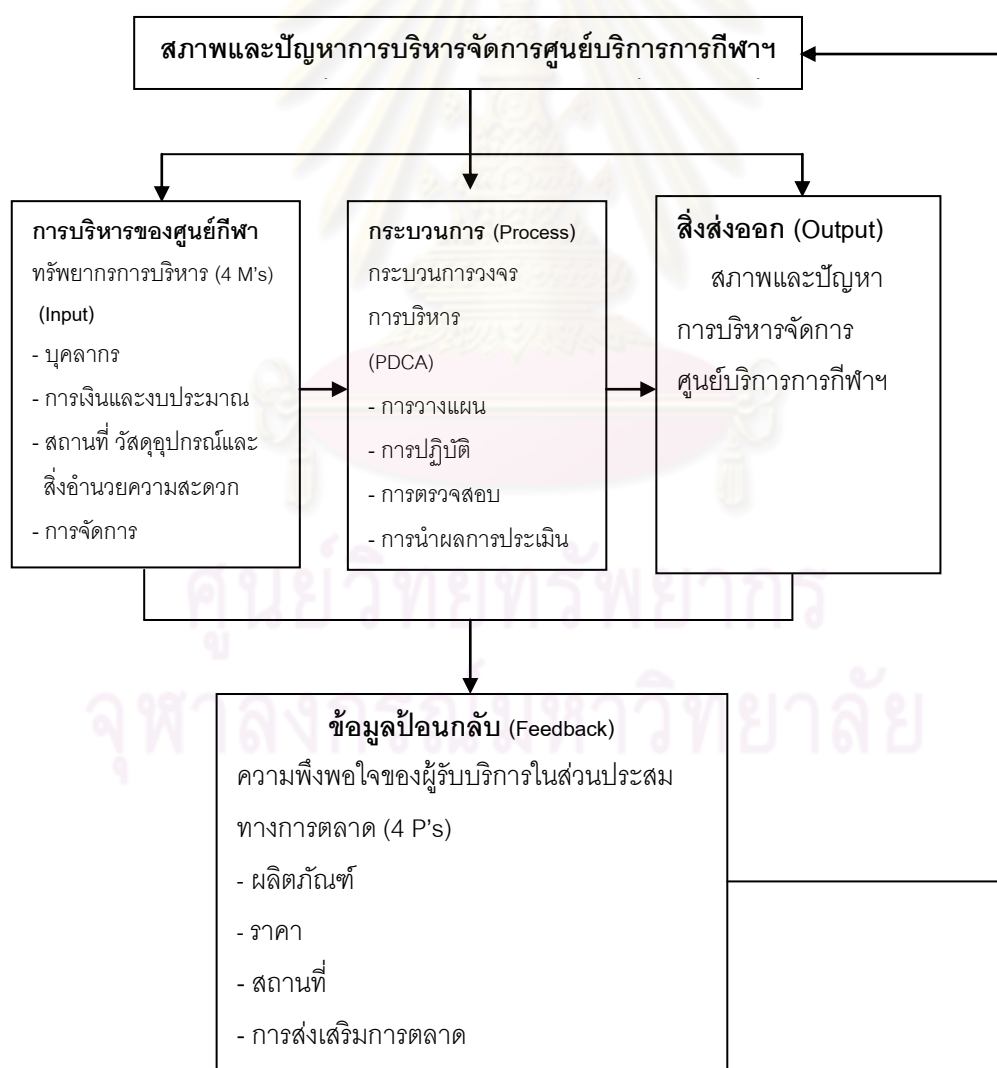
การวิจัยเพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารศูนย์บริการการกีฬา ธรรมชาติ ศูนย์รังสิต ให้บรรลุวัตถุประสงค์ จะต้องมีการบริหารจัดการองค์กร อย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วย สิ่งนำเข้า (Input), กระบวนการ (Process), สิ่งส่งออก (Output) และข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) (Wiener อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ , 2526) ในการวิจัยครั้งนี้ ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากรต่างๆ ที่ ใช้ในการบริหาร 4 ประการ หรือที่ เรียกว่าทฤษฎี 4 M's คือ บุคลากร การเงินและงบประมาณ สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก และการจัดการ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2523) นอกจากนั้นยังจะต้อง

อาศัยกระบวนการที่ดีในการบริหาร โดยใช้ กระบวนการวงจรกิจกรรม (PDCA Cycle) ซึ่งมี 4 ด้าน ดังนี้ การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน ปัจจัยส่งออก ได้แก่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหาร และข้อมูลป้อน ย้อนกลับ ของ การบริหาร ศูนย์บริการการกีฬา โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาด (4 P's) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ สมาชิก ศูนย์บริการการกีฬา

ซึ่งจากทฤษฎีและแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิด เพื่อศึกษา สภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬา สามารถนำมาเขียนเป็นแผนภูมิ ได้ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับ สภาพและปัญหา การ บริหารศูนย์ จัดการ การกีฬา ธรรมชาติ ศูนย์รังสิต

แผนภูมิ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภูมิ 2 กรอบการดำเนินการวิจัย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัย เรื่อง “การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการ ศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต ” โดยได้ศึกษาสาระสำคัญจากตำรา แนวคิดทฤษฎี ตลอดจนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนากีฬาเพื่อมวลชน แผนพัฒนากีฬาแห่งชาติฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2550-2554)
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
5. ศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนากีฬาเพื่อมวลชน แผนพัฒนากีฬาแห่งชาติฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2550-2554)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่ม รวมทั้งบุคคลกลุ่มพิเศษและผู้ด้อยโอกาสได้เล่นกีฬา ออกกำลังกายและร่วมกิจกรรมนันทนาการ ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตเป็นประจำ
2. เพื่อส่งเสริมสุขภาพ สมรรถภาพ รวมทั้งสร้างคุณธรรม จริยธรรม ความสามัคคี และความมีวินัยของคนในชาติ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1

เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่ม รวมทั้งบุคคลกลุ่มพิเศษและผู้ด้อยโอกาสได้เล่นกีฬา ออกกำลังกายและร่วมกิจกรรมนันทนาการให้สอดคล้อง อกกับวิถีชีวิตเป็นประจำ เพื่อส่งเสริมสุขภาพ สมรรถภาพ รวมทั้งสร้างคุณธรรม จริยธรรม ความสามัคคี และความมีวินัยของคนในชาติ

ผลผลิต

1. ประชาชนทุกกลุ่มได้เล่นกีฬา ออกกำลังกายและร่วมกิจกรรมนันทนาการเป็นประจำ
2. ประชาชนมีสุขภาพแลสมรรถภาพที่ดี
3. ประชาชนมีคุณธรรม จริยธรรม ความสามัคคี และมีวินัย

ตัวชี้วัด

1. ประชาชนทุกกลุ่มอย่างน้อยร้อยละ 60 เล่นกีฬา ออกกำลังกาย และร่วมกิจกรรม นันทนาการเป็นประจำ

2. ประชาชนทุกกลุ่มอย่างน้อยร้อยละ 50 มีสุขภาพดี และสมรรถภาพอยู่ในเกณฑ์ดี

3. ประชาชนทุกกลุ่มอย่างน้อยร้อยละ 70 มีคุณธรรม จริยธรรม ความสามัคคี และมีวินัย

มาตรการ

1. จัดให้มีการเผยแพร่ความรู้ด้านการกีฬาเพื่อมวลชนอย่างจริงจัง โดย

1) ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา วิจัย เกี่ยวกับการเล่นกีฬา และการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

2) จัดทำสื่อและนวัตกรรมเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับ การเล่นกีฬา และการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับเพศ วัย และสภาพร่างกาย เพื่อนำไปสู่การเล่นกีฬาและการออกกำลังกายที่เป็น พฤติกรรมนิสัยต่อไป

2. จัดให้มีสถานกีฬา อุปกรณ์กีฬาและออกกำลังกายอย่างทั่วถึง โดย

1) สนับสนุนให้มีการระดมทรัพยากรจากทุกฝ่ายในการสร้างสถานที่เล่นกีฬาหรือ ออกกำลังกายประจำหมู่บ้าน โดยให้ท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาและดูแลรักษา

2) สนับสนุนให้มีการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุในการ ใช้สถานที่เล่นกีฬาหรือออกกำลังกายทุกแห่ง

3) สนับสนุนให้สถานศึกษาเปิดโอกาสให้เด็ก เยาวชน และประชาชนในชุมชนได้ใช้ สถานที่เล่นกีฬาหรือออกกำลังกาย รวมทั้งมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมอย่างทั่วถึง

4) สนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐและเอกชน เช่น กระทรวง กรม บริษัท ห้างร้านและโรงงานอุตสาหกรรม จัดให้มีสถานกีฬา อุปกรณ์กีฬา รวมทั้งบุคลากรทางการกีฬา เพื่อ ให้บริการด้านการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายแก่บุคลากรของหน่วยงาน

3. จัดให้มีผู้นำการออกกำลังกายและกีฬาเพื่อมวลชน โดย

1) สนับสนุนและส่งเสริมให้มีอาสาสมัครผู้นำการออกกำลังกายและกีฬามวลชน เพื่อจัดกิจกรรมการออกกำลังกายและเล่นกีฬาที่เหมาะสมกับวัยและภาวะเจ็บป่วยเฉ พาะตนให้แก่ ประชาชนทุกกลุ่ม รวมทั้งผู้สูงอายุและผู้พิการ

2) จัดให้มีการพัฒนาผู้นำการออกกำลังกายและกีฬามวลชนอย่างต่อเนื่อง โดยมี การฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน การจัดประชุมระดับจังหวัดและระดับชาติเป็นประจำทุกปี

3) จัดให้มีศูนย์กีฬาตำบลทุกตำบล เพื่อเป็นศูนย์บริการด้านการเล่นกีฬาและการออก กายออกกำลังกายแก่ชุมชน รวมทั้งมีอุปกรณ์กีฬาบริการแก่เด็ก เยาวชน และประชาชนอย่างทั่วถึง

4. จัดกิจกรรมการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายสำหรับประชาชนทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม และทั่วถึง โดย

ส่งเสริมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ประสานการจัดทำแผนปฏิบัติการและกิจกรรมการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนได้เล่นกีฬา และออกกำลังกาย ตามความสนใจเป็นประจำอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ส่งเสริมการจัดกิจกรรมกีฬาเพื่อมวลชนทั้งระดับหมู่บ้าน ตำบล และอำเภอเป็นประจำ เพื่อส่งเสริมสุขภาพ สมรรถภาพ รวมทั้งสร้างคุณธรรม จริยธรรม ความสามัคคี และความมีวินัยของคนในชาติ (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2549)

จากยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาการกีฬาเพื่อมวลชน แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2550-2554) ตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวและในรายละเอียดของมาตรการ ในข้อ 4) สนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐและเอกชน เช่น กระทรวง กรม บริษัท ห้างร้านและโรงงาน อุตสาหกรรม จัดให้มีสถานกีฬา อุปกรณ์กีฬา รวมทั้งบุคลากรทางการกีฬา เพื่อให้บริการด้านการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายแก่บุคลากรของหน่วยงาน ซึ่งศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต เป็นหน่วยงานของรัฐหน่วยงานหนึ่ง ที่ได้นำยุทธศาสตร์ของการกีฬาแห่งประเทศไทย มาดำเนินการ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ

คำว่า การบริหาร มีการให้คำจำกัดความแตกต่างกันออกไป สุดแต่จะเน้นจุดสำคัญและจะครอบคลุมแค่ไหน คำจำกัดความต่อไปนี้จะทำให้สามารถเข้าใจคำว่า การบริหาร ได้ดียิ่งขึ้น

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2545) ได้กล่าวไว้ว่า คำว่า การบริหาร มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “administatrae” หมายถึง ช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวก การบริหารมีความสัมพันธ์หรือมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “minister” ซึ่งหมายถึง การรับใช้หรือผู้รับใช้ หรือผู้รับใช้รัฐ คือ รัฐมนตรี สำหรับความหมายดั้งเดิมของคำว่า administer หมายถึง การติดตามดูแลสิ่งต่างๆ

ส่วนคำว่า การจัดการ นิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร หรือกำไรสูงสุด สำหรับผลประโยชน์ที่จะตกแก่สาธารณชนถือเป็นวัตถุประสงค์รองหรือเป็นผลพลอยได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงแตกต่างจากวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานภาครัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการสาธารณะทั้งหลาย แก่ประชาชน การบริหารภาครัฐทุกวันนี้ หรืออาจเรียกว่า การบริหารจัดการ เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจมากขึ้น เช่น การนำแนวคิดผู้บริหารสูงสุด (Chief Executive Officer) หรือ ซีอีโอ (CEO) มาปรับใช้ในวงราชการ การบริหารราชการด้วยความรวดเร็ว การลดพิธีการที่ไม่จำเป็น การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และการจูงใจด้วยการให้รางวัลตอบแทน เป็นต้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2545)

การบริหาร บางครั้งเรียกว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น การบริหารนโยบาย การบริหารอำนาจหน้าที่ การบริหารคุณธรรม การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2545)

นพพงษ์ บุญจิตราดุล (2534) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริหาร ว่าหมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันดำเนินเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง ที่บุคคลกำหนดร่วมกัน โดยใช้กระบวนการอย่างมีระเบียบ และใช้ทรัพยากร ตลอดจนเทคนิคที่เหมาะสม

อรุณ รักรธรรม (2536) ได้สรุปว่า กระบวนการบริหารของสมาคมผู้บริหารโรงเรียนอเมริกัน (The American Association of School Administrators เรียกว่า AASA) ได้ให้คำจำกัดความของกระบวนการบริหารไว้ 4 ประการ ได้แก่

1. การวางแผน
2. การจัดสรรทรัพยากร
3. การกระตุ้น
4. การประสานงาน

นิพนธ์ กินาวงศ์ (2544) กล่าวว่า การบริหาร คือ การร่วมมือกันทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ของการทำงานร่วมกัน ในการร่วมมือทำงานนั้นจะต้องมีบุคคลที่เป็นหัวหน้าที่เราเรียกว่า ผู้บริหารและการร่วมมือกันนั้นจะจัดในรูปองค์ การประเภทต่าง ๆ แล้วแต่วัตถุประสงค์ที่มีในองค์การนั้น ๆ

สมยศ นาวิการ (2545) กล่าวว่า การบริหาร คือกระบวนการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นและใช้บุคคลอื่นเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กร

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2550) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปะในการทำให้สิ่งต่างๆ ได้รับการกระทำจนเป็น ผลสำเร็จ กล่าวคือ ผู้บริหารไม่ใช่เป็นผู้ปฏิบัติ แต่เป็นผู้ใช้ศิลปะทำให้ผู้ปฏิบัติทำงานจนสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ผู้บริหารตัดสินใจเลือกแล้ว

ดรูกเกอร์ (Druker อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์ , 2539) ปรมาจารย์ทางการบริหารของสหรัฐอเมริกา กล่าวว่า การบริหาร คือการทำงานต่างๆ ให้บรรลุไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำ

สรุปได้ว่า การบริหาร คือกระบวนการทำงานโดยอาศัยผู้อื่น บุคคลที่อาจกำกับบุคคลอื่นหรือผ่านบุคคลอื่น ซึ่งเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการทำงานเพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ , 2541) เป็นกระบวนการ เพื่อให้บรรลุ จุดมุ่งหมายขององค์กร โดยใช้การวางแผน การจัดการองค์กร การนำ และการควบคุม มนุษย์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ทรัพยากรข้อมูล ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

วิทยา ด้านธำรงกุล (2536) กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการของการวางแผน การ จัดองค์กร การนำและบังคับบัญชา และการควบคุมทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร เพื่อการบรรลุ เป้าหมายที่กำหนดไว้ และหน้าที่ทั้ง 4 ในการบริหารนั้น มีความเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน และดำเนิน ไปอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

สมคิด บางโม (2545) กล่าวว่า การจัดการ คือศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ของ องค์กรและนอกองค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

วิรัช สงวนวงศ์งาน (2546) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการ คือ กระบวนการในการประสานงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

นิรมล กิติกุล (2549) กล่าวว่า การจัดการ คือ ระบบการจัดการของผู้บริหารที่ใช้ศาสตร์และ ศิลป์ มาดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอนต่างๆ โดยอาศัยทรัพยากรที่มีอยู่ให้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ การจัดการ หรือการบริหารมีความหมายเหมือนกัน เพียง แต่ใช้ต่างสถานที่กันเท่านั้น ก็คือองค์กร ราชการ จะใช้คำว่าบริหาร หรือผู้บริหาร ส่วนองค์กรเอกชนใช้คำว่าจัดการ หรือผู้จัดการ

ไฮย์แมน และสก็อต (Haimann and Scott, 1970) ได้ให้ความหมายว่า การจัดการ คือ กระบวนการทางสังคมและเทคนิคในการใช้ทรัพยากรการบริหารในกา รดำเนินการขององค์กร และ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ประสบความสำเร็จหรือบรรลุจุดประสงค์ขององค์กร

ลองเกนเน็คเกอร์และพริงเกิ้ล (Longenecker and Pringle, 1981) กล่าวว่า การจัดการคือ กระบวนการรวบรวมและประสานการใช้ทรัพยากรการบริหาร เพื่อดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์กรที่ตั้งไว้

สรุปได้ว่า การจัดการ คือ กระบวนการรวบรวมและประสานบุคคล เทคโนโลยี การทำงาน และทรัพยากรต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ การ บริหารการพัฒนา แม้กระทั่งการบริหารการบริการ แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่าง ชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของ รัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเ ติมประสิทธิภาพในการบริหาร ราชการ สอง มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด หรือการวางแผน การ

ดำเนินงาน และการประเมินผล มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545) ได้สรุป ความหมายของคำว่า “การบริหารจัดการ” และ “การจัดการ” ไว้ดังนี้

1. คำว่า “การบริหาร” จะใช้ในการบริหารระดับสูง โดยเน้นที่การกำหนดนโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูง เป็นคำนิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ หรือใช้ในหน่วยงานราชการ และคำว่า “ผู้บริหาร” จะหมายถึง ผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในองค์กรของรัฐ หรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร

การบริหาร คือกลุ่มของกิจกรรม ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ หรือการอำนวย และการควบคุม ซึ่งจะมี ความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากรขององค์กร เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลครบถ้วน

2. คำว่า “การจัดการ” จะเน้นการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่วางไว้) ซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ ส่วนคำว่า “ผู้จัดการ” จะหมายถึง บุคคลในองค์กรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กร

สุรัสวดี ราชกุลชัย (2543) ได้กล่าวถึง การบริหารจัดการ ว่า หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่างๆ ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ นั้นหมายถึงการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงจำเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ควบคู่กัน สรุปได้ว่า คำว่า “การบริหาร” และ “การจัดการ” มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย โดยการบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ ส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชน อย่างไรก็ตามในตำราหรือหนังสือส่วนใหญ่ทั้ง 2 คำนี้มีความหมายไม่แตกต่างกัน สามารถใช้แทนกันได้และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

จากความหมายต่างๆ ข้าง ต้น การบริหารจัดการ จึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกัน ซึ่งผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร สามารถสรุปประเด็นสำคัญของการบริการจัดการ มีดังนี้

1. การบริหารจัดการสามารถประยุกต์ใช้กับองค์กรใดองค์กรหนึ่งได้
2. เป้าหมายของผู้บริหารทุกคนคือ การสร้างกำไร
3. การบริหารจัดการเกี่ยวข้องกับการเพิ่มผลผลิต โดยมุ่งสู่ประสิทธิภาพ

(วิธีการใช้ทรัพยากรโดยประหยัดที่สุด) และประสิทธิผล (บรรลุเป้าหมายคือประโยชน์สูงสุด)

4. การบริหารจัดการสามารถนำมาใช้สำหรับผู้บริหารในทุกระดับชั้นขององค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

1. ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ

2. ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การ และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

3. ในด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

นอกจากนี้ ธนะสิทธิ์ ราชสิงห์ (2549) ได้สรุปไว้ว่า การจัดการมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. การจัดการเป็นศิลปะในการใช้คนทำงาน

2. การจัดการต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐาน คือ คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์

3. การจัดการเป็นการดำเนินงานของกลุ่มบุคคล

การดำเนินงานต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นขององค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน จะมีความสัมพันธ์ กับการบริหารและการจัดการทั้งสิ้น ปัจจุบันการทำงานมีระบบที่ซับซ้อน มีกฎเกณฑ์ต่างๆ รวมถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการสื่อสาร เป็นต้น ทำให้การทำงานต่างๆ จำเป็นต้องมีระบบการบริหาร และการจัดการที่ดี จึงจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังต้องมีการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินการบริหารงานอีกด้วย

กมล ภูประเสริฐ (2544) กล่าวว่า ในกระบวนการบริหารประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. การวางแผนพัฒนาหรือการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นการวางแผนที่มีพื้นฐานมาจากสภาพ ที่เป็นปัญหา หรือความต้องการที่ จะพัฒนางานและกำลังงบประมาณ ในขั้นตอนนี้ประกอบด้วยงานต่อไปนี้คือ

1.1 การกำหนดวิสัยทัศน์

1.2 การกำหนดภารกิจหรือพันธกิจ

1.3 การกำหนดจุดมุ่งหมาย

1.4 การกำหนดกลยุทธ์

1.5 การกำหนดแผนงาน – โครงการ

2. การนำแผนไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ขั้นตอนนี้ประกอบด้วย งานต่อไปนี้

2.1 การจัดองค์กร หรือจัดบุคลากรเข้ารับผิดชอบงาน ได้แก่ การกำหนดหัวหน้า

งาน/หัวหน้าโครงการ ผู้ดำเนินงาน และภารกิจของผู้รับผิดชอบ

2.2 การสั่งการหรือมอบหมายงาน

2.3 การควบคุมงาน

2.4 การติดตามกำกับ

2.5 การประสานงาน

2.6 การนิเทศงาน

3. การประเมินผลการปฏิบัติตามแผน เพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ประกอบด้วยงานดังต่อไปนี้

3.1 การประเมินระหว่างดำเนินงาน

3.2 การประเมินเมื่อสิ้นสุดงาน

3.3 การรายงาน

กระบวนการบริหารทั่วไปมักมีลักษณะ เป็นกระบวนการวิธีหรือกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ซึ่งเป็นวิธีการจัดการอย่างหนึ่งที่มีหลักเกณฑ์ตามวิธีการทางวิทยาศาสตร์ กระบวนการบริหารจะกำหนดขอบเขตและหน้าที่ตามขั้นตอนต่างๆ ไว้อย่างชัดเจนปัจจัยพื้นฐานในการบริหารได้แก่ ทรัพยากรการบริหาร (4M's) (สมพงษ์ เกษมสิน, 2523) มีดังนี้คือ

1. กำลังคนที่มีทั้งปริมาณและคุณภาพ
2. กำลังเงิน งบประมาณ
3. สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวก
4. การจัดการ

ทรัพยากรในการบริหาร

1. ด้านบุคลากร

ธงชัย สันติวงษ์ (2535) ได้กล่าวว่า คนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุด แม้ว่าองค์กรจะมีเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีราคาแพงเพียงใดก็ตาม ถ้าหากขาดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถแล้ว เครื่องจักรอุปกรณ์เหล่านั้นก็จะไม่ก่อประโยชน์อันใด และถึงแม้จะใช้ดำเนินงานได้บ้าง ประสิทธิภาพเครื่องจักรก็คงอยู่ในระดับต่ำ ด้วยเหตุผลข้างต้น การจัดการคนเข้าทำงานหรือการบริหารงานบุคคลจึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่ง ซึ่งจะมีผลทำให้การบริหารงานและการเพิ่มผลผลิตทำได้ดีขึ้น

หน้าที่ประการหนึ่ง ที่อาจถือได้ว่ามีความสำคัญที่สุดในบรรดาหน้าที่ต่างๆ ที่ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบ ก็คือหน้าที่ในการจัด คนเข้าทำงาน ทั้งนี้เพราะ ภายหลังจากที่ได้มีการจัดองค์กรจนเสร็จสิ้นแล้ว โครงสร้างในส่วนต่างๆ ก็จะต้องถูกบรรจุด้วยตัวบุคคล ที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่ง

ในองค์กร และในการที่จะให้ผลการปฏิบัติงานต่างๆ ดังกล่าวได้ประสิทธิภาพที่สุดนั้นย่อมต้องขึ้นอยู่กับความสามารถ หรือความพร้อมเพียงของตัวบุคคลดังกล่าวด้วย ผู้บริหารจะต้องมีภาระหน้าที่ ในการเลือกเฟ้นตัวบุคคลที่มีคุณสมบัติที่ดีเท่านั้น จึงจะทำให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสมรรถภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ ด้วยเหตุผลต่างๆ ดังกล่าว จึงควรที่จะได้มีการให้ความสนใจศึกษาถึง กระบวนการ ในการเสาะหา และพัฒนาตัวบุคคลที่จะมาเป็นผู้บริหารงานในหน้าที่ต่างๆ รวมตลอดทั้งการพัฒนาตัวบุคคลดังกล่าว ให้มีความสามารถสูงขึ้น กระบวนการดังกล่าวนี้ก็คือ กระบวนการทางด้านการบริหารงานบุคคล นั่นเอง

หลัก 4 ประการของการใช้ประโยชน์บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

1. จัดหาคนที่มีความสามารถและเต็มใจทำงาน
2. บรรจุให้เข้าทำงานที่สัมพันธ์กับความสามารถและความสนใจ
3. พัฒนาเขาโดยการให้การศึกษาและอบรม เพื่อให้เขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประสิทธิผล

4. พยายามทำให้คนงานมีความพึงพอใจในงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) กล่าวว่า นักบริหาร หมายถึง บุคคลใดก็ตามที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้า หรือผู้นำในองค์กร และที่ซึ่งมีความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งนี้โดยวิธีการอาศัยบุคคลอื่นเป็นผู้ทำให้งานเสร็จด้วยดี

บทบาทหน้าที่ของนักบริหาร

1. การเป็นนักคิดวิเคราะห์ ที่สามารถคิดโดยมีวิสัยทัศน์มองกว้างและไกล สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ ได้ชัดเจน จนเห็นถึงสาระส่วนประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ถึงกัน ทั้งนี้ หมายความว่ามีความสามารถในการคิดหาหนทางที่ใช้แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

2. การเป็นนักการทูตที่รู้ว่าอะไรควรพูด ควรทำ หรือควรหลีกเลี่ยงในสถานการณ์ที่ต่างกัน ที่อาจกำลังมีข้อขัดแย้งและความเข้าใจผิดเกิดขึ้น

3. การเป็นนักการเมือง หรือนักการปกครอง นั่นคือ การรู้จักสร้างความร่วมมือ และสามารถเอาชนะใจคน ทั้งโดยการจูงใจและประสานความเข้าใจกัน

นอกจากนี้ ธนะสิทธิ์ ราชสิงห์ (2549) ยังได้สรุปไว้ว่า บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการจัดกีฬาเพื่อมวลชน เพราะเป็นทั้งผู้วางแผน และดำเนินการทางกีฬาให้เกิดผลต่อผู้เข้าร่วม เพื่อให้ เกิดผลตามความมุ่งหมาย ควรมีเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน และวางแผนนโยบายที่ แน่นนอน ซึ่งบุคลากรเหล่านี้ทำหน้าที่ในการประสานงาน เป็นที่ปรึกษาชมรมกีฬาประเภทต่างๆ

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนิสิตนักศึกษา นั้น สำเนาวิ ชวรศิลป์ (2542) ได้กล่าวว่า บุคลากรที่ใช้ดำเนินงานกิจกรรมนัก ศึกษา

มีสองประเภทคือ บุคลากรฝ่ายกิจการนักศึกษา ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในงานกิจกรรมนักศึกษา งานกีฬา หรือกองกีฬา และบุคลากรภายนอกฝ่ายกิจการนักศึกษา ซึ่งส่วนมากเป็นอาจารย์จากภาควิชาต่างๆ

2. ด้านการเงิน และงบประมาณ

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) กล่าวว่า เงินนับว่า เป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้การสนับสนุนในการ จัดหาทรัพยากรเพื่อหล่อเลี้ยงและเอื้ออำนวยให้กิจกรรมขององค์กรดำเนินไปโดยไม่ติดขัด ซึ่งเงินทุน นี้มีทั้งระยะสั้น และระยะยาว รวมถึงราคาต้นทุนของเงิน คือ ดอกเบี้ยอีกด้วย

งบประมาณและการเงินเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับ บการบริหารงาน ฝ่ายบริหารมี หน้าที่จัดทำงบประมาณ และขอเงินทุนให้กับหน่วยต่างๆ และบุคลากรควบคุมดูแลว่าเงินที่ขอมานั้น ใช้ได้อย่างถูกต้องหรือไม่ งานดังกล่าวนี้ต้องอาศัยความซื่อสัตย์ ความเฉลียวฉลาดรอบรู้และความหนัก แน่น การจัดงบประมาณ ผู้บริหารต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการจัดการในเรื่องการเงิน ผู้บริหารจะต้องทราบเพื่อป้องกันการใช้จ่ายเงิน ในทางที่ผิด และสูญเสียเงินไปโดยเปล่าประโยชน์

2. ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบ การจัดเตรียมงบประมาณเป็นงานที่ต้องประสานกันหลายๆ อย่าง ต้องมีแผนงาน โครงการ ตลอดจน ค่าใช้จ่ายและเงินทุนที่ได้รับมาจากสายงานต่างๆ ผู้บริหาร จะต้องทราบหรือพิจารณาเตรียมจัดงบประมาณ

การจัดทำงบประมาณ ต้องการจัดแผนงานทางการเงินอันเกี่ยวกับงานเพื่อให้งานสำเร็จตาม เป้าหมาย ผู้บริหารมีหน้าที่ที่จะต้องจัดทำงบประมาณเตรียมไว้สำหรับแผนระยะเวลา 1 ปี 3 ปี 5 ปี หรือ 7 ปี โครงการสำคัญแต่ละโครงการจะต้องกำหนดไว้ล่วงหน้าหลาย ๆ ปี ฉะนั้นการจัดทำ งบประมาณการเงินต้องจัดไว้สำหรับโครงการระยะยาวด้วย

ปรางทิพย์ ยุวานนท์ (2552) กล่าวถึงทรัพยากรทางการเงินจากเอกชนว่า สาธารณชนใน ท้องถิ่น ที่สนับสนุนมีส่วนสำคัญยิ่ง เช่น ผู้มี ชื่อเสียงทางธุรกิจ นักการเมือง บุคคลสำคัญ บริษัทห้าง ร้านต่างๆ ซึ่งให้ทุนในการสนับสนุนการจัดการแข่งขันให้ทุนงบประมาณในการเก็บตัวฝึกซ้อมของ นักกีฬา ให้การสนับสนุนเป็นประจำ หรือเฉพาะกิจล้วนมีความสำคัญต่อสมาคมกีฬา องค์กรกีฬา ทั้งสิ้น

ในการบริหารจัดการด้านการเงินและงบประมาณ ในการสนับสนุนการทำกิจกรรมของนิสิต นักศึกษานั้น งบประมาณสนับสนุนการทำกิจกรรมนิสิต มีแหล่งเงินสนับสนุน ดังนี้ เงินรายได้ของ สโมสรนิสิต (ค่าเล่าเรียนของนิสิต) เงินสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย (งบประมาณ) เงินสนับสนุนจาก สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และเงินสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก (สำนักงานนิสิต สัมพันธ์, 2547)

สำเนาวิชาจริยศิลป์ (2542) กล่าวว่า งบประมาณที่ใช้จัดกิจกรรมขององค์กรนักศึกษาประเภทต่าง ๆ นั้น ได้มาจากหลายแหล่งด้วยกัน ดังนี้

1. เป็นเงินค่าธรรมเนียมกิจกรรมนักศึกษา ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาจัดเก็บจากนักศึกษาแล้วมอบให้แก่สถานศึกษาเป็นผู้จัดสรรให้แก่องค์กรกิจกรรมนักศึกษาประเภทต่างๆ
2. เป็นเงินที่องค์กรกิจกรรมนักศึกษาบางองค์กรเรียกเก็บค่าสมาชิกจากนักศึกษาที่เป็นสมาชิก
3. เป็นเงินส่วนที่องค์กรกิจกรรมนักศึกษาจัดหารายได้ โดยการจัดกิจกรรมหรือการขอรับบริจาค
4. สำหรับสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย องค์กร กิจกรรมนักศึกษา อาจจัดทำโครงการกิจกรรมด้านกีฬา ศิลปะและวัฒนธรรม และบำเพ็ญประโยชน์ เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากทบวงมหาวิทยาลัย โดยขอผ่านสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัด

3. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก

วัสดุอุปกรณ์ซึ่งนับรวมถึงอาคารสถานที่เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้การบริหารประสบผลสำเร็จได้ผลสมบูรณ์ เป็นการบริหารอย่างแท้จริง และให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ควรยึดหลักการดังต่อไปนี้

1. ใช้วัสดุตามความเหมาะสม
2. ใช้ให้ได้ผลคุ้มค่า
3. ใช้อย่างประหยัดทั้งแรงงาน เงินและเวลา
4. ก่อนใช้อุปกรณ์ทุกครั้งต้องทดลองเสียก่อนว่าใช้ได้ดี สะดวกและพอเหมาะกับเวลา ระวังอย่าให้การใช้อุปกรณ์ต้องติดขัดระหว่างใช้

สำหรับการจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ควรปฏิบัติดังต่อไปนี้คือ

1. ก่อนการซื้อวัสดุอุปกรณ์ทุกครั้ง ควรสำรวจหรือทำบัญชีอุปกรณ์ก่อนว่ามีอยู่แล้วมากน้อยเพียงใด และอยู่ในสภาพที่ใช้ได้หรือต้องซ่อมแซม และต้องการเพิ่มอีกจำนวนเท่าไร
2. ควรซื้ออุปกรณ์ในร้านที่มีชื่อเสียงไว้ใจได้ เพราะจะได้ของที่มีคุณภาพเชื่อถือได้ ให้บริการในการแลกเปลี่ยนซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ได้ดีกว่า
3. ควรซื้ออุปกรณ์ที่มีคุณภาพ เพราะตามปกติของที่มีคุณภาพสามารถใช้ได้นานกว่าปลอดภัยกว่า บางครั้งดีกว่าอุปกรณ์ที่มีราคาสูงกว่า การซื้อไม่ควรเอาราคาเป็นหลักอย่างเดียว ของราคาแพง คุณภาพอาจจะไม่ดีก็ได้
4. ถ้าเป็นไปได้ควรจัดตารางในการซื้อให้มีการกระจาย ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ไม่เป็นการต้องซื้อ

เงินจำนวนมาก ๆ ในครั้งหนึ่ง

5. พยายามใช้วิธีการซื้อที่ช่วยให้สามารถลดราคาให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ควรซื้อตามทีกฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการใช้วัสดุอุปกรณ์ชนิดนั้น ๆ ตามกำหนด

6. ควรจัดซื้อในร้านที่มีอยู่ในท้องถิ่นที่สามารถให้ราคาของและคุณภาพเดียวกัน เพราะร้านในท้องถิ่นจะสามารถติดต่อได้ง่ายและสะดวกกว่า

7. ควรเตรียมการซื้อวัสดุอุปกรณ์ไว้แต่เนิ่น ๆ

8. ในการซื้อแต่ละครั้งจะต้องไม่มีการรับสิ่งตอบแทนจากร้านค้า

4. ด้านการจัดการ

การจัดการ มีความหมายแตกต่างกันออกไปในความนึกคิดของบุคคล การทำความเข้าใจความหมายของการจัดการจะเกิดประโยชน์ต่อการนำความรู้ไปใช้ในการบริหารและจัดองค์กร นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการจัดการไว้ดังนี้ คือ

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง ภารกิจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือหลายคน เข้ามาทำหน้าที่ประสานให้การทำงานของบุคคลที่ต่างฝ่ายต่างทำ และไม่อาจประสบความสำเร็จจากการแยกกันทำ ให้สามารถบรรลุผลสำเร็จด้วยดี

หลักการจัดการ คือ กระบวนการทำงานและการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการนี้มีความสำคัญต่อองค์การ เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ไฮย์แมนและสก็อต (Haimann and Scott, 1970) ได้ให้ความหมายว่า “การจัดการ คือ กระบวนการทางสังคม และเทคนิคในการใช้ทรัพยากรการบริหารในการดำเนินงานขององค์กร และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ประสบผลสำเร็จหรือบรรลุจุดประสงค์ขององค์กร”

ลองเกนเนคเกอร์และพริงเกิล (Longenecker and Pringle, 1981) กล่าวว่า “การจัดการคือ กระบวนการรวบรวมและประสานการใช้ทรัพยากรการบริหาร เพื่อดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้”

การจัดการ เป็นการดำเนินงานหรือกระบวนการใดๆ ของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ร่วมกัน โดยคำนึงถึงการจัดสรรทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด และมีองค์ประกอบ คือ เป้าหมายที่ชัดเจน ทรัพยากรในการบริหารที่มีจำกัด การประสานงานระหว่างกัน การแบ่งงานกันทำ

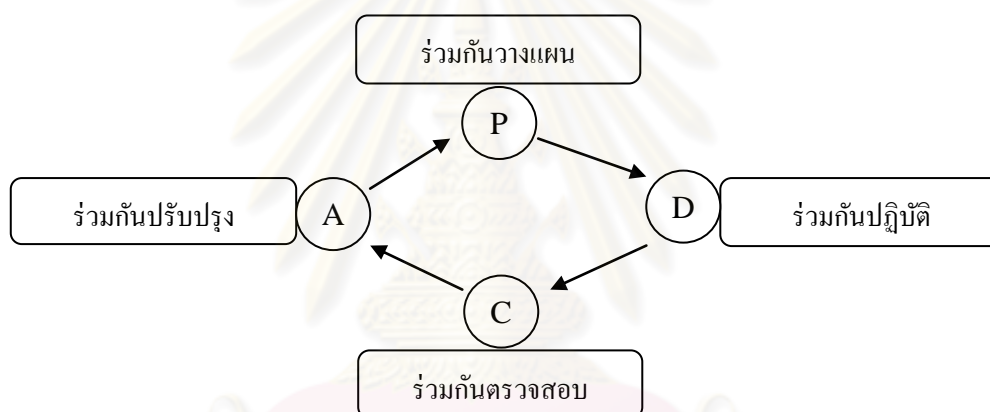
การจัดการ เป็นการนำทรัพยากรในการบริหารมาใช้ และนำเอาระบบสารสนเทศมาสู่กระบวนการในการบริหาร เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ การจัดการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์ คือการที่มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการบริหาร และศิลป์

คือ การที่มีทักษะที่เกิดจากความชำนาญในการปฏิบัติ ในการจัดการนั้น ผู้จัดการ จะต้องมั่งทั้งศาสตร์และศิลป์ คือเป็นผู้ที่มีความรู้และสามารถนำความรู้ไปใช้อย่างมีเหตุผลเพื่อให้การดำเนินงานได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

กระบวนการวงจรการบริหาร (PDCA)

กระบวนการวงจรการบริหาร (PDCA) เป็นวงจรหลักในการทำงานแบบหมุนเวียน คือ การเริ่มต้นกับจุดสิ้นสุดสามารถมาบรรจบกันเป็นวงจรวงกลมได้ไม่มีสิ้นสุดมีผลทำให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพขององค์กร ดังแผนภูมิ 3

แผนภูมิ 3 กระบวนการวงจรบริหาร PDCA

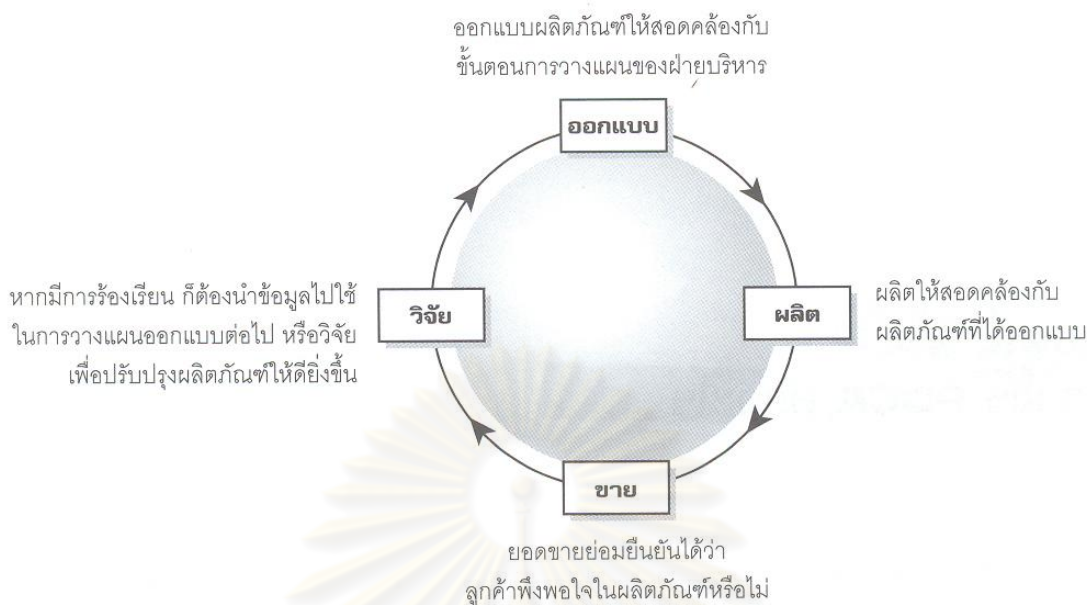


ที่มา : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (2543)

กระบวนการวงจรการบริหาร (PDCA) พัชรี อินทร์อำนาจ (2551) ได้สรุปไว้ว่า เป็นแนวคิดเกี่ยวกับวงจร PDCA เริ่มขึ้นเป็นครั้งแรกโดยนักสถิติ Walter Shewhart ซึ่งได้พัฒนาจากการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติที่ Bell Laboratories ในสหรัฐอเมริกาเมื่อทศวรรษ 1930 ในระยะเริ่มแรก วงจรดังกล่าวเป็นที่รู้จักกันในชื่อ "วงจร Shewhart" จนกระทั่งราวทศวรรษที่ 1950 ได้มีการเผยแพร่อย่างกว้างขวางโดย W.Edwards Deming ปรมาจารย์ทางด้านการบริหารคุณภาพ หลายคนจึงเรียกวงจรนี้ว่า "วงจร Deming"

เมื่อเริ่มแรก Deming ได้เน้นถึงความสัมพันธ์ 4 ฝ่าย ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพ และความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งได้แก่ ฝ่ายออกแบบ ฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย และฝ่ายวิจัย ความสัมพันธ์ของทั้ง 4 ฝ่ายนั้น จะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพของสินค้าตามความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยให้ถือว่าคุณภาพจะต้องมาก่อนสิ่งอื่นใด

แผนภูมิ 4 กระบวนการวงจรบริหาร PDCA ในยุคแรก

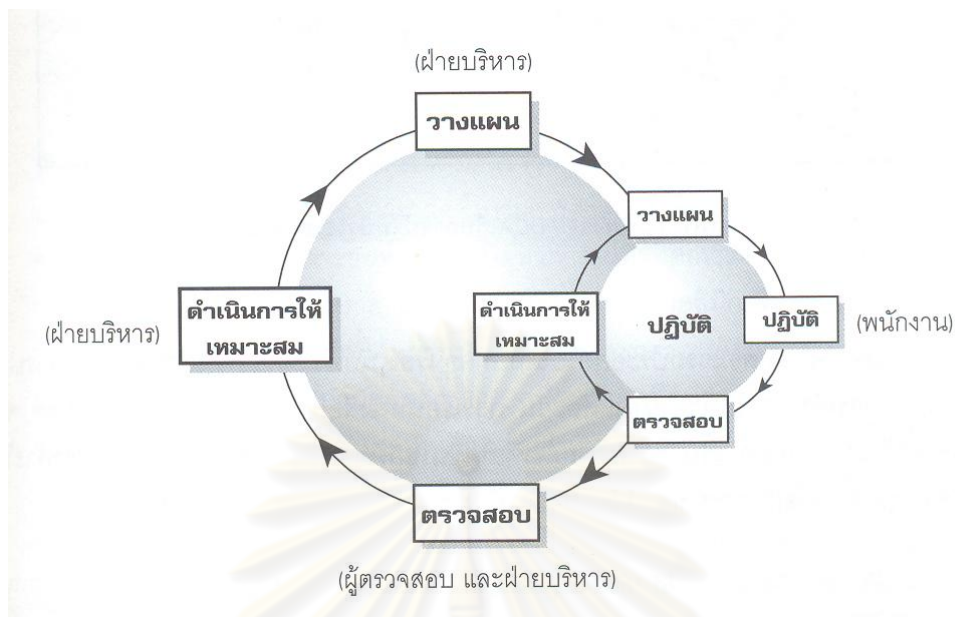


ที่มา : พัชรี อินทร์อำนวย, 2551

ต่อมาแนวคิดเกี่ยวกับกับังจระ Deming ได้ถูกดัดแปลงให้เข้ากับกระบวนการวง จรการ
บริหาร ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการปฏิบัติ ขั้นตอนการตรวจสอบ และขั้นตอน
การดำเนินการให้เหมาะสม (ซึ่งในระยะเริ่มแรกหมายถึงการปรับปรุงแก้ไข) แต่ยังไม่สามารถใช้งาน
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะแต่ละขั้นตอนถูกมอบหมายให้เป็นหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละ ฝ่าย
ขณะที่ฝ่ายบริหารกำหนดแผนงานและตั้งเป้าหมายสำหรับพนักงาน พนักงานก็ต้องลงมือปฏิบัติให้
บรรลุตามเป้าหมายที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดขึ้น ในขณะที่ผู้ตรวจสอบคอยตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานเป็นระยะๆและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ หากการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือ
เบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายก็จะได้แก้ไขได้ทันที พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายก็จะได้
รางวัลเป็นการ ตอบแทน แต่ถ้าไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายก็จะถูกประเมินผลการปฏิบัติงานที่ต่ำ
การดำเนินงานในลักษณะนี้จะเห็นได้ว่าค่อนข้างแข็งกระด้าง นอกจากผู้บริหารจะไม่ประ เมิน
ศักยภาพของพนักงานซึ่งเป็นผู้ที่รู้ดีที่สุดเกี่ยวกับกระบวนการทำงานแล้ว ยังขาดวิสัยทัศน์ที่ดีในเรื่อง
ของการประสานงานภายในหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้พนักงานมีส่วนร่วมในขั้นตอนการ
วางแผนและแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

อย่างไรก็ตาม วงจร Deming ได้พัฒนาไปในทิศทางที่นุ่มนวลขึ้น ในประเทศญี่ปุ่นซึ่งได้ให้
ความสำคัญกับพื้นฐานการบริหารงาน 2 อย่าง นั่นก็คือ การสื่อสารและความร่วมมือร่วมใจจากทุก
คนในหน่วยงาน โดยผู้บริหารยังคงเป็นผู้กำหนดแผนงาน แต่จะสื่อสารผ่านช่องทางหัวหน้างานและ
พนักงานตามลำดับขั้นเป้าหมายถูกกำหนดขึ้นตามความเหมาะสมเป็นไปได้

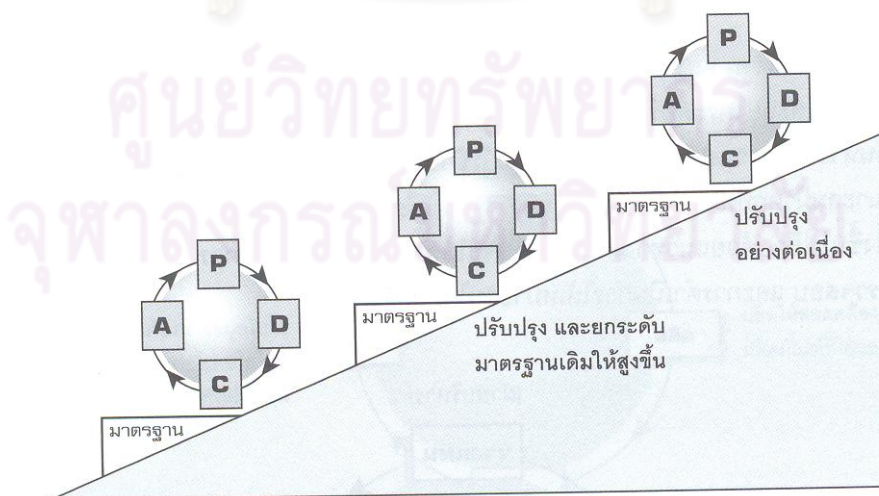
แผนภูมิ 5 กระบวนการวงจรบริหาร PDCA แบบญี่ปุ่น



ที่มา : พัชรี อินทร์อำนาจ, 2551

เราใช้วงจร PDCA เพื่อการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ทุกครั้งที่วงจรหมุนครบรอบก็จะเป็นแรงส่งให้หมุนในรอบต่อไป วิธีการใหม่ ๆ ที่ทำให้เกิดการปรับปรุงก็จะถูกจัด ทำเป็นมาตรฐานการทำงาน ซึ่งจะทำให้การทำงานมีการพัฒนาอย่างไม่สิ้นสุด เราอาจเริ่มด้วยการปรับปรุงเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อนที่จะก้าวไปสู่การ ปรับปรุงที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

แผนภูมิ 6 แสดงกระบวนการวงจรบริหาร PDCA กับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



ที่มา : พัชรี อินทร์อำนาจ, 2551

กระบวนการวงจร PDCA สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุก ๆ เรื่อง นับตั้งแต่กิจกรรมส่วนตัว เช่น การปรุงอาหาร การเดินทางไปทำงานในแต่ละวัน การตั้งเป้าหมายชีวิต การดำเนินงานในระดับ บริษัท จนกระทั่งในระดับสถาบันการศึกษา หรือที่นำมาใช้ในระบบประกันคุณภาพการศึกษา

โครงสร้างของกระบวนการวงจร PDCA

ขั้นตอนทั้ง 4 ขั้นตอนของกระบวนการวงจร PDCA ประกอบด้วย “การวางแผน” อย่างรอบคอบ เพื่อ “การปฏิบัติ” อย่างค่อยเป็นค่อยไป แล้วจึง “ตรวจสอบ” ผลที่เกิดขึ้น วิธีการปฏิบัติใดมีประสิทธิภาพที่สุด ก็จะจัดให้เป็นมาตรฐาน หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ก็ต้องมองหาวิธีการปฏิบัติใหม่หรือใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม

ขั้นตอนการวางแผน

ขั้นตอนการวางแผนครอบคลุมถึงการกำหนดกรอบหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ฯลฯ พร้อมกับพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลใดบ้างเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนั้น โดยระบุวิธีการเก็บข้อมูลให้ชัดเจน นอกจากนี้ จะต้องวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ แล้วกำหนดทางเลือกในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งในด้านแรงงาน วัสดุ อุปกรณ์ การทำงาน เงิน เวลา ฯลฯ โดยสรุปแล้ว การวางแผนช่วยให้รับรู้สภาพปัจจุบัน พร้อมกับกำหนดสภาพที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ด้วยการผสานประสบการณ์ ความรู้ และทักษะอย่างลงตัว โดยทั่วไปการวางแผนมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภทหลักๆ ดังนี้ (พัชรี อินทร์อำนวย, 2551)

ประเภทที่ 1 การวางแผนเพื่ออนาคต เป็นการวางแผนสำหรับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหรือกำลังจะเกิดขึ้น บางอย่างเราไม่สามารถควบคุมสิ่งนั้นได้เลย แต่เป็นการเตรียมความพร้อมของเราสำหรับสิ่งนั้น

ประเภทที่ 2 การวางแผนเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เป็นการวางแผนเพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อสภาพที่ดีขึ้น ซึ่งเราสามารถควบคุมผลที่เกิดในอนาคตได้ด้วยการเริ่มต้นเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ปัจจุบัน

อีโตชิ คูเบะ (2540) การวางแผนในส่วนประกอบทั้งสี่ส่วนของกระบวนการ วงจร PDCA นั้น การวางแผนเป็นส่วนที่สำคัญที่สุด แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่าส่วนอื่นไม่มีความสำคัญ เพียงแต่ว่า ส่วนการวางแผนจะเป็นส่วนที่ทำให้ส่วนอื่นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าแผนการไม่

เหมาะสมจะมีผลทำให้ส่วนอื่นไร้ประสิทธิผลตามไปด้วย แต่ถ้ามีการเริ่มต้นวางแผนที่ดี จะทำให้มีการแก้ไขน้อยลง และกิจกรรมจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขั้นตอนการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติ คือ การลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน ในขั้นนี้ต้องตรวจสอบระหว่างการปฏิบัติด้วยว่าได้ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจหรือไม่ พร้อมกับ สื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบด้วย เราไม่ควรปล่อยให้ถึงวินาทีสุดท้ายเพื่อดูความคืบหน้าที่เกิดขึ้น หากเป็นการปรับปรุงในหน่วยงาน ผู้บริหารย่อมต้องการทราบความคืบหน้าอย่างแน่นอน เพื่อจะได้มั่นใจว่าโครงการปรับปรุงเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด (พัชรี อินทร์อำนาจ, 2551) เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำแผนการมาปฏิบัติอย่างถูกต้องจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน โดยต้องสร้างความมั่นใจว่าฝ่ายที่รับผิดชอบในการนำแผนการไปปฏิบัติได้รับทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนการนั้นๆ ต้องสร้างความมั่นใจว่ามีการติดต่อสื่อสารไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การจัดให้มีการศึกษาและการอบรมที่ต้องการเพื่อการนำแผนการนั้นๆ มาปฏิบัติ และทำการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในเวลาที่เหมาะสม (อิโตชิ คูเบะ, 2540)

ขั้นตอนการตรวจสอบ

ขั้นตอนการตรวจสอบ คือ การประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แต่ขั้นตอนนี้มักจะถูกมองข้ามเสมอการตรวจสอบทำให้เราทราบว่า การปฏิบัติในขั้นที่สองสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ สิ่งสำคัญก็คือ เราต้องรู้ว่า จะตรวจสอบอะไรบ้างและบ่อยครั้งแค่ไหน ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบจะเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนถัดไป (พัชรี อินทร์อำนาจ, 2551) เมื่อทำการตรวจสอบและประเมินผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผน ต้องมีการประเมินลักษณะ 2 ประการ คือ มีการปฏิบัติตามแผนหรือไม่ และตัวแผนการเองมีความเหมาะสมหรือไม่ (อิโตชิ คูเบะ, 2540)

ขั้นตอนการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน

ขั้นตอนการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน จะพิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ 2 กรณี คือ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หากเป็นกรณีแรก ก็ให้นำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาจัดทำให้เป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งอาจหมายถึง สามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม หรือทำให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็ได้ แต่ถ้าหากเป็นกรณีที่สอง ซึ่งก็คือผลที่ได้ไม่บรรลุ

วัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ เราควรนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์ และพิจารณาว่าควรจะดำเนินการอย่างไร (พัชรี อินทร์อำนวย, 2551) ดังต่อไปนี้

- มองหาทางเลือกใหม่ที่น่าจะเป็นไปได้
- ใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม
- ขอความช่วยเหลือจากผู้รู้
- เปลี่ยนเป้าหมายใหม่

ฮิโตชิ คูเบะ (2540) ได้ให้แนวความคิดว่า ขณะทำ การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องแยกแยะให้ชัดเจนระหว่างการกำจัดปรากฏการณ์หรืออาการของปัญหา และการกำจัดสาเหตุ การทบทวนแผนการเท่านั้นไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการวางแผนโดยการหาปัจจัยที่ไม่เหมาะสม สาเหตุของการวางแผน และทำการปฏิบัติการแก้ไข ความก้าวหน้าของการปรับปรุงจะเกิดขึ้นได้โดยการกำจัดสาเหตุมิใช่การกำจัดอาการ ควรมีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพเป็นรายปีและมีการทบทวนทุกปีเพื่อให้มั่นใจว่าแผนการดังกล่าวมีความไว้วางใจและเหมาะสม

แนวคิดส่วนประสมการตลาด

แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญ แนวคิดหนึ่งทางการตลาด คือ ส่วนประสมการตลาด ซึ่งหมายถึง การควบคุมองค์การให้สามารถสื่อสาร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และคำว่า ส่วนประสม คือ ทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์ต่อกันและต้องใช้ตัวแปรเหล่านี้ร่วมกัน (Zeithaml and Bitner, 2000) แต่อย่างไรก็ตามองค์ประกอบของ ส่วนประสมการตลาดนั้น จะต้องนำมากำหนดเป็นการเฉพาะในแต่ละลักษณะของสินค้าและบริการ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2541)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543) ได้สรุปไว้ว่า ส่วนประสมการตลาด หมายถึง เครื่องการตลาดที่ธุรกิจต้องใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การตลาดในเป้าหมาย หรือเป็นส่วนประกอบสำคัญของกลยุทธ์การตลาด 4 ประการ ประกอบด้วย 1.ผลิตภัณฑ์ 2.ราคา 3.การสถานที่ 4.การส่งเสริมการตลาด ที่ธุรกิจต้องใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย หรือเป็นปัจจัยทางการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งบริษัทต้องใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย

ส่วนประสมการตลาด อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยในทางการตลาด หรือปัจจัยทางการตลาด เป็นเครื่องมือที่บริษัทควบคุมได้ โดยทั่วไปส่วนประสมการตลาดประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด หรือเรียกว่า 4 P's โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการของลูกค้า เกิดความพึงพอใจผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย อาจจะเป็นสินค้ามีตัวตนหรือเป็นบริการ

ซึ่งไม่มีตัวตนก็ได้ คุณสมบัติผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย ประโยชน์ คุณภาพ รูปร่าง ลักษณะ บรรจุ ภัณฑ์ ตราสินค้า และเป็นสินค้าลักษณะต่างๆ สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส ตลอดจนคุณสมบัติที่สามารถสนองความต้องการด้านสังคม ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์การหรือตัวบุคคล เป็นต้น

2. ราคา หมายถึง มูลค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงินหรือเป็นสิ่งที่ต้องจ่ายสำหรับการได้มาซึ่งบางสิ่ง

3. สถานที่ หรือการจัดจำหน่าย หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วยสถาบันและ กิจกรรม ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์การไปยังตลาด สถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมายก็คือ สถาบันการตลาด ส่วนกิจกรรมจะเป็นตัวช่วยกระจายตัวสินค้า ประกอบด้วย การขนส่ง การคลังสินค้า

4. การส่งเสริมการตลาด หมายถึง การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ใช้กับผู้ขาย เพื่อสร้างความเชื่อถือ เพื่อสร้างทัศนคติที่ดี เพื่อแจ้งข่าวสาร เพื่อจูงใจให้เกิดความต้องการ เพื่อเตือนความทรงจำในผลิตภัณฑ์ โดยคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อถือหรือพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารอาจเป็นการขายโดยใช้พนักงานขาย และการขายโดยไม่ใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการตลาดประกอบด้วย เครื่องมือที่สำคัญ คือ การโฆษณา การส่งเสริมการขาย การให้ข่าว และการประชาสัมพันธ์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2543)

รัตนาวดี ศิริทองถาวร (2548) กล่าวว่า ส่วนผสมทางการตลาด หมายถึง ส่วนผสมที่ประกอบขึ้นจากปัจจัยทางการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งองค์การธุรกิจนำมาใช้ให้เกิดความสำเร็จในการเข้าถึงและตอบสนอง ความต้องการของตลาดเป้าหมาย ดังนั้นส่วนผสมทางการตลาดจึงประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลในการสร้างความต้องการในการซื้อผลิตภัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ อาจเรียกว่าส่วนผสมทางการตลาด 4P's ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่สนองต่อความจำเป็นและ ความต้องการของมนุษย์ได้ ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่มีคุณสมบัติที่แต่ละต้องได้ และแต่ละต้องไม่ได้ ส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย ตัวผลิตภัณฑ์ ชื่อผลิตภัณฑ์

2. ราคา สิ่งที่กำหนดมูลค่าในการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการในรูปของเงินตรา ซึ่งประกอบด้วย วิธีกำหนดราคา นโยบายและกลยุทธ์ต่างๆ ในการกำหนดราคา

3. สถานที่ หรือการจัดจำหน่าย หมายถึง กิจกรรมการนำผลิตภัณฑ์ที่กำหนดไว้ออกสู่ตลาดเป้าหมาย ประกอบด้วยสถานที่การจัดจำหน่าย ช่องทางการจัดจำหน่าย

4. การส่งเสริมการตลาด หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้จัดจำหน่ายและตลาดเป้าหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแจ้งข่าวสาร หรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและ

พฤติกรรมการณ์ซื้อ

แมคคาธี (McCarthy, 1960) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับโครงสร้างส่วนผสมทางธุรกิจ คือ ผลผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด และการจัดจำหน่าย ซึ่งหมายถึง 4P's โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลผลิตภัณฑ์ คือสิ่งที่เสนอแก่บุคคลเพื่อสนองความจำเป็นหรือความต้องการของเขา ผลผลิตภัณฑ์จะรวมถึงสินค้า บริการ บุคคล สถานที่ องค์การและความคิด การเสนอผลผลิตภัณฑ์เพื่อจะสนองความต้องการของบุคคล ประกอบด้วย การตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบผลผลิตภัณฑ์ ชื่อตราสินค้า บรรจุภัณฑ์ การรับประกัน เป็นต้น

ราคา คือ สิ่งที่กำหนดมูลค่าของผลผลิตภัณฑ์ในรูปแบบเงินตรา ประกอบด้วยการกำหนดราคาพื้นฐาน และส่วนลดต่างๆ การตัดสินใจด้านราคาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การแสวงหากำไรสูงสุด หรือวัตถุประสงค์อื่นๆ

สถานที่หรือการจัดจำหน่าย คือ โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วยสถานที่และกิจกรรมใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลผลิตภัณฑ์ และบริการจากองค์กรไปยังตลาด สถาบันที่นำผลผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมาย ก็คือ สถาบันการตลาด (คนกลาง) ส่วนกิจกรรมที่ช่วยกระจายตัวสินค้า ประกอบด้วย การขนส่งและการเก็บรักษา ตลอดจนการเลือกคนกลาง ความครอบคลุมในการจัดจำหน่าย

การส่งเสริมการตลาด คือ การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการณ์ซื้อ รูปแบบที่สำคัญในการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วย การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์

บูมส์และบิตเนอร์ (Booms and Bitner, 1981) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดว่าประกอบด้วย 4 P's เพื่อใช้ตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย 1. ผลผลิตภัณฑ์ 2. ราคา 3. สถานที่หรือการจัดจำหน่าย 4. การส่งเสริมการตลาด

แต่สำหรับในตลาดบริการ ซึ่งมีลักษณะสลับซับซ้อน และมีความแตกต่างจากสินค้า บูมส์และบิตเนอร์ (Booms and Bitner, 1981) ได้เสนอส่วนประสมการตลาดบริการ ที่เหมาะสมกับธุรกิจบริการมากกว่าที่ใช้กันมาดั้งเดิม โดยนอกจากจะได้มีการปรับเปลี่ยนรายละเอียดของ 4 P's แล้ว ยังได้เพิ่มอีก 3 P's คือ 1. ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ 2. ลักษณะทางกายภาพ และ 3. กระบวนการให้บริการ ซึ่งแนวคิดนี้มีพื้นฐานมาจาก 4 P's แต่ได้นำมาปรับให้เหมาะสมกับการบริการมากยิ่งขึ้น โดยเน้นที่การสร้างความเป็นรูปธรรมของการบริการ และได้มีการพัฒนาในรายละเอียด เพื่อความเหมาะสมและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จากแนวคิดดังกล่าว สามารถสรุปส่วนประกอบของส่วนประสมการตลาดของศูนย์บริการ การกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต ได้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง บริการที่ศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ได้จัดไว้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นด้านการกีฬา การออกกำลังกาย และการศึกษา ตลอดจนการบริการด้านอื่นๆ เป็นต้น โดยการสร้างการบริการด้านต่างๆ ดังกล่าว ที่หลากหลาย การสร้างคุณภาพบริการให้เป็นรูปธรรม มีระดับของคุณภาพและบริการเสริมที่นอกเหนือจากบริการดังกล่าว

2. ด้าน ราคา หมายถึง การที่ศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต กำหนดค่าตอบแทนการบริการตามความเหมาะสม ทั้งการบริการไม่คิดราคา หรือมีค่าใช้จ่ายเฉพาะเช่น เจ้าหน้าที่ ค่าน้ำค่าไฟ เท่านั้น หรือการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับความสามารถและความต้องการของผู้ใช้บริการไว้อย่างชัดเจน

3. ด้านสถานที่ หมายถึง การที่ศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีการจัดบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการในศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การสื่อสารที่ศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ส่งไปยังผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยวิธีการสร้างภาพพจน์ของการบริการในศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต การให้ข่าว การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษาในสองมิติ (กรรณิการ์ จันทรแก้ว , 2538) คือ มิติความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการบริการ

ประเด็นสำคัญของความพึงพอใจ อยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดของความพึงพอใจ เป็นการอธิบายความพึงพอใจจากตัวชี้วัดที่ตัวบริการ กระบวนการบริการ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ น่าจะเป็นสาเหตุ หรือปัจจัยของความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจเป็นผลมาจากการประเมินค่า ของผู้รับบริการ จากสิ่งเร้าภายนอก

ความพึงพอใจ (สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร , 2538) เป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด กับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ในทางจิตวิทยากล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นสภาพของอารมณ์ในทางบวกหรือทางดี ความรุนแรงของอารมณ์ไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบมักจะขึ้นกับสิ่งต่อไปนี้

1. สถานการณ์ที่เราอารมณ์ ถ้าสถานการณ์นั้นให้ผลดีกับบุคคลย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิดอารมณ์ในทางที่ดี

2. สภาพของบุคคล ถ้าบุคคลอยู่ในสภาวะสมดุล มีความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจ ย่อมทำให้เกิดอารมณ์ในทางที่ดี

3. ทศนคติ ถ้าบุคคลมีแนวโน้มไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งอยู่ก่อนแล้ว ย่อมเกิดอารมณ์ในทางที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นได้ แต่ในทางกลับกัน ถ้าบุคคลนั้นมีอารมณ์ในทางบวก เช่น พอใจหรือชอบสิ่งใดจะมีทัศนคติทางบวกหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นเช่นกัน

มัลลิน (Mullin, อ้างถึงใน ประภาพรพรณ จุมพลเดชาพันธุ์ , 2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบผลสำเร็จในงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการ หรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไป สู่จุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

เชลลี (Shelly, 1975) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดความสุข ส่วนความรู้สึกในทางลบ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วเกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของทั้งสามเรียกว่า ระบบความพอใจ ซึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกในทางบวกมากกว่าความรู้สึกในทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งไร้ การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งไร้แบบใดเป็นที่ต้องการและทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์

ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าว คือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็น ความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ มักจะได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งไร้ ดังนั้นทรัพยากรหรือสิ่งไร้ใดที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจ (สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, 2538) เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ

นอกจากนี้แนวคิดทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึกของมนุษย์ใน ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ (กรรณิการ์ จันทรแก้ว, 2538) มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบของความรู้สึก เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของ บุคคล เช่น พอใจ ชอบใจ ไม่พอใจ ไม่ชอบใจ หรือสัมมาทิฐิ กับมิฉนาทิฐิ

2. องค์ประกอบทางด้านความคิด คือ การรับวินิจฉัยข้อมูลที่ได้รับว่าสิ่งใดดี สิ่งใดไม่ดี

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม เป็นความพร้อมที่จะสนองออกมาต่อทัศนคติ และจากการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในประเทศไทย จากข้อสรุปความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวแล้วได้นำไปสู่การมองเห็นปัญหาในด้านทฤษฎี

สำหรับ ออลพอร์ต (Allport, 1935) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติของความพึงพอใจว่า มีองค์ประกอบในด้านต่างๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกมี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และ ความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด คือ การที่สมองบุคคลได้รับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้นองค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่า ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจเป็น องค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งจำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิริยาด้านความรู้สึก ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงผลออกมา ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย ของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของ ผลการประเมิน ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

เด่นศักดิ์ อิงอาจ (2547) ได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี ที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า The Motivation Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยกระตุ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งมีผลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดความ พึงพอใจในการทำงาน

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ .ศ. 2542 (2546) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่า สมใจ ชอบใจ เหมาะสม

มณีวรรณ ต้นไทย (2533) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาการให้บริการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ประนอม วรวุฒิ (2539) ได้ทำการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สถานการณ์ที่ผลปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวัง
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การที่งานได้เป็นไปตามหรือสนองต่อคุณค่าของบุคคล

สมศักดิ์ คงเที่ยงและอัญชิตี โพธิ์ทอง (2542) กล่าวว่า ใจ ความพึงพอใจ เป็นผลรวมของความรู้ของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่างๆ เป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่างๆ และความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี และสำเร็จจนเกิดความภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ตามที่หวัง

ไชยยัณห์ ชาญปริชาวัตน์ (2543) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติในทางบวก คือ รู้สึกชอบ รัก พอใจ หรือเจตคติที่ดีต่องาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความต้องการหรือแรงจูงใจ

ณัฐาน ศวิคชาติ (2546) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจ จากพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา ไว้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของผู้มารับการบริการ ต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

ยุคลธร เซตุงษ์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปรารถนาจากความเครียด เพราะธรรมชาติของมนุษย์ มีความต้องการ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความ ไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ทำให้เกิดความรู้สึกไม่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

พรศักดิ์ ตระกูลชีวานิตต์ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่าความพึงพอใจ เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มี จากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัย และองค์ประกอบ ที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจนั้น

พชร แก้วกาหลง (2548) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ ในทางบวก และเป็นความรู้สึกที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาหรือสถานการณ์เปลี่ยนไป

ระพีพันธ์ โพธิ์ศรี (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมากหรือน้อยก็ได้ของบุคคลแต่ละบุคคลที่มีต่อ สิ่งแวดล้อมต่างๆ เป็นความรู้สึกที่อาจดำรงอยู่นานพอสมควร

มอร์ส (Morse, 1958) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดให้น้อยลงได้ และความตึงเครียดถ้ามีมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งหมายถึงความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ

แคมเบล (Campbell, 1976) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบ ระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพภา ภาที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

กู๊ด (Good, 1977) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน

ไมเคิลและโรเบิร์ต (Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant, 1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการ ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับ เกณฑ์ที่บุคคลได้ตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินของบุคคลนั้นด้วย

ไพร์ซ์และมุลเลอร์ (Price and Muller, 1986) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในงานคือระดับความรู้สึกในทางบวกหรือในทางที่ดีของพนักงานหรือลูกจ้างต่องาน

เกอร์สัน (Gerson, 1993) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้า คือ การที่สินค้าหรือบริการสามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเมื่อนั้นการซื้อหรือการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และบ่อยครั้งขึ้นโดยจะบอกไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในทางบวกจะแสดงออกมาในรูปของระดับความรู้สึกที่ชอบมาก ชอบน้อย คือ พอใจมาก พอใจน้อย ต่อสิ่งนั้น ความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจ และเมื่อความต้องการของบุคคล ได้รับการตอบสนองสามารถลดความตึงเครียดจนก่อให้เกิดความสุขสบายใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (สาโรช ไชยสมบัติ , 2543) เป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่ช่วยทำให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจ ในการ ทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการ ที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้ที่ใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้ง ถึงปัจจัย และองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณะ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการบริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจในการบริการ (ประภาพรรณ จุมพลเดชาพันธุ์ , 2545) เน้นการประเมินค่าโดยผู้ให้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือจุดของการบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป็นเป้าหมายของการปฏิบัติงานนั้น หรืออาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริการของสถานที่หน่วยงานที่ให้บริการ หลังจากที่ผู้เข้าบริการได้มีโอกาสเข้าใช้บริการนั้นๆ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ

ดังนั้นการให้บริการของสถานบริการนั้นต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ (ปรัชญา เวสารัชช , 2526) ต่อไปนี้

1. การให้บริการที่ เป็นที่พอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือทำให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพอใจคือ

- ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม
- ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม คือ ให้บริการเมื่อเขาต้องการ
- ให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยจนเกินไป
- ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบ เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางกา รเมือง จากตัวแทนและจะต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อผู้ให้บริการ ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

การสร้างคามพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (Millet, 1954) ควรมีลักษณะและแนวทาง ดังนี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎระเบียบ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกาให้บริการ ซึ่งจำเป็นต้องใช้มาตรฐานเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการนั้นจะต้องตรงกับผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานทั้งภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้การสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้มารับบริการ
4. การให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักไม่ใช่ยึดประโยชน์ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะหยุดบริการเมื่อไหร่ก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน หรือการเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ลักษณะคามพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ศิริชัย แสงทองพิทักษ์, 2547) ซึ่งมีลักษณะทั่วไปคือ

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไปในสถานการณ์ การบริหาร ก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่างๆ เกี่ยวกับ การบริการ ไม่ว่าจะเป็ประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการ ของผู้รับบริการได้ รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้น อยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลา ความจริงหรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการ จะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ซึ่งอาจจะสูงกว่าหรือ ต่ำกว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคล ก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นการรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐาน ในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หลังจากการพบพฤติกรรม การให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาได้ รวมทั้งลดปัญหาและทำให้ผู้รับบริการเกิดความภูมิใจได้ มากน้อยเพียงใด (สายบัว หนูนจันทร์, 2538)

ทฤษฎีความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีความต้องการ

อเดย์และแอนเดอร์สัน (A day & Andersen อ้างถึงใน สุกิจ บัณฑิตศักดิ์ , 2545) ได้กล่าวถึง ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคต่องานบริการจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของแต่ละธุรกิจ ซึ่งไม่เหมือนกัน เช่น ธุรกิจสายการบิน ผู้รับบริการต้องการความปลอดภัย ความสะดวก

ในการเดินทาง ธุรกิจการบริการอาหาร ผู้รับบริการต้องการการต้อนรับที่ดี อาหารอร่อย ความรวดเร็ว สถานที่สะอาด ฯลฯ แต่ถ้าเป็นการบริการของหน่วยงานรัฐ ผู้รับบริการต้องการบริการที่รวดเร็ว ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและหากได้รับสิ่งนั้นจะเกิดความพึงพอใจ มีดังนี้

- 1) ความสะอาดที่ได้รับบริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอย เพื่อรอรับบริการไม่นาน ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ และลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ ฯลฯ
- 2) การประสานงานของการบริการ ได้แก่ การได้รับบริการทั้งหมดตามความต้องการ ความสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ เป็นต้น
- 3) อธิบายและแสดงความสนใจต่อผู้รับบริการ ได้แก่ คำพูดเชิงบวก บุคลิกภาพน่าเลื่อมใส ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลา
- 4) ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป เช่นวิธีการรับบริการ กฎ ระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่นคำ แนะนำเกี่ยวกับการเลือกใช้น้ำมันเบนซินตามค่าออกเทนต่างๆ เป็นต้น
- 5) คุณภาพของบริการ ได้แก่ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพของบริการ เช่น สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นต้น

2. ทฤษฎีการเรียนรู้เกี่ยวกับบริการ

การจะตัดสินใจใช้บริการหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นที่เรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร ซึ่งการเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นเกิดจากการได้รับประสบการณ์ ดังนั้น การเรียนรู้มีหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

2.1 การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนพฤติกรรม โดย

- 1) เปลี่ยนจากไม่เคยรู้จักบริการ เป็นรู้จักบริการนั้น
- 2) เปลี่ยนจากไม่ชอบบริการ เป็นชอบบริการนั้น
- 3) เปลี่ยนจากไม่เคยใช้บริการ เป็นใช้บริการนั้น

2.2 การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างถาวร เมื่อรู้จักชื่อของบริการอย่างค่อนข้างถาวร แม้จะทิ้งช่วงเวลาไม่เนิ่นนาน ก็ยังบอกชื่อเครื่องหมายการค้าของบริการนั้นถูกต้อง

2.3 การเรียนรู้เกิดจากผู้รับบริการได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับบริการ ไม่ว่าจะโดยตรงด้วยตนเองมาก่อน หรือโดยผู้อื่นบอก

3. ทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้า

พาฟลอฟ (Puflogf อ้างถึงใน สุกิจ บัณฑิตศักดิ์ ๑, 2545) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้จากเงื่อนไขสิ่งเร้าซึ่งสามารถนำมาอธิบายความรู้สึกที่มีต่อบริการได้ หากนำสิ่งเร้าตามธรรมชาติไปควบคุม

กับบริการบ่อย ๆ แล้ว จะทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับความรู้สึกที่นำมากระตุ้น

จากทฤษฎีการเรียนรู้จา กเงื่อนไขสิ่งเร้า ชี้ให้เห็นว่าผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อบริการได้ หากนำบริการนั้นไปควบคู่กับสิ่งเร้าที่กระตุ้นความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีนั้นบ่อย ๆ เช่น การโฆษณาถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมของบางจาก ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจหรือไม่พึงพอใจสิ่งแวดล้อม จึงตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการน้ำมันภายใต้เครื่องหมายการค้าของบางจาก เป็นต้น ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขจากสิ่งเร้าช่วยอธิบายว่าผู้รับบริการแสดงความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ในการใช้บริการต่อไป

สุกิจ บัณฑิตศักดิ์ (2545) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้ เงื่อนไขการกระทำว่า เป็นการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ กับผลจากการกระทำ และผลจากการกระทำในอดีตจะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มที่จะกระทำหรือเลิกกระทำในอนาคต ผลจากการกระทำแนวโน้มที่จะรับหรือไม่รับบริการนั้นอีกในอนาคต ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ ผลจากการกระทำ และแนวโน้มในการรับบริการซึ่งสามารถนำมาอธิบายความรู้สึกที่ดีต่อการบริการได้ คือ ผู้รับบริการจำนวนไม่น้อยที่มีโอกาสลองใช้บริการใหม่ครั้งแรก ต่อจากนั้นก็จะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ด้วยเหตุผลที่เกิดจากความพึงพอใจ หรือประทับใจในบริการที่ได้รับนั้น เช่น เคยรับประทานอาหารที่ร้านหนึ่ง หรือเคยเข้ามาใช้บริการขององค์กรหนึ่ง แล้วพึงพอใจในคุณสมบัติของผู้ประกอบการ ทำให้เข้ามาใช้บริการขององค์กรแห่งนั้นเป็นประจำ ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการได้รับการบริการที่ พึงพอใจ ผู้รับบริการมีแนวโน้มจะมารับบริการอีก อิทธิพลของความไม่พึงพอใจที่มีแนวโน้มการไม่กลับมาใช้บริการ ทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขการกระทำ สามารถอธิบายว่าผู้รับบริการมีแนวโน้ม ที่จะกลับมาใช้บริการอีก หากได้รับบริการที่พึงพอใจ และจะไม่กลับมาใช้บริการอีก หากมาแล้วได้รับบริการที่ไม่พึงพอใจ

4. ทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการ

จอห์น ฟาร์เลย์และคณะ (John Farley & others อ้างถึงใน จิตตินันท์ เตชะคุปต์ , 2539) ได้พัฒนาทฤษฎีขึ้นจากการวิเคราะห์งานวิจัยเรียกว่า “ทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการ” ซึ่งมีองค์ประกอบที่สัมพันธ์ ซึ่งกันและกัน 6 องค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการรับรู้เกี่ยวกับบริการได้ 2 วิธี คือ

1. จากประสบการณ์ทางตรง หมายถึง ผู้รับบริการได้ใช้หรือสัมผัสของตัวตนสัมผัสกับบริการนั้นโดยตรง แล้วเกิดการรับรู้ว่าสิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ และพอใจกับการบริการนั้น มากน้อยเพียงใด

2. จากประสบการณ์ทางอ้อม หมายถึง ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากคำบอกเล่าของผู้อื่นแล้วทำให้เกิดการรับรู้ว่าสิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ และพอใจกับบริการนั้นมากน้อยเพียงใด ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ผู้รับบริการนึกถึงเครื่องหมายการค้า และเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เกิดความเชื่อมั่นในบริการนั้น

องค์ประกอบที่ 2 เครื่องหมายการค้า ทำให้ผู้รับบริการนึกถึงคุณภาพของบริการ เครื่องหมายการค้ามีอิทธิพลต่อความรู้สึกและความเชื่อมั่นในบริการนั้น ในปัจจุบันการโฆษณาบริการ จะมุ่งให้ผู้รับบริการศรัทธาต่อเครื่องหมายการค้า จนทำให้ผู้รับบริการนึกถึง เช่น ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี ทั้งต่อการใช้งานและสิ่งแวดล้อม ต้องมีเครื่องหมายการค้าเป็นสิ่งสำคัญ

องค์ประกอบที่ 3 เจตคติที่ดีต่อเครื่องหมายการค้า เป็นความรู้สึกชอบไม่ชอบต่อบริการเจตคติที่ดีที่มีต่อเครื่องหมายการค้า จะมีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่นที่จะใช้บริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 4 ความเชื่อมั่นในบริการ เป็นการประเมินและตัดสินใจว่าบริการนั้นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ ความเชื่อมั่นในบริการเกิดจากการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริการและความศรัทธาที่มีต่อเครื่องหมายการค้าที่ร่วมกัน ซึ่งมีอิทธิพลให้ใช้หรือไม่ใช้บริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 5 ความมุ่งมั่นหรือตัดสินใจใช้บริการนั้น ซึ่งมีอิทธิพลมาจากเจตคติที่ดีต่อเครื่องหมายการค้า และความมุ่งมั่นในการใช้ ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการในที่สุด

องค์ประกอบที่ 6 การใช้บริการเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้รับบริการตัดสินใจใช้บริการ

ทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการของ จอห์น ฟาร์เลย์และคณะ (John Farley & others อ้างถึงใน จิตตินันท์ เตชะคุปต์ , 2539) สามารถอธิบายว่า ผู้รับบริการได้นำข้อมูลต่างๆ มาวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจในการใช้บริการ

สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดความสุข ส่วนความรู้สึกในทางลบ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วเกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของทั้งสามเรียกว่า ระบบความพอใจ ซึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกในทางบวกมากกว่าความรู้สึกในทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกความคิดเห็น หรือความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพย์ากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ คือการศึกษาว่าทรัพย์ากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการและทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจ ของสมาชิกที่มีต่อศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เพื่อเป็นแนวทางในการนำเอาผลการวิจัย ไปพัฒนาและปรับปรุงใช้ในการบริหารจัดการ อันจะนำไปสู่วัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนากีฬาต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2526 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2538) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ

การบริการ (สมชาติ กิจยรรยง, 2536) เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ จะให้การบริการจึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่น นอกร้อมี ความรับผิดชอบและมีความสุข

การบริการ (เกศินี กลั่นบุศย์, 2540) หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อ ผู้ใช้บริการซึ่งจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ

การบริการ (วราพรรณ สันทัสนะโชค, 2540) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อ ผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้บริการควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่น อย่างมีความสุขและมีความสุข

การบริการ (ไกรสร แก้วกล้า, 2540) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจ หน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วม มี องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วน คือ สถานที่ บุคคลคือตัวบริการ กระบวนการกิจกรรม ผลผลิต และ ผู้รับบริการ

การบริการ (สุปัญญา ไชยชาญ, 2542) มีความหมาย 2 นัยยะ ดังนี้

1. บริการคือ การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ
2. บริการคือ กิจ กรรมที่นำมาซื้อขายกัน เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน เช่นการให้กู้เงินของ ธนาคารการรักษาโรคของสถานพยาบาล การให้บริการด้านการศึกษาและการออกกำลังกาย เป็นต้น

ดเนีย เทียนพุด (2547) ได้ให้ความหมายของคำว่า "SERVICE" ดังนี้

S = Service Mind คนที่มีจิตใจอยากจะให้บริการ
E = Exceed Customer Expectation เข้าใจถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้วยการ บริการที่เหนือกว่า

R = Reprocess ปรับกระบวนการให้รวดเร็ว สั้น ดีกว่าเดิมอยู่ตลอดเวลา

V = Vision วิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ในการดำเนินงาน

I = Information Technology ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองของผู้ใช้บริการ

C = Cycle Time บริการที่ชนะด้วยเวลา

E = Empowerment ทีมงานที่มีอำนาจในการสั่งการตนเอง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นกิจกรรมของ กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้า ที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้อง ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

กอร์นรูส (Gronroos, 1990) ได้กล่าวว่า การบริการคือ กิจกรรมหรือชุดกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ใน สภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการ มีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

ไซต์แทมล์และบิทเนอร์ (Zeithaml and Bitner, 2000) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ ว่า การบริการเป็นการกระทำ กระบวนการและการปฏิบัติตามสัญญา

สรุปได้ว่า การ บริการ หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบที่สามารถ สนองตอบต่อผู้มาใช้บริการได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน ตามความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ ความพึงพอใจได้

ลักษณะของการบริการ

สมบุญ ชัตติยะสูงศ์ (2543) ได้สรุปไว้ว่า บริการมีลักษณะ ที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคใน ขณะเดียวกัน
3. ไม่แน่นอน ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริ การ เมื่อไร ที่ไหนและอย่างไร
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ซึ่งถ้าความต้องการมี สม่าเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ในทางตรงข้าม ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน เช่น การเข้ารับบริการในช่วงเวลาที่ตรงกันครั้งละมากๆ โดยมิได้ มีการนัดหมาย หรือการให้บริการใน ช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการ ไม่สะดวกในการมารับบริการ ก็จะทำให้เกิดปัญหา เช่น บริการไม่ทันหรือไม่มีผู้ มาใช้บริการ

หลักการบริการที่ดี (สราณี เตมียะเวส, 2548) ประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ และความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้การบริการ และอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้ว่า การที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงการ ประกอบด้วยผู้ใช้บริการ หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบ ขั้นตอน ไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการและอยู่ในสถานที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงคุณภาพต่อผู้ให้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและชัดเจนงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็นได้ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการ สวยงาม สะอาด

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2538) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะแห่งการให้บริการที่ดี ไว้ดังนี้

1. S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและใจใส่เรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

4. V = Voluntariness manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ มีใจทำแบบเสียมิได้

5. I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์การด้วย

6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

7. E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้นกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของการบริการที่ยอดเยี่ยม มีดังนี้

1. ยิ้มเอาใจใส่ เห็นใจความยุ่งยาก

2. บริการทันใจ มีต้องเอ่ยปาก

3. ไม่กระดากอาย ให้เกียรติผู้ใช้บริการ
4. สมัครง้อจ้อสอ มอซ้ทำแบบเสอยมอได้
5. ร้กษอภอพพจณอไว้ท้ตนเองและองค้กร
6. กอรยออ่อนหวน อ่อนน้อมถ่อมตน กระจ้อร้อร้อน กระจ้อบกระจง เป็นก้นเอง บรคกรดอ

มอากกวอที่คอดหวัง

การบรคกรที่มีคณภพ มอ 3 องค้ประกอบ (วอจूरย สอมาซอคดอ อ้องถองนอ สรณอ เตมอเยเวส , 2548) ได้แก

1. ผู้ให้บรคกร คอห้วใจสอค้ญของงนบรคกร เพราะเป็นผู้สร้งคณภพแตกต่างและเป็นผู้สร้งคณภพสอสำเร็จให้ก้บคกรรรม

2. สทณอที่ให้บรคกร เป็นจุดแรกที่ผู้ให้บรคกรจะดอสัมผัสเมอก้าวเขอมาในหน่วยงนสทณอที่สอระอดคุดสวยงน และเป็นระเบอเยบ ถอเป็นหน้าเป็นตอขององค้กร ท้ยังแสดงให้เหอ นถอถึงคณภพประสททอภพ และคณภพขององค้กรดวย ผู้ให้บรคกรที่เหอนจะรู้สอค้เชอมนอในคณภพและประสททอภพในการให้การบรคกร รวมท้ทั้งรู้สอค้ประกอบใจเมอแรกพบ

3. สอิ่งอ่นวยคณภพสอระดวค เครอ่งมอหรืออูปกรณอส่นบสนุนการให้บรคกร การที่เรอจะเลอเลือกใช้ประภทอใด ก้ซ้อนอยู่ ก้บคณภพเหมอสมอในงนบรคกรและสอิ่งสอค้ญที่ละเลยมอได้ คอ การบารุงร้กษาคุดแลเครอ่งมออูปกรณอเหล่านอ้นให้พร้อมใช้งนอยู่เสมอ มอซ้อว่ามีเครอ่งมออูปกรณอพร้อมแต่ใช้งนมอได้ลย

ที่โอดอรและโรเจอร์ (Theoder & Roger อ้องถองนอ ประภพวรรณ จุมพลเดชาพณอ , 2545) กลอว่า การให้บรคกรที่ดอ สวณหนอิ่งซ้อนอยู่ก้บการเขอถอถึงการใช้บรคกร ดอมีแนวคอดเกอวกับการเขอถอถึงการบรคกร ดงนอ

1. คณภพเพอของการบรคกรที่มีอยู่ ก้บคณภพดอต้องการขอรับบรคกร
2. การเขอถอถึงแหล่งบรคกรดออย่างสอระดวคโดยค่านองถอถึงสทณอที่ดอตั้ง และการเดนทง
3. คณภพสอระดวค และสอิ่งอ่นวยคณภพสอระดวคของแหล่งบรคกร
4. คณภพสมอการของผู้รับบรคกรในการที่จอต้องเสอคอใช้จอยสอหรับการบรคกร
5. การยอมรับคณภพของบรคกร ซ้อนอที่นอรวมถอถึงการยอมรับลค้ษณะของผู้ให้บรคกรดวย

เวบเบอร (Weber, 1966) ได้ให้ท้ศณะเกอวกับการให้บรคกรว่า การจะให้การบรคกรมีประสททอภพ และเป็นประโยชนต่อประชอชนมอากที่สุด คอ การให้บรคกรที่มอค่านองถอถึงตัวบุคคลหรือการให้บรคกรที่ปราศจากอรรมณอ มอไม่มีคณภพชอบพอเป็นพอเศษ ท้ทุกคนจะดอรับการประกอบทอเทอเทียมก้นตามลค้เกณทออยู่สทณอที่เหมออ่นกัน

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ จะต้องตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการควบคู่กันไป ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการโดยใช้แนวคิดการบริการเชิงกลยุทธ์และการสื่อสาร
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

สุกิจ บัณฑิตศักดิ์ดา (2545) ได้กล่าวถึงจิตวิทยาการบริการ ว่าเป็นการนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล สรุปได้ 3 ประการ คือ

1. กฎของความประทับใจครั้งแรก การแสดงออกที่เป็นตัวกำหนดลักษณะที่ผู้รับบริการ แสดงออกกับผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการแสดงความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ ปกป้องตนเองมากเกินไป การแสดงพฤติกรรมเช่นนี้เพียงไม่กี่วินาที จะทำให้จำนวนผู้ใช้บริการลดลงและสูญเสียผู้ใช้บริการไป

2. กฎของการเก็บเกี่ยว หากผู้ให้บริการ บริการด้วยความเป็นมิตร ด้วยความสุภาพ และ ให้บริการได้ทันใจ ก็จะได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อถือ การยอมรับ องค์การก็จะได้ผู้ใช้บริการที่ จงรักภักดี ส่งผลให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรือง ซึ่งถือเป็นผลที่เก็บเกี่ยวได้ตลอดไป

3. กฎของเธอร์โมไดนามิกส์ องค์การต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอยู่ เสมอ ไม่ควรปล่อยปละละเลยหรือไม่เอาใจใส่ ควรที่จะสำรวจทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เพื่อรักษาความประทับใจ หรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ในระยะยาวนาน

หลักการในเรื่องให้บริการ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในมิติการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่ องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองของความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่จัดให้กลุ่มใด กลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ด้วยความสม่ำเสมอไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติตาม

3. หลักความเสมอภาค การบริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใด กลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่าง จากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ

หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้รับบริการต่อบริการของสถานที่ หน่วยงานที่ให้บริการ หลังจากที่ผู้เข้ารับบริการได้มีโอกาสเข้าไปใช้บริการนั้นๆ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะมากขึ้นน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ และถือว่าเป็นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการประเมินผล และวัดคุณภาพของบริการนั้นๆ

ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

ในกระบวนการให้บริการสาธารณะนั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่ยังชี้ได้ว่า การบริการสาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้การพิจารณาความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ในความหมายที่แคบลงมา นั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

มิลเล็ตต์ (Millett, 1954) ได้ให้ความหมาย ว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณ และคุณภาพของการบริการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธุ์ (2536) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐ หรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ผู้ รับบริการ โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

เวอร์มา (Verma อ้างถึงใน ยุวดี สิทธิพิทักษ์วงศ์, 2547) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะ

เกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงาน ที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการ เข้าถึงการบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ และ ออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ ระบบการให้บริการสาธารณะ จึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ปรัชญา เวสาร์ช (2526) ให้ความเห็นว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ การให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม การให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณไม่ให้มากเกินไปหรือน้อยเกินไป และการให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงเสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารในสังคมประชาธิปไตย ที่จะต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่ปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

เดนนิสและเบิร์กเฮด (Dennis and Birkhead อ้างถึงใน ยูวดี สิทธิพิทักษ์วงศ์ , 2547) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม หรือกระบวนการ หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผล หรือผลผลิต หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็น ต่อผลกระทบ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีต่อการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าว มีประเด็นสำคัญประการหนึ่ง คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็น หรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

ประยูร กาญจนกุล (2549) ได้ให้แนวความคิดของการบริการสาธารณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของฝ่ายปกครอง
3. การจัดระเบียบ และวิธีการดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักถ้า บริการสาธารณะจะต้องชะงักด้วยประการใดๆ ผู้รับบริการย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น ถึงแม้จะมองแนวความคิดของการให้บริการสาธารณะ จำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่ของ วัตถุประสงค์อาจกล่าวได้ว่า ค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการส่วนรวมของผู้รับบริการมิใช่เพียงบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การเน้นหลักการให้บริการสาธารณะ อันได้แก่ ความต่อเนื่อง และความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการ วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการ ในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่า Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการ เป็นเป้าหมายการบริการของรัฐ จะ เน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน เป็นการมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการผู้รับบริการทั้งผู้ที่มา ติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการ มีลักษณะดังนี้

- 1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

- 2) การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึง ถึงสิทธิประโยชน์ ของผู้รับบริการเป็นหลัก

- 3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิ ที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งอย่างมีเหตุผล

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้นในระบบการแข่งขันเสรีต้องพัฒนาการให้บริการ 3 ลักษณะ คือ

- 1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจ

- 2) การกระจายอำนาจ ปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลา

ให้บริการน้อยที่สุด

3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ให้เร็วขึ้น นอ้กการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการสามารถกระทำตามขั้นตอนก่อนให้บริการ ได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้ความพร้อมก่อนให้บริการ และภายหลังการให้บริการ ได้แก่ การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก และยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนี้ แต่ก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย

ความกระตือรือร้น ในการบริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ก็จะทำให้ผู้มาติดต่อทัศนคติที่ดียอมรับ ฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

การให้บริการด้วยความ ถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ ความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ นโยบาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ และในเชิงศีลธรรมจรรยา การตรวจสอบความถูกต้อง อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง และตรวจสอบจากภายนอก

ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาใช้บริการ

ความเสมอภาคถือว่าข้าราชการมีหน้าที่จะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยเสมอภาคกันตามเงื่อนไขดังนี้

1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม

2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการ ที่มีเป้าหมายที่จะให้ผู้รับบริการได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้าง ความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

การพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการ สาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้หรือไม่เพียงใด อย่างไร

ในส่วนของบริการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เป็นการให้บริการสาธารณะและการบริการจึงเป็นกิจกรรมทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาและการกีฬา ทั้งของนักศึกษาและผู้ใช้บริการ

ศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

1. ประวัติความเป็นมา

เริ่มต้นจากรัฐบาลได้ก่อสร้างสนามกีฬาเพื่อรองรับการแข่งขันกีฬาเอเชี่ยนเกมส์ครั้งที่ 13 (ปี ค.ศ. 1998) ณ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ประกอบด้วย Main Stadium, Aquatic Center, Gymnasium 1 – 7, Tennis Courts, Softball Field อาคารที่พักนักกีฬา 5,000 ห้อง แล้วเมื่อเสร็จสิ้นการแข่งขัน อาคารที่พักนักกีฬา 4,500 ห้อง ได้จัดทำเป็นหอพักนักศึกษา อาคารยิมเนเซียม 3 หลัง ปรับใช้เพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการ เช่น ปรับเป็นหอสมุด เป็นต้น สำหรับสนามกีฬาอื่นๆ ที่ยังคงใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัย และของประเทศชาติ มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งหน่วยงานในกำกับเพื่อรับผิดชอบดูแล ศูนย์บริการการกีฬา

2. วิสัยทัศน์

มุ่งพัฒนาให้ศูนย์บริการการกีฬาเป็นศูนย์กลางของการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพตลอดจนเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและสมาคมต่างๆ ตลอดจนอาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ได้มีสุขภาพแข็งแรงและลดปัญหาต่างๆ ของสังคมที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถมีจิตวิญญาณตลอดจนมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่และการบริการเพื่อสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลในการเสริมสร้าง และส่งเสริมการกีฬาของชาติ

3. พันธกิจ

1. ให้บริการด้านกีฬาและวัฒนธรรมการกีฬาแก่นักศึกษา บุคลากรของวิทยาลัย ชุมชนและประชาชนโดยทั่วไป

2. ให้บริการแก่สมาคมกีฬา ในการฝึกซ้อม เก็บตัว ของนักกีฬาทีมชาติ สำหรับการแข่งขันระดับชาติและนานาชาติ
3. จัดกิจกรรมเผยแพร่กีฬา และศิลปวัฒนธรรม ให้แก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป
4. ให้บริการเพื่อประโยชน์ด้านการเรียน การสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย
5. ให้บริการเพื่อประโยชน์สาธารณะอย่างอื่นตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมาย

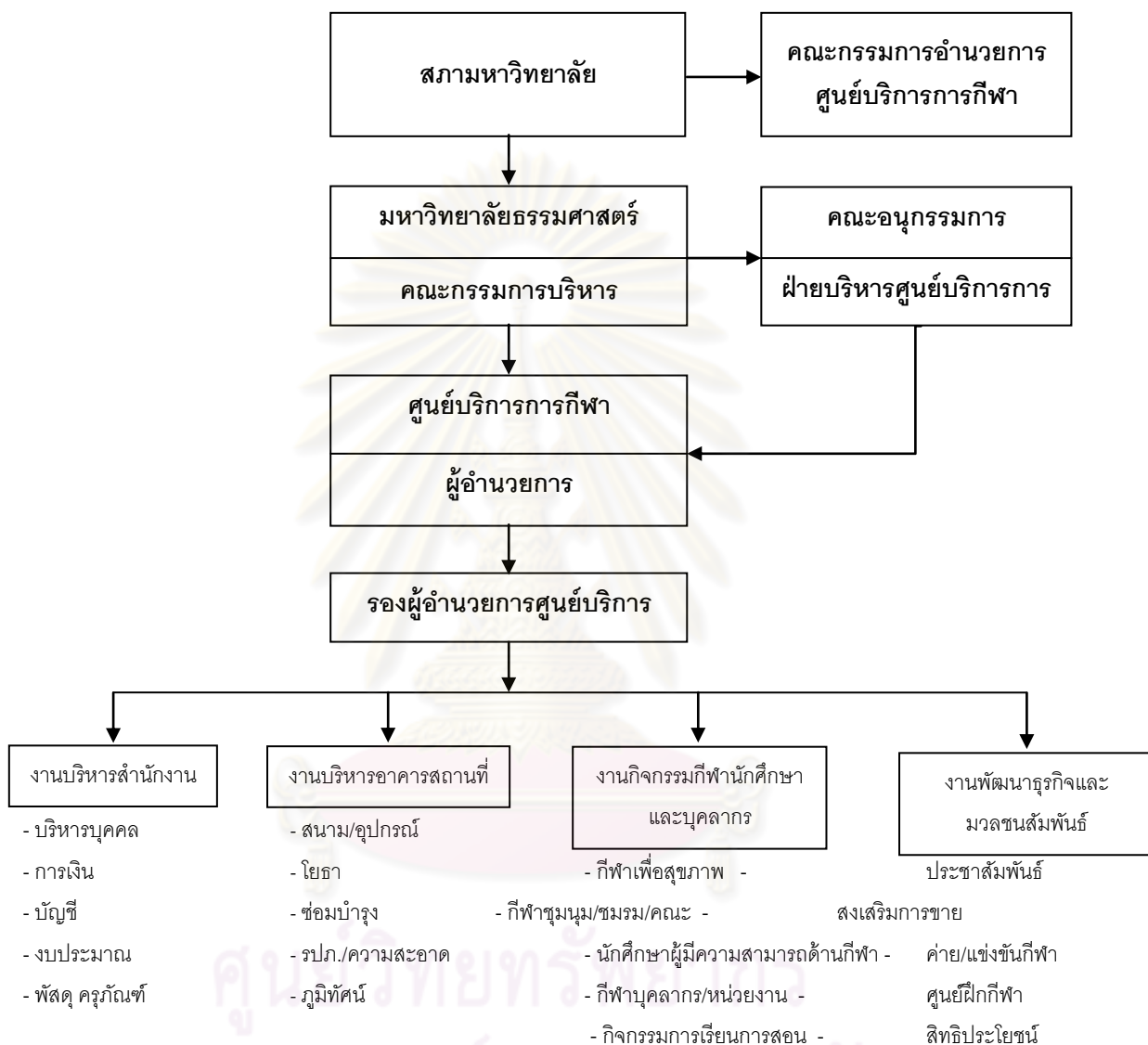
4. ระบบการบริหารจัดการ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้จัดตั้งหน่วยงานศูนย์บริการการกีฬา เมื่อปี พ .ศ. 2545 เป็นหน่วยงานนอกระบบราชการในกำกับของมหาวิทยาลัย บริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการบริหารมีอธิการบดีเป็นประธานคณะกรรมการ คณะกรรมการบริหารจะมีหน้าที่ ควบคุม กำกับดูแล กำหนดนโยบายและวางระเบียบต่างๆ โดยมอบหมายให้ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬาที่มาจากภาคราชการเป็นผู้บริหารงานและปฏิบัติงานตามนโยบาย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โครงสร้างศูนย์บริการการกีฬา

แผนภูมิ 7 โครงสร้างศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ปีงบประมาณ 2552-2555)



ที่มา : ฝ่ายวางแผนพัฒนาและเทคโนโลยี, 2551

5. การบริหารบุคคล

1. การคัดเลือกบุคลากร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา ใช้วิธีสรรหา วาระการดำรงตำแหน่งครั้งละ 4 ปี
- เจ้าหน้าที่ ใช้วิธีการเปิดรับสมัครทั่วไป มีการทดสอบทางด้านวิชาการ และสอบสัมภาษณ์

- บริษัทจ้างเหมา ใช้วิธีการเปิดประมูล โดยมีการกำหนดคุณสมบัติที่ต้องการใน TOR

2. การจ้างและเงินเดือน

- การจ้างจะทำสัญญา มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ สำหรับเงินเดือน จะสูงกว่าข้าราชการ 40 %

3. การพัฒนาบุคลากร

- การเรียนรู้งาน โดยมีพี่เลี้ยงคอยแนะนำ
- การส่งพนักงานเข้าอบรมเป็นระยะๆ
- การสัมมนาประจำปี
- มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ

6. การเงิน / การหารายได้

ศูนย์บริการการกีฬาฯ เป็นหน่วยงานนอกระบบราชการ ที่บริหารงานโดยการหารายได้เพื่อเลี้ยงตัวเองโดยไม่พึ่งพางบประมาณของทางราชการ โดยหารายได้จากกาให้เช่า ให้บริการ การจัดกิจกรรมต่างๆ ของสนามกีฬาและที่พักร โดยในส่วนของนักศึกษาธรรมศาสตร์ ศูนย์บริการการกีฬา ให้บริการใช้สนามในราคาพิเศษ คือ ปีละ 200 บาท สามารถใช้บริการสนามได้ทุกวัน ตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 21.00 น. ในแต่ละปีศูนย์บริการการกีฬามีรายได้ประมาณ 24 ล้านบาท

ศูนย์บริการการกีฬาฯ กำหนดอำนาจในการจ่ายเงิน ดังนี้

1. ประธานคณะกรรมการบริหาร	วงเงินมากกว่า	600,000.-	บาท
2. รองประธานกรรมการบริหาร	วงเงินไม่เกิน	300,000 - 600,000.-	บาท
3. ประธานคณะกรรมการบริหาร	วงเงินไม่เกิน	100,000 - 300,000.-	บาท
4. ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา	วงเงินไม่เกิน	100,000.-	บาท

สนามกีฬาและสิ่งอำนวยความสะดวก (ฝ่ายวางแผนพัฒนาและเทคโนโลยี, 2551)

1. สนามกีฬาหลัก

เป็นสนามกีฬากลางแจ้งมาตรฐานขนาดใหญ่พร้อมลู่วิ่งยางสังเคราะห์ จำนวน 9 ช่องวิ่ง สำหรับเล่นและแข่งฟุตบอล กรีฑา และกีฬากลางแจ้งอื่นๆ มีไฟฟ้าส่องสว่างระดับมาตรฐานการถ่ายทอดทางโทรทัศน์ มีอัฒจันทร์สำหรับนั่งชมโดยรอบ และมีหลังคาทั้งสองฝั่งสนาม ความจุของสนาม 20,000 คน

2. สนามกีฬาฟารอง

เป็นสนามกีฬาฟากกลางแจ้งระดับมาตรฐานพร้อมลู่วิ่งยางสังเคราะห์จำนวน 8 ช่องวิ่ง สำหรับเล่นและแข่งขันฟุตบอล กรีฑา และกีฬาฟากกลางแจ้งอื่นๆ มีอัฒจันทร์สำหรับนั่งชม ความจุของสนาม 1,500 คน

3. สนามเอเชียนเกมส์ปาร์ค

เป็นสนามกลางแจ้งขนาดใหญ่ สำหรับฝึกซ้อมกีฬาฟากกลางแจ้งได้หลายประเภทกีฬา เช่น ฟุตบอล รักบี้ฟุตบอล ฮ็อกกี้ และอื่นๆ โดยสามารถฝึกซ้อมได้ 2 - 3 สนามพร้อมๆ กัน

4. อาคารยิมเนเซียม 4

เป็นโรงยิมเนเซียมขนาดใหญ่ ติดเครื่องปรับอากาศเย็นฉ่ำ พื้นที่ 2,000 ตารางเมตร สามารถเล่นและแข่งขันกีฬาได้หลายชนิด ตามปกติทั่วไปจะปรับเป็นสนามแบดมินตัน จำนวน 10 สนาม มีไฟฟ้าส่องสว่างระดับมาตรฐานการถ่ายทอดโทรทัศน์ และมีอัฒจันทร์รองรับได้ประมาณ 3,000 คน

5. อาคารยิมเนเซียม 5

เป็นโรงยิมเนเซียมขนาดใหญ่ ติดเครื่องปรับอากาศเย็นฉ่ำ พื้นที่ 2,000 ตารางเมตร สามารถเล่นและแข่งขันกีฬาได้หลายชนิด ตามปกติทั่วไปจะปรับเป็นสนามวอลเลย์บอล 2 สนาม สนามเทเบิลเทนนิส 10 โต๊ะ มีไฟฟ้าส่องสว่างระดับมาตรฐานการถ่ายทอดโทรทัศน์ และมีอัฒจันทร์นั่งชมรองรับได้ประมาณ 3,000 คน

6. อาคารยิมเนเซียม 6

เป็นโรงยิมเนเซียม ขนาดกลาง พื้นที่ 1,400 ตารางเมตร สามารถเล่นและแข่งขันกีฬาได้หลายชนิด ตามปกติทั่วไปจะปรับเป็นสนามฟุตบอล สนามเซปักตะกร้อ เป็นต้น มีไฟฟ้าส่องสว่างระดับมาตรฐานการถ่ายทอดโทรทัศน์ และมีอัฒจันทร์นั่งชม รองรับได้ประมาณ 4,000 คน

7. อาคารยิมเนเซียม 7

เป็นโรงยิมเนเซียมขนาดใหญ่ พื้นที่ 2,200 ตารางเมตร สามารถเล่นและแข่งขันกีฬาได้หลายชนิดในเวลาเดียวกัน เช่น บาสเกตบอล วอลเลย์บอล แบดมินตัน เทเบิลเทนนิส ฟุตบอลในร่ม เป็นต้น มีไฟฟ้าส่องสว่าง มีอัฒจันทร์นั่งชม รองรับได้ประมาณ 500 - 1,000 คน

8. สนามเทนนิส

เป็นสนามเทนนิสแบบฮาร์ด คอร์ต จำนวน 9 สนาม สามารถเล่นและแข่งขันได้ทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน มีสถานที่เฉพาะสำหรับฝึกหัดตี สำหรับสนามกลาง จะมีอัฒจันทร์รองรับผู้ชมได้ประมาณ 500 คน

9. สนามซอฟท์บอล

เป็นสนามซอฟท์บอลขนาดมาตรฐาน พร้อมห้องพักผ่อนกีฬา ห้องพัสดุตัดสิน ห้องสำหรับ

คณะกรรมการจัดการแข่งขัน และสนามสำหรับให้นักกีฬาวอร์มอัฟก่อนแข่งขัน มีอัฒจันทร์รองรับผู้ชมได้ประมาณ 1,000 คน

10. ศูนย์กีฬาทางน้ำ

1. ขนาด 25 X 50 เมตร ความลึก 2 เมตร มี 10 ช่องว่ายน้ำ มีระบบปรับอุณหภูมิของน้ำได้ มีสกอร์บอร์ดขนาดใหญ่พร้อมระบบจับเวลา ใช้สำหรับแข่งขันว่า ว่ายน้ำ โปโลน้ำ ระบายได้น้ำ อัฒจันทร์รองรับผู้ชมได้ประมาณ 4,600 คน

2. ขนาด 25 X 50 เมตร ความลึก 2 เมตร มี 10 ช่องว่ายน้ำ มีระบบปรับอุณหภูมิของน้ำได้ ใช้สำหรับแข่งขันและฝึกซ้อมว่ายน้ำ โปโลน้ำ ระบายได้น้ำ

3. (สระกระโดด) ขนาด 25 X 30 เมตร ความลึก 5 เมตร มีระบบปรับอุณหภูมิของน้ำได้ มีสกอร์บอร์ดขนาดใหญ่สำหรับแข่งขันกระโดดน้ำ มีอัฒจันทร์รองรับผู้ชมได้ประมาณ 4,600 คน

11. สนามรักบี้ฟุตบอล

เป็นสนามกีฬากลางแจ้งมาตรฐานขนาดใหญ่ พร้อมพร้อมห้องพักนักกีฬา ห้องพักผู้ตัดสิน ห้องสำหรับคณะกรรมการจัดการแข่งขัน มีอัฒจันทร์รองรับผู้ชมได้ประมาณ 1,000 คน

12. ห้องเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย

1. ทดสอบสมรรถภาพทางกายเพื่อทดสอบความแข็งแรง ความเร็ว ความคล่องตัว ความทนทานของกล้ามเนื้อและระบบหัวใจ พลังกล้ามเนื้อ ความจุปอด และอื่นๆ

2. อุปกรณ์เสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย ประกอบด้วยอุปกรณ์แบบ Free weight เช่น บาร์เบล ดัมเบลขนาดต่างๆ และอุปกรณ์แบบ station ทั้งแบบ Single station และ Multi station ซึ่งสามารถบริหารร่างกายได้ทุกระบบและทุกส่วน

13. ห้องแอโรบิคไดนามิกส์ และห้องลีลาศ

เป็นห้องขนาดใหญ่ ติดเครื่องปรับอากาศ และติดกระจกเงาด้านหน้า ตลอกแนว เพื่อใช้ในการสังเกตท่าทางการเดินพร้อมเครื่องเสียงคุณภาพดี

14. ห้องพัก

เป็นห้องพักติดเครื่องปรับอากาศ ขนาด 30 ตารางเมตร ห้องน้ำในตัวพร้อมเครื่องทำน้ำอุ่น มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีเยี่ยม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

สายนต์ กุฎาการ (2538) ได้ทำการศึกษาความต้องการในการใช้บริการการออกกำลังกายของผู้มาใช้บริการศูนย์ฝึกกีฬา การกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อทราบความต้องการในการใช้บริการการออกกำลังกายของผู้มาใช้บริการศูนย์ฝึก การกีฬาแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า

ประชาชนผู้มาใช้บริการการออกกำลังกาย ณ ศูนย์ฝึกกีฬากีฬาแห่งประเทศไทย มีความต้องการ 4 ด้าน คือ

1. ความต้องการด้านช่วงระยะเวลาการออกกำลังกายช่วงเวลาที่ประชาชนผู้มาใช้บริการการออกกำลังกาย ณ ศูนย์ฝึกกีฬากีฬาแห่งประเทศไทยต้องการ คือ ช่วง 16.00 – 19.00 น.
2. ความต้องการด้านสถานที่อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกผู้มาใช้บริการต้องการให้มีแสงสว่างเพียงพอ ในสถานที่ออกกำลังกายส่วนความต้องการเรื่องอื่นๆ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง
3. ความต้องการด้านผู้ฝึกสอนผู้มาใช้บริการมีความต้องการด้านผู้ฝึกสอนมากในด้านการแต่งกายที่เหมาะสมของผู้ฝึกสอน ความสามารถในการตัดสินใจกีฬา ความสามารถในการสอนและแนะนำแนวทางในการฝึกมีความสม่ำเสมอและตรงต่อเวลา มีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ เสียสละเวลาให้แก่ผู้มาใช้บริการ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใน การส่งเสริมการออกกำลังกายแก่ผู้มาใช้บริการ ผู้มาใช้บริการต้องการให้จำนวนผู้ฝึกสอนเหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ต้องการให้ผู้ฝึกสอนมีความสนใจและเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ และมีการสาธิตกิจกรรมให้ผู้มาใช้บริการได้รับชม
4. ความต้องการด้านการจัดการ พบว่า ผู้มาใช้ บริการมีความต้องการด้านการจัดการในระดับปานกลาง เช่น ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการและให้คำแนะนำเพียงพอต้องการให้มีระบบเสียงตามสายที่เหมาะสมและการเรียกเก็บค่าบริการในอัตราที่เหมาะสม เป็นต้น

กรรณิการ์ โพธิมุ (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความต้องการใช้สถานบริการออกกำลังกายของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ” การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการใช้สถานบริการออกกำลังกายของประชาชนในวัยเด็ก วัยแรงงาน และวัยสูงอายุ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็น ประชาชนในวัยเด็ก 253 คน วัยแรงงาน 286 คน และวัยสูงอายุ 132 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC+ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการสถานที่ออกกำลังกายสามารถใช้ได้ทุกวัย และต้องการการออกกำลังกายประเภทเทนนิส แบดมินตัน และเพีย งพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ

ธีรยุทธ์ รัตนกรแก้ว (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการดำเนิน การกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานครและเทศบาล ”

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการจัดการดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานครและเทศบาล ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานกิจกรรมด้านกีฬามีวุฒิทางพลศึกษาและอัตรา กำลังไม่เพียงพอ งบประมาณที่ได้รับด้านการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาไม่เพียงพอ วัสดุอุปกรณ์กีฬาต่อจำนวนผู้ใช้บริการมีความเพียงพอในระดับน้อย ส่วนศูนย์เยาวชนของเทศบาลส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานกิจกรรมด้านกีฬามีวุฒิทางพลศึกษาและอัตรา กำลังไม่เพียงพอ งบประมาณที่ได้รับด้านการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาไม่เพียงพอ วัสดุอุปกรณ์กีฬาต่อจำนวนผู้ที่มาใช้บริการมีไม่เพียงพอ

ยิ่งศักดิ์ เผ่าอินทร์จันทร์ (2543) ได้ทำการศึกษาความต้องการการออกกำลังกายของสมาชิกศูนย์เยาวชน ในกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการออกกำลังกายของสมาชิกศูนย์เยาวชน ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่มาใช้บริการการออกกำลังกายของสมาชิกศูนย์เยาวชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 348 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบตรวจสอบรายการ และแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกมีความต้องการเกี่ยวกับด้านหนังสือตำราเอกสารหรือคู่มือเกี่ยวกับหลักการออกกำลังกาย ความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานความอบอุ่นร่างกายและการออกกำลังกาย ความรู้เกี่ยวกับกติกาการเล่นกีฬาหรือกิจกรรมพลศึกษา เชิญผู้ฝึกสอนกีฬามาสอนหลักการ วิธีการใหม่ๆ ให้แก่ สมาชิก ได้มีความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ มีภาพยนตร์หรือเทปโทรทัศน์เกี่ยวกับการแข่งขันกีฬาอยู่เสมอ ความเข้าใจในการรักษาและเลือกใช้อุปกรณ์และสิ่งต่างๆ ที่ใช้ในการออกกำลังกายอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โครงการจัดกิจกรรมกีฬาของศูนย์เยาวชนที่จัดตลอดปี การประชาสัมพันธ์พันธกิจการออกกำลังกายของสมาชิกทั้งกลุ่มอายุระหว่าง 8 -12 ปี และ 13 – 18 ปี มีความต้องการอยู่ในระดับมากและมากที่สุด

อำภา สุจิณโณ (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การจัดการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการจัดการศูนย์กีฬา ในมหาวิทยาลัยของรัฐในส่วนภาคกลาง จำนวน 10 แห่ง โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารระดับสูงและผู้เกี่ยวข้องในการจัดการศูนย์กีฬา และการศึกษาเอกสารประกอบเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพดังกล่าว ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบเชิงบรรยายในส่วนที่ข้อมูลสัมภาษณ์ และสรุปแนวความคิดเห็นโดยการสรุปแล้วเสนอเป็นความเรียง ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารศูนย์กีฬาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 40-50 ปี ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน ไม่มีเงินเดือนประจำตำแหน่ง มีความรับผิดชอบงานด้านอื่นด้วย การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า และมีประสบการณ์ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งระหว่าง 10-20 ปีขึ้นไป และการจัดการศูนย์กีฬา ในมหาวิทยาลัยของรัฐใน

ส่วนภาคกลาง ส่วนใหญ่มีโครงสร้างและการแบ่งส่วนการบริหารที่ชัดเจน มีวัตถุประสงค์ และนโยบายในการจัดตั้งองค์กรและการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม มีระบบการวางแผนในการดำเนินงาน การจัดตั้งองค์กร การจัดบุคลากรที่ก่อให้เกิดประโยชน์และบรรลุผลสำเร็จขององค์กร อีกทั้งการประสานงานที่ดีทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

นิรุจ อักษรพิมพ์ (2546) ได้ศึกษาสภาพและความต้องการในการออกกำลังกายของสมาชิก ศูนย์นันทนาการชุมชน กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2545 ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพในการออกกำลังกายของสมาชิกศูนย์นันทนาการชุมชน กรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายและหญิง และกลุ่มตัวอย่างที่อายุ 15-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไป ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านที่ให้บริการ ด้านวิชาการเกี่ยวกับการออกกำลังกาย มีสภาพในการออกกำลังกายอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความต้องการในการออกกำลังกายของสมาชิกศูนย์นันทนาการชุมชน กรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายและหญิง และกลุ่มตัวอย่างที่อายุ 15-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปมีความต้องการด้านสถานที่ด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านประเภทกิจกรรมที่ต้องการในการออกกำลังกาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการประเภทกิจกรรม และการวิ่งเพื่อสุขภาพ การเดินแอโรบิคเพื่อสุขภาพและการเดินลีลาศเพื่อสุขภาพตามลำดับ ส่วนสมาชิกเพศชาย ต้องการกีฬาประเภทเทเบิลเทนนิส แบดมินตัน และกีฬาฟุตบอล ตามลำดับ และเพศหญิง ต้องการกีฬาเทเบิลเทนนิส กีฬาแบดมินตัน และว่ายน้ำ ตามลำดับ

อาพัทธ์ เตียวตระกูล (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์สัมฤทธิ์ผลของการบริหารองค์กรกีฬาของมหาวิทยาลัยรัฐ และเอกชนในกรุงเทพมหานคร ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ผลของการบริหารองค์กรกีฬาของมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การบริหารองค์กรกีฬาของมหาวิทยาลัย ในกรุงเทพมหานครในส่วนทรัพยากรในการบริหารอยู่ในระดับพอใช้ ส่วนกระบวนการบริหารและผลการดำเนินงานด้านกีฬาอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร ระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้านกีฬาของมหาวิทยาลัยรัฐ และเอกชน พบว่าทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้านกีฬาของมหาวิทยาลัยรัฐ และเอกชน พบว่าทั้งสองกลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านกีฬาระหว่างนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชน พบว่า ในทุกด้านมีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สัมฤทธิ์ผลของการบริหารองค์กรกีฬามีความสัมพันธ์กับทรัพยากรกระบวนการบริหาร และผลการดำเนินงานด้านกีฬา โดยมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการดำเนินงานกีฬาในด้านกีฬาขั้นพื้นฐาน กีฬาเพื่อสุขภาพ และกีฬาเพื่อความ เป็นเลิศ โดยมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอันดับการบริหาร องค์กรกีฬาที่มีความสัมพันธ์กับอันดับการแข่งขัน นักกีฬามหาวิทยาลัย โดยมีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธนະสิทธิ์ ราชสิงห์ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาการบริหารศูนย์กีฬาแห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัยและผลการดำเนินการในการรับบริการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า 1. การบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการใช้ หลักการบริหารอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการ มีกระบวนการในการดำเนินการควบคุม ภายในอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้าน กิจกรรมการควบคุม ด้านข้อมูลและการสื่อสารในองค์กร และด้านการติดตามและประเมินผล 2. ผล การดำเนินการในการรับบริการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬา ในด้านส่วนประสมทางการตลาดอยู่ใน ระดับดี ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด

งานวิจัยต่างประเทศ

เซง (Cheng, 1993) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประเมินสมรรถนะในการจัดการกีฬาสำหรับ ประเทศสาธารณ ธิรัฐจีน (ไต้หวัน)” วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เป็นการกำหนดสมรรถนะต่างๆ ที่ จำเป็นสำหรับการจัดการองค์กรกีฬาให้ได้ผลดี และถ่ายทอดทักษะและความรู้ที่จำเป็นต้องมีการ เป็นผู้นำและการจัดการกีฬาสู่หลักสูตรการศึกษาของไต้หวัน ผลการวิจัยพบว่า

1. สมรรถนะทางวิชาชีพสำหรับผู้จัดการกีฬาในไต้หวันเรียงลำดับจากสูงลงมาต่ำ มีดังนี้
 - ก. ความรู้เกี่ยวกับกีฬา
 - ข. มนุษยสัมพันธ์
 - ค. การพูดต่อสาธารณชน
 - ง. การจัดการด้านบุคคล
 - จ. การเขียน
 - ฉ. การจัดการด้านการเงิน
 - ช. สมรรถภาพส่วนบุคคล
 - ซ. การจัดการด้านกีฬา
 - ณ. อื่นๆ

2. การศึกษาสำหรับผู้จัดการกีฬาในได้วันที่เป็นด้านสำคัญ 10 อันดับแรกคือ

- ก. การบริหารการกีฬา
- ข. การวางแผนและการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ค. การใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์
- ง. การบาดเจ็บจากการกีฬา
- จ. การจัดการด้านบุคคล
- ฉ. การจัดการ
- ช. การจัดการโปรแกรมสำหรับนันทนาการและกีฬาเยาวชน
- ซ. การสื่อสารระหว่างบุคคล
- ฌ. การตัดสินกีฬา
- ญ. การสอนกิจกรรมกีฬา

3. มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่าง ผู้อำนวยการกีฬา ตัวแทนการกีฬา องค์การควบคุมระดับชาติ และการกีฬาอาชีพ ในแง่ของการจัดการกีฬาในด้าน

- ก. ด้านที่ศึกษามา
- ข. องค์การที่ทำหน้าที่เป็นสถานที่ฝึกงานสำหรับนักศึกษาปริญญาโท
- ค. จำนวนชั่วโมงรวมสำหรับการฝึกงาน
- ง. หน้าที่หลักของผู้จัดการกีฬา
- จ. การรับรองวุฒิสำหรับผู้จัดการกีฬา

ทีบอท์ (Thibault, 1993) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “แผนงานในองค์การกีฬาแบบไม่หวังกำไร ” (Strategy in Nonprofit Sport Organizations) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการค้นคว้าแผนงานในองค์การกีฬาแบบไม่หวังผลกำไร ซึ่งมีแผนงานหลักของกิจกรรมกีฬาภายในประเทศ 6 อย่างได้แก่ รากฐานขนาดของผู้มาใช้บริการ อาสาสมัคร กลุ่มที่สนับสนุน ค่าอุปกรณ์ ค่าธรรมเนียมสมาชิก

ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดได้จากการสังเกตองค์การกีฬาแห่งชาติ 32 แห่ง ซึ่งเป็นองค์การที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแผนงานที่รัฐบาลเป็นผู้ริเริ่มขึ้นสำหรับกิจกรรมกีฬาภายในประเทศ

การวิเคราะห์การใช้องค์ประกอบ 6 อย่าง ในแผนงาน ใช้วิธีวิเคราะห์ตามจุด 6 จุดตามแบบมาตราส่วนของไลเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งพบว่ามีความเป็นไปได้ที่จะทำการคาดคะเนการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การกีฬาแห่งชาติในการปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ โดยสรุปแล้วนั้น องค์การต่างๆ วางแผนที่จะทำการเปลี่ยนแปลงบางอย่างเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬาภายในประเทศ ซึ่งเมื่อปฏิบัติไปแล้วเป็นเวลา 2 ปี พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงบางอย่างเกิด

โฮลบลูค (Holbrook, 1993) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการความเร่งด่วนและกำหนดแผนเพื่อจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการส่งเสริมสุขภาพของนักเรียนพลศึกษา นันทนาการ และโปรแกรมการแข่งขันกีฬา ผลการวิจัยพบว่า คณะกรรมการวางแผนของสถาบัน จะต้องศึกษาในรายละเอียดเพื่อกำหนดแบ่งสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างถูกต้อง จัดเพิ่มงบประมาณเพื่อซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวก จัดตั้งศูนย์บริการเพื่อประโยชน์สำหรับการบำรุงรักษาที่ได้ประสิทธิภาพ ร่วมกันดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางในอนาคตเป็น สิ่งจำเป็นเพื่อประสิทธิผลของการวางแผนและการดำเนินการ

กัลป์ลาโด (Gallardo 2001) ได้วิเคราะห์การให้บริการด้านกีฬาของเทศบาลในเมืองคาสทิลลา แมนซา : ดัชนีชี้วัดทางด้านเศรษฐศาสตร์และการจัดการ ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนคาสทิลลา ลามานซา เป็นชุมชนใหญ่ มีโครงสร้างการบริหาร การจัดการทางด้านกีฬาชัดเจน มีการส่งเสริมและการจัดการด้านกีฬา และวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในกิจกรรมด้านกีฬา มีการกำหนดจัดเก็บรายได้และค่าสมาชิกเพื่อใช้จ่ายและจ้างบุคลากรสำหรับบริการด้านกีฬาของเทศบาล



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬา โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ ได้แก่ แบบสอบถาม และระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีแนวทางในการดำเนินการวิจัยดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ และสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา (ศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต, 2552) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. เจ้าหน้าที่ประกอบด้วย ผู้บริหาร จำนวน 2 คน หัวหน้าแผนก จำนวน 4 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 28 คน รวมเป็นจำนวน 34 คน
2. สมาชิกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำนวน 7,639 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกของศูนย์บริการการกีฬา จำนวน 400 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1970) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อกำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของประชากรที่ยอมรับได้ที่ระดับ .05

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{7,639}{1 + 7,639(0.05)^2}$$

$$n = \frac{7,639}{1+19.0975}$$

$$= 380.10$$

ดังนั้นจึงมีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 380.10 คน แต่ในการวิจัยครั้งนี้จะทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าแผนก จำนวน 6 คน และสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา จำนวน 28 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1. แบบสอบถาม มี 2 ชุด ประกอบด้วย

1.1 แบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นการสอบถาม สภาพการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ใน 2 ส่วน คือ ทรัพยากรการบริหารและวงจรกิจกรรม ตามสภาพความเป็นจริงจากผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพทรัพยากรการบริหาร 4 ด้านคือ

1. ด้านการบริหารบุคลากร
2. ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ
3. ด้านการบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการบริหารจัดการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามสภาพกระบวนการวงจรกิจกรรม 4 ด้านคือ

1. ด้านการวางแผน
2. ด้านการปฏิบัติ
3. การตรวจสอบ
4. ด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน

1.2 แบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นการสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ในส่วนการให้บริการ ต่อสมาชิกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการการกีฬา

ธรรมชาติ ศูนย์รังสิต ของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาฯ ในส่วนประสมทางการตลาด 4 ด้านคือ

1. ด้านผลิตภัณฑ์
2. ด้านราคา
3. ด้านสถานที่
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

2. แบบสัมภาษณ์ มี 2 ชุด ประกอบด้วย

2.1 แนวทางคำถามชุดที่ 1 เป็นการสัมภาษณ์สภาพและปัญหาการบริหารจัดการ ศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต ใน 2 ส่วน คือ ทรัพยากรการบริหาร และกระบวนการวงจรรบริหาร ของศูนย์บริการการกีฬาฯ ตามความเป็นจริงของผู้บริหาร และหัวหน้าแผนก ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์สภาพและปัญหาทรัพยากรการบริหารศูนย์บริการการกีฬา

ฯ 4 ด้านคือ

1. ด้านการบริหารบุคลากร
2. ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ
3. ด้านการบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการบริหารจัดการ

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์สภาพและปัญหากระบวนการวงจรรบริหารของ ศูนย์บริการการกีฬาฯ 4 ด้านคือ

1. ด้านการวางแผน
2. ด้านการปฏิบัติ
3. การตรวจสอบ
4. ด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน

2.2 แนวทางคำถามชุดที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แนวทางคำถามความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการการกีฬาฯ ของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาฯ ในส่วนประสมทางการตลาด 4 ด้านคือ

1. ด้านผลิตภัณฑ์
2. ด้านราคา

3. ด้านสถานที่

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ขั้นตอนในการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬา เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. สัมภาษณ์เบื้องต้นจากสนามกีฬาต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินการของศูนย์บริการการกีฬา ทั่วไปและการให้บริการ และการสังเกตการณ์ดำเนินการของศูนย์บริการการกีฬา
3. นำข้อมูลที่ได้มาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อกำหนดหัวข้อวิจัย
4. ศึกษาทฤษฎี และกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อสร้างแบบสอบถามและแบบ สัมภาษณ์ โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาของการศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬา เกี่ยวกับทรัพยากรการบริหาร วงจรการบริหาร และแบบสอบถามความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งมีรายละเอียดของขั้นตอนในการสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถาม มีขั้นตอนในการสร้างและการหาคุณภาพดังนี้

1.1 แบบสอบถามสภาพทรัพยากรการบริหาร กระบวนการวงจการบริหาร และแบบสอบถามความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาด ได้สร้างขึ้นเป็นแบบประเมินค่า 4 ระดับตามวิธีของเบสท์ (Best, 1963) โดยกำหนดค่าระดับออกเป็นดังนี้

ดีมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ดี	ให้คะแนน	3	คะแนน
พอใช้	ให้คะแนน	2	คะแนน
ควรปรับปรุง	ให้คะแนน	1	คะแนน

1.2 การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับสภาพทรัพยากรการบริหาร กระบวนการวงจการบริหาร และแบบสอบถามความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย รายข้อและโดยส่วนรวม ใช้เกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยของเบสท์ (Best อ้างถึงในอาพัทธ์ เตียวตระกูล, 2548) ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.00 หมายถึง ระดับดีมาก

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับดี

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับพอใช้

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับควรปรับปรุง

1.3 นำแบบสอบถามสภาพทรัพยากรการบริหาร กระบวนการวงจรกิจการบริหาร และแบบสอบถามความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาด เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence - IOC) ค่า IOC ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.5 หรือมากกว่า แสดงว่ามีความเห็นสอดคล้อง ถ้าต่ำกว่า 0.5 จะถูกตัดออก หรือปรับปรุงแก้ไข และคัดเลือกเฉพาะข้อคำถาม ที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป

1.4 นำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาหาค่า IOC เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับการสร้างแบบสอบถามสภาพทรัพยากรการบริหาร กระบวนการวงจรกิจการบริหาร และแบบสอบถามความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาด ดังนี้

+1 = ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ในการวิจัย

0 = ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ในการวิจัย

- 1 = ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ในการวิจัย

1.5 ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง มีค่าอยู่ระหว่าง 0.8 - 1.0 จากการคำนวณได้ค่า IOC เท่ากับ 0.99

1.6 นำแบบสอบถาม ทดลองใช้ (Try out) กับเจ้าหน้าที่และสมาชิกของศูนย์กีฬา แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามกับสมาชิกของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 30 คน ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่า $\alpha = 0.90$

1.7 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 5 ท่าน แล้วนำไปสอบถามจริงกับผู้บริหาร หัวหน้าแผนก เจ้าหน้าที่ และสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา

2. แบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนในการสร้างและการหาคุณภาพ ดังนี้

2.1 นำแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเหมาะสมของจำนวนข้อคำถามและวิธีการสัมภาษณ์

2.2 นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงตามข้อแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเหมาะสมของจำนวนข้อคำถามและวิธีการสัมภาษณ์

2.3 นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้ง

2.4 นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่และสมาชิกของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มละ 5 คน รวมเป็นจำนวน 10 คน

2.4 นำแบบสัมภาษณ์ที่ทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่และสมาชิกของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มาปรับปรุงให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริงกับผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา ธรรมชาติศาสตร์ ศูนย์รังสิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ส่งหนังสือจากสำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา ธรรมชาติศาสตร์ ศูนย์รังสิต

2. ผู้วิจัยได้ทำการนัดหมายกับกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง พร้อมรับคืนด้วยตนเอง โดยได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 กลุ่มคือ ผู้บริหาร จำนวน 2 คน หัวหน้าแผนก จำนวน 4 คน และเจ้าหน้าที่ 28 คน และกลุ่มสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา ธรรมชาติศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำนวน 400 คน รวมเป็นจำนวน 434 คน

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ ผู้บริหาร จำนวน 2 คน หัวหน้าแผนก จำนวน 4 คน และกลุ่มสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา จำนวน 28 คน รวมเป็นจำนวน 34 คน

3. ผู้วิจัยได้ทำการนัดหมายกับกลุ่มประชากร โดยนำแบบการสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์กลุ่มประชากรด้วยตนเอง โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ 1) กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 2 คน และหัวหน้าแผนก จำนวน 4 คน 2) สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา จำนวน 28 คน

4. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และความเรียง

ตารางที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ลำดับที่	การเก็บข้อมูล	หมายเหตุ
1 (25-29 ม.ค. 2553)	ส่งหนังสือขอเก็บข้อมูลถึง ผอ. ศูนย์บริการการกีฬา	
2 (1-5 ก.พ. 2553)	เก็บข้อมูลแบบสอบถามจาก สมาชิกศูนย์บริการการกีฬา	

ตารางที่ 1 แสดงการเก็บรวบรวมข้อมูล (ต่อ)

สัปดาห์ที่	การเก็บข้อมูล	หมายเหตุ
3 (8-9 ก.พ. 2553)	เก็บข้อมูลแบบสอบถามจากสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาฯ	
4 (15-19 ก.พ. 2553)	เก็บข้อมูลแบบสอบถามจากสมาชิกและเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการกีฬาฯ	ติดต่อขอสัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้าแผนก
5 (22-26 ก.พ. 2553)	เก็บข้อมูลแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการกีฬาฯ	ไม่สามารถทำการสัมภาษณ์ได้เนื่องจากผู้บริหารและหัวหน้าแผนกไม่ว่าง
6 (1-5 มี.ค. 2553)	สัมภาษณ์สมาชิกศูนย์บริการการกีฬาฯ	
7 (8-11 มี.ค. 2553)	สัมภาษณ์สมาชิก ผู้บริหารและหัวหน้าแผนกศูนย์บริการการกีฬาฯ	

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และแบบสัมภาษณ์วิเคราะห์ข้อมูลโดยประมวลสาระสำคัญในประเด็นการสัมภาษณ์ และทำการสังเคราะห์ข้อมูลเป็นความเรียง ซึ่งแบ่งออกได้ดังนี้

1. แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ชุด

1.1 แบบสอบถามชุดที่ 1 ซึ่งมี 3 ตอน ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 รายละเอียดของข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ของแต่ละคำตอบ คิดเป็นร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง หาค่าร้อยละ แล้วนำมาเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อสภาพทรัพยากรการบริหารศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อสภาพกระบวนการวงจรกิจการบริการศูนย์บริการการกีฬา
 ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

นำตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง กำหนดค่าคะแนนของระดับความคิดเห็นต่อสภาพ
 ทรัพยากรการบริการ และกระบวนการวงจรกิจการบริการศูนย์ เป็น 4 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การประเมิน
 ค่าเฉลี่ยของเบสท์ (Best, 1963) คือ

ดีมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ดี	ให้คะแนน	3	คะแนน
พอใช้	ให้คะแนน	2	คะแนน
ควรปรับปรุง	ให้คะแนน	1	คะแนน

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อสภาพการบริการและกระบวนการ
 วงจรกิจการศูนย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ซึ่งใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายข้อและ
 โดยส่วนรวม โดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยของเบสท์ (Best อ้างถึงใน อาพัทธ์ เตียวตระกูล ,
 2548) ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.00 หมายถึง ความคิดเห็นต่อสภาพการบริการศูนย์บริการ
 การกีฬา “ระดับดีมาก”

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ความคิดเห็นต่อสภาพการบริการศูนย์บริการ
 การกีฬา “ระดับดี”

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง ความคิดเห็นต่อสภาพการบริการศูนย์บริการ
 การกีฬา “ระดับพอใช้”

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง ความคิดเห็นต่อสภาพการบริการศูนย์บริการ
 การกีฬา “ระดับควรปรับปรุง”

1.2 แบบสอบถามชุดที่ 2 ซึ่งมี 2 ตอน ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล
 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอผลการ
 วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 รายละเอียดของข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
 วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ของแต่ละคำตอบ คิดเป็นร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบ
 ตารางและความเรียง หาค่าร้อยละ แล้วนำมาเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต
 ในส่วนประสมทางการตลาด

นำตอนที่ 2 มาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง กำหนดค่าคะแนนของความพึงพอใจเป็น 4 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยของเบสท์ (Best, 1963) คือ

ดีมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ดี	ให้คะแนน	3	คะแนน
พอใช้	ให้คะแนน	2	คะแนน
ควรปรับปรุง	ให้คะแนน	1	คะแนน

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ในส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายข้อและโดยส่วนรวม โดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยของเบสท์ (Best อ้างถึงใน อภาพัทธ์ เตียวตระกูล, 2548) ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.00 หมายถึง ความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ในส่วนประสมทางการตลาด “ระดับดีมาก”

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ในส่วนประสมทางการตลาด “ระดับดี”

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ในส่วนประสมทางการตลาด “ระดับพอใช้”

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ในส่วนประสมทางการตลาด “ระดับควรปรับปรุง”

2. แบบสัมภาษณ์ ทั้ง 2 ตอน ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลโดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์ โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ แล้วสรุปปัญหาจากทรัพยากรการบริหาร และกระบวนการวงจรบริหารออกมาเป็นความเรียง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “สภาพและปัญหาการบริหารจัดการ ศูนย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการ ศูนย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ใน 2 ส่วน ประกอบด้วย 1. ด้านทรัพยากรการบริหาร มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านการเงินและงบประมาณ 3) ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการจัดการ 2. กระบวนการวงจการบริหาร ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การปฏิบัติ ,3) การตรวจสอบ และ 4) การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ในส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ 1)ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านสถานที่ และ 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น และเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการ นำแบบสอบถาม ไปให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง พร้อมรับคืนด้วยตนเอง และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ แล้ว นำเสนอในรูปแบบของตารางและความเรียง แบบสอบถามผู้บริหาร จำนวน 2 คน หัวหน้าแผนก จำนวน 4 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 28 คน และสมาชิกฯ จำนวน 400 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 434 คน ได้รับคืน 434 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และแบบสัมภาษณ์ ผู้บริหาร จำนวน 2 คน หัวหน้าแผนก จำนวน 4 คน และสมาชิกฯ จำนวน 28 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 34 คน

ในการวิเคราะห์แบบ สอบถามทั้งหมด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าร้อยละ แล้วสรุปความออกมาอธิบายเป็นความเรียง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอ โดยแบ่งตามลักษณะของข้อมูล โดยแบ่งเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และสถานภาพของ ผู้บริหาร หัวหน้า แผนก เจ้าหน้าที่ และ สมาชิก ศูนย์บริการการกีฬาฯ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็น ต่อสภาพทรัพยากร บริหาร และ กระบวนการ วงจการบริหารของ ผู้บริหาร หัวหน้าแผนก เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการกีฬาฯ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาฯ

ตอนที่ 4 ข้อมูลในการสัมภาษณ์ความคิดเห็นต่อสภาพและปัญหาทรัพยากรการบริหาร และ กระบวนการวงจการบริหารศูนย์บริการการกีฬาฯ ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬาฯ

ตอนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาฯ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของเจ้าหน้าที่ และสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของประชากร จำแนกเป็นผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬา

ข้อมูลทั่วไป และสถานภาพ	จำนวน (N=34)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	25	73.5
1.2 หญิง	9	26.5
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 31 ปี	6	17.6
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	15	44.1
2.3 ระหว่าง 41 – 50 ปี	11	32.4
2.4 มากกว่า 50 ปี	2	5.9
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	20.6
3.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	21	61.8
3.3 ปริญญาโท	6	17.6
4. ปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่ง		
4.1 หัวหน้าแผนก	6	17.6
4.2 เจ้าหน้าที่	28	82.4
5. ประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการการกีฬา		
5.1 ระยะ 1 – 3 ปี	8	23.5
5.2 ระยะ 3 – 6 ปี	9	26.5
5.3 มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	17	50.0

ตารางที่ 2 แสดงว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬา จำนวนทั้งสิ้น 34 คน เป็นเพศชาย จำนวน 25 คน และเพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 73.5 และ 26.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 15 คน รองลงมาคือกลุ่มอายุระหว่าง 41 – 50 ปี เป็นจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 และ 32.4 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 21 คน รองลงมาคือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 และ 20.6 มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 28 คน และมีตำแหน่งหัวหน้าแผนก จำนวน 6 คน

คิดเป็นร้อยละ 82.4 และ 17.6 และมีประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการการกีฬา มากกว่า 6 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน ระยะ 3 – 6 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และ 26.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา

ข้อมูลทั่วไป และสถานภาพ	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	187	46.8
1.2 หญิง	213	53.2
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 16 ปี	10	2.5
2.2 ระหว่าง 17 – 26 ปี	303	75.8
2.3 ระหว่าง 27 - 36 ปี	59	14.8
2.4 ระหว่าง 37 – 46 ปี	19	4.8
2.5 ระหว่าง 47 - 56 ปี	8	2.0
2.6 อายุ 56 ปีขึ้นไป	1	.3
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	54	13.5
3.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	294	73.5
3.3 ปริญญาโท	39	9.8
3.4 ปริญญาเอก	13	3.2

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาฯ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป และสถานภาพ	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
4.1 ต่ำกว่า 10,001 บาท	286	71.5
4.2 10,001 – 30,000 บาท	99	24.8
4.3 30,001 – 50,000 บาท	14	3.5
4.4 50,001 บาทขึ้นไป	1	.2
5. สถานภาพของการเป็นสมาชิก		
5.1 สมาชิกประเภท ก. นักศึกษาระดับมัธยมศึกษา ปริญญาตรี	266	66.5
5.2 สมาชิกประเภท ข . บุคลากร/ครอบครัวบุคลากร /นักศึกษาม.โท – เอก มธ.	58	14.5
5.3 สมาชิกประเภท ค . ศิษย์เก่า มธ ./บุคลากรสังกัดโรงเรียน/ สวทช./ AIT	13	3.3
5.4 สมาชิกประเภท ง. ประชาชนทั่วไป	54	13.5
5.5 สมาชิกประเภท จ. หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน	9	2.2
6. วันที่เข้ามาใช้บริการ		
6.1 วันจันทร์ – วันศุกร์	299	74.8
6.2 วันเสาร์และวันอาทิตย์	226	56.5
7. เวลาที่เข้ามาใช้บริการ		
7.1 เวลา 8.00 – 10.00 น.	23	5.8
7.2 เวลา 16.00 – 18.00 น.	211	52.8
7.3 เวลา 18.01 – 21.00 น.	166	41.5
8. สนามกีฬาที่มาใช้บริการ*		
8.1 สนามกีฬาหลัก	28	7.0
8.2 สนามกีฬารอง	6	1.5
8.3 สนามเอเชียนเกมส์ปาร์ค	172	43.0
8.4 อาคารยิมเนเซียม 4	39	9.8
8.5 อาคารยิมเนเซียม 5	11	2.8

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาฯ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป และสถานภาพ	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
8.6 อาคารยิมเนเซียม 6	18	4.5
8.7 อาคารยิมเนเซียม 7	57	14.3
8.8 สนามเทนนิส	108	27.0
8.9 ศูนย์กีฬาทางน้ำ	100	25
8.10 ห้องเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย	141	35.3
8.11 อื่นๆ	39	9.8

*ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ

จากตารางที่ 3 แสดงว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาฯ มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เป็นเพศชาย จำนวน 187 คน และเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 และ 53.2 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 17-26 ปี จำนวน 303 คน รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 27-36 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 75.8 และ 14.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 294 คน รองลงมาคือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 และ 13.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 286 คน รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 30,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 และ 24.8 เป็นสมาชิกประเภท ก. นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 266 คน รองลงมาคือ สมาชิกประเภท ข. บุคลากร/ครอบครัวบุคลากร/นักศึกษา ป.โท – เอก มธ. จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 และ 14.5 เข้ามาใช้บริการในวันจันทร์ – ศุกร์ จำนวน 299 คน และวันเสาร์- อาทิตย์ จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 และ 56.5 เวลาที่เข้ามาใช้บริการระหว่าง 16.00 – 18.00 น. จำนวน 211 คน รองลงมาคือ 18.00-21.00 น. จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 และ 41.5 และจะออกกำลังกายในสนามเอเชียนเกมส์ปาร์ค จำนวน 172 คน รองลงมาคือห้องเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 และ 35.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อ สภาพทรัพยากร การบริหาร และ กระบวนการ วงจรการบริหาร
ศูนย์บริการการกีฬาของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการกีฬา

2.1 ความคิดเห็นต่อสภาพทรัพยากรการบริหาร

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสภาพ ทรัพยากรการบริหาร
ศูนย์บริการการกีฬา ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการกีฬา โดยรวม

ทรัพยากรการบริหาร	N = 34		ระดับความ คิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
ด้านบุคลากร	3.25	0.674	ดี
ด้านบริหารการเงินและงบประมาณ	3.08	0.678	ดี
ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก			
สะดวก	3.09	0.629	ดี
ด้านการบริหารจัดการ	3.18	0.583	ดี
รวม	3.15	0.641	ดี

จากตารางที่ 4 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นต่อสภาพ ทรัพยากรการบริหารของ ผู้บริหาร
หัวหน้าแผนก และ เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬา ฯ โดยรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.15$) และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกคือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.25$) รองลงมาคือ
ด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 3.18$) ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} =$
3.09) และด้านบริหารการเงินและงบประมาณ ($\bar{X} = 3.08$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสภาพทรัพยากรการบริหาร ศูนย์บริการการกีฬาฯ ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬาฯ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	N = 34		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
ผู้ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนเหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย	3.35	.691	ดี
ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.29	.676	ดี
ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบและกระตือรือร้นในการทำงาน	3.29	.676	ดี
ผู้ปฏิบัติงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน	3.12	.686	ดี
ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน	3.21	.641	ดี
รวม	3.25	.674	ดี

จากตารางที่ 5 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นต่อสภาพทรัพยากรการบริหาร ในด้านบุคลากร ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการกีฬาฯ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.25$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกรายข้อ อยู่ใน ระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนเหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.35$) รองลงมา คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย และผู้ที่ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบและกระตือรือร้นในการทำงาน ($\bar{X} = 3.29$)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสภาพ ทรัพยากรการบริหาร ศูนย์บริการการกีฬา ฯ ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการกีฬา ฯ ด้านการเงิน และงบประมาณ

ด้านการเงินและงบประมาณ	N = 34		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
มีงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยอย่างเพียงพอ และเหมาะสม	3.09	.753	ดี
มีองค์กร หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชน สนับสนุนงบประมาณ	3.03	.627	ดี
งบประมาณที่ได้รับมีความเพียงพอต่อการดำเนินงาน	3.03	.717	ดี
มีงบประมาณสำรองในการดำเนินงาน	3.18	.626	ดี
มีการจัดทำงบประมาณในการปฏิบัติงานของฝ่ายไว้ล่วงหน้า	3.09	.668	ดี
รวม	3.08	.678	ดี

จากตารางที่ 6 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นต่อสภาพ ทรัพยากรการบริหารในด้านการเงิน และงบประมาณของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการกีฬา ฯ โดยรวมและรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.08$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ มีงบประมาณสำรองในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.18$) รองลงมาคือ มีงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยอย่างเพียงพอ และเหมาะสม และมีการจัดทำงบประมาณในการปฏิบัติงานของฝ่ายไว้ล่วงหน้า ($\bar{X} = 3.09$)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสภาพ ทรัพยากรการบริหาร ศูนย์บริการการกีฬาฯ ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬาฯ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	N = 34		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
มีการจัดสถานที่ทำงานในแต่ละฝ่ายอย่างเป็นระบบ	2.91	.668	ดี
มีสำนักงาน และห้องประชุมติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ	3.09	.514	ดี
มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการใช้งาน	3.00	.739	ดี
มีการจัดเก็บเอกสารและวัสดุอุปกรณ์ของใช้สำนักงานอย่างเป็นระบบ	3.15	.610	ดี
มีสนามกีฬาในร่ม และกลางแจ้งเพื่อให้บริการต่อบุคลากรและนักศึกษาอย่างเพียงพอ	3.15	.657	ดี
สนามและอุปกรณ์กีฬาอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.09	.514	ดี
มีการจัดอุปกรณ์กีฬา และเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ตู้ล็อกเกอร์ ตู้น้ำดื่ม เป็นต้น เพียงพอกับความ ต้องการของผู้มาใช้บริการ	3.06	.694	ดี
มีการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ทางกีฬาอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.15	.657	ดี
มีสถานที่จอดรถบริเวณใกล้เคียงสนามกีฬา เพียงพอกับความ ต้องการของผู้มาใช้บริการ	3.24	.606	ดี
รวม	3.09	.629	ดี

จากตารางที่ 7 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นต่อสภาพ ทรัพยากรการบริหารในด้าน สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และ เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬาฯ โดยรวมและรายข้อ ทุกข้อ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.09$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุก รายข้อ อยู่ในระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ มีสถานที่จอดรถบริเวณใกล้เคียงสนามกีฬา เพียงพอกับความ ต้องการของผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.24$) รองลงมาคือ มีการจัดเก็บเอกสารและวัสดุ อุปกรณ์ของใช้สำนักงานอย่างเป็นระบบ มีสนามกีฬาในร่ม และกลางแจ้งเพื่อให้บริการต่อบุคลากร และนักศึกษาอย่างเพียงพอ และมีการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ทางกีฬาอย่างเป็นระ เียบรเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.15$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสภาพทรัพยากรการบริหาร ศูนย์บริการการกีฬา ฯ ของ ผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และ เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬา ฯ ด้านการจัดการ

ด้านการจัดการ	N = 34		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
ผู้มีหน้าที่ในบริหารการจัดการมีประสบการณ์ และความชำนาญ	3.09	.668	ดี
การให้ความร่วมมือในการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆในองค์กร	3.03	.577	ดี
มีการจัดให้บริการในสนามกีฬาต่างๆ อย่างเป็นระบบ	3.26	.567	ดี
มีการจัดให้บริการยืมอุปกรณ์กีฬาต่างๆอย่างเป็นระบบ	3.21	.538	ดี
มีการจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร	3.15	.610	ดี
มีการกำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเป็นไปตามแผนงานและโครงการที่กำหนดไว้	3.15	.500	ดี
มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพต่างๆ ที่ มีบริการในมหาวิทยาลัย	3.15	.558	ดี
มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการแข่งขันกีฬาภายในมหาวิทยาลัย	3.26	.618	ดี
มีการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไป	3.24	.606	ดี
มีการสนับสนุนให้มีผลงานวิจัยทางการบริหารจัดการกีฬา	3.21	.592	ดี
รวม	3.18	.583	ดี

จากตารางที่ 8 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นต่อสภาพทรัพยากรการบริหาร ในด้านการจัดการ ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และ เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬา ฯ โดยรวม และรายข้อ ทุกข้อ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.18$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อ อยู่ในระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ มีการจัดให้บริการในสนามกีฬาต่างๆ อย่างเป็นระบบ และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการแข่งขันกีฬาภายในมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.26$) รองลงมา คือ มีการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไป ($\bar{X} = 3.24$)

2.2 ความคิดเห็นต่อสภาพกระบวนการวงจรกิจการของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬารธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อสภาพ กระบวนการ วงจรกิจการ บริหารศูนย์บริการการกีฬาฯ ของ ผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และ เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬาฯ โดยรวม

วงจรกิจการบริหาร	N = 34		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
ด้านการวางแผน	3.42	.578	ดี
ด้านการปฏิบัติ	3.47	.590	ดี
ด้านการตรวจสอบ	3.71	.483	ดีมาก
ด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน	3.67	.506	ดีมาก
รวม	3.57	.539	ดีมาก

จากตารางที่ 9 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นต่อสภาพ กระบวนการ วงจรกิจการ บริหาร ของ ผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬาฯ โดยรวม อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.57$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกคือ ด้านการตรวจสอบ อยู่ในระดับดี มาก ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมาคือ ด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อยู่ในระดับดี มาก ($\bar{X} = 3.67$) ด้านการปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.47$) และ ด้านการวางแผน ($\bar{X} = 3.42$) อยู่ในระดับดี ตามลำดับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อสภาพ กระบวนการวงจรรการบริหารศูนย์บริการการกีฬา ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬา ด้านการวางแผน

ด้านการวางแผน	N = 34		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
แผนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และนโยบายของมหาวิทยาลัย	3.38	.493	ดี
มีการกำหนดแผนงานในระยะสั้น และระยะยาวไว้้อย่างเหมาะสม	3.44	.561	ดี
ในการวางแผนการปฏิบัติงานมีการศึกษาความพร้อมด้านทรัพยากรที่จะต้องใช้ เช่น บุคลากร เงินงบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์ต่างๆ	3.44	.613	ดี
มีการปฏิบัติงานตามแผนงาน โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน	3.47	.615	ดี
บุคลากรของศูนย์กีฬามีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน	3.41	.609	ดี
รวม	3.43	.578	ดี

จากตารางที่ 10 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นต่อสภาพ กระบวนการวงจรรการบริหาร ในด้านวางแผน ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และ เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬา ฯ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.43$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ มีการปฏิบัติงานตามแผนงาน โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมาคือ มีการกำหนดแผนงานในระยะสั้น และระยะยาวไว้้อย่างเหมาะสม และในการวางแผนการปฏิบัติงานมีการศึกษาความพร้อมด้านทรัพยากรที่จะต้องใช้ เช่น บุคลากร เงินงบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์ต่างๆ ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อสภาพ กระบวนการวงจรรการบริหารศูนย์บริการการกีฬาฯ ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และ เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬาฯ ด้านการปฏิบัติ

ด้านการปฏิบัติ	N = 34		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
มีการปฏิบัติงานตามแผนและวัตถุประสงค์ขององค์กรและนโยบายของมหาวิทยาลัย	3.44	.613	ดี
มีการปฏิบัติงานเรียงลำดับตามความสำคัญ	3.44	.613	ดี
มีการให้บริการด้านกีฬาแก่สมาชิกของศูนย์บริการการกีฬาฯ	3.38	.604	ดี
มีการแบ่งภาระงานอย่างเหมาะสม	3.41	.609	ดี
มีการให้บริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพแก่สมาชิกของศูนย์บริการการกีฬาฯ และประชาชนทั่วไป	3.50	.564	ดีมาก
มีการจัดกิจกรรมเผยแพร่กีฬา และศิลปวัฒนธรรม ให้แก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป	3.53	.563	ดีมาก
ให้บริการเพื่อประโยชน์ด้านการเรียน การสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย	3.56	.561	ดีมาก
รวม	3.47	.590	ดี

จากตารางที่ 11 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นต่อสภาพ กระบวนการวงจรรการบริหารในด้านปฏิบัติ ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และ เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬาฯ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ให้บริการเพื่อประโยชน์ด้านการเรียน การสอน และการวิจัยของ มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมาคือ มีการจัดกิจกรรมเผยแพร่กีฬา และศิลปวัฒนธรรม ให้แก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป และมีการให้บริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพแก่สมาชิกของศูนย์บริการการกีฬาฯ และประชาชนทั่วไป อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อสภาพกระบวนการวงจรร
การบริหาร ศูนย์บริการการกีฬา ฯ ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และ เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬา ฯ
ด้านการตรวจสอบ

ด้านการตรวจสอบ	N = 34		ระดับความ คิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนและ วัตถุประสงค์ขององค์กรและนโยบายของ มหาวิทยาลัย	3.65	.485	ดีมาก
มีการประเมินผลในการให้บริการด้านกีฬาแก่ สมาชิกของศูนย์บริการการกีฬาฯ	3.71	.462	ดีมาก
มีการกำหนดขั้นตอน และกับกำกับดูแล ปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม อย่างต่อเนื่องและ เหมาะสม	3.71	.462	ดีมาก
มีการติดตามความคืบหน้าของงานเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่างานได้รับการปฏิบัติไปเพียงไร และเกิดปัญหาที่รอการแก้ไขอยู่	3.71	.524	ดีมาก
มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน	3.76	.496	ดีมาก
มีการ ตรวจสอบการปฏิบัติด้าน การเงิน และ งบประมาณ	3.70	.467	ดีมาก
รวม	3.71	.483	ดีมาก

จากตารางที่ 12 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นต่อสภาพ กระบวนการวงจรรบริหารในด้าน
ตรวจสอบ ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และ เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬา ฯ โดยรวมอยู่ในระดับดี
มาก ($\bar{X} = 3.71$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อ อยู่ในระดับดี มาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ย
อันดับแรกคือ มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมาคือ มีการประเมินผล
ในการให้บริการด้านกีฬาแก่สมาชิกของศูนย์บริการการกีฬาฯ มีการกำหนดขั้นตอน และกับกำกับดูแล
การปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม และ มีการติดตามความคืบหน้าของงาน
เป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่างานได้รับการปฏิบัติไปเพียงไร และเกิดปัญหาที่รอการแก้ไขอยู่ ($\bar{X} =$
3.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อสภาพ กระบวนการ วงจรการบริหาร ศูนย์บริการการกีฬาฯ ของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และ เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬาฯ ด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน

ด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน	N = 34		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
มีการวางแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานที่บกพร่องและนำมาพัฒนาปรับเปลี่ยนแนวคิดและการสร้างสรรค์แบบใหม่	3.68	.535	ดีมาก
มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.74	.448	ดีมาก
มีการวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานการเงินและงบประมาณ	3.65	.485	ดีมาก
มีการวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานการจัดวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	3.62	.551	ดีมาก
มีการปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีข้อบกพร่องอย่างสม่ำเสมอ และตลอดเวลา	3.65	.544	ดีมาก
มีการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับยุคสมัย	3.68	.475	ดีมาก
รวม	3.67	.506	ดีมาก

จากตารางที่ 13 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นต่อสภาพ กระบวนการ วงจรการบริหารในการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผนของผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬาฯ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.67$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับดีมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมาคือ มีการวางแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานที่บกพร่องและนำมาพัฒนาปรับเปลี่ยนแนวคิดและการสร้างสรรค์แบบใหม่ และ มีการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับยุคสมัย ($\bar{X} = 3.68$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา ในภาพรวม

ความพึงพอใจใน ส่วนประสมทางการตลาด	n = 400		ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านผลิตภัณฑ์	2.49	.679	พอใช้
ด้านราคา	2.36	.708	พอใช้
ด้านสถานที่	2.49	.714	พอใช้
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.40	.710	พอใช้
รวม	2.44	.703	พอใช้

จากตารางที่ 14 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจใน ส่วนประสมทางการตลาดของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา โดยรวมและรายด้าน ทุกด้าน อยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 2.44$) และเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 2.49$) รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 2.40$) และด้านราคา ($\bar{X} = 2.36$) ตามลำดับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในด้าน ผลิตภัณฑ์ของสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬาฯ

ความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์	n = 400		ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม	2.83	.543	ดี
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถทางด้านกีฬา	2.45	.611	พอใช้
มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถานที่ออก กำลังกายและอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสม	2.53	.660	ดี
การให้บริการเช่ายืมอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสม	2.41	.691	พอใช้
การให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกสำหรับการออกกำลังกายมีความ เหมาะสม	2.44	.709	พอใช้
การให้บริการร้านอาหาร และเครื่องดื่มบริเวณ ใกล้เคียงสถานที่ออกกำลังกายที่เหมาะสม	2.39	.778	พอใช้
การรับสมัครสมาชิกในประเภทต่างๆมีความ เหมาะสม	2.38	.763	พอใช้
รวม	2.49	.679	พอใช้

จากตารางที่ 15 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ของสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬาฯ โดยรวม อยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 2.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกคือ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.83$) รองลงมาคือ มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถานที่ออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.53$) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในด้านราคา คาของสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬาฯ

ความพึงพอใจในด้านราคา	n = 400		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
อัตราค่าสมัครสมาชิกและค่าบริการต่างๆของ ศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต	2.41	.680	พอใช้
อัตราค่าอาหารและเครื่องดื่ม บริเวณ ศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต	2.45	.696	พอใช้
ความคุ้มค่าในการรับบริการ ศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต	2.47	.769	พอใช้
อัตราค่าบริการเช่ายืมอุปกรณ์กีฬาเหมาะสม	2.28	.690	พอใช้
การจัดจำหน่ายอุปกรณ์กีฬาประเภทต่างๆ ของ ศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต	2.21	.703	พอใช้
รวม	2.36	.708	พอใช้

จากตารางที่ 16 แสดงว่าระดับความพึงพอใจในด้านราคาของสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬาฯ โดยรวม อยู่ในระดับ พอใช้ ($\bar{X} = 2.36$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกรายข้อ อยู่ในระดับ พอใช้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ความคุ้มค่าในการรับบริการ ศูนย์บริการการกีฬาฯ ($\bar{X} = 2.47$) รองลงมาคือ อัตราค่าอาหารและเครื่องดื่ม บริเวณศูนย์บริการการกีฬา ($\bar{X} = 2.45$) ตามลำดับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ของสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬาฯ

ความพึงพอใจในด้านสถานที่	n = 400		ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
จำนวนสนามกีฬา และสถานที่ในการใช้บริการ มีความเพียงพอ	2.81	.672	ดี
สถานที่จอดรถเพียงพอ	2.51	.668	ดี
สถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินของสมาชิกขณะมา ให้บริการมีความปลอดภัย	2.39	.728	พอใช้
ห้องอาบน้ำ สุขาและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย ถูกสุขลักษณะมีให้บริการเพียงพอ	2.31	.713	พอใช้
สถานที่ออกกำลังกายมีแสงสว่างเหมาะสม	2.45	.754	พอใช้
อาคารสถานที่และสนามกีฬามีความสะอาด	2.43	.743	พอใช้
ระยะเวลาในการเปิด - ปิดให้บริการมีความ เหมาะสม	2.55	.720	ดี
รวม	2.49	.714	พอใช้

จากตารางที่ 17 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจในด้าน สถานที่ของสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬาฯ โดยรวมอยู่ใน ระดับพอใช้ ($\bar{X} = 2.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ จำนวนสนามกีฬา และสถานที่ในการใช้บริการมีความเพียงพอ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.81$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการเปิด - ปิดให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.55$) ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาฯ

ความพึงพอใจในด้านการส่งเสริม การตลาด	n = 400		ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
ศูนย์บริการการกีฬา ฯ มีกิจกรรมทางกีฬาและ ออกกำลังกายมีความเหมาะสม	2.55	.720	ดี
จัดทำป้ายประกาศ ระเบียบ และแนวทาง ปฏิบัติการให้บริการของ ศูนย์บริการการกีฬา ฯ ชัดเจน	2.43	.704	พอใช้
การประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารให้กับ สมาชิกของ ศูนย์บริการการกีฬา ฯ ได้รับทราบ อย่างทั่วถึง	2.42	.762	พอใช้
จัดป้ายนิเทศเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬาและการออก กำลังกายทันสมัย	2.30	.679	พอใช้
สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกของ ศูนย์บริการการ กีฬาฯ	2.30	.685	พอใช้
รวม	2.40	.710	พอใช้

จากตารางที่ 18 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจใน ด้านการส่งเสริมการตลาด ของสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬาฯ โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 2.40$) และเมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ศูนย์บริการการกีฬา ฯ มีกิจกรรมทางกีฬาและออกกำลังกายมีความ เหมาะสม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.55$) รองลงมา คือ จัดทำป้ายประกาศ ระเบียบ และแน วทาง ปฏิบัติการให้บริการของศูนย์บริการการกีฬาฯ ชัดเจน อยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 2.43$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ ข้อมูล จากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับ สภาพและปัญหา ทรัพยากร การบริหาร และ กระบวนการ วงจรการบริหาร ศูนย์บริการการกีฬา ฯ ของผู้บริหาร และหัวหน้าแผนก ศูนย์บริการการกีฬาฯ

ข้อมูลในการสัมภาษณ์ทั่วไปและสถานภาพของผู้บริหาร และหัวหน้าแผนก ศูนย์บริการการกีฬาฯ มีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าแผนก จำนวน 4 คน และตำแหน่งผู้บริหาร 2 คน มีประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการการกีฬา ฯ มากกว่า 6 ปี ในการสัมภาษณ์การบริหารงานของผู้บริหาร และหัวหน้าแผนก ศูนย์บริการการกีฬาฯ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ในด้านทรัพยากร การบริหารของศูนย์บริการ การกีฬาฯ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารบุคคล ากร ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ ด้านการบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้ านการบริหารจัดการ รวมไปถึงกระบวนการวงจการบริหารของศูนย์บริการการกีฬาฯ 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ และด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน มีรายละเอียดดังนี้

4.1 ด้านการบริหารบุคลากร

ศูนย์บริการการกีฬาฯ มีการบริหารบุคลากร จากการสัมภาษณ์พบว่า

1. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการการกีฬาฯ ธรรมชาติ ศูนย์รังสิต มีเพียงพอต่อปฏิบัติงานหรือไม่ และเพิ่มตำแหน่ง ใดบ้าง เพราะเหตุใด

คำตอบ มีพอเพียง ถึงจะมีน้อยแต่ผ่านงานใหญ่มาเยอะ จึงสามารถทำงานได้ดี แต่ก็มีบ้างในบางเวลาผู้ที่ปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอกับภาระงาน เนื่องจากมีงานเร่งด่วนเข้ามา และมีงานขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ เข้ามาพร้อมๆ กัน การจะเพิ่มตำแหน่งเป็นเรื่องของปริมาณงานและกรอบของตำแหน่งขึ้นอยู่กับมหาวิทยาลัยฯ บุคลากรจะพอหรือไม่ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการ องค์กรของเราเป็นองค์กรที่มีบุคลากรน้อยแต่เน้นความรับผิดชอบสูง จะมีปัญหาบุคลากรไม่พอเนื่องจากมีจำนวนอาคารสถานที่เยอะ แต่เจ้าหน้าที่น้อย ดูแลไม่ทั่วถึง

2. วุฒิการศึกษาหรือประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการการกีฬาฯ ธรรมชาติ ศูนย์รังสิต มีความสำคัญต่อการบริหารงาน หรือไม่ อย่างไร

คำตอบ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นส่วนใหญ่ แต่ก็มีบางเรื่องที่ไม่ออกเหนือจากประสบการณ์ผู้ที่ปฏิบัติงาน ต้องพยายามหาทางแก้ไขปัญหาต่าง ตามความสามารถ และสามารถปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ได้

3. มีเกณฑ์และขั้นตอนในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ อย่างไร

คำตอบ เกณฑ์และขั้นตอนในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยฯ

และคัดเลือกตามคุณสมบัติที่ทางศูนย์บริการการกีฬาต้องการ และคัดเลือกผ่านคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการการกีฬา ด้วย

4. เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการการกีฬามีความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญในงานที่ตนเองรับผิดชอบดีเพียงพอหรือไม่ และท่านคิดว่าจะดำเนินการอย่างไร

คำตอบ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบดี แต่ฝ่ายจะมีการประเมินงานของฝ่ายตนเองอยู่แล้ว และมีการมอบหมาย ได้เหมาะสม หัวหน้างานฝ่ายต่างๆ ผ่านการทำงานมาเป็นเวลานาน จึงมีประสบการณ์มากเพียงพอ

5. เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการการกีฬามีความมุ่งมั่น และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือไม่

คำตอบ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เนื่องจากมีงานหรือกิจกรรมเข้ามาตลอด

6. ท่านคิดว่าส วัสดิการมีความสำคัญหรือไม่ อย่างไร และศูนย์บริการการกีฬาของท่านมีสวัสดิการของเจ้าหน้าที่หรือไม่ ถ้ามี มีด้านอะไรบ้าง และควรเพิ่มด้านใดบ้าง

คำตอบ สวัสดิการมีความสำคัญมาก และเจ้าหน้าที่ได้รับสวัสดิการตามระเบียบราชการปกติ

7. ท่านพบปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์บริการการกีฬาด้านใดบ้าง อย่างไร (เช่น การบริการ คุณธรรม จริยธรรม)

คำตอบ ยังไม่หลุดจากระเบียบราชการจึงทำให้ไม่ให้บริการเท่าที่ควร รวมไปถึงบุคลากรที่มีอยู่น้อยเมื่อเทียบกับจำนวนอาคารและสถานที่ของศูนย์บริการการกีฬา

สรุปปัญหาการบริหารบุคลากร พบว่า ศูนย์บริการการกีฬา จะมีปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอในบางช่วงเวลา ที่มีสมาชิกและนักศึกษาเข้ามาใช้บริการพร้อมกันจำนวนมาก และมีข้อจำกัดของกฎและระเบียบของราชการ จึงทำให้การให้บริการไม่คล่องตัวเท่าที่ควร

4.2 ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ

ศูนย์บริการการกีฬา มีการบริหารการเงินและงบประมาณ จากการสัมภาษณ์พบว่า

1. งบประมาณที่ได้รับมาของศูนย์บริการการกีฬา เพียงพอต่อการบริหารงานหรือไม่ และมาจากส่วนใดบ้าง (ค่าสมัครสมาชิก , การใช้บริการศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต , เข้าอุปกรณ์กีฬาต่างๆ การจัดกิจกรรม และอื่นๆ)

คำตอบ งบประมาณไม่เพียงพอ ส่วนมากจะเป็นรายได้ประจำได้มาจากการให้เช่าสถานที่จากองค์กรเอกชน รายได้ที่ได้รับเป็นเพียงเงินกิจกรรมการเรียนการสอนของ นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เท่า แต่ไม่ได้รับ งบประมาณในส่วน ของการบำรุงรักษา และซ่อมแซมสถานที่ และอุปกรณ์ จึงทำให้งบประมาณไม่เพียงพอ

2. ค่าใช้จ่ายของศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ในด้านหลักมีอะไรบ้าง และเป็นจำนวนเท่าใด

- เงินเดือนเจ้าหน้าที่ - ทำงานล่วงเวลา
- สาธารณูปโภค - วัสดุ ครุภัณฑ์
- ค่าบำรุง

คำตอบ ค่าใช้จ่ายของศูนย์บริการการกีฬา ฯ มีจำนวนเยอะมาก เนื่องจากเป็นศูนย์บริการการกีฬา ขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่จะเป็นรายจ่ายด้านสาธารณูปโภคและค่าซ่อมบำรุงสนามและอาคารสถานที่

3. ท่านพบปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณของศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตในด้านใดบ้าง อย่างไร

คำตอบ มีเงินสนับสนุนจากทางมหาวิทยาลัย แต่ไม่เพียงพอ เพราะ มีข้อจำกัดในเรื่องที่ศูนย์บริการการกีฬาฯ ไม่สามารถแสวงหาผลกำไรได้ งบประมาณของศูนย์บริการการกีฬา ฯ ที่มีอยู่เพียงพอต่อการเลี้ยงตัวเอง เท่านั้น แต่ไม่พอดต่อค่าเสื่อมสภาพที่เกิดขึ้น เนื่องจากมูลค่าของสนามมีมูลค่าสูงมาก

4. งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากส่วน อื่น เช่น งบประมาณแผ่นดิน เงินสนับสนุนจากทางมหาวิทยาลัย

คำตอบ มีการสนับสนุนงบประมาณจาก องค์การ หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชน แบบเฉพาะกิจเท่านั้น เช่น งบสนับสนุนการจัดการแข่งขันกีฬาขนาดใหญ่ อาทิ กีฬามหาวิทยาลัยโลก กีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย เป็นต้น

สรุปปัญหาด้าน การบริหารการเงินและงบประมาณ พบว่า งบประมาณในด้านสาธารณูปโภค ซ่อมบำรุงสนามและอาคารสถานที่ไม่เพียงพอ

4.3 ด้านการบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ศูนย์บริการการกีฬาฯ มีการบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวกจากการสัมภาษณ์พบว่า

1. ศูนย์บริการการกีฬาฯ มีระบบในการจัดสถานที่ทำงานในแต่ละฝ่าย หรือไม่ อย่างไร

คำตอบ มีระบบในการจัดสถานที่ทำงานในแต่ละฝ่ายตามสายงานอย่างชัดเจน โดยแบ่งเป็น 4 ฝ่ายคือ งานบริหารสำนักงาน งานบริหารอาคารสถานที่ งานกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร และงานพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์

2. ศูนย์บริการการกีฬาฯ มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอหรือไม่ และมีการจัดเก็บเอกสาร และ วัสดุอุปกรณ์ของใช้สำนักงานอย่างเป็นระบบหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอ ในส่วนการจัดเก็บเอกสาร และวัสดุอุปกรณ์ของใช้สำนักงานได้จัดการอย่างเป็นระบบ แต่บางครั้งไม่สามารถทำได้ เนื่องจากมีภาระงานเข้ามาจำนวนมาก ทำให้การจัดเก็บเอกสารและวัสดุอุปกรณ์ของใช้สำนักงาน อยู่ในสภาพที่มีปัญหาได้

3. มีสนามกีฬาทั้งหมดกี่สนาม อยู่ที่ใดบ้าง ให้บริการเพียงพอหรือไม่อย่างไร

คำตอบ มีสนามกีฬาหลัก 10 สนาม ซึ่งอยู่ภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทั้งหมด และมีสนามกีฬาย่อยประเภทต่างๆ อยู่ภายในสนามกีฬาหลัก แต่ก็มีบ้างที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ เนื่องจากการเข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการการกีฬา ของสมาชิกและนักศึกษาซึ่งมีจำนวนมาก อาจจะมาใช้บริการพร้อมกันจำนวนมาก ในบางวันและบางช่วงเวลา

4. สนามกีฬาและอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานหรือไม่ (เช่น พื้นสนาม, ระบบระบายน้ำ, ระบบไฟส่องสว่าง, การดูแลรักษาสภาพสนาม)

คำตอบ สนามและอุปกรณ์กีฬาอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเป็นส่วนใหญ่ มีบ้างที่บางรายการอยู่ในช่วงเวลากการบำรุงรักษาและซ่อมแซม สนามจึงอาจมีสภาพที่ไม่พร้อมจะให้บริการ

5. มีสนามกีฬา และอุปกรณ์กีฬาที่ได้มาตรฐานสากลหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ มี เนื่องจากสามารถเคยผ่านการแข่งขันระดับนานาชาติมาแล้ว

6. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกและเจ้าหน้าที่ เพียงพอหรือไม่ อย่างไร (เช่น ห้องน้ำ ห้องล็อกเกอร์ ตู้น้ำดื่ม และห้องปฐมพยาบาล)

คำตอบ มีเพียงพอ ในทุกสนามกีฬา เนื่องจากเป็นสนามที่มีมาตรฐาน

7. มีร้านอาหาร หรือเครื่องดื่มสำหรับผู้มาใช้บริการทั้งหมดเท่าใด ร้านค้าเป็นลักษณะใด เพียงพอหรือไม่ ต้องการร้านแบบใดเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ ภายในศูนย์บริการการกีฬา ไม่มี แต่จะมี ร้านค้าอยู่รอบนอกของศูนย์บริการการกีฬา

8. มีสถานที่จอดรถบริเวณใกล้เคียงสนามกีฬาอย่างเพียงพอ และปลอดภัย กับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่

คำตอบ มีเพียงพอ แต่อาจมีปัญหาบ้าง เมื่อมีกิจกรรมกีฬาขนาดใหญ่และอื่นๆ ที่มีจำนวนคนเข้าร่วมจำนวนมาก

9. ท่านพบปัญหาเกี่ยวกับ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ของศูนย์บริการการกีฬาในด้านใดบ้าง อย่างไร

คำตอบ สนามกีฬามีอายุการใช้งาน และมีการเสื่อมสภาพตามกาลเวลา แต่ศูนย์บริการการกีฬา ไม่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากทางมหาวิทยาลัย จึงทำได้เพียงซ่อมบำรุงได้ตามความเหมาะสม

สรุปปัญหาในการบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สนามกีฬา และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอในการให้บริการในบางช่วงเวลา เมื่อมีกิจกรรมกีฬารายการใหญ่ สมาชิกและนักศึกษาเข้ามาใช้บริการพร้อมกันจำนวนมาก สนามและอุปกรณ์กีฬาบางรายการมีสภาพที่ไม่พร้อมจะให้บริการ เพราะอยู่ในช่วงเวลาการบำรุงรักษาและซ่อมแซม

4.4 ด้านการบริหารจัดการ

ศูนย์บริการการกีฬาฯ มีการบริหารจัดการ จากการสัมภาษณ์พบว่า

1. ผู้ที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการในองค์กร มีประสบการณ์และความชำนาญหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ เจ้าหน้าที่ มีประสบการณ์และความชำนาญทุก คน เนื่องจากผ่านงานใหญ่ๆ มา หลายงาน หัวหน้าฝ่ายทำงานที่ศูนย์บริการการกีฬาฯมาเป็นเวลานาน แต่ในบางครั้งในการบริหารจัดการเป็นเรื่องนอกเหนือจากการควบคุมของศูนย์บริการการกีฬาฯ จึงจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

2. มีการกำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเป็นไปตามแผนงาน และโครงการที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร

คำตอบ มีการวางแผนและติดตามให้เป็นไปตามแผนอยู่ตลอดเวลา

3. มีระบบการจัดการให้บริการสนามกีฬา บริการยืมอุปกรณ์กีฬาต่างๆ หรือไม่ อย่างไร

คำตอบ มี โดยจะจัดให้นักศึกษาหรือผู้มาใช้บริการสามารถมายืมอุปกรณ์ไปใช้ได้ในการเล่นกีฬาและทำกิจกรรมได้

4. มีการจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ มี

5. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆที่องค์กรจัดขึ้นหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ มี โดยให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของส่วนกลางของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รวมทั้งทางหนังสือพิมพ์ ทางอินเทอร์เน็ต

6. มีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไปหรือไม่อย่างไร

คำตอบ มี จะประเมินผลการดำเนินงานเป็นรายเดือน และรายไตรมาส

7. ท่านพบปัญหาของการบริหารจัดการของศูนย์บริการการกีฬาฯธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตในด้านใดบ้าง อย่างไร

คำตอบ ปัญหาของการบริหารจัดการของศูนย์บริการการกีฬาฯ มีข้อจำกัดเนื่องจากเป็นองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร และเป็นสนามกีฬาที่ตั้งอยู่ในสถานศึกษา และยังเป็นระบบราชการ จึงไม่อาจปฏิบัติงานเชิงรุกได้เหมือนกับองค์กรเอกชน

สรุปปัญหาด้านการบริหารจัดการ พบว่า การปฏิบัติงานไม่คล่องตัวเนื่องจาก ศูนย์บริการการกีฬา ยังเป็นระบบราชการ บุคลากรไม่เพียงพอในบางช่วงเวลา

4.5 ด้านการวางแผน

ศูนย์บริการการกีฬา มีการวางแผน จากการสัมภาษณ์พบว่า

1. ศูนย์บริการการกีฬา ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีการวางแผนปฏิบัติงานสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ขององค์กร และนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ มีการวางแผนปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และนโยบายของมหาวิทยาลัย เนื่องจากต้องเสนอแผนให้ทางคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย อนุมัติให้ปฏิบัติ โดยเน้นให้บริการกับนักศึกษาและบุคลากรของธรรมศาสตร์ก่อนเป็นหลัก

2. ศูนย์บริการการกีฬา ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีการกำหนดแผนงานในระยะสั้น และระยะยาวไว้หรือไม่ อย่างไร

คำตอบ มี จะมีการกำหนดแผนงานเป็นรายปี ส่วนแผนระยะยาวจะเป็นแผนการปฏิบัติงาน จากทางมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ แต่ในบางครั้งอาจจะไม่ เป็นไปตามการกำหนดแผนงานฯ ที่วางได้ ด้วยอาจจะมีสถานการณ์เฉพาะหน้า จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์

3. บุคลากรของศูนย์บริการการกีฬา ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ บุคลากรของศูนย์บริการการกีฬา จะวางแผนปฏิบัติงานร่วมกันในทุกฝ่ายงาน แต่ในบางเรื่องเป็นนโยบายหลักจากมหาวิทยาลัย ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถมีส่วนร่วม ในการวางแผนการปฏิบัติงาน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ก็มี ส่วนในการเปลี่ยนนโยบาย

4. ศูนย์บริการการกีฬา ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีการปฏิบัติงานตามแผนงาน โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของงานหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ การจัดลำดับความสำคัญของงานจะให้ความสำคัญกับนักศึกษาและบุคลากรของ ธรรมศาสตร์ก่อน และเอกชนหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มีการจองมาตามระเบียบ ในบางครั้งอาจจะมี นโยบายเร่งด่วนของมหาวิทยาลัยขอความร่วมมือมา จึงต้องทำให้การปฏิบัติงานต้องปรับเปลี่ยนไป บ้างตามความเหมาะสม

5. ในการวางแผนการปฏิบัติงานมีการศึกษาความพร้อมด้านทรัพยากรที่จะต้องใช้ เช่น บุคลากร เงินงบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์ต่างๆหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ จะอยู่ในการวางแผนการปฏิบัติงานประจำปี

6. ศูนย์บริการการกีฬา มีการวางแผนในเรื่องการบริหารความเสี่ยงหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ ทางมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์บังคับให้หน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัย ทำการประเมินความเสี่ยงต่างๆ เช่น อาคารสถานที่ การใช้งบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

สรุปปัญหาด้านการวางแผน พบว่า ไม่มีปัญหาใดๆ

4.6 ด้านการปฏิบัติ

ศูนย์บริการการกีฬา มีการปฏิบัติงานดี จากการสัมภาษณ์พบว่า

1. ศูนย์บริการการกีฬา ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตปฏิบัติงานตามแผนและวัตถุประสงค์ขององค์กรและนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ ครบทุกด้านเพราะเป็นหน้าที่หลัก เช่น ให้บริการนักศึกษาในการเรียนการสอนและจัดกิจกรรม เป็นต้น

2. ศูนย์บริการการกีฬา ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการให้บริการการกีฬาในด้านใดบ้าง อย่างไร

คำตอบ ศูนย์บริการการกีฬา จะให้บริการในเรื่องสนามกีฬา อาคารสถานที่ วิทยากร ตามแต่กิจกรรม

3. ศูนย์บริการการกีฬา ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการให้บริการเกี่ยวกับเล่นกีฬาและการออกกำลังกายในด้านใด อย่างไร

คำตอบ ศูนย์บริการการกีฬา มีการให้บริการเกี่ยวกับเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย ทุกประเภทตามโครงการที่กำหนดไว้

4. ศูนย์บริการการกีฬา ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการจัดกิจกรรมเผยแพร่กีฬา และศิลปวัฒนธรรม ให้แก่เยาวชนและประชาชนทั่วไปหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ การจัดกิจกรรมเผยแพร่กีฬา และศิลปวัฒนธรรม ให้แก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป มีสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี

5. ศูนย์บริการการกีฬา ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตให้บริการเพื่อประโยชน์ด้านการเรียน การสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ จะให้บริการเกี่ยวกับการเรียนการสอน โดยให้บริการในด้านสนามกีฬาและจัดหาครูผู้สอน

สรุปปัญหาด้านการปฏิบัติ พบว่า ไม่มีปัญหาใดๆ

4.7 ด้านการตรวจสอบ

ศูนย์บริการการกีฬา มีการตรวจสอบ จากการสัมภาษณ์พบว่า

1. ศูนย์บริการการกีฬา ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการกำหนดขั้นตอน และกับทำดูแลการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม อย่างต่อเนื่องและเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ จะมีการประเมินเป็นประจำทุกเดือนในแต่ละฝ่าย

2. ศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการประเมิน ผลการปฏิบัติงานตามแผนและวัตถุประสงค์ขององค์กรและนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ ศูนย์บริการการกีฬา จะมีการประชุมและการประเมินการปฏิบัติงานประจำปี

3. ศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการติดตามความคืบหน้าของงานเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่างานได้รับการปฏิบัติไปเพียงไร และเกิดปัญหาที่รอการแก้ไขอยู่หรือไม่ อย่างไร

คำตอบ แต่ละฝ่ายจะมีการติดตามและนำมาประชุมพร้อมกันทุกฝ่าย

4. ศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านต่างๆ หรือไม่ อย่างไร

คำตอบ แต่ละฝ่ายจะมีการประเมินเป็นราย เดือน และนำมาประชุมรวมในการประเมินเป็น ไตรมาส

5. มีการประเมินผลงานบุคลากร หรือไม่ อย่างไร

คำตอบ มี จะเป็นการประเมินตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย

สรุปปัญหาด้านการตรวจสอบ พบว่า ไม่มีปัญหาใดๆ

4.8 ด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน

ศูนย์บริการการกีฬา มีการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน จากการศึกษาพบว่า

1. ศูนย์บริการการกีฬา มีการวางแผนปรับปรุงและพัฒนางาน แบบใด อย่างไร

คำตอบ มีการวางแผน ทุกขั้นตอน และตรวจสอบการทำงานอยู่ตลอด เพื่อติดตามความก้าวหน้า

2. ขั้นตอนในการปรับปรุงและพัฒนางานต่างๆ หรือไม่ อย่างไร

คำตอบ ประชุมสรุปและประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่ละฝ่ายว่ามีปัญหาในการทำงานหรือไม่ ถ้าเกิดปัญหาจะมีการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไข

3. มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ มีการอบรมสัมมนา ทั้งการส่งบุคลากรไปอบรมภายนอก และ การอบรมร่วมกับหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

4. มีการวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานการเงินและงบประมาณหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ จะมีการประชุมเกี่ยวกับงบประมาณ ในการประชุมประจำปี

5. มีการวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานการ จัดวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงสถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ จะมีการปรับปรุง สนาม ซึ่งจะได้รับการงบประมาณเนื่องจากการมีการแข่งขัน รายการใหญ่

6. คอยติดตามความเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ จะมีการประเมินการปฏิบัติงานในแต่ละฝ่ายเป็นประจำทุกเดือน
สรุปปัญหาด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน พบว่า ไม่มีปัญหาใดๆ

ตอนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา

ข้อมูลในการสัมภาษณ์ทั่วไปและสถานภาพของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา จำนวน 28 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 17 – 26 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า มีรายได้ต่ำกว่า 10,001 บาท เป็นสมาชิกประเภท ก . นักศึกษาระดับปริญญาตรี ในการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬาระดับปริญญาตรี ศูนย์รังสิต ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัย ในส่วนประสมทางการตลาด 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีรายละเอียดดังนี้

5.1 ด้านผลิตภัณฑ์

ความพึงพอใจสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า

1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการออกกำลังกาย มีความเหมาะสมหรือไม่
อย่างไร

ตอบ เหมาะสมดี มาใช้บริการสะดวก

2. มีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ตอบ เจ้าหน้าที่แลดีทั้งที่สนามต่างๆและสระว่ายน้ำ แต่บางครั้งจะไม่อยู่ประจำที่ บางครั้งมาติดไม่พบ

3. มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถานที่ออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสมหรือไม่
อย่างไร

ตอบ มีการแนะนำบ้าง แต่ต้องเข้าไปถามเอง

4. การให้บริการเช่ายืมอุปกรณ์กีฬาสำหรับออกกำลังกายมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ตอบ ไม่มีให้เช่าจะมีให้ยืมอุปกรณ์อย่างเดียว อุปกรณ์บางชนิดก็มีสภาพเก่า

5. การบริการร้านอาหาร เครื่องดื่มบริเวณใกล้เคียงสถานที่ออกกำลังกายมีความเหมาะสมหรือไม่
อย่างไร (ศูนย์ไม่ได้จัดอาหารขาย ใช้น้ำหรือไม่)

ตอบ ไม่มีร้านขายอาหารแถวศูนย์บริการการกีฬา จะมีแต่รอบนอก หรือไม่ก็ที่หอพัก

6. การรับสมัครสมาชิกในประเภทต่างๆมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ตอบ เหมาะสมดี นักศึกษาจะเป็นสมาชิกอยู่แล้วโดยระเบียบของมหาวิทยาลัย

สรุปความพึงพอใจ สมาชิกศูนย์บริการการกีฬา ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า มาใช้บริการสะดวก มีการรับสมัครสมาชิกในประเภทต่างๆ มีความเหมาะสม

5.2 ด้านราคา

ความพึงพอใจสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา ด้านราคา จากการศึกษาพบว่า

1. อัตราค่าสมัครสมาชิกและค่าบริการต่างๆของศูนย์บริการการกีฬา มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ตอบ เหมาะสม ราคาไม่แพงเท่าที่ควร จะรวมอยู่ในค่าเทอมของนักศึกษาอยู่แล้ว

2. อัตราค่าอาหารและเครื่องดื่ม บริเวณศูนย์บริการการกีฬา มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ตอบ ไม่มีอาหารและเครื่องดื่มขายในบริเวณศูนย์เลย ส่วนใหญ่จะนำมาเองจากหอพักหรือซื้อจากบริเวณอื่น

3. ความคุ้มค่าในการรับบริการศูนย์บริการการกีฬา มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ตอบ เหมาะสมดีกับการมาใช้บริการ

4. อัตราค่าบริการเช่ายืมอุปกรณ์กีฬาโดยรวมเหมาะสม เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ตอบ ศูนย์บริการการกีฬาไม่มีบริการอุปกรณ์ให้เช่า จะให้ยืมอย่างเดียว

5. การจัดจำหน่ายอุปกรณ์กีฬาประเภทต่างๆ ของศูนย์บริการการกีฬา มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ตอบ ไม่มีบริการในการจำหน่ายอุปกรณ์กีฬาเลย

สรุปความพึงพอใจสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา ด้านราคา พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในด้านอัตราค่าสมัครสมาชิกและค่าบริการต่างๆ ราคาไม่แพง คุ้มค่าต่อการมาใช้บริการ

5.3 ด้านสถานที่

ความพึงพอใจสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา ด้านสถานที่ จากการศึกษาพบว่า

1. จำนวนสนามกีฬา และสถานที่ในการใช้บริการมีความเพียงพอหรือไม่ อย่างไร

ตอบ สนามมีเพียงพอ จะไม่พอช่วงเวลาเย็นๆที่มีคนมาใช้เยอะ หรือมีการแข่งขันกีฬา

2. สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการหรือไม่ อย่างไร

ตอบ มีเพียงพอ จะไม่พอต่อเมื่อมีการแข่งขันกีฬา

3. สถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินของสมาชิกขณะมาใช้บริการมีความปลอดภัยหรือไม่ อย่างไร

ตอบ มีตู้ล็อกเกอร์เฉพาะสระว่ายน้ำ สนามอื่นๆไม่มีที่ตู้เก็บของให้

4. ห้องอาบน้ำ ห้องสุขา และห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายถูกสุขลักษณะมีให้บริการเพียงพอหรือไม่ อย่างไร

ตอบ ห้องน้ำส่วนใหญ่ไม่สะอาดเท่าที่ควร ควรปรับปรุงจะดีมาก

5. สถานที่ออกกำลังกายมีแสงสว่างเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ตอบ แสงสว่างเพียงพอ แต่มีบางที่จะมีที่ไฟดับและมีมืดดูไม่น่าปลอดภัย

6. อาคารสถานที่และสนามกีฬา มีความสะอาด บรรยากาศร่มรื่นหรือไม่ อย่างไร

ตอบ สนามก็สะอาดดี แต่ไม่ร่มรื่นเท่าที่ควร ต้นไม้ไม่เยอะ

7. ระยะเวลาในการเปิด – ปิดให้บริการมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ตอบ เหมาะสมดีแล้ว สามารถมาเล่นได้ตั้งแต่ตอนเช้าๆ เกือบทุกสนาม

สรุปความพึงพอใจสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาฯ ด้านสถานที่ พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในด้านจำนวนสนามกีฬา สถานที่จอดรถและสถานที่ในการใช้บริการมีเพียงพอ สถานที่ออกกำลังกายมีแสงสว่างเพียงพอ อาคารสถานที่และสนามกีฬาที่มีความสะอาดดี ระยะเวลาในการเปิด – ปิดให้บริการมีความเหมาะสมเหมาะสมดี

5.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาฯ การส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า

1. ศูนย์บริการการกีฬาฯ มีกิจกรรมทางกีฬาและออกกำลังกายมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ตอบ มีความเหมาะสมดี ถ้าพวกชนิดกีฬาเพิ่มขึ้นได้จะดีมาก

2. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างทั่วถึงหรือไม่ อย่างไร

ตอบ ประชาสัมพันธ์บางกิจกรรมดี แต่บางกิจกรรมมีการประชาสัมพันธ์น้อย

3. จัดป้ายนิเทศเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายทันสมัยหรือไม่ อย่างไร

ตอบ ป้ายกิจกรรมมีให้เห็นชัดเจน แต่บางครั้งป้ายมีขนาดเล็ก

4. สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกของศูนย์กีฬา มีความเหมาะสม หรือไม่ อย่างไร

ตอบ เหมาะสมดี จะไม่เสียค่าบริการสนามในบางเวลา ในการจัดกิจกรรมของนักศึกษาจะไม่เสียค่าสนามจะเสียแต่เพียงค่าไฟ ค่าเครื่องปรับอากาศ

สรุปความพึงพอใจสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬาฯ ด้าน การส่งเสริมการตลาด พบว่า มีบริการกิจกรรมกีฬาและออกกำลังกาย ได้รับทราบข่าวสาร จากการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและอย่างทั่วถึง จัดป้ายนิเทศเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายมีให้เห็นชัดเจน ให้สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก ฯ ไม่เสียค่าบริการสนามในจัดกิจกรรมของนักศึกษา จะเสียแต่เพียงค่าไฟ และ ค่าเครื่องปรับอากาศ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง “สภาพและปัญหาการบริหารจัดการ ศูนย์บริการการกีฬาสมาชิก ศูนย์รังสิต” วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพและปัญหา การบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬาสมาชิก ศูนย์รังสิต และศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาฯ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามกับผู้บริหาร หัวหน้าแผนกและเจ้าหน้าที่ จำนวน 34 คน และสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬาฯ 400 คน รวมเป็นจำนวน 434 คน และระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กับผู้บริหาร หัวหน้าแผนก จำนวน 6 และสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬาฯ จำนวน 28 คน รวมเป็นจำนวน 34 คน

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เจ้าหน้าที่ และสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาสมาชิก ศูนย์รังสิต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการการกีฬาฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 73.5 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 44.1 มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 61.8 เจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬามีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 82.4 มีประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการการกีฬาสมาชิก ศูนย์รังสิต มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ร้อยละ 50.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาสมาชิก ศูนย์รังสิต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.2 อายุอยู่ระหว่าง 17-26 ปี ร้อยละ 75.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 73.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท ร้อยละ 71.5 ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสมาชิกประเภท ก . นักศึกษาธรรมศาสตร์ ปริญญาตรี ร้อยละ 66.5 มาใช้บริการศูนย์กีฬาในวันจันทร์ – วันศุกร์ ร้อยละ 74.8 เวลาที่เข้ามาใช้บริการ 16.00 – 18.00 น. ร้อยละ 52.8 และสนามเอเชียนเกมส์ปาร์ค ร้อยละ 43.0

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อสภาพ ทรัพยากรการบริหาร และ กระบวนการ วงจร การบริหาร ตามสถานภาพจำแนกเป็นผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ การกีฬาฯ

ผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และ เจ้าหน้าที่ศูนย์ บริการการกีฬา ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีความคิดเห็นต่อสภาพทรัพยากรการบริหาร และกระบวนการวงจรการบริหาร ดังนี้คือ

2.1 ความคิดเห็นต่อสภาพ ทรัพยากรการบริหาร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.15$) และเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.25$) รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 3.18$) ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.09$) และด้านบริหารการเงินและงบประมาณ ($\bar{X} = 3.08$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

2.1.1 ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.25$) และเมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ พบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนเหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.35$) รองลงมา คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย และผู้ที่ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบและกระตือรือร้นในการทำงาน ($\bar{X} = 3.29$)

2.1.2 ด้านการเงิน และงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.08$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ มีงบประมาณสำรองในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.18$) รองลงมาคือ มีงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยอย่างเพียงพอ และเหมาะสม และมีการจัดทำงบประมาณในการปฏิบัติงานของฝ่ายไว้ล่วงหน้า ($\bar{X} = 3.09$)

2.1.3 ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.09$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถบริเวณใกล้เคียงสนามกีฬา เพียงพอกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.24$) รองลงมาคือ มีการจัดเก็บเอกสารและวัสดุอุปกรณ์ของใช้สำนักงานอย่างเป็นระบบ มีสนามกีฬาในร่ม และกลางแจ้งเพื่อให้บริการต่อบุคลากรและ นักศึกษาอย่างเพียงพอ และมีการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ทางกีฬาอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.15$)

2.1.4 ด้านการจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.18$) และเมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ พบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกคือ มีการจัดให้บริการในสนามกีฬาต่างๆ อย่างเป็นระบบ และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการแข่งขันกีฬาภายในมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.26$) รองลงมา คือ มีการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไป ($\bar{X} = 3.24$)

2.2 ความคิดเห็นต่อสภาพกระบวนการวงจรกิจกรรมบริหาร พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับ ดีมาก ($\bar{X} = 3.57$) และเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ด้านการ ตรวจสอบ ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมาคือ ด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน ($\bar{X} = 3.67$) ด้านการ ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.47$) และด้านการวางแผน ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

2.2.1 ด้านวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.43$) และเมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ พบว่าทุกรายข้อ อยู่ในระดับดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ มีการปฏิบัติงานตามแผนงาน โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมาคือ มีการกำหนดแผนงานในระยะสั้น และระยะยาวไว้อย่างเหมาะสม และในการวางแผนการปฏิบัติงานมีการศึกษาความพร้อมด้านทรัพยากร ที่จะต้องใช้ เช่น บุคลากร เงินงบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์ต่างๆ ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

2.2.2 ด้านปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ให้บริการเพื่อประโยชน์ด้านการเรียน การสอน และการวิจัยของ มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับดี มาก ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมาคือ มีการจัดกิจกรรมเผยแพร่กีฬา และ ศิลปวัฒนธรรม ให้แก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป และมีการให้บริการ ด้านการออกกำลังกายเพื่อ สุขภาพแก่สมาชิกของศูนย์บริการการกีฬา และประชาชนทั่วไปอยู่ในระดับดี มาก ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

2.2.3 ด้านตรวจสอบ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.71$) และเมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ทุกรายข้อ อยู่ใน ระดับดี มาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ มีการตรวจสอบการ ปฏิบัติงานทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมาคือ มีการประเมินผลในการให้บริการด้านกีฬาแก่ สมาชิกของศูนย์บริการการกีฬา มีการกำหนดขั้นตอน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม และ มีการติดตามความคืบหน้าของงานเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่างาน ได้รับการปฏิบัติไปเพียงไร และเกิดปัญหาที่รอการแก้ไขอยู่ ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ

2.2.4 ด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.67$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้อ อยู่ในระดับดี มาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับ แรกคือ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมาคือ มีการวางแผนปรับปรุงการปฏิบัติ งานที่บกพร่องและนำมาพัฒนา ปรับเปลี่ยนแนวคิดและการสร้างสรรค์แบบใหม่ และ มีการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมกับยุคสมัย ($\bar{X} = 3.68$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

สมาชิกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาด ดังนี้คือ

ระดับ ความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ โดยรวม และรายด้าน ทุกด้าน อยู่ในระดับ พอใช้ ($\bar{X} = 2.44$) และเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 2.49$) รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 2.40$) และด้านราคา ($\bar{X} = 2.36$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1. ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวม อยู่ใน ระดับ พอใช้ ($\bar{X} = 2.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.83$) รองลงมาคือ มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถานที่ออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.53$) ตามลำดับ

2. ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 2.36$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ พอใช้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ความคุ้มค่าในการรับบริการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ($\bar{X} = 2.47$) รองลงมาคือ อัตราค่าอาหารและเครื่องดื่ม บริเวณศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ($\bar{X} = 2.45$) ตามลำดับ

3. ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 2.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ จำนวนสนามกีฬา และสถานที่ในการใช้บริการมีความเพียงพอ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.81$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการเปิด-ปิดให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.55$) ตามลำดับ

4. ด้านการส่งเสริมการตลาดของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ โดยรวม อยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 2.40$) และเมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ มีกิจกรรมทางกีฬาและออกกำลังกายมีความเหมาะสม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.55$) รองลงมาคือ จัดทำป้ายประกาศ ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติการใช้บริการของศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ชัดเจน อยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 2.43$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อมูลในการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับสภาพและ ปัญหา ทรัพยากรการบริหาร และกระบวนการวงจรกิจกรรมการบริหารศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ของผู้บริหาร และหัวหน้าแผนก ศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต แบ่งออกเป็น 8 ด้านคือ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และ หัวหน้า แผนกศูนย์บริการการกีฬา ศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าแผนก จำนวน 4 คน และตำแหน่งผู้บริหาร 2 คน มีประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต 6 ปีขึ้นไป

1. ด้านการบริหารบุคลากร พบว่า สภาพของ เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการการกีฬา ศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ผู้ที่ปฏิบัติงาน เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความรับผิดชอบสูง เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น มีเกณฑ์และขั้นตอนในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยฯ และคัดเลือกตามคุณสมบัติที่ทางศูนย์บริการการกีฬาต้องการ และคัดเลือกผ่านคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการการกีฬาด้วย หัวหน้างานฝ่ายต่างๆ ผ่านการทำงานมาเป็นเวลานาน จึงมีประสบการณ์มาก

ปัญหา ด้านการบริหารบุคลากร พบว่า ศูนย์บริการการกีฬา ฯ จะมีปัญหา บุคลากรไม่เพียงพอ ในบางช่วงเวลา ที่มีสมาชิกและนักศึกษา เข้ามาใช้บริการพร้อมกันจำนวนมาก และมีข้อจำกัดของกฎระเบียบของราชการ ทำให้การให้บริการไม่คล่องตัวเท่าที่ควร

2. ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ พบว่า ได้รับเงินจากมหาวิทยาลัยเฉพาะ กิจกรรมที่เกี่ยวกับการ เรียนการสอนของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีธรรมศาสตร์ เท่านั้น นอกจากนี้ได้รับ งบประมาณจากองค์กร หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชน แบบเฉพาะกิจ เช่น งบประมาณสนับสนุนการจัดการ แข่งขันกีฬา รายการใหญ่ อาทิ กีฬามหาวิทยาลัยโลก กีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย เป็นต้น แต่มีค่าใช้จ่ายหลัก ที่ยังไม่เพียงพอ ซึ่ง ส่วนใหญ่เป็นรายจ่ายด้านสาธารณูปโภค ค่าซ่อมบำรุงสนาม และอาคารสถานที่

ปัญหา ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ พบว่า งบประมาณในด้าน สาธารณูปโภค ซ่อมบำรุงสนามและอาคารสถานที่ไม่เพียงพอ

3. ด้านการบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ศูนย์บริการการกีฬา ฯ มีระบบในการจัดสถานที่ทำงานในแต่ละฝ่ายตามสายงานอย่างชัดเจน มี วัสดุอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอ ในส่วนการจัดเก็บเอกสาร และวัสดุอุปกรณ์ของใช้สำนักงานได้จัดการ อย่างเป็นระบบ มีสนามกีฬาหลัก 10 สนาม ซึ่งอยู่ภายในมหาวิทยาลัยศรีธรรมศาสตร์ทั้งหมด และมี สนามกีฬาย่อยประเภทต่างๆ อยู่ภายในสนามกีฬาหลัก สนามและอุปกรณ์กีฬาอยู่ในสภาพพร้อมใช้ งานเป็นส่วนใหญ่ มีสนามกีฬา และอุปกรณ์กีฬาที่ได้มาตรฐานสากล เนื่องจากเคยผ่านการ

แข่งขันระดับนานาชาติมาแล้ว มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกและเจ้าหน้าที่ อย่างเพียงพอในทุกสนามกีฬา เนื่องจากเป็นสนามที่มีมาตรฐาน มีสถานที่จอดรถบริเวณใกล้เคียงสนามกีฬาอย่างปลอดภัยและเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ปัญหา ด้าน การบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่า สนามกีฬาและสถานที่จอดรถไม่เพียงพอในการให้บริการ ในบางช่วงเวลา เมื่อมีกิจกรรมกีฬารายการใหญ่ สมาชิกและนักศึกษาเข้ามาใช้บริการพร้อมกันจำนวนมาก สนามและอุปกรณ์กีฬาบางรายการมีสภาพที่ไม่พร้อมจะให้บริการ เพราะอยู่ในช่วงเวลาการบำรุงรักษาและซ่อมแซม

4. ด้านการบริหารจัดการ พบว่า เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการการกีฬาฯ มีประสบการณ์และความชำนาญทุกคน เนื่องจากผ่านงานใหญ่ๆ มากมายงาน หัวหน้าฝ่ายทำงานที่ศูนย์บริการการกีฬาฯ มาเป็นเวลานาน มีการวางแผนและติดตามให้เป็นไปตามแผนอยู่ตลอดเวลา มีระบบการจัดการให้บริการสนามกีฬา บริการยืมอุปกรณ์กีฬาต่างๆ โดยจะจัดให้นักศึกษาหรือผู้มาใช้บริการสามารถมายืมอุปกรณ์ไปใช้ ในการเล่นกีฬาและทำกิจกรรมได้ มีการจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้นโดยให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของส่วนกลางของมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ รวมทั้งทางหนังสือพิมพ์ ทางอินเทอร์เน็ต และมีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำ มาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน โดยประเมินผลการดำเนินงานเป็นรายเดือน และรายไตรมาส

ปัญหาด้านการบริหารจัดการ พบว่า ศูนย์บริการการกีฬาฯ มีข้อจำกัด เนื่องจากเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร สนามกีฬาที่ตั้งอยู่ในสถานศึกษา และยังเป็นระบบราชการ จึงไม่อาจปฏิบัติงานคล่องตัวได้เหมือนกับองค์กรเอกชน

5. ด้านการวางแผน พบว่า ศูนย์บริการการกีฬาฯ มีการวางแผนปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และนโยบายของมหาวิทยาลัย เนื่องจากต้องเสนอแผนให้ทางคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย อนุมัติให้ปฏิบัติ โดยเน้นให้การบริการ กับนักศึกษาและบุคลากรของธรรมศาสตร์ก่อนเป็นหลัก มีการกำหนดแผนงานเป็นรายปี ส่วนแผนระยะยาวจะเป็นแผนการปฏิบัติงานจากทางมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ บุคลากรของศูนย์บริการการกีฬาฯ มีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงานในทุกฝ่ายงาน มีการปฏิบัติงานตามแผนงาน โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน จะให้ความสำคัญกับนักศึกษาและบุคลากรของธรรมศาสตร์ก่อน และเอกชนหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มีการจองมาตามระเบียบ ในการวางแผนการปฏิบัติงานมีการศึกษาความพร้อมด้านทรัพยากรที่จะต้องใช้ เช่น บุคลากร เงินงบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์ต่างๆ จะอยู่ในการวางแผนการปฏิบัติงานประจำปี มีการวางแผนในเรื่องการบริหารความเสี่ยง โดยทางมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ บังคับให้หน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัย และทำการประเมินความเสี่ยงต่างๆ เช่น อาคาร

สถานที่ การใช้งบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

ปัญหาด้านการวางแผน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลด้านการวางแผนโดยรวมได้ปฏิบัติตามขั้นตอน ไม่มีประเด็นปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการวางแผนปฏิบัติงาน

6. ด้านการปฏิบัติ พบว่า ศูนย์บริการการกีฬาฯ ปฏิบัติงานตามแผนและวัตถุประสงค์ขององค์กรและนโยบายของมหาวิทยาลัยครบทุกด้าน เพราะเป็นหน้าที่หลัก เช่น ให้บริการนักศึกษาในการเรียนการสอนและจัดกิจกรรม เป็นต้น ให้บริการในด้านสนามกีฬา อาคารสถานที่ วิทยากรตามแต่กิจกรรม มีการให้บริการเกี่ยวกับเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย ทุกประเภทตามโครงการที่กำหนดไว้ มีการจัดกิจกรรมเผยแพร่กีฬา และศิลปะ วัฒนธรรม ให้แก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป สม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี และให้บริการเพื่อประโยชน์ด้านการเรียน การสอน โดยให้บริการในด้านสนามกีฬาและจัดหาครูผู้สอน

ปัญหาด้านการปฏิบัติ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลด้านการปฏิบัติโดยรวมได้ปฏิบัติตามขั้นตอน ไม่มีประเด็นปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการ

7. ด้านการตรวจสอบ พบว่า ศูนย์บริการการกีฬาฯ มีการกำหนดขั้นตอน และกับกำดูแลการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม อย่างต่อเนื่องโดยมีการประเมินเป็นประจำทุกเดือนในแต่ละฝ่ายมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนและวัตถุประสงค์ขององค์กรและนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยมีการประชุมและการประเมินการปฏิบัติงานประจำปี มีการติดตามความคืบหน้าของงานเป็นระยะ แต่แต่ละฝ่ายจะมีการติดตามและนำมาประชุมพร้อมกันทุกฝ่าย มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านต่างๆ โดยแต่ละฝ่ายจะมีการประเมินเป็นรายเดือน และนำมาประชุมรวมในการประเมินเป็นไตรมาสและมีการประเมินผลงานบุคลากรตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย

ปัญหาด้านการตรวจสอบ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลด้านการตรวจสอบโดยรวมได้ปฏิบัติตามขั้นตอน ไม่มีประเด็นปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการ

8. ด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน พบว่า ศูนย์บริการการกีฬาฯ มีการวางแผนปรับปรุงและพัฒนางาน ด้วยการวางแผน ทุกขั้นตอน และตรวจสอบการทำงานอยู่ตลอด เพื่อติดตามความก้าวหน้า มีขั้นตอนในการปรับปรุงและพัฒนางานต่างๆ ประชุมสรุปและประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่ละฝ่ายว่ามีปัญหาในการทำงานหรือไม่ ถ้าเกิดปัญหา จะมีการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไข มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการอบรมสัมมนา ทั้งการส่งบุคลากรไปอบรมภายนอก และการอบรมร่วมกับหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานการเงิน และงบประมาณ ในการประชุมประจำปี มีการวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานการ จัดวัสดุ

อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และมีการประเมินการปฏิบัติงานในแต่ละฝ่ายเป็นประจำทุกเดือน

ปัญหาด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผนโดยรวมได้ปฏิบัติตามขั้นตอน ไม่มีประเด็นปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการ

ตอนที่ 5 ข้อมูล ในการสัมภาษณ์ ความพึงพอใจในการรับบริการของสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต

จากการสัมภาษณ์สมาชิกศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 17-26 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท เป็นสมาชิกประเภท ก. นักศึกษาระดับปริญญาตรี

1. **ด้านผลิตภัณฑ์** พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจ ในด้าน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเล่น ออกกำลังกาย มีความเหมาะสม และมาใช้บริการสะดวก การให้บริการ และคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถานที่ออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬาของเจ้าหน้าที่ มีการรับสมัครสมาชิกในประเภทต่างๆ อย่างเหมาะสม

2. **ด้านราคา** พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจ ในด้านอัตราค่าสมัครสมาชิกและค่าบริการต่างๆ ราคาไม่แพง คุ่มค่าต่อการมาใช้บริการ

3. **ด้านสถานที่** พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจ ในด้านจำนวนสนามกีฬา สถานที่จอดรถ และสถานที่ในการใช้บริการมีเพียงพอ สถานที่ออกกำลังกายมีแสงสว่างเพียงพอ อาคารสถานที่และสนามกีฬามีความสะอาดดี เวลาในการเปิด – ปิดให้บริการมีความเหมาะสมเหมาะสมดี สามารถมาเล่นได้ตั้งแต่ตอนเช้า เกือบทุกสนาม

4. **ด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจ ในด้านบริการกิจกรรมกีฬา และออกกำลังกาย ได้รับทราบข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและ อย่างทั่วถึง จัดป้ายนิเทศเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายมี ให้เห็นชัดเจน ให้สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก ไม่เสียค่าบริการสนามในจัดกิจกรรมของนักศึกษา จะเสียแต่เพียงค่าไฟ และค่าเครื่องปรับอากาศ

อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาการบริหารศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ผู้วิจัยได้แนวคิดในการศึกษาจากระบบขององค์กร ตามแนวความคิดของ ไวเยเนอร์ (Wiener อ้างถึงในสมยศ นาวิกาน , 2526) ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ สิ่งนำเข้า กระบวนการ สิ่งส่งออก และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งในส่วนนำเข้า ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ทฤษฎีการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหาร โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการ ในส่วนกระบวนการ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด กระบวนการวงจรการบริหาร ซึ่งมี 4 ด้าน ดังนี้ การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน ซึ่งในส่วนทรัพยากร และวงจรการบริหาร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ เป็นผู้ให้ข้อมูลในส่วนนี้ และข้อเท็จจริงในการสัมภาษณ์จากผู้บริหาร และหัวหน้าแผนก เนื่องจากผู้บริหาร และหัวหน้าแผนก เป็นผู้ที่ทำงานในองค์กร และเป็นผู้ที่ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในส่วนสิ่งส่งออกก็คือสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

ในส่วนข้อมูลป้อนกลับ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษา ในส่วนของความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด เนื่องจากเป็นความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการของศูนย์บริการการกีฬา สามารถแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬา อีกด้วย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย เรื่องการศึกษาสภาพและ ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นอภิปรายผลการวิจัย เฉพาะประเด็นที่สำคัญดังนี้

1. ทรัพยากรการบริหาร

จากผลการวิจัย พบว่า การบริหารจัดการทรัพยากรการบริหาร โดยรวม อยู่ในระดับดี เนื่องจาก ผู้บริหาร หัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย มีเกณฑ์และขั้นตอนในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยฯ และคัดเลือกตามคุณสมบัติที่ทางศูนย์บริการการกีฬาต้องการ และคัดเลือกผ่านคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการการกีฬา อีกด้วย หัวหน้างานฝ่ายต่างๆ ผ่านการทำงานมาเป็นเวลานาน จึงมีประสบการณ์มากเพียงพอ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเป็นไปตามแนวความคิดของธงชัย สันติวงษ์ (2535) ที่กล่าวไว้ว่า การคัดเลือกบุคคลที่มีคุณภาพและมีคุณสมบัติที่ดีเข้าทำหน้าที่ปฏิบัติงานต่างๆ เพราะถือว่าคนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดขององค์กร ย่อมปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการการกีฬา เป็นผู้

มีความรับผิดชอบ กระตือรือร้นในการทำงาน มีจำนวนเหมาะสมกับภาระงาน เป็นผู้ที่มีความ มุ่ง
 ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย ได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานอีกด้วย จึงทำให้
 องค์การสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสมรรถภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่
 ได้ตั้งเอาไว้ นอกจากนี้ ศูนย์บริการการกีฬา ยังมีกระบวนการการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถ
 สูงขึ้น จัดบรรจุให้ทำงานที่สัมพันธ์กับความสามารถและความสนใจ เพื่อให้ทำงานได้อย่างมี
 ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการทำงานและองค์การ รวมทั้ง
 ผู้บริหาร มีวิสัยกว้างไกล สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ วางแผนและดำเนินการที่ก่อให้เกิด
 ต่อการบริหารจัดการ ตามความมุ่งหมายได้อย่างชัดเจน (ธนะสิทธิ์ ราชสิงห์ , 2549) และได้จัดทำ
 งบประมาณเตรียมไว้สำหรับแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวด้วย มีแหล่งเงินทุนที่แน่นอน ได้แก่ เงิน
 รายได้ของสโมสรนิสิต เงินสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย (งบประมาณ) เงินสนับสนุนจากสำนัก งาน
 คณะกรรมการการอุดมศึกษา และเงินสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก (สำนักงานนิสิตสัมพันธ์ ,
 2547) จึงสามารถจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์และอาคารสถานที่ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การบริหาร
 ประสบผลสำเร็จได้ผลสมบูรณ์อย่างแท้จริง และให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยยึดหลักการใช้วัสดุ
 ตามความเหมาะสม ความคุ้มค่าประหยัด สะดวกและพอเหมาะ (สำเนาวิ ขจรศิลป์ , 2542) และการ
 บริหารจัดการใช้กระบวนการทำงานที่ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ที่จะนำไปสู่การบรรลุ
 วัตถุประสงค์และเป้าหมายของศูนย์บริการการกีฬา ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึง ก
 จัดสรรทรัพยากร ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด และมีองค์ประกอบ คือ เป้าหมายที่ชัดเจน ทรัพยากรใน
 การบริหารที่มีจำกัด การประสานงานระหว่างกัน การแบ่งงานกันทำ และนำเอาระบบสารสนเทศมา
 สู่กระบวนการในการบริหาร เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากที่สุด (Longenecker and
 Pringle, 1981) สอดคล้องกับการวิจัยของอาพัทธ์ เตียวตระกูล (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การ
 วิเคราะห์สัมฤทธิ์ผลของการบริหารองค์การกีฬาของมหาวิทยาลัยรัฐ และเอกชนในกรุงเทพมหานคร ”
 ผลการวิจัยพบว่า การบริหารองค์การกีฬาของมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครในส่วนกระบวนการ
 บริหารและผลการดำเนินงานด้านกีฬาอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับการวิจัยของธนะสิทธิ์ ราชสิงห์
 (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ”
 ผลการวิจัยพบว่า การบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการใช้หลักการบริหารอยู่ใน
 ระดับดี ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
 และความสะดวก และด้านการจัดการ มีกระบวนการในการดำเนินการควบคุมภายในอยู่ในระดับดี

ปัญหาทรัพยากรการบริหาร โดยรวมไม่พบปัญหาจากข้อมูลแบบสอบถาม แต่จากการ
 สัมภาษณ์พบประเด็นปัญหา ในบางประเด็น คือ งบประมาณรายได้ ได้จากค่าดำเนินการของ
 นักศึกษาและการให้บริการ งบประมาณ ไม่เพียงพอต่อการบำรุงรักษา ซ่อมแซมสนามและอาคาร
 สถานที่ จึงทำได้เพียงซ่อมบำรุงได้ตามความเหมาะสม ศูนย์บริการการกีฬา เป็นองค์การที่ไม่แสวงหา

ผลกำไร มีสนามกีฬาที่ตั้งอยู่ในสถานศึกษา มีข้อจำกัดของระเบียบราชการ จึงไม่อาจปฏิบัติงานเชิงรุกได้เหมือนกับองค์กรเอกชน ศูนย์บริการการกีฬาฯ มีสนามกีฬาหลัก 10 สนาม แต่มีบางวันและบางช่วงเวลาไม่เพียงพอในการให้บริการ เนื่องจากการเข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการการกีฬาฯ ของสมาชิกและนักศึกษามา ใช้บริการพร้อมกันจำนวนมากจะมีปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอในบางช่วงเวลา สนามและอุปกรณ์กีฬาบางรายการ มีสภาพที่ไม่พร้อมจะให้บริการ สถานที่จอดรถ จะมีปัญหาบ้าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรยุทธ รัตนกรแก้ว (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดและดำเนินการกิจกรรมกีฬารอบนอกกำลังกาย และกีฬาของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานครและเทศบาล ” พบว่า ศูนย์เยาวชนประสบปัญหาในระดับมาก ในด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนเยาวชนเทศบาล พบว่า ประสบปัญหาในระดับมาก ในด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กระบวนการวงจรการบริหาร

จากผลการวิจัย พบว่า กระบวนการวงจรการบริหาร โดยรวม อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจาก ศูนย์บริการการกีฬาฯ ได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับวงจร การบริหาร ประยุกต์ให้เข้ากับวงจรการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการปฏิบัติ ขั้นตอนการตรวจสอบ และขั้นตอนการดำเนินการให้เหมาะสม แต่ละขั้นตอนมอบหมายให้เป็นหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละฝ่าย ขณะที่ฝ่ายบริหารกำหนดแผนงานและตั้งเป้าหมายสำหรับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ก็ต้องลงมือปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าหมายที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดขึ้น ในขณะที่ผู้ตรวจสอบคอยตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะๆ และรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ หากการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายก็จะได้แก้ไขได้ทันทีโดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในขั้นตอนการวางแผนและแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น (พัชรี อินทร์อำนาจ, 2551) ศูนย์บริการการกีฬาฯ มีการวางแผนปฏิบัติงานแบบปีต่อปี มีการวางแผนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของศูนย์บริการการกีฬาฯ และนโยบายของคณะกรรมการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพราะการวางแผนช่วยให้สามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่างๆ ที่ อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่ง ฮิตติ คุเบะ (2540) กล่าวว่า ในส่วนประกอบทั้งสี่ส่วนของวงจร Deming นั้น การวางแผนเป็นส่วนที่สำคัญที่สุด เพราะการวางแผนจะเป็นส่วนที่ทำให้ ส่วนอื่นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าแผนการไม่เหมาะสมจะมีผลทำให้ส่วนอื่นไร้ประสิทธิภาพตามไปด้วย แต่ถ้ามีการเริ่มต้นวางแผนที่ดี จะทำให้มีการแก้ไขน้อยลง และกิจกรรมจะมีประสิทธิภาพ มากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของสมพงษ์ เกษมสิน (2523) ที่กล่าวถึงความสำคัญของการวางแผนว่า “การวางแผนเป็นหลักการสำคัญขั้นมูลฐานของกระบวนการการบริหาร แผนที่ดีจะช่วยให้การบริหารสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความราบรื่น ” และพัชรี อินทร์อำนาจ (2551) ได้กล่าวถึงความจำเป็นในการวางแผนก็เพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพที่เกิดขึ้นใน

ปัจจุบันเพื่อสภาพที่ดีขึ้น ซึ่งสามารถควบคุมผลที่เกิดในอนาคตได้ด้วยการเริ่มต้นเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ปัจจุบัน ในด้านการตรวจสอบนั้น ศูนย์บริการการกีฬา มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ประเมินผล และตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินบุคลากรของศูนย์บริการการกีฬา ตามหลักเกณฑ์และระเบียบของมหาวิทยาลัย การตรวจสอบและประเมินผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผน ต้องมีการประเมินลักษณะ 2 ประการ คือ มีการปฏิบัติตามแผนหรือไม่ และตัวแผนการเองมีความเหมาะสมหรือไม่ สอดคล้องกับแนวคิดของ วันชัย บุญรอด (อ้างถึงใน คมชนัญญ โวหาร , 2551) กล่าวว่า “การรายงานผลมีทั้งระหว่างปฏิบัติงาน และหลังปฏิบัติงาน ” ศูนย์บริการการกีฬา มีการประชุมสรุป และประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำ การปรับปรุงแผนปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของศูนย์บริการการกีฬา และสอดคล้องกับนโยบายที่ได้จากคณะกรรมการ มหาวิทยาลัยมอบหมาย และทำการสำรวจความพึงใจขององค์กรเอกชนที่เข้ามาใช้บริการบริการ เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการการกีฬา ตรงกับ ข้อเสนอของฮิโตชิ คูเบะ (2540) ที่กล่าวว่า ขณะทำการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผนมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องแยกแยะให้ชัดเจนระหว่างการกำจัดปรากฏการณ์หรืออาการของปัญหาและการกำจัดสาเหตุ การทบทวนแผนการนั้นไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการวางแผนโดยการหาปัจจัยที่ไม่เหมาะสมความจำเป็นของการวางแผน และทำการปฏิบัติการแก้ไขความก้าวหน้าของการปรับปรุงจะเกิดขึ้นได้โดยการกำจัด สาเหตุมิใช่การกำจัดอาการ ควรมีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพเป็นรายปีและมีการทบทวนทุกปีเพื่อให้มั่นใจว่าแผนการดังกล่าวมีความไว้วางใจ และเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พัชรี อินทร์อำนวย (2551) ที่กล่าวว่า การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน จะพิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ 2 กรณีคือ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หากเป็นกรณีแรก ก็ให้นำแนวทาง หรือกระบวนการปฏิบัติ นั้นมาจัดทำให้เป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งอาจหมายถึงสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม หรือทำให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็ได้ แต่ถ้าหากเป็นกรณีที่สอง ซึ่งก็คือผลที่ได้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ เราควรรนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์และพิจารณาว่าควรจะทำดำเนินการอย่างไร

ปัญหากระบวนการวางแผนการ บริหาร โดยรวมไม่พบปัญหาจากข้อมูลแบบสอบถาม แต่จากการสัมภาษณ์พบประเด็นปัญหา ในบางประเด็น คือ มีข้อจำกัดของระเบียบราชการ จึงปฏิบัติตามได้ไม่คล่อง ตัว เนื่องจากต้อง ปฏิบัติงาน ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยเน้นให้บริการกับนักศึกษาและบุคลากรของธรรมศาสตร์ก่อนเป็นหลัก จึงทำให้เป็นอุปสรรคในการวางแผนการ ให้บริการทั่วไปเพื่อหารายได้ และจะมีการ วางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ด้านการจัดวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ก็ต่อเมื่อได้รับงบประมาณจากการ จัดการแข่งขันกีฬาขนาดใหญ่ เช่น ได้รับงบประมาณกีฬาจาก สกอ . ในการจัดการแข่งขันกีฬา

มหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรเชษ นิมกุล (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “สภาพและปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในการให้บริการการออกกำลังกาย ในจังหวัดอ่างทอง ” ในการบริหารจัดการเพื่อขจัดปัญหาต่างๆ อย่างถาวรนั้น ควรใช้กระบวนการวงจรการบริหาร ได้แก่ ต้องมีการวางแผน มีการดำเนินงานตามแผนงาน มีการกำกับติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานอยู่ เสมอ และมีการนำผลการติดตามและตรวจสอบมาปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น จากนั้นก็กลับมาเริ่มต้นวางแผนใหม่ ถ้าดำเนินการตามวงจรนี้จะทำให้การบริหารจัดการมีคุณภาพและสามารถขจัดปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ส่วนประสมทางการตลาด

จากผลการวิจัย พบว่า จากความคิดเห็นของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนประสมทางการตลาดมีความพึงพอใจระดับพอใช้ สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่พบจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารและหัวหน้าแผนกของศูนย์บริการการกีฬา ปัญหาด้านทรัพยากรในการบริหาร ส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านงบประมาณในการบริหารไม่เพียงพอ เนื่องจากไม่มีงบประมาณสนับสนุนจากทางมหาวิทยาลัย บุคลากรไม่เพียงพอต่อจำนวนสนามกีฬา เป็นระบบราชการ จึงไม่อาจปฏิบัติงานเชิงรุกได้และหารายได้เหมือนกับองค์กรเอกชน และสนามไม่เพียงพอในการเข้ามาใช้บริการในบางช่วงเวลา ปัญหาด้านกระบวนการวงจรการบริหาร มีปัญหาเนืองศูนย์บริการการกีฬาด้วยข้อจำกัดของระเบียบราชการ จึงปฏิบัติงานได้ไม่คล่องตัว เนื่องจากต้องปฏิบัติงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยเน้นให้บริการกับนักศึกษาและบุคลากรของธรรมศาสตร์ก่อนเป็นหลัก ย่อมทำให้เป็นอุปสรรคในการวางแผนการให้บริการทั่วไปเพื่อหารายได้ และจะมีการวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการ จัดวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ก็ต่อเมื่อได้รับงบประมาณจากการจัดการแข่งขันกีฬา รายการ ใหญ่ ความคิดเห็นของ สมาชิกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งขัดแย้งกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์สมาชิกศูนย์บริการการกีฬา มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการออกกำลังกาย ด้านราคามีความพึงพอใจในด้านอัตราค่าสมัครสมาชิกและค่าบริการ ด้านสถานที่ที่มีจำนวนเพียงพอด้านส่งเสริมการตลาดสมาชิกมีความพึงพอใจในด้านบริการกีฬาและได้รับข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ อย่างทั่วถึง จากการที่ศูนย์บริการการกีฬา มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการออกกำลังกายที่เหมาะสมดี มาใช้บริการสะดวก การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้การดูแลดี ทั้งในสนามต่างๆ และ สระว่ายน้ำ มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถานที่ออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬาเป็นอย่างดี ค่าสมัครสมาชิกและค่าบริการต่างๆ ของศูนย์บริการการกีฬา ราคาไม่แพง ความคุ้มค่าในการรับบริการ สอดคล้องกับเกอร์สัน (Gerson, 1993) ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าคือ การ ที่สินค้าหรือบริการ

สามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเมื่อเน้นการซื้อ หรือ การใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และบ่อยครั้งขึ้น โดยจะบอกไปยังบุคคลใกล้เคียงต่อไป จำนวนสนาม กีฬา สถานที่ และที่จอดรถในการใช้บริการมีความเพียงพอ มีตู้ล็อกเกอร์สำหรับเก็บรักษาทรัพย์สิน ของสมาชิกขณะมาใช้บริการ สถานที่ออกกำลังกายมีแสงสว่างเพียงพอ และระยะเวลาในการเปิด – ปิดให้บริการมีความเหมาะสมเหมาะสมดี สามารถมาเล่นได้ตั้งแต่ตอนเช้าๆ เกือบทุกสนาม ตรงกับ งานวิจัยของ อุษณีย์ จินตนาประวาสี (2544) พบว่า โครงสร้างร ะบบการบริหารจัดการกีฬา มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงด้านบุคลากร อาคารสถานที่ ตลอดจน วางแผนการจัดการบริหารการกีฬาย่างมีระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมภา สุจินโณ (2546) ที่ พบว่า การจัดการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐในส่วนภาคกลาง ส่วนใหญ่ มีโครงสร้างและการ แบ่งส่วนการบริหารที่ชัดเจน มีวัตถุประสงค์ และนโยบายในการจัดตั้งองค์กรและการดำเนินงานที่ เป็นรูปธรรม มีระบบการวางแผนในการดำเนินงานการจัดองค์กร การจัดบุคลากรที่ก่อให้เกิด ประโยชน์และบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ผู้ใช้จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ศูนย์บริการ การกีฬาฯ มีกิจกรรมทางกีฬาและออกกำลังกายมีความเหมาะสมดี การประชาสัมพันธ์กิจกรรมและ ข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างทั่วถึง จัดป้ายนิเทศเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกาย มีให้เห็นชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของอุษณีย์ จินตนาประวาสี (2544) ที่ว่า การจะพัฒนา กีฬาให้ได้ผลดีควรคำนึงถึงด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการแข่งขัน การแนะนำ การออกกำลังกาย หรือประชาสัมพันธ์ผลการแข่งขัน ประการสำคัญคือสิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก ของศูนย์กีฬาที่มีความเหมาะสมดี ไม่เสียค่าบริการสนามในบางเวลา จัดกิจกรรมของนักศึกษาจะไม่ เสียค่าสนามจะเสียแต่เพียงค่าไฟ และค่าเครื่องปรับอากาศ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ศูนย์บริการการกีฬาทางวิทยาศาสตร์ ศูนย์รังสิต ควรมีการจัดหา เจ้าหน้าที่ เพิ่ม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกสมาชิกสัมพันธ์ ฝ่ายกฎหมาย และเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป เพราะ ยังไม่มีโครงสร้างการบริการสำหรับบุคคลภายนอกอย่างชัดเจน และจะทำให้ การให้บริการจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และในการพัฒนาการบริหารศูนย์บริการการกีฬาทางวิทยาศาสตร์ ศูนย์รังสิต ของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ ควรให้มี แผนงานการพัฒนาบุคลากรและการอบรมให้เกิด ประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ศูนย์บริการการกีฬาทางวิทยาศาสตร์ ศูนย์รังสิต ควรจัดระบบการติดต่อประสานงาน ให้สมาชิกติดต่อได้สะดวกมากขึ้น รวมไปถึงห้องจัดเก็บเอกสารควรมีเพิ่มเพื่อเก็บรวบรวมเอกสารต่างๆ ให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกต่อการใช้สอยและการให้บริการ

3. มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ ควรเพิ่มด้านงบประมาณ เพื่อให้ศูนย์บริการการกีฬาฯ นำงบประมาณไปใช้ในการบริหาร และปรับปรุงสภาพสนามกีฬาให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ และศูนย์บริการการกีฬาฯ ควรเพิ่มการให้บริการที่เฉพาะกลุ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มฐานการตลาดอย่างมั่นคง ในแง่ของการมีงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการเพิ่มขึ้น

4. ศูนย์บริการการกีฬาทางวิทยาศาสตร์ ศูนย์รังสิต ควรจะมีการประชาสัมพันธ์มากกว่าที่เป็นอยู่ และเพิ่มความหลากหลายของสื่อ กระจายทุกบริเวณของมหาวิทยาลัย ควรมีการจัดทำคู่มือในการขอเข้าใช้บริการให้แก่ นักศึกษา บุคลากรและองค์กรอื่นๆ ที่จะเข้ามาใช้บริการ

5. ควรให้ ศูนย์บริการการกีฬาฯ สามารถกำหนดนโยบาย ในด้านการบริหารงานและงบประมาณ รวมทั้งเรื่องสิทธิประโยชน์ โดยเฉพาะการหารายได้ที่ก่อให้เกิดกำไร สำหรับเป็นทุน ในการดำเนินกิจการต่างๆ ได้โดยอิสระ ภายใต้การกำกับของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และควรมีตัวชี้วัดถึงผลการดำเนินการเพื่อเป็นข้อมูลในการประเมิน และเปรียบเทียบจะเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเป็นกรณีศึกษาเฉพาะมหาวิทยาลัยที่มีการจัดตั้งศูนย์กีฬาที่เป็นระบบ เพื่อเป็นแนวทางให้กับมหาวิทยาลัยอื่นในการพัฒนาการบริหารศูนย์กีฬาให้มีประสิทธิภาพ

2. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬาในสถาบันการศึกษาที่เป็นเอกชนด้วย

3. ควรมีการศึกษาวิจัยการทำการตลาด และการประชาสัมพันธ์ และมีการเปรียบเทียบผลดี ผลเสียของการจัดกิจกรรมขึ้นมาเอง กับการให้การสนับสนุนกิจกรรมของหน่วยงานอื่น

4. ควรมีการศึกษากการพัฒนาองค์กรกีฬาในด้านต่างๆ ให้ครอบคลุมแผนพัฒนากีฬาชาติทั้ง 6 ยุทธศาสตร์

5. ในการศึกษาโดยการสัมภาษณ์มักจะมีอุปสรรคโดยเฉพาะ การเข้าไปสัมภาษณ์ผู้บริหาร ต้องมีการเตรียมการในเรื่องวันและเวลาในการสัมภาษณ์ จึงควรมีการติดต่อประสานงานล่วงหน้า เพื่อสามารถเข้าไปเก็บข้อมูลสะดวก และลดปัญหาในการเก็บข้อมูล



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กมล ภูประเสริฐ. การศึกษาแบบการสอน. วารสารวิชาการ. 4 (กรกฎาคม 2544)

กรรณิการ์ จันท์แก้ว. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการและกระบวนการการรับ**

บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ. กรุงเทพมหานคร :

วิทยานิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

กรรณิการ์ ไพธิมู. **ความต้องการใช้สถานบริการการออกกำลังกายของประชาชนในอำเภอ**

เมืองเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.

การกีฬาแห่งประเทศไทย. **ร่างแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2550-2554)**

กรุงเทพมหานคร : นิเวศมิตรการพิมพ์, 2549.

การกีฬาแห่งประเทศไทย. **วารสารการกีฬาแห่งประเทศไทย.** กรุงเทพมหานคร : นิเวศมิตรการ

พิมพ์, 2550.

การกีฬาแห่งประเทศไทย. **แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับที่ 4 (พ.ศ.2550-2554).**

กรุงเทพมหานคร : นิเวศมิตรการพิมพ์, 2550.

ไกรสร แก้วกล้า. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการไปรษณีย์ ศึกษาเฉพาะกรณี**

อำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,

2540.

เกศินี กลั่นบุญศรี. **ความคาดหวังของผู้รับบริการรักษาพยาบาล ต่อการบริการของโรงพยาบาล**

เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : มปป, 2540.

คมชนัญ ไชยบุญ. **การศึกษารับบริการการกีฬาในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.** วิทยานิพนธ์

ปริญญาโทบริหารศาสตร, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

จรินทร์ ธาณรัตน์. **กีฬาเพื่อมวลชน. วารสารสุขศึกษา พลศึกษาและสันตนาการ. 7 (เมษายน**

2524) : 105-111.

จิตตินันท์ เตชะคุป. **เจตคติและ ความพึงพอใจในการบริการ.** เอกสารประกอบการสอน.

นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. **การบริหารการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร.** กรุงเทพมหานคร :

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจร. **วารสารแนวทางการให้บริการเชิงรุก กรมการปกครอง**. 8 (กรกฎาคม 2536) : 7.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. **การตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.
- ไชยยัณห์ ชาญปรีชารัตน์. **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเทคโนโลยีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- ณัฐวาน ศวิตชาติ. **ความพึงพอใจของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์มหาสารคาม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- दनัย เทียมพุดม. **นวัตกรรมบริการลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ โอ เอ็น จี, 2547.
- เด่นศักดิ์ อิงอาจ. **การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย เรื่องคำควบกล้ำ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2547.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. **ระบบราชการไทยกับการพัฒนาชนบท. วารสารวิวัฒนาการปัญหาและทิศทางสู่ออนาคต สุขุทัยธรรมมาธิราช**. 6(2) (พฤษภาคม – สิงหาคม 2536)
- ธนะสิทธิ์ ราชสิงห์. **การศึกษาการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- ธงชัย สันติวงษ์. **หลักการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2535.
- ธงชัย สันติวงษ์. **หลักการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2543.
- ธงชัย สันติวงษ์. **องค์การและการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2539.
- ธงชัย สันติวงษ์. **องค์การและการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2543.
- ธีรยุทธ รัตนกรแก้ว. **การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดและดำเนินการกิจกรรมกีฬารอกกกำลังกาย และกีฬาของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานครและเทศบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาพลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุล. **หลักการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, 2534.
- นิพนธ์ กินาวงศ์. **หลักเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนและการนิเทศการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิมพ์เนศ, 2544

- นิรมล กิติกุล. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- นิรุจ อักษรพิมพ์. **สภาพและความต้องการในการออกกำลังกายของสมาชิกศูนย์นันทนาการชุมชน กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2545**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- ประฤดา สุริยันต์ และคณะ. **ความต้องการรับบริการทางด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรและนักศึกษาในมหาวิทยาลัยวิทมนาเขตสาธา. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา**, 2547.
- ประนอม วรวุฒิ. **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมสถาบัน**. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- ประภาพรรณ จุมพลเดชาพันธ์. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดนิทรรศการที่มีต่อศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.
- ประยูร กาญจนดุล. **คำอธิบายกฎหมายการปกครอง**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.
- ปรางทิพย์ ยุวานนท์. **การจัดการกีฬา**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด, 2552.
- ปรัชญา เวสารัชช. **องค์กรกับลูกจ้าง**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- ฝ่ายวางแผนพัฒนาและเทคโนโลยี. **ประวัติความเป็นมามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และวิทยาเขตต่างๆ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551.
- พรรคดี ตระกูลชิวพานิตต์. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.
- พชร แก้วกาหลง. **ผลการใช้บทเรียนสำเร็จรูป เรื่องอาหารและสารอาหาร กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ ของชั้นประถมศึกษาปีที่ 4**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- พัชรี อินทร์อำนาจ, **วงจร PDCA คืออะไร [Online]**. 2551. แหล่งที่มา http://eduserv.ku.ac.th/km/index.php?option=com_content&task=view&id=137&Itemid=68 [2552, 8 สิงหาคม]

เพชรรัตน์ หิรัญชาติ. **ความต้องการการจั้ดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพ และสมรรถภาพทางกายของบุคลากรในหน่วยงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร.**

วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, ภาควิชาพลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2529.

มณีวรรณ ต้นไทย. **พฤติกรรมกาารให้บริการของเจ้าหน้าที่ กองควบคุมยา สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ.**

วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

ยิ่งศักดิ์ เผ่าอินทร์จันทร์. **ความต้องการการออกกำลังกายของสมาชิกศูนย์เยาวชนของ**

กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543.

ยุคฉัตร เขตอุพงษ์. **ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของสถานีน้ำมันบางจาก :**

กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดทรัพย์มั่นคงบริการ จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2544.

ยุวดี สิทธิพิทักษ์วงศ์. **ปัญหาของลูกค้าต่อการให้บริการของ ธนาคารออมสิน สาขาวงเวียนใหญ่.** วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.

ระพีพันธ์ โพธิ์ศรี. (2549). **การสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือสำหรับการวิจัย.** วิทยานิพนธ์

ปริญญาามหาบัณฑิต, คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2526.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :

อักษรเจริญทัศน์, 2538.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.** กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์, 2546.

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ชำนิประศาสน์. **ระเบียบวิธีวิจัย.** กรุงเทพฯ :

สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545.

วราพรรณ สันทัสนะโชค. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย**

จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

วิทยา ด่านอำรงกุล. **การตลาดเพื่อการแข่งขัน.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

2536.

วิรัช สงวนวงศ์งาน. **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น

อินไชน่า, 2546.

- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. **การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร, 2545.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. **การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ และ หน่วยงานของรัฐ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2548.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. **คุณภาพในระบบบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทดวงกลม จำกัด, 2538.
- ศิริชัย แสงทองพิทักษ์. **พฤติกรรมและการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามกอล์ฟคันทีรี คลับ จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, 2541.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. **องค์กรและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร ไดมอนด์ อิน บิสซิเนส เวิร์ล, 2545.
- ศุภย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์. **ข้อมูลและประวัติศูนย์บริการการกีฬา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551. (เอกสารโรเนียว)
- สมบุญ ชัดติยะสูงศักดิ์. **การบริการของโรงพยาบาล ตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาด บริการ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- สมพงษ์ เกษมสิน. **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2523.
- สมยศ นาวิการ. **ทฤษฎีองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, 2526.
- สมคิด บางโม. **องค์กรและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : วิทย์พัฒน์, 2545.
- สมศักดิ์ คงเที่ยงและอัญชลี โพธิ์ทอง. **เอกสารการบรรยายกระบวนวิชา EA 733 การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.
- สมชาติ กิจยรรยง. **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ**. กรุงเทพมหานคร : เดช-อเนกการพิมพ์, 2536.
- สมโชค กาญจนโรจน์. **การสนับสนุนเชิงธุรกิจในการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ ครั้งที่ 13**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการโฆษณา ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

- สรานี เตมียะเวส. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้น้ำต่อการให้บริการของบริษัทประปา บางประกง จำกัด.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.
- สาโรช ไชยสมบัติ. **หลักแสดงความสัมพันธ์และความพึงพอใจของลูกค้า.** กรุงเทพมหานคร : มปป, 2543.
- สายันต์ ภูภาค. **ความต้องการในการใช้บริการการออกกำลังกายของผู้มาใช้ศูนย์ฝึกกีฬาแห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2538.
- สายบัว นุ่นจันทร์. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการให้บริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด : ศึกษากรณีจังหวัดอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- สุกิจ บัณฑิตศักดิ์. **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัด เพชรบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.
- สุรเชษ นิมกุล. **สภาพและปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในการให้บริการการออกกำลังกาย ในจังหวัดอ่างทอง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเมืองกาฬสินธุ์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. **การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- สุปัญญา ไชยชาญ. **พจนานุกรมศัพท์การตลาด อังกฤษ – ไทย.** กรุงเทพมหานคร : พี เอ ลีฟวิ่ง, 2542.
- สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ การให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต.** กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. **คู่มือการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอ เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาศึกษาธิการอำเภอทั่วประเทศ.** กรุงเทพมหานคร : กระทรวงศึกษาธิการ, 2533.

สำนักงานนิสิตสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . **คู่มือการจัดกิจกรรมนิสิต**. กรุงเทพมหานคร : 2547.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). **แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด, 2543.

สำเนาวิชาจรศิลป์. **มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา 2 : การพัฒนานักศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2542.

อรุณ รัทธธรรม. **“หน่วยที่ 2 ทฤษฎีองค์การ” ในประมวลสาระวิชาชุดทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2536.

อาพัทธ์ เตียวตระกูล .**การวิเคราะห์สัมฤทธิ์ผลของการบริหารองค์การกีฬาของมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชน ในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2548.

อุษณีย์ จินตนาประวาลี. **การบริหารการกีฬาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, ภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะกรรมการบัณฑิตสถาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

อำภา สุจิณโณ. **การจัดการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐ**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทางการกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล, 2544.

ฮิโตชิ คูเบะ. **Management By Quality**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2540.

ภาษาอังกฤษ

Allport, G. **Handbook of Social Psychology**. Worcester Clark University, 1953.

Best, John W. **Research in Education**. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hill, 1963.

Campbell, Neil. A. **Biology**. 3rd California : The Benjamin Cummings Publishing, 1976.

Cheng, C.F. **Competency Assessment in Sport Management for the Republic of China (Taiwan)**. Dissertation Abstracts Management , 1993.

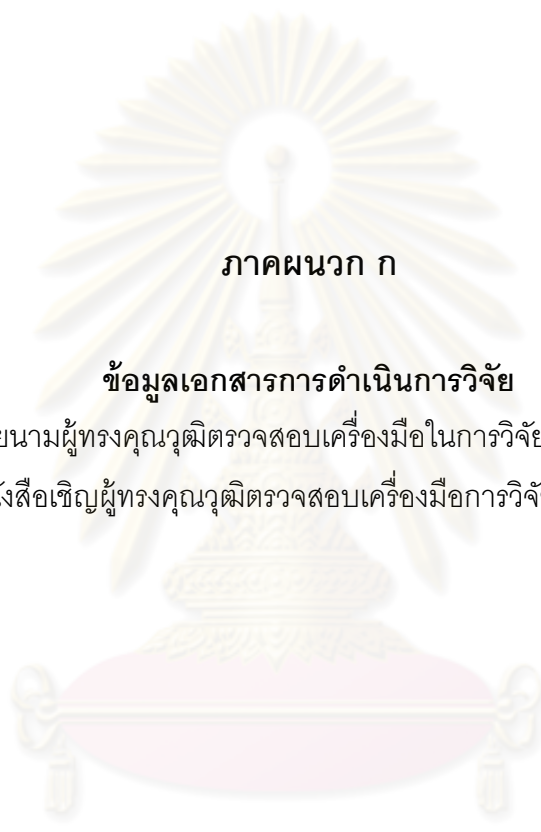
Fitzgerald, Michael R. and Robert, F. Durant. **Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest**. Public Administration Review. 21(48) November – December : 1980.

- Gallardo, Guerrero, Leonor. **Analysis of the Municipal Sports Services in Castilla-La Mancha : Economics and Management Indicators.** Dissertation Abstracts International, 2001.
- Gerson F.R. **Measuring Customer satisfaction.** Crisp Publications, 1993.
- Good, C.V. **Dictionary of education.** (3rd), New York : McGraw-Hill, 1977.
- Gronroos, C. **Services management and marketing.** New York : McGraw-Hill, 1990.
- Haimann, T., and Scott, W. G. **Management in Modern Organization.** Boston, Houghton Mifflin, 1970.
- Holbrook, J.E. **Current Problems and Trends in Facility Planning for Health, Physical Education, Recreation and Athletics at Colleges and University.** Dissertation Abstracts International, 1993.
- Longenecker, J. G., and Prigle, C. D. **Management.** Ohio: Merrill, 1981.
- Milet, J.D. **Management in the Public Service.** New York : McGraw – Hill, 1954.
- Morse, N.C. **Satisfaction in the White Collar job.** Michigan : University of Michigan, 1958.
- Price, Ma and Mueller, C.W. **Hand Book of Organization Measurement.** Messasusette : Pitman, 1986.
- Shelly, Maynard W. **Respornding to Socail Change.** Pensilvania : Dowden Hutchiaon press, 1975.
- Thibault, L. **Strategy in Nonprofit Sport Organizations.** Proquest Dissertation Abstracts. Canada : University of Alberty, 1993.
- Wallestein, Harry. **A Dictionary of Psychology.** Maryland : Penquin Books, 1971.
- Weber, M. **The Protestant Ethic and the spirit of capitalism.** New York : Charles Scribner's Sons, 1966.
- Yamane, T. **Statistics : An introductory analysis.** 2 nd ed. New York : Harper & Row, 1970.
- Zeithaml,V.,A., and Bitner,M.,J. **Services marketing.** New York : McGraw-Hill, 2000.



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

ข้อมูลเอกสารการดำเนินการวิจัย

1. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย
2. หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

รองศาสตราจารย์ ดร.รัชนี ขวัญบุญจัน	อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ชัชชัย โกมารทัต	อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.พนัธวีรา ขวัญบุญจันท์	คณบดีคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พราม อินพรม	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล
นายสมยศ อิศวโพสพ	หัวหน้าแผนกงานพัฒนาธุรกิจและมวลชน สัมพันธ์ ศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์ รังสิต

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทร. ๘๑๐๔๐
 ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔(วช)/ว.๖๐๘' วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๒
 เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.รัชนี ขวัญบุญจัน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ฉบับย่อ
 ๒. แบบสอบถามสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬาสหรัชมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

ด้วย นายภักดิ์วัฒน์ เชิดพุทธ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการกีฬา สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬาสหรัชมศาสตร์ ศูนย์รังสิต” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในกรณีนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย
 จักเป็นพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชิต คณึงสุขเกษม)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทร. ๘๑๐๔๐
 ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔(วช)/ว.๖๐๙ วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๒
 เรื่อง ขอรเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ชัชชัย โกมารทัต

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ฉบับย่อ
 ๒. แบบสอบถามสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬาสหรัวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

ด้วย นายภักดิ์วัฒน์ เชิดพุทธ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการกีฬา สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬาสหรัวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย
 จักเป็นพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คณึงสุขเกษม)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

ศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬา
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๕๗๖



สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ เขตปทุมวัน
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.พันธวิภา ขวัญบูรณาจันทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ฉบับย่อ
๒. แบบสอบถามสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

ด้วย นายภักดิ์วัฒน์ เชิดพุทธ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการจัดการกีฬา สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ใ้รขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย
จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คณิงสุขเกษม)

คณบดี

หน่วยหลักสูตรการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ฝ่ายวิชาการและวิจัย

โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐



ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๙ ๕๕๗

สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ เขตปทุมวัน
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

๒๕

พฤศจิกายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พราหม อินพรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ฉบับย่อ

๒. แบบสอบถามสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

ด้วย นายภักวิวัฒน์ เชิดพุทธ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการกีฬา สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในการนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชิต คณิงสุขเกษม)

คณบดี

หน่วยหลักสูตรการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ฝ่ายวิชาการและวิจัย

โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๙๕๗๖



สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ เขตปทุมวัน
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายสมยศ อัครโพสพ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ฉบับย่อ

๒. แบบสอบถามสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

ด้วย นายภักดิ์วัฒน์ เชิดพุทธ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการกีฬา สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในกรณีนี้ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย
จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คณิงสุขเกษม)

คณบดี

หน่วยหลักสูตรการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ฝ่ายวิชาการและวิจัย
โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐



ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยมี 2 ชุด ดังนี้

1. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ชุด

1.1 แบบสอบถามชุดที่ 1 เจ้าหน้าที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มี 3 ตอน

1.2 แบบสอบถามชุดที่ 2 สมาชิกเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มี 2 ตอน

2. แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ชุด

2.1 แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 ผู้บริหารและหัวหน้าแผนก เป็นผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มี

3 ตอน

2.2 แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 สมาชิกฯ เป็นผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มี 2 ตอน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม ชุดที่ 1.1
สำหรับการวิจัย เรื่องสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์
ศูนย์รังสิต
(เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการกีฬาฯ)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อแบบสอบถาม เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการ การกีฬา สำหรับการวิจัย เรื่องสภาพการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์และปรับปรุง การบริหารจัดการ ศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ต่อไป

2. ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

3. ความคิดเห็นของท่านและข้อเท็จจริงที่ได้จากการสอบถามนี้ จะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ และมีความสำคัญอย่างยิ่งในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลของท่านให้เป็นความลับที่สุด และจะใช้ประโยชน์เฉพาะการวิจัยนี้เท่านั้น

4. ขอความกรุณาให้ท่านพิจารณาว่า แบบสอบถามฉบับนี้ ว่ามีความเหมาะสมในด้านต่างๆ ตามที่กำหนดให้หรือไม่ แล้วเขียนผลการพิจารณาของท่าน โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง “คะแนนการพิจารณา” ตามความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

4	คะแนน หมายถึง	มีความเหมาะสมอยู่ในระดับ	ดีมาก
3	คะแนน หมายถึง	มีความเหมาะสมอยู่ในระดับ	ดี
2	คะแนน หมายถึง	มีความเหมาะสมอยู่ในระดับ	พอใช้
1	คะแนน หมายถึง	มีความเหมาะสมอยู่ในระดับ	ควรปรับปรุง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม
สำหรับการวิจัย เรื่องสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์
ศูนย์รังสิต
(เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการกีฬาฯ)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 31 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

3. ปริญญาโท

4. ปริญญาเอก

4. ปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งใดของศูนย์กีฬา

1. หัวหน้าแผนก

2. เจ้าหน้าที่

5. ระยะเวลาในการทำงานในศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

1. น้อยกว่า 1 ปี

2. ระยะ 1 – 3 ปี

3. ระยะ 3 – 6 ปี

4. มากกว่า 6 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหารศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์
ศูนย์รังสิต

การบริหารศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต	ระดับความเหมาะสมเกี่ยวกับ การบริหารศูนย์บริการการกีฬา			
	4	3	2	1
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1. ด้านบุคลากร				
1.1 ผู้ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนเหมาะสมกับภาระงาน ที่ได้รับมอบหมาย				
1.2 ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในงาน ที่ได้รับมอบหมาย				
1.3 ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบและกระตือรือร้น ในการทำงาน				
1.4 ผู้ปฏิบัติงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน				
1.5 ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน				
2. ด้านการเงิน และงบประมาณ				
2.1 มีงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยอย่างเพียงพอ และเหมาะสม				
2.2 มีองค์กร หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชน สนับสนุน งบประมาณ				
2.3 งบประมาณที่ได้รับมีความเพียงพอต่อการดำเนินงาน				
2.4 มีงบประมาณสำรองในการดำเนินงาน				
2.5 มีการจัดทำงบประมาณในการปฏิบัติงานของฝ่ายไว้ ล่วงหน้า				

การบริหารศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต	ระดับความเหมาะสมเกี่ยวกับ การบริหารศูนย์บริการการกีฬา			
	4	3	2	1
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
3. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีการจัดสถานที่ทำงานในแต่ละฝ่ายอย่างเป็นระบบ				
3.2 มีสำนักงาน และห้องประชุมติดต่อประสานงาน อย่างเป็นระบบ				
3.3 มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการใช้งาน				
3.4 มีการจัดเก็บเอกสารและวัสดุอุปกรณ์ของใช้สำนักงาน อย่างเป็นระบบ				
3.5 มีสนามกีฬาในร่ม และกลางแจ้งเพื่อให้บริการต่อ บุคลากร และนักศึกษาอย่างเพียงพอ				
3.6 สนามและอุปกรณ์กีฬาอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน				
3.7 มีการจัดอุปกรณ์กีฬา และเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ตู้ล็อกเกอร์ ตู้น้ำดื่ม เป็นต้น เพียงพอกับความ ต้องการของผู้มาใช้บริการ				
3.8 มีการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ทางกีฬาอย่างเป็นระเบียบ เรียบร้อย				
3.9 มีสถานที่จอดรถบริเวณใกล้เคียงสนามกีฬา เพียงพอ กับความต้องการของผู้มาใช้บริการ				
4. ด้านการจัดการ				
4.1 ผู้มีหน้าที่ในบริหารจัดการมีประสบการณ์ และความ ชำนาญ				
4.2 การให้ความร่วมมือในการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ ในองค์กร				

การบริหารศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต	ระดับความเหมาะสมเกี่ยวกับ การบริหารศูนย์บริการการกีฬา			
	4	3	2	1
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
4.3 มีการจัดให้บริการในสนามกีฬาต่างๆ อย่างเป็นระบบ				
4.4 มีการจัดให้บริการยืม / เช่าอุปกรณ์กีฬาต่างๆ อย่างเป็นระบบ				
4.5 มีการจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร				
4.6 มีการกำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อให้งาน เป็นไป ตามแผนงานและโครงการที่กำหนดไว้				
4.7 มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพต่างๆ ที่มี บริการในมหาวิทยาลัย				
4.8 มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการแข่งขันกีฬาภายใน มหาวิทยาลัย				
4.9 มีการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทาง ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไป				
4.10 มีการสนับสนุนให้มีผลงานวิจัยทางการบริหารจัดการ กีฬา				

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับกระบวนการวางแผนการบริหารศูนย์กีฬา

กระบวนการวางแผนการบริหารศูนย์บริการการกีฬา	ระดับความเหมาะสมเกี่ยวกับ กระบวนการวางแผนการบริหาร ศูนย์บริการการกีฬา			
	4	3	2	1
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1. ด้านการวางแผน				
1.1 แผนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และนโยบายของมหาวิทยาลัย				
1.2 มีการกำหนดแผนงานในระยะสั้น และระยะยาวไว้ อย่างเหมาะสม				
1.3 ในการวางแผนการปฏิบัติงานมีการศึกษาความพร้อม ด้านทรัพยากรที่ต้องใช้ เช่น บุคลากร เงินงบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์ต่างๆ				
1.4 มีการปฏิบัติงานตามแผนงาน โดยมีการจัดลำดับ ความสำคัญของงาน				
1.5 บุคลากรของศูนย์กีฬามีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน				
2 ด้านการปฏิบัติ				
2.1 มีการปฏิบัติงานตามแผนและวัตถุประสงค์ขององค์กรและ นโยบายของมหาวิทยาลัย				
2.2 มีการปฏิบัติงานเรียงลำดับตามความสำคัญ				
2.3 มีการให้บริการด้านกีฬาแก่สมาชิกของศูนย์บริการการกีฬา ๆ				
2.4 มีการแบ่งภาระงานอย่างเหมาะสม				
2.5 มีการให้บริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพแก่ สมาชิกของศูนย์บริการการกีฬา และประชาชนทั่วไป				
2.6 มีการจัดกิจกรรมเผยแพร่กีฬา และศิลปวัฒนธรรม ให้แก่ เยาวชนและประชาชนทั่วไป				
2.7 ให้บริการเพื่อประโยชน์ด้านการเรียน การสอน และการ วิจัยของมหาวิทยาลัย				

กระบวนการวงจรการบริหารศูนย์บริการการกีฬาฯ	ระดับความเหมาะสมเกี่ยวกับ กระบวนการวงจรการบริหาร ศูนย์บริการการกีฬาฯ			
	4	3	2	1
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
3. ด้านการตรวจสอบ				
3.1 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนและวัตถุประสงค์ขององค์กรและนโยบายของมหาวิทยาลัย				
3.2 มีการประเมินผลในการให้บริการด้านกีฬาแก่สมาชิกของศูนย์บริการการกีฬาฯ				
3.3 มีการกำหนดขั้นตอน และกับกำดูแลการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม				
3.4 มีการติดตามความคืบหน้าของงานเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่างานได้รับการปฏิบัติไปเพียงไร และเกิดปัญหาที่รอการแก้ไขอยู่				
3.5 มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน				
3.6 มีการตรวจสอบการปฏิบัติด้านการเงินและงบประมาณ				
4. การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน				
4.1 มีการวางแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานที่บกพร่องและนำมาพัฒนาปรับเปลี่ยนแนวคิดและการสร้างสรรค์แบบใหม่				
4.2 มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
4.3 มีการวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานการเงินและงบประมาณ				
4.4 มีการวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานการจัดวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ				
4.5 มีการปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีข้อบกพร่องอย่างสม่ำเสมอ และตลอดเวลา				
4.6 มีการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับยุคสมัย				

แบบสอบถาม ชุดที่ 1.2
สำหรับการวิจัย เรื่องสภาพการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต
(สมาชิกศูนย์บริการการกีฬา)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามสมาชิกศูนย์บริการการกีฬา สำหรับการวิจัย เรื่องสภาพการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปทำการ วิเคราะห์และปรับปรุง การบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ต่อไป

2. ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และกรุณาตอบ ให้ครบทุกข้อ

3. ความคิดเห็นของท่าน และข้อเท็จจริงที่ได้จากการสอบถามฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่มี ประโยชน์ และมีความสำคัญอย่างยิ่งในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลของท่านให้เป็นความลับ ที่สุด และจะใช้ประโยชน์เฉพาะการวิจัยนี้เท่านั้น

4. ขอความกรุณาให้ท่านพิจารณาว่า แบบสอบถามฉบับนี้ มีความเหมาะสมในด้านต่างๆ ตามที่ กำหนดให้หรือไม่ แล้วเขียนผลการพิจารณาของท่าน โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง “คะแนนการ พิจารณา” ตามความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

4	คะแนน หมายถึง	มีความเหมาะสมอยู่ในระดับ	ดีมาก
3	คะแนน หมายถึง	มีความเหมาะสมอยู่ในระดับ	ดี
2	คะแนน หมายถึง	มีความเหมาะสมอยู่ในระดับ	พอใช้
1	คะแนน หมายถึง	มีความเหมาะสมอยู่ในระดับ	ควรปรับปรุง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม
สำหรับการวิจัย เรื่องสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬาสหรัชมศาสตร
ศูนย์รังสิต
(สมาชิกศูนย์บริการการกีฬา)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- 7- 16 ปี 17 – 26 ปี
 27 -36 ปี 37 – 46 ปี
 47 -56 ปี 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก

4. ท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,001 บาท 2. 10,001 – 30,000 บาท
 3. 30,001 – 50,000 บาท 4. 50,001 บาทขึ้นไป

5. สถานภาพของการเป็นสมาชิก

1. สมาชิกประเภท ก. นักศึกษาธรรมศาสตร์ ปริญญาตรี
 2. สมาชิกประเภท ข. บุคลากร/ครอบครัวบุคลากร/นักศึกษาป.โท – เอก มธ.
 3. สมาชิกประเภท ค. ศิษย์เก่า มธ./บุคลากรสังกัดโรงเรียน/ สวทช./ AIT
 4. สมาชิกประเภท ง. ประชาชนทั่วไป
 5. สมาชิกประเภท จ. หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน

6. ท่านเข้ามาใช้บริการศูนย์บริการการกีฬา ในวันใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. วันจันทร์ – วันศุกร์ 2. วันเสาร์และวันอาทิตย์

7. เวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการการกีฬา

1. เวลา 8.00 – 10.00 น.
 2. เวลา 16.00 – 18.00 น.
 3. เวลา 18.01 – 21.00 น.

8. สนามกีฬาที่ท่านออกกำลังกายเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. สนามกีฬาหลัก | <input type="checkbox"/> 2. สนามกีฬารอง |
| <input type="checkbox"/> 3. สนามเอเชียนเกมส์ปาร์ค | <input type="checkbox"/> 4. อาคารยิมเนเซียม 4 |
| <input type="checkbox"/> 5. อาคารยิมเนเซียม 5 | <input type="checkbox"/> 6. อาคารยิมเนเซียม 6 |
| <input type="checkbox"/> 7. อาคารยิมเนเซียม 7 | <input type="checkbox"/> 8. สนามเทนนิส |
| <input type="checkbox"/> 9. ศูนย์กีฬาทางน้ำ | <input type="checkbox"/> 10. ห้องเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย |
| <input type="checkbox"/> 11. อื่นๆ..... | |



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการของศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์
ศูนย์รังสิต ให้แก่สมาชิก

การบริการของศูนย์บริการการกีฬา	ความพึงพอใจของสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬา			
	4	3	2	1
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านผลิตภัณฑ์				
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม				
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถทางด้านกีฬา				
3. มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถานที่ออกกำลังกาย และอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสม				
4. การให้บริการเช่ายืมอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสม				
5. การให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกสำหรับ การออกกำลังกายมีความเหมาะสม				
6. การให้บริการร้านอาหาร และเครื่องดื่มบริเวณใกล้เคียง สถานที่ออกกำลังกายเหมาะสม				
7. การรับสมัครสมาชิกในประเภทต่างๆมีความเหมาะสม				
ด้านด้านราคา				
1. อัตราค่าสมัครสมาชิกและค่าบริการต่างๆของศูนย์บริการ การกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีความเหมาะสม				
2. อัตราค่าอาหารและเครื่องดื่ม บริเวณศูนย์บริการการกีฬา รวมศาสตร์ ศูนย์รังสิตอยู่ในระดับ				
3. ความคุ้มค่าในการรับบริการศูนย์บริการการกีฬา รวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต อยู่ในระดับ				
4. อัตราค่าบริการเช่ายืมอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสม				
5. การจัดจำหน่ายอุปกรณ์กีฬาประเภทต่างๆ ของศูนย์บริการ การกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีความเหมาะสม				

การบริการของศูนย์บริการการกีฬา	ความพึงพอใจของสมาชิก ศูนย์บริการการกีฬา			
	4	3	2	1
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านสถานที่				
1. จำนวนสนามกีฬา และสถานที่ในการใช้บริการมีความเพียงพออยู่ในระดับ				
2. สถานที่จอดรถเพียงพอ				
3. สถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินของสมาชิกขณะมาใช้บริการมีความปลอดภัย				
4. ห้องอาบน้ำ สุขและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายถูกสุขลักษณะมีให้บริการเพียงพอ				
5. สถานที่ออกกำลังกายมีแสงสว่างเหมาะสม				
6. อาคารสถานที่และสนามกีฬามีความสะอาด				
7. ระยะเวลาในการเปิด – ปิดให้บริการมีความเหมาะสม				
ด้านการส่งเสริมการตลาด				
1. ศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิตมีกิจกรรมทางกีฬาและออกกำลังกายมีความเหมาะสม				
2. จัดทำป้ายประกาศ ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติการใช้บริการของศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิตชัดเจน				
3. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารให้กับสมาชิกของศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิตได้รับทราบอย่างทั่วถึง				
4. จัดป้ายนิเทศเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายทันสมัย				
5. สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกของศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต อยู่ในระดับ				

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2.1

สำหรับการวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬา
 ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต
 (ผู้บริหารและหัวหน้าแผนก)

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการศึกษาการวิจัยปัญหาการบริหารศูนย์บริการการกีฬา
 ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์และปรับปรุง การบริหารศูนย์บริการการ
 กีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ต่อไป

2. ผู้ให้สัมภาษณ์ คือ ผู้บริหาร และหัวหน้าแผนก ศูนย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์
 ศูนย์รังสิต

3. ความคิดเห็นของท่านและข้อเท็จจริงที่ได้จากการสัมภาษณ์นี้ จะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์
 และมีความสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลของท่านให้เป็นความลับที่สุด
 และจะใช้ประโยชน์เฉพาะการวิจัยนี้เท่านั้น

4. ในฐานะที่ท่านเป็นบุคลากรที่สำคัญในการบริหารของศูนย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์
 ศูนย์รังสิต และเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญในการวิจัย จึงขอความกรุณาท่านได้ให้ข้อเท็จจริงที่
 เกิดขึ้น ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จะไม่ส่งผลกระทบต่อทุกทั้งสิ้น จะเป็นการสะท้อนสภาพความจริง
 ที่ใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเท่านั้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ..... นามสกุล.....

2. เพศ

() ชาย

() หญิง

3. อายุ

() ต่ำกว่า 30 ปี

() 31 – 40 ปี

() 41 – 50 ปี

() 50 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

() 3. ปริญญาโท

() 4. ปริญญาเอก

5. ปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งใดของศูนย์บริการการกีฬา

() 1. ผู้บริหาร ตำแหน่ง.....

() 2. หัวหน้าแผนก แผนก.....

6. ระยะเวลาในการทำงานในศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

() 1. น้อยกว่า 1 ปี

() 2. 1 – 3 ปี

() 3. 3 – 6 ปี

() 4. มากกว่า 6 ปี

7. วันที่.....เดือน..... พ.ศ. เวลา..... น.

8. สถานที่ในการสัมภาษณ์.....

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับการบริหารศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

การบริหารบุคลากร

1. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีเพียงพอต่อปฏิบัติงานหรือไม่ และเพิ่มตำแหน่ง ไต่บ้าง เพราะเหตุใด
2. วุฒิการศึกษาหรือประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีความสำคัญต่อการบริหารงาน หรือไม่ อย่างไร
3. มีเกณฑ์และขั้นตอนในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ อย่างไร
4. เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการการกีฬา มีความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญในงานที่ตนเองรับผิดชอบเพียงพอหรือไม่ และท่านคิดว่าจะดำเนินการอย่างไร
5. เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการการกีฬา มีความมุ่งมั่น และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือไม่
6. ท่านคิดว่าสวัสดิการมีความสำคัญหรือไม่ อย่างไร และศูนย์บริการการกีฬาของท่านมีสวัสดิการของเจ้าหน้าที่หรือไม่ ถ้ามี มีด้านอะไรบ้าง และควรเพิ่มด้านใดบ้าง
7. ท่านพบปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์บริการการกีฬา ด้านใดบ้าง อย่างไร (เช่น การบริการ คุณธรรม จริยธรรม)

การบริหารการเงินและงบประมาณ

1. งบประมาณที่ได้รับมาของศูนย์บริการการกีฬา เพียงพอต่อการบริหารงานหรือไม่ และมาจากส่วนใดบ้าง (ค่าสมัครสมาชิก, การใช้บริการศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต, ค่าอุปกรณ์กีฬาต่างๆ การจัดกิจกรรม และอื่นๆ)
2. ค่าใช้จ่ายของศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตในด้านหลักมีอะไรบ้าง และเป็นจำนวนเท่าใด

- เงินเดือนเจ้าหน้าที่ - ทำงานล่วงเวลา
- สาธารณูปโภค - วัสดุ ครุภัณฑ์
- ค่าบำรุง

3. ท่านพบปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณของศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตใน ด้านใดบ้าง อย่างไร

4. งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากส่วนอื่น เช่น งบประมาณแผ่นดิน เงินสนับสนุนจากทางมหาวิทยาลัย

การบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ศูนย์บริการการกีฬา มีระบบในการจัดสถานที่ทำงานในแต่ละฝ่าย หรือไม่ อย่างไร
2. ศูนย์บริการการกีฬา มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอหรือไม่ และมีการจัดเก็บเอกสาร และวัสดุ

อุปกรณ์ของใช้สำนักงานอย่างเป็นระบบหรือไม่ อย่างไร

3. มีสนามกีฬาทั้งหมดกี่สนาม อยู่ที่ใดบ้าง ให้บริการเพียงพอหรือไม่อย่างไร
4. สนามกีฬาและอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานหรือไม่ (เช่น พื้นสนาม, ระบบระบายน้ำ, ระบบไฟส่องสว่าง, การดูแลรักษาสภาพสนาม)
5. มีสนามกีฬา และอุปกรณ์กีฬาที่ได้มาตรฐานสากลหรือไม่ อย่างไร
6. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกและเจ้าหน้าที่ เพียงพอหรือไม่ อย่างไร (เช่น ห้องน้ำ ห้องล็อกเกอร์ ตู้น้ำดื่ม และห้องปฐมพยาบาล)
7. มีร้านอาหาร หรือเครื่องดื่มสำหรับผู้มาใช้บริการทั้งหมดเท่าใด ร้านค้าเป็นลักษณะใด เพียงพอหรือไม่ ต้องการร้านแบบใดเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร
8. มีสถานที่จอดรถบริเวณใกล้เคียงสนามกีฬาอย่างเพียงพอ และปลอดภัย กับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่
9. ท่านพบปัญหาเกี่ยวกับ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ของศูนย์บริการการกีฬาในด้านใดบ้าง อย่างไร

การบริหารจัดการ

1. ผู้ที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการในองค์กร มีประสบการณ์และความชำนาญหรือไม่ อย่างไร
2. มีการกำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเป็นไปตามแผนงาน และโครงการที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร
3. มีระบบการจัดการให้บริการสนามกีฬา บริการยืม/เช่าอุปกรณ์กีฬาต่างๆ หรือไม่ อย่างไร
4. มีการจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรหรือไม่ อย่างไร
5. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆที่องค์กรจัดขึ้นหรือไม่ อย่างไร
6. มีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไปหรือไม่อย่างไร
7. ท่านพบปัญหาของการบริหารจัดการของศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิตในด้านใดบ้าง อย่างไร

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับกระบวนการวงจรการบริหารศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต

ด้านการวางแผน

1. ศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิตมีการวางแผนปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร

2. ศูนย์บริการการกีฬาหรือวิทยาศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการกำหนดแผนงานในระยะสั้น และระยะยาวไว้หรือไม่ อย่างไร
3. บุคลากรของศูนย์บริการการกีฬาหรือวิทยาศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร
4. ศูนย์บริการการกีฬาหรือวิทยาศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการปฏิบัติงานตามแผนงาน โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของงานหรือไม่ อย่างไร
5. ในการวางแผนการปฏิบัติงานมีการศึกษาความพร้อมด้านทรัพยากรที่จะต้องใช้ เช่น บุคลากร เงินงบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์ต่างๆหรือไม่ อย่างไร
6. ศูนย์บริการการกีฬา มีการวางแผนในเรื่องการบริหารความเสี่ยงหรือไม่ อย่างไร

ด้านการปฏิบัติ

1. ศูนย์บริการการกีฬาหรือวิทยาศาสตร์ ศูนย์รังสิตปฏิบัติงานตามแผนและวัตถุประสงค์ขององค์กรและนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร
2. ศูนย์บริการการกีฬาหรือวิทยาศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการให้บริการการกีฬาในด้านใดบ้าง อย่างไร
3. ศูนย์บริการการกีฬาหรือวิทยาศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการให้บริการเกี่ยวกับเล่นกีฬาและการออกกำลังกายในด้านใด อย่างไร
4. ศูนย์บริการการกีฬาหรือวิทยาศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการจัดกิจกรรมเผยแพร่กีฬา และศิลปวัฒนธรรมให้แก่เยาวชนและประชาชนทั่วไปหรือไม่ อย่างไร
5. ศูนย์บริการการกีฬาหรือวิทยาศาสตร์ ศูนย์รังสิตให้บริการเพื่อประโยชน์ด้านการเรียน การสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร

ด้านการตรวจสอบ

1. ศูนย์บริการการกีฬาหรือวิทยาศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการกำหนดขั้นตอน และกับกำดูแล การปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม อย่างต่อเนื่องและเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
2. ศูนย์บริการการกีฬาหรือวิทยาศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนและวัตถุประสงค์ขององค์กรและนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร
3. ศูนย์บริการการกีฬาหรือวิทยาศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการติดตามความคืบหน้าของงานเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่างานได้รับการปฏิบัติไปเพียงไร และเกิดปัญหาที่รอการแก้ไขอยู่หรือไม่ อย่างไร
4. ศูนย์บริการการกีฬาหรือวิทยาศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการตรวจสอบการปฏิบัติด้านต่างๆ หรือไม่ อย่างไร
5. มีการประเมินผลงานบุคลากร หรือไม่ อย่างไร

ด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน

1. ศูนย์บริการการกีฬาที่มีการวางแผนปรับปรุงและพัฒนางาน แบบใด อย่างไร
2. ขั้นตอนในการปรับปรุงและพัฒนางานต่างๆ หรือไม่ อย่างไร

3. มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร
4. มีการวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานการเงินและงบประมาณหรือไม่ อย่างไร
5. มีการวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานการจัดวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆหรือไม่ อย่างไร
6. คอยติดตามความเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2.2
สำหรับการวิจัย เรื่องสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์
ศูนย์รังสิต
(สมาชิกศูนย์บริการการกีฬา)

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ ปรับปรุงการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ต่อไป

2. ผู้ให้สัมภาษณ์ คือ สมาชิกศูนย์บริการการกีฬา

3. การให้สัมภาษณ์นี้ ขอให้ท่านตอบตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งไม่ใช่แค่ความคิดเห็น

4. การสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัย ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต แบ่งเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัวและสถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับการบริการของศูนย์บริการการกีฬา ให้แก่สมาชิกในส่วนประสมทางการตลาดของศูนย์บริการการกีฬา

5. ในฐานะที่ท่านเป็นบุคลากรที่สำคัญในการบริหารของศูนย์บริการการกีฬา และเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญในการวิจัย จึงขอความกรุณาให้สัมภาษณ์ตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ของท่านเองครบทุกข้อ ผู้วิจัย ขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จะไม่ส่งผลกระทบต่อทุกสิ่ง จะเป็นการสะท้อนสภาพความจริงที่ใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเท่านั้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ.....นามสกุล.....

2. เพศ

() ชาย

() หญิง

3. อายุ

() 7- 16 ปี

() 17 – 26 ปี

() 27 -36 ปี

() 37 – 46 ปี

() 47 -56 ปี

() 56 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

() 3. ปริญญาโท

() 4. ปริญญาเอก

5. ท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 10,001 บาท

() 2. 10,001 – 30,000 บาท

() 3. 30,001 – 50,000 บาท

() 4. 50,001 บาทขึ้นไป

6. ประเภทของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

() 1. สมาชิกประเภท ก. นักศึกษาธรรมศาสตร์ ปริญญาตรี

() 2. สมาชิกประเภท ข. บุคลากร/ครอบครัวบุคลากร/นักศึกษาป.โท – เอก มธ.

() 3. สมาชิกประเภท ค. ศิษย์เก่า มธ./บุคลากรสังกัดโรงเรียน/ สวทช./ AIT

() 4. สมาชิกประเภท ง. ประชาชนทั่วไป

() 5. สมาชิกประเภท จ. หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน

7. วันที่.....เดือน..... พ.ศ. เวลา.....น.

8. สถานที่ในการสัมภาษณ์.....

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับการบริการของศูนย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ให้แก่สมาชิกในส่วนประสมทางการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการออกกำลังกาย มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
2. มีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
3. มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถานที่ออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
4. การให้บริการเช่ายืมอุปกรณ์กีฬาสำหรับออกกำลังกายมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
5. การบริการร้านอาหาร เครื่องดื่มบริเวณใกล้เคียงสถานที่ออกกำลังกายมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร (ศูนย์ไม่ได้จัดอาหารขาย ไข่หรือไม่)
6. การรับสมัครสมาชิกในประเภทต่างๆมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ด้านราคา

1. อัตราค่าสมัครสมาชิกและค่าบริการต่างๆของศูนย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
2. อัตราค่าอาหารและเครื่องดื่ม บริเวณศูนย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
3. ความคุ้มค่าในการรับบริการศูนย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
4. อัตราค่าบริการเช่ายืมอุปกรณ์กีฬาโดยรวมเหมาะสม เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
5. การจัดจำหน่ายอุปกรณ์กีฬาประเภทต่างๆ ของศูนย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ด้านสถานที่

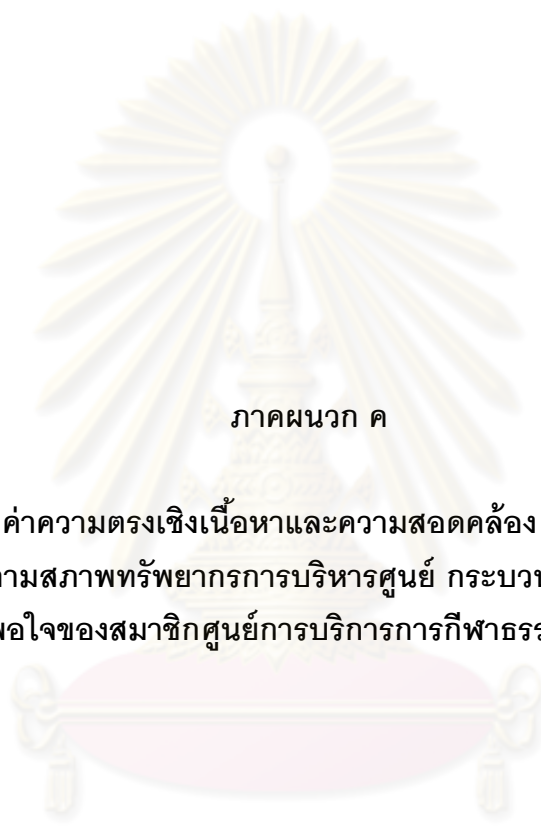
1. จำนวนสนามกีฬา และสถานที่ในการใช้บริการมีความเพียงพอหรือไม่ อย่างไร
2. สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการหรือไม่ อย่างไร
3. สถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินของสมาชิกขณะมาใช้บริการมีความปลอดภัยหรือไม่ อย่างไร
4. ห้องอาบน้ำ ห้องส้วม และห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายถูกสุขลักษณะมีให้บริการเพียงพอหรือไม่ อย่างไร
5. สถานที่ออกกำลังกายมีแสงสว่างเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
6. อาคารสถานที่และสนามกีฬามีความสะอาด บรรยากาศร่มรื่นหรือไม่ อย่างไร
7. ระยะเวลาในการเปิด - ปิดให้บริการมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. ศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีกิจกรรมทางกีฬาและออกกำลังกายมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
2. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างทั่วถึงหรือไม่ อย่างไร
3. จัดป้ายนิเทศเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายทันสมัยหรือไม่ อย่างไร
4. สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกของศูนย์กีฬามีความเหมาะสม หรือไม่ อย่างไร



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ค

ค่าความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้อง (IOC)
ของแบบสอบถามสภาพทรัพยากรการบริหารศูนย์ กระบวนการวงจรกิจการบริการ
และความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์การบริการการกีฬาระดมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตาราง 19 แสดงค่าความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม สภาพทรัพยากรการบริหารศูนย์กีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต (โดยผู้ทรงคุณวุฒิ) และผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการ	ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ					รวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
ด้านบุคลากร							
ผู้ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนเหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบและกระตือรือร้นในการทำงาน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
ผู้ปฏิบัติงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
ด้านการเงิน และงบประมาณ							
มีงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยอย่างเพียงพอ และเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีองค์กร หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชน สนับสนุนงบประมาณ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
งบประมาณที่ได้รับมีความเพียงพอต่อการดำเนินงาน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีงบประมาณสำรองในการดำเนินงาน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการจัดทำงบประมาณในการปฏิบัติงานของฝ่ายไว้ล่วงหน้า	+1	+1	+1	+1	+1	5	1

ตาราง 19 แสดงค่าความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม สภาพทรัพยากรการบริหารศูนย์กีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต (โดยผู้ทรงคุณวุฒิ) และผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

รายการ	ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ					รวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก							
มีการจัดสถานที่ทำงานในแต่ละฝ่ายอย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีสำนักงาน และห้องประชุมติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการใช้งาน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการจัดเก็บเอกสารและวัสดุอุปกรณ์ของใช้สำนักงานอย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีสนามกีฬาในร่ม และกลางแจ้งเพื่อให้บริการต่อบุคลากรและนักศึกษาอย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
สนามและอุปกรณ์กีฬาอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการจัดอุปกรณ์กีฬา และเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ตู้ล็อกเกอร์ ตู้น้ำดื่ม เป็นต้น เพียงพอกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8
มีการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ทางกีฬาอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีสถานที่จอดรถบริเวณใกล้เคียงสนามกีฬา เพียงพอกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
ด้านการจัดการ							
ผู้มีหน้าที่ในบริหารจัดการมีประสบการณ์ และความชำนาญ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1

ตาราง 19 แสดงค่าความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบ ภาวะสภาพ
ทรัพยากรการบริหารศูนย์กีฬาสหวิทยาการศึกษาศาสตร์ ศูนย์รังสิต (โดยผู้ทรงคุณวุฒิ) และผลการพิจารณาของ
ผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

รายการ	ผลการพิจารณาของ ผู้ทรงคุณวุฒิ					รวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
การให้ความร่วมมือในการดำเนินงานของฝ่าย ต่างๆในองค์กร	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการจัดให้บริการในสนามกีฬาต่างๆ อย่างเป็น ระบบ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการจัดให้บริการยืม / เช่าอุปกรณ์กีฬาต่างๆ อย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศของ องค์กร	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการกำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อให้งาน เป็นไปตามแผนงานและโครงการที่ กำหนดไว้	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพ ต่างๆ ที่มีบริการในมหาวิทยาลัย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการแข่งขันกีฬา ภายในมหาวิทยาลัย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาเป็น แนวทางในการพัฒนาปรับปรุง การดำเนินงานครั้งต่อไป	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการสนับสนุนให้มีผลงานวิจัยทางการบริหาร จัดการกีฬา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1

ตาราง 20 แสดงค่าความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบ ภาวะสุขภาพ ภาวะบวกรววจรการบริหารศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต (โดยผู้ทรงคุณวุฒิ) และผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการ	ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ					รวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
ด้านการวางแผน							
แผนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และนโยบายของมหาวิทยาลัย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการกำหนดแผนงานในระยะสั้น และระยะยาว ให้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
ในการวางแผนการปฏิบัติงานมีการศึกษาความพร้อมด้านทรัพยากรที่ต้องใช้ เช่น บุคลากร เงินงบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์ต่างๆ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการปฏิบัติงานตามแผนงานโดยมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
บุคลากรของศูนย์กีฬามีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
ด้านการปฏิบัติ							
มีการปฏิบัติงานตามแผนและวัตถุประสงค์ขององค์กรและนโยบายของมหาวิทยาลัย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการปฏิบัติงานเรียงลำดับตามความสำคัญ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการให้บริการด้านกีฬาแก่สมาชิกของศูนย์บริการการกีฬาฯ	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8
มีการแบ่งภาระงานอย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1

ตาราง 20 แสดงค่าความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบ ภาวะสุขภาพ กระบวนการวงจรกิจกรรมการบริหารศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต (โดยผู้ทรงคุณวุฒิ) และผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

รายการ	ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ					รวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
มีการให้บริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพแก่สมาชิก ของศูนย์กีฬา และประชาชนทั่วไป	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการจัดกิจกรรมเผยแพร่กีฬา และ ศิลปวัฒนธรรม ให้แก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
ให้บริการเพื่อประโยชน์ด้านการเรียน การสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
ด้านการตรวจสอบ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนและ วัตถุประสงค์ขององค์กรและนโยบายของ มหาวิทยาลัย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการประเมินผลในการให้บริการด้านกีฬาแก่ สมาชิกของศูนย์กีฬา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการกำหนดขั้นตอน และกับกำดูแลการ ปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม อย่างต่อเนื่องและ เหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการติดตามความคืบหน้าของงานเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่างานได้รับการปฏิบัติไปเพียงไร และเกิดปัญหาที่รอการแก้ไขอยู่	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการตรวจสอบการปฏิบัติด้านการเงินและ งบประมาณ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1

ตาราง 20 แสดงค่าความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบ ภาวะสุขภาพ กระบวนการวงจรกิจการบริการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต (โดยผู้ทรงคุณวุฒิ) และผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

รายการ	ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ					รวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน มีการวางแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานที่บกพร่อง และนำมาพัฒนาปรับเปลี่ยนแนวคิดและการสร้างสรรค์แบบใหม่	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงาน การเงินและงบประมาณ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานการจัด วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงสถานที่ และสิ่ง อำนวยความสะดวกต่างๆ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มี ข้อบกพร่องอย่างสม่ำเสมอ และตลอดเวลา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมกับยุคสมัย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตาราง 21 แสดงค่าความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต (โดยผู้ทรงคุณวุฒิ) และผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการ	ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ					รวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
ด้านด้านผลิตภัณฑ์							
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถทางด้านกีฬา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถานที่ออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
การให้บริการเช่ายืมอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
การให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเล่นกีฬาที่มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
การให้บริการร้านอาหาร และเครื่องดื่มบริเวณใกล้เคียงสถานที่ออกกำลังกายที่เหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
การรับสมัครสมาชิกในประเภทต่างๆ มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
ระยะเวลาในการเปิด - ปิดให้บริการมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
ด้านด้านราคา							
อัตราค่าสมัครสมาชิกและค่าบริการต่างๆของศูนย์กีฬา มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
อัตราค่าอาหารและเครื่องดื่มบริเวณศูนย์กีฬา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
ความคุ้มค่าในการใช้บริการศูนย์กีฬา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
อัตราค่าบริการเช่ายืมอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1

ตาราง 21 แสดงค่าความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์บริการการกีฬาศรีธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต (โดยผู้ทรงคุณวุฒิ) และผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

รายการ	ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ					รวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
การจัดจำหน่ายอุปกรณ์กีฬาประเภทต่างๆ ของศูนย์กีฬา มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
ด้านสถานที่ จำนวนสนามกีฬา และสถานที่ในการใช้บริการมีความเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
สถานที่จอดรถเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
สถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินของสมาชิกขณะมาใช้บริการมีความปลอดภัย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
ห้องอาบน้ำ สุขและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย ถูกสุขลักษณะมีให้บริการเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
สถานที่ออกกำลังกายมีแสงสว่างเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
อาคารสถานที่และสนามกีฬามีความสะอาด	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
ระยะเวลาในการเปิด - ปิดให้บริการมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด ศูนย์กีฬา มีกิจกรรมทางกีฬาและออกกำลังกาย มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
จัดทำป้ายประกาศ ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติการให้บริการชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
การประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างทั่วถึง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
จัดป้ายนิเทศเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายทันสมัย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1
สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกของศูนย์กีฬา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1



ภาคผนวก ง

ประกาศมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบำรุงในการใช้สถานที่

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ประกาศ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบำรุงในการใช้สถานที่

ตามที่ ศูนย์บริการการศึกษา ได้เปิดบริการสถานที่ในการออกกำลังกาย และจัดกิจกรรมต่างๆ แก่อาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษาและประชาชนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนสมาคมกีฬาต่างๆ นั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบำรุงในการใช้สนามกีฬา ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีความสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตลอดจนภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน อาศัยความความระบียบมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ว่าด้วย ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ.2545 ข้อ 14 (4) คณะกรรมการบริหารศูนย์บริการการศึกษา จึงเห็นสมควรปรับปรุงอัตราค่าธรรมเนียมและค่าบำรุง ในการใช้บริการสนามกีฬาต่างๆ ของศูนย์บริการการศึกษา ดังรายละเอียดที่แนบท้ายประกาศนี้ และยกเลิกประกาศอื่นๆ ที่ขัดแย้งกับประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ.2551

(ลงนาม)

(ศาสตราจารย์ ดร.สุพล นิธิไกรพงษ์)

อธิการบดี

ประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สำเนาถูกต้อง

(นายชัยบุทธิ์ เสรีรัฐ)

นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ 8

เอกสารแนบท้ายประกาศ ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
เรื่อง อัตราค่าบริการค่าธรรมเนียมและค่าบำรุงการใช้บริการสนามกีฬา
ฉบับ ลงวันที่/..... เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2551

1. อัตราค่าธรรมเนียมเป็นสมาชิกศูนย์บริการการศึกษา

อัตราค่าธรรมเนียมการเป็นสมาชิกศูนย์บริการการศึกษา จำแนกดังนี้

ประเภทสมาชิก

สมาชิกประเภท ก.

ประเภทสมาชิก	อัตราค่าสมาชิก	อัตราค่าบริการสนามกีฬารายครั้ง
ประเภทสมาชิกประเภท ก. ได้แก่ - นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปริญญาตรี	ไม่มี	เหมาจ่ายเงินค่าบำรุงกีฬาเป็นรายปี/คน ตามที่ศูนย์บริการการศึกษา ได้รับอนุมัติจาก สภามหาวิทยาลัย และเพื่อการออกกำลัง กายรายบุคคลเท่านั้น

สมาชิกประเภท ข.

ประเภทสมาชิก	อัตราค่าสมาชิก		อัตราค่าบริการสนามกีฬารายครั้ง
	สมาชิกทั่วไป	สมาชิกรายปี	
ประเภทสมาชิกประเภท ข. ได้แก่ - บุคลากร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ไม่มี	500 บาท / ปี	ตามที่ศูนย์บริการการศึกษากำหนด และเพื่อ การออกกำลังกายเท่านั้น สมาชิกรายปีไม่ต้องเสียค่าบริการรายครั้ง
- ครอบครับบุคลากร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ - นักศึกษาระดับ ป.โท - เอก	ไม่มี	ไม่มี	ตามที่ศูนย์บริการการศึกษากำหนด และเพื่อการออกกำลังกายเท่านั้น

สมาชิกประเภท ค.

ประเภทสมาชิก	อัตราค่าสมาชิก	อัตราค่าบริการสนามกีฬารายครั้ง
ประเภทสมาชิกประเภท ค. ได้แก่ - ศิษย์เก่า มธ. - บุคลากรสังกัดโรงเรียน - บุคลากร สวทช. - บุคลากร AIT	500 บาท / ปี	ตามที่ศูนย์บริการการศึกษากำหนด และเพื่อการออกกำลังกายเท่านั้น
- นักรียน	200 บาท / ปี	ตามที่ศูนย์บริการการศึกษากำหนด และเพื่อการออกกำลังกายเท่านั้น

สมาชิกประเภท ง.

ประเภทสมาชิก	อัตราค่าสมาชิก	อัตราค่าบริการสนามกีฬารายครั้ง
ประเภทสมาชิกประเภท ง. ได้แก่ - ประชาชนทั่วไป	1,000 บาท / คน / ปี	ตามที่ศูนย์บริการการกีฬากำหนด และเพื่อการออกกำลังกายเท่านั้น

สมาชิกประเภท จ.

ประเภทสมาชิก	อัตราค่าสมาชิก	อัตราค่าบริการสนามกีฬารายครั้ง
ประเภทสมาชิกประเภท จ. ได้แก่ - หน่วยงานองค์กรภาครัฐ และภาคเอกชน จำนวน 100 – 200 คน	- 200 คนแรก เหมาจ่าย 100,000 บาท	ตามที่ศูนย์บริการการกีฬากำหนด และเพื่อการออกกำลังกายเท่านั้น
จำนวน 201 – 500 คน	- จำนวนที่เกิน 200 คน คนละ 500 บาท / ปี	
จำนวน 501 – 1,000 คน	- จำนวนที่เกิน 500 คน คนละ 300 บาท / ปี	
จำนวน 1,001-2,000 คน	- จำนวนที่เกิน 1,000 คน คนละ 100 บาท / ปี	
- หน่วยงานขนาดใหญ่ เช่น อบต. เทศบาล จำนวน 2,001 คน ขึ้นไป	- เงินประเดิม 200,000 บาท / ปี - จำนวนประชากร x คนละ 10 บาท / ปี - ทั้งนี้ เงินประเดิม รวมกับเงิน จากจำนวนประชากร ต้องไม่ ต่ำกว่า 500,000 บาท	

ศูนย์วิทยุวิทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการสนามกีฬารายบุคคล

2.1 ศูนย์กีฬาทางน้ำ

เวลา	ค่าบริการ บาท / ครั้ง					
	สมาชิกประเภท ก	สมาชิกประเภท ข	สมาชิกประเภท ค	สมาชิกประเภท ง	สมาชิกประเภท จ	ไม่เป็นสมาชิก
08.00-21.00 น.	ไม่มี	30	30	50	ไม่มี	80

2.2 สนามเทนนิส

เวลา	ค่าบริการ บาท / ชั่วโมง / สนาม						
	สมาชิกประเภท ก	สมาชิกประเภท ข	สมาชิกประเภท ค		สมาชิกประเภท ง	สมาชิกประเภท จ	ไม่เป็นสมาชิก
			นักเรียน	อื่นๆ			
08.00-16.00 น.	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	40	60	ไม่มี	80
16.00-18.00 น.	ไม่มี	40	40	40	60	ไม่มี	120
18.00-21.00 น.	ไม่มี	60	60	60	80	ไม่มี	140

2.3 สนามแบดมินตัน

เวลา	ค่าบริการ บาท / ชั่วโมง / สนาม					
	สมาชิกประเภท ก	สมาชิกประเภท ข	สมาชิกประเภท ค	สมาชิกประเภท ง	สมาชิกประเภท จ	ไม่เป็นสมาชิก
08.00-21.00 น.	ไม่มี	40	40	60	ไม่มี	100

2.4 ห้องบริหารร่างกาย

เวลา	ค่าบริการ บาท / ครั้ง					
	สมาชิกประเภท ก	สมาชิกประเภท ข	สมาชิกประเภท ค	สมาชิกประเภท ง	สมาชิกประเภท จ	ไม่เป็นสมาชิก
08.00-21.00 น.	ไม่มี	30	30	50	ไม่มี	80

9

3. การขอใช้สนามกีฬาและบริเวณพื้นที่ศูนย์บริการการกีฬา

3.1 หน่วยงาน นักศึกษา ชุมนุมและกลุ่มต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3.1.1 กิจกรรมกีฬาภายใน

การขอใช้สถานที่ในการจัดกิจกรรมกีฬาภายในของหน่วยงาน นักศึกษา ชุมนุมและกลุ่มต่าง ๆ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์บริการการกีฬา คิดค่าใช้จ่ายในการขอใช้สถานที่ โดยยกเว้นค่าธรรมเนียมและค่าบำรุงการใช้สถานที่ ฯ ในกรณีที่ไม่มีเปิดเครื่องปรับอากาศและในกรณีที่เปิดเครื่องปรับอากาศจะคิดค่าใช้จ่ายตามจริง ส่วนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ให้เป็นไปตามประกาศของศูนย์บริการการกีฬา

3.1.2 กิจกรรมกีฬาภายนอกและกิจกรรมอื่น ๆ

การขอใช้สถานที่ในการจัดกิจกรรมกีฬาภายนอกและกิจกรรมอื่น ๆ ของหน่วยงาน นักศึกษา ชุมนุม และกลุ่มต่าง ๆ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นเจ้าภาพในการจัดการแข่งขันหรือเป็นผู้ดำเนินการจัดกิจกรรมต่างๆ ศูนย์บริการการกีฬา คิดค่าใช้จ่ายในการขอใช้สถานที่ตามที่เกิดขึ้นจริง โดยยกเว้นค่าธรรมเนียม ส่วนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ให้เป็นไปตามประกาศของศูนย์บริการการกีฬา

3.2 บุคลากรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การใช้สถานที่ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์บริการการกีฬา คิดค่าใช้จ่ายตามที่เกิดขึ้นจริง โดยยกเว้นค่าธรรมเนียม ส่วนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ให้เป็นไปตามประกาศของศูนย์บริการการกีฬา

3.3 หน่วยงานภาครัฐ

การใช้สถานที่ในการจัดกิจกรรมของภาครัฐ ศูนย์บริการการกีฬา คิดค่าใช้จ่าย โดยยกเว้นค่าธรรมเนียม ส่วนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ให้เป็นไปตามประกาศของศูนย์บริการการกีฬา

3.4 สมาคมกีฬา

การใช้สถานที่ในการจัดกิจกรรมของสมาคมกีฬาต่าง ๆ ศูนย์บริการการกีฬา โดยยกเว้นค่าธรรมเนียมและค่าบำรุงการใช้สถานที่และจะคิดค่าใช้จ่ายตามที่เกิดขึ้นจริง ส่วนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ให้เป็นไปตามประกาศของศูนย์บริการการกีฬา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. อัตราค่าบริการ

4.1 อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบำรุงการใช้สถานที่

ที่	สถานที่ / สนาม	ค่าธรรมเนียม (บาท/วัน)	ค่าบำรุง (บาท/ชั่วโมง)		หมายเหตุ
			08.00 - 18.00 น.	18.00 เป็นต้นไป	
1	เมนสเตเดียม	10,000	5,000	6,000	ค่าบำรุงสกรับอร์ดไฟฟ้า 10,000 บาท / ครั้ง
2	เทนนิส	2,000	1,000	2,000	
3	มินิสเตเดียม	2,000	1,500	3,000	
4	อิมเนเซียม 4-5-6	15,000	6,000	3,000	เปิดเครื่องปรับอากาศ ไม่เปิดเครื่องปรับอากาศ
5	อิมเนเซียม 7	5,000	2,500		ไม่มีเครื่องปรับอากาศ
6	ศูนย์กีฬาทางน้ำ	10,000	3,000		ค่าบำรุง สกรับอร์ดไฟฟ้า 10,000 บาท / วั พร้อมกระดานขึ้นที่กเวลา
7	ชิงชู่ ริกบี้ เปดอง ซอลท์บอล	1,000	1,000		
8	สนามกลางแจ้ง เช่น วอลเลย์บอล บาสเกตบอล ตะกร้อ	2,000 บาท / วัน			หมายเหตุ 1. กรณีไม่มีการใช้กระแสไฟฟ้า 2. เฉพาะการแข่งขันกีฬา
9	ลานพญานาค	10,000 บาท / วัน			ยกเว้น กิจกรรมที่กำหนดไว้ในข้อ 4.3 ให้ใช้อัตราตามข้อ 4.3
10	เจ้าหน้าที่ ประสานงาน/ เทคนิค / ทำความ สะอาด / รปภ.	5 บาท / คน / วัน / สนาม			ค่าใช้จ่ายขั้นต่ำ เหมาย่าจ 1,500 บาท
11	ค่ากระแสไฟฟ้า การแสงบนเวที	3,000 บาท / ครั้ง 6,000 บาท / ครั้ง			เครื่องดนตรี 3 ชิ้น ขึ้นไป เครื่องดนตรี 10 ชิ้น ขึ้นไป

4.2 อัตราค่าบริการห้องพักและอุปกรณ์

ที่	การบริการ	ค่าธรรมเนียม	หมายเหตุ
1	ห้องพัก ความสามกัฬา	คืนแรก 100 บาท / คน คืนต่อไป 80 / คน	ผ้าปูที่นอน ผ้าห่มปลอดกหอมอนชุดละ 30 บาท (กรณีเปลี่ยนชุดใหม่ / ครั้ง)
2	ค่าเช่าพรมหรือมปู	15,000 บาท / สนาม	
3	ค่าเช่าโต๊ะ	10 บาท / ตัว / ครั้ง	กรณีผู้เช่าสถานที่ ให้บริการฟรี 25 ตัว
4	ค่าเช่าเก้าอี้	5 บาท / ตัว / ครั้ง	กรณีผู้เช่าสถานที่ ให้บริการฟรี 100 ตัว
5	ค่าเช่าอุปกรณ์กีฬา - สนามพื้นยาง - ทุ่นลู่ว่ายน้ำ - สกอร์บอร์ดไฟฟ้า	10,000 บาท / ครั้ง 5,000 บาท / ครั้ง 1,000 บาท / ชุด / ครั้ง	แบบเคลื่อนที่
6	ค่าเช่าตู้ล็อกเกอร์	100 บาท / เดือน	

4.3 อัตราค่าเช่าสถานที่ในการจัดกิจกรรมกลางแจ้ง

ที่	กิจกรรม	ค่าใช้จ่าย	หมายเหตุ
1	ค่าสถานที่จัดงาน เลี้ยง (กลางแจ้ง)	จำนวนไม่เกิน 100 โต๊ะ เป็นเงิน 120 บาท / โต๊ะ จำนวน 100 โต๊ะขึ้นไป เป็นเงิน 100 บาท / โต๊ะ	
2	ค่าเช่าสถานที่ ถ่ายโฆษณา / ภาพยนตร์ (กลางแจ้ง)	1. ถ่ายภาพนิ่ง เป็นเงิน 1,000 บาท / ชั่วโมง 2. ถ่ายมิวสิค เป็นเงิน 3,000 บาท / ชั่วโมง 3. ถ่ายภาพยนตร์, สตรี เป็นเงิน 3,000 บาท / ชั่วโมง 4. ถ่ายโฆษณา เป็นเงิน 4,000 บาท / ชั่วโมง	สนามเทนนิส สนามซอฟท์บอล สนามมินิสเตเดียม คีคค่าบำรุง เป็นรายชั่วโมง (กลางแจ้ง)

4.4 อัตราค่าดำเนินการจัดกิจกรรม

ที่	กิจกรรม	ค่าใช้จ่าย	หมายเหตุ
1	ค่าดำเนินการจัด กิจกรรมกีฬาและ นันทนาการ	20,000 บาท / ครั้ง / วัน 30,000 บาท / ครั้ง / วัน 40,000 บาท / ครั้ง / วัน	- จำนวนผู้ร่วมกิจกรรมไม่ถึง 1,000 คน - จำนวนผู้ร่วมกิจกรรม มากกว่า 1,000 คน - จำนวนผู้ร่วมกิจกรรม มากกว่า 3,000 คน

4.5 อัตราค่าเช่าศูนย์กีฬาทางน้ำเพื่อการฝึกซ้อม

4.5.1 ผู้ฝึกซ้อมชาวไทย

เวลา / สถานที่	ว่ายน้ำ	ระบำใต้น้ำ	กระโดดน้ำ
06.00 – 09.00 น.	2,400 บาท / เดือน / คู่	7,000 บาท / เดือน	7,000 บาท / เดือน
09.00 – 12.00 น.	2,400 บาท / เดือน / คู่	14,000 บาท / เดือน	14,000 บาท / เดือน
14.00 – 17.00 น.	2,400 บาท / เดือน / คู่	14,000 บาท / เดือน	14,000 บาท / เดือน
17.00 – 21.00 น.	3,500 บาท / เดือน / คู่	20,000 บาท / เดือน	20,000 บาท / เดือน

4.5.2 ผู้ฝึกซ้อมชาวต่างชาติ

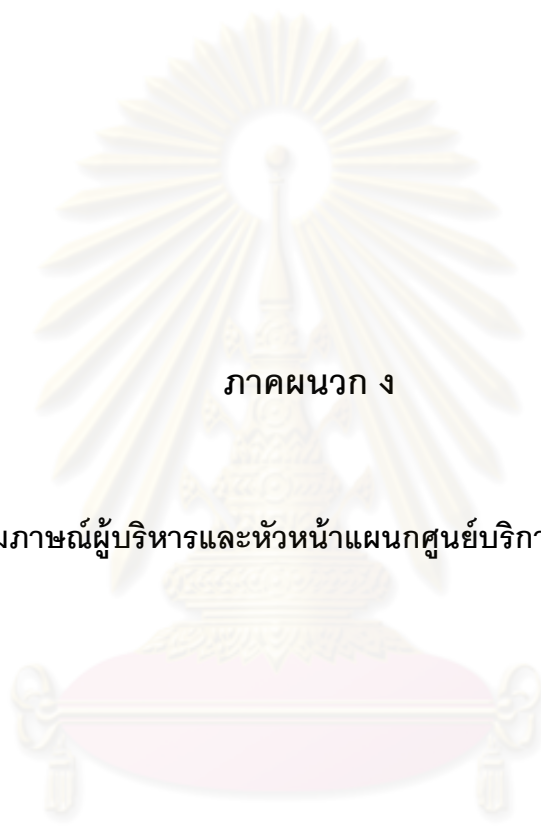
เวลา / สถานที่	ว่ายน้ำ	ระบำใต้น้ำ	กระโดดน้ำ
06.00 – 09.00 น.	4,800 บาท / เดือน / คู่	14,000 บาท / เดือน	14,000 บาท / เดือน
09.00 – 12.00 น.	4,800 บาท / เดือน / คู่	28,000 บาท / เดือน	28,000 บาท / เดือน
14.00 – 17.00 น.	4,800 บาท / เดือน / คู่	28,000 บาท / เดือน	28,000 บาท / เดือน
17.00 – 21.00 น.	7,000 บาท / เดือน / คู่	40,000 บาท / เดือน	40,000 บาท / เดือน

5. การยกเว้นหรือลดหย่อนอัตราค่าธรรมเนียม ค่าบำรุงการใช้สถานที่และค่าใช้จ่ายอื่นๆ

การยกเว้นหรือลดหย่อนค่าธรรมเนียมและค่าบำรุงการใช้สถานที่ หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่ไม่เป็นไปตามประกาศนี้ ให้ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา มีอำนาจพิจารณาลดหย่อนค่าธรรมเนียม ค่าบำรุงและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ได้ โดยสามารถคิดค่าใช้จ่ายตามรายการที่เกิดขึ้นจริง ได้แก่

- ค่าน้ำประปา
- ค่ากระแสไฟฟ้า
- ค่าเจ้าหน้าที่ประสานงาน/ เจ้าหน้าที่เทคนิค
- ค่าวัสดุ
- ค่าทำความสะอาด และรักษาความปลอดภัย

ส่วนนอกเหนือจากนี้ให้อยู่ในดุลพินิจของ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกีฬาและศิลปวัฒนธรรม และให้รายงานคณะกรรมการบริหารศูนย์บริการการกีฬา เพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน



ภาคผนวก ง

บทสัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้าแผนกศูนย์บริการการกีฬาฯ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทสัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้าแผนกศูนย์บริการการกีฬา ด้านทรัพยากรในการบริหาร และกระบวนการวงจรกิจการบริการ

บทสัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้าแผนกศูนย์บริการการกีฬา ด้านทรัพยากรในการบริหาร ด้านบุคลากร

1. เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีเพียงพอต่อปฏิบัติงานหรือไม่ และเพิ่มตำแหน่ง ไตบ้าง เพราะเหตุใด

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีเพียงพอ ถึงจะมีน้อยแต่ผ่านงานใหญ่มาเยอะจึงสามารถทำงานได้ดี
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีเพียงพอ บุคลากรจะพอหรือไม่ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการ
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีเพียงพอแล้ว
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : บุคลากรมีน้อยไป
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : บุคลากรมีความเพียงพอ องค์การเราเป็นองค์การที่บุคลากรน้อย แต่เน้นความรับผิดชอบสูง
- หัวหน้าแผนกพัฒนารัฐกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีค่อนข้างน้อย

2. วุฒิการศึกษาหรือประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการการกีฬาธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีความสำคัญต่อการบริหารงาน หรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีส่วน แต่ประสบการณ์ในการทำงานจะสามารถทำงานได้ดีกว่า เข้าใจงานเร็วกว่า
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ประสบการณ์มีความสำคัญนะ
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีความสำคัญจะช่วยทำงานได้ดี
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : มีความสำคัญ
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีความสำคัญ
- หัวหน้าแผนกพัฒนารัฐกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีความสำคัญ

3. มีเกณฑ์และขั้นตอนในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : เกณฑ์คัดเลือกตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีการตั้งคณะกรรมการคัดเลือก
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : คัดเลือกตามคุณสมบัติที่ต้องการ
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : คัดเลือกตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย

- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีคัดเลือกตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย
- หัวหน้าแผนกพัฒนารุทกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีคัดเลือกตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการคัดเลือก

4. เจ้าหน้าที่ ในศูนย์บริการการกีฬา มีความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญในงานที่ตนเองรับผิดชอบดีเพียงพอหรือไม่ และท่านคิดว่าจะดำเนินการอย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีความชำนาญ เพราะผ่านงานใหญ่ๆมาเยอะแล้ว
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีความชำนาญดีเพราะผ่านการจัดงานมาหลายงานแล้ว
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : : มีความชำนาญ เพราะทำงานกันมาหลายปี
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : : มีความชำนาญ เพราะทำงานใหญ่ๆมาเยอะ
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : : ส่วนใหญ่มีความชำนาญ เพราะมีการจัดการแข่งขันและกิจกรรมมาเยอะแล้ว
- หัวหน้าแผนก พัฒนารุทกิจและมวลชนสัมพันธ์ : : มีความชำนาญ เพราะผ่านงานระดับนานาชาติกับจัดแข่งขันกีฬาขนาดใหญ่มาเยอะแล้ว

5. เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการการกีฬา มีความมุ่งมั่น และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานหรือไม่

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีความกระตือรือร้นดี เนื่องจากมีงานหรือกิจกรรมเข้ามาตลอด
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีความมุ่งมั่นดี
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : ส่วนใหญ่มีความมุ่งมั่นดี
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : กระตือรือร้นกับงานดี
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีความมุ่งมั่นดี เพราะส่วนใหญ่ยังมีไฟในการทำงานอยู่
- หัวหน้าแผนกพัฒนารุทกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีความกระตือรือร้นดี

6. ท่านคิดว่าสวัสดิการมีความสำคัญหรือไม่ อย่างไร และศูนย์บริการการกีฬาของท่านมีสวัสดิการของเจ้าหน้าที่หรือไม่ ถ้ามี มีด้านอะไรบ้าง และควรเพิ่มด้านใดบ้าง

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีตามระเบียบของราชการปกติ
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ใช้ระเบียบของราชการทั่วไป
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : เหมือนกับราชการทั่วไป
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : ใช้ตามระเบียบราชการ

- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : ใช้เหมือนกับระเบียบราชการ
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีตามระเบียบราชการ

7. ท่านพบปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์บริการการกีฬาด้านใดบ้าง อย่างไร (เช่น การบริการ คุณธรรม จริยธรรม)

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีบ้าง เหมือนกับองค์กรทั่วไป
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีบ้าง ถ้าทำงานไม่ดีเราก็มีการประเมินการปฏิบัติงานอยู่แล้ว
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : บุคลากรควรตั้งให้บริการมากขึ้นอีกนิดหน่อย
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : คนดูแลน้อย ไม่พอกับจำนวนสนามและ ขนาดของศูนย์บริการการกีฬา
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : ควรจัดทำคู่มือในการทำกิจกรรมให้กับนักศึกษา
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : ไม่ค่อยมีนะ

ด้านการเงินและงบประมาณ

1. งบประมาณที่ได้รับมาของศูนย์บริการการกีฬา เพียงพอต่อการบริหารงานหรือไม่ และมาจากส่วนใดบ้าง(ค่าสมัครสมาชิก, การใช้บริการศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิต , เช่าอุปกรณ์กีฬาต่างๆ การจัดกิจกรรม และอื่นๆ)

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ไม่เพียงพอ รายได้ส่วนใหญ่มาจากการให้เช่าสนามกีฬาและสถานที่
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ถือว่าไม่เพียงพอกับค่าเสื่อมสภาพ ส่วนใหญ่ได้จากองค์กรเอกชน
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีไม่เพียงพอ
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : มีไม่เพียงพอ
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีไม่เพียงพอ
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : ไม่เพียงพอ จะมึงบเพียงพอต่อการเลี้ยงตัวศูนย์บริการการกีฬา เองเท่านั้น

2. ค่าใช้จ่ายของศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติ ศูนย์รังสิตในด้านหลักมีอะไรบ้าง และเป็นจำนวนเท่าใด

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : เงินเดือนเจ้าหน้าที่ ค่าสาธารณูปโภค ค่าบำรุงสนามเนื่องจากศูนย์บริการการกีฬา มีขนาดใหญ่

- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีค่าสาธารณูปโภคสูง เนื่องจากสนามมีขนาดใหญ่
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : เงินเดือนเจ้าหน้าที่ ค่าสาธารณูปโภค
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : ค่าสาธารณูปโภค ค่าซ่อมบำรุงสนามและอาคาร
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : ค่าสาธารณูปโภคกับค่าซ่อมบำรุงสนาม
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : ค่าสาธารณูปโภค ค่าซ่อมบำรุง

3. ท่านพบปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณของศูนย์บริการการกีฬาธรรมชาติฯ ศูนย์รังสิตในด้านใดบ้าง อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ไม่ได้รับบสนับสนุน มีข้อจำกัด ในเรื่องที่ศูนย์บริการการกีฬา ไม่สามารถหวังผลกำไร
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : งบประมาณพอกับการเลี้ยงตัวเอง แต่ไม่คุ้มกับค่าเสื่อมสภาพ
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : ยังใช้งบประมาณไม่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : ไม่มีงบในการซ่อมบำรุง
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : งบประมาณไม่คุ้มกับค่าเสื่อมสภาพ
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : งบไม่พอกับค่าซ่อมบำรุง

4. งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากส่วนอื่น เช่น งบประมาณแผ่นดิน เงินสนับสนุนจากทางมหาวิทยาลัย

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ได้รับบสนับสนุนจากการแข่งขันกีฬาขนาดใหญ่เท่านั้น เช่น กีฬามหาวิทยาลัยโลก กีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : จะได้รับเงินจากทางรัฐเฉพาะกิจ เช่น กีฬาม .โลก กีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : จะได้รับอุดหนุนกิจกรรมกีฬา
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : จะได้รับเงินจากทางรัฐบาลเป็นการเฉพาะกิจเท่านั้น
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีเงินจากทางรัฐบาลเป็นการเฉพาะกิจ
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : จะได้รับเงินจากทางภาครัฐเป็นการเฉพาะกิจ

ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ศูนย์บริการการกีฬา มีระบบในการจัดสถานที่ทำงานในแต่ละฝ่าย หรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : จะมีการจัดตามฝ่ายงานต่างๆ
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีการแบ่งฝ่ายงานต่างๆ
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีการแบ่งงานเป็น 4 ฝ่าย
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : มีการแบ่งงานเป็น 4 ฝ่าย
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีการแบ่งสายงานเป็น 4 ฝ่าย
- หัวหน้าแผนกพัฒนารัฐกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีระบบในการจัดสถานที่ทำงานในแต่ละฝ่ายตามสายงานอย่างชัดเจน

2. ศูนย์บริการการกีฬา มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอหรือไม่ และมีการจัดเก็บเอกสาร และวัสดุอุปกรณ์ของใช้สำนักงานอย่างเป็นระบบหรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีเพียงพอ
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีเพียงพอ
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีครบครัน ระบบข้อมูลมีการจัดเก็บดี แต่ไม่สมบูรณ์คอมพิวเตอร์มีความล้าสมัย
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : มีเพียงพอ
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีเพียงพอแล้ว
- หัวหน้าแผนกพัฒนารัฐกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีเพียงพอกับสำนักงาน

3. มีสนามกีฬาทั้งหมดกี่สนาม อยู่ที่ใดบ้าง ให้บริการเพียงพอหรือไม่อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีมากกว่า 10 สนาม และมีการให้บริการเพียงพอ
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มี 10 กว่าสนาม อยู่ภายในมหาวิทยาลัย ยาลักษณ์ทั้งหมด ให้บริการเพียงพอ
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : เพียงพอกับการให้บริการ
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : ก็มีบ้างที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ เพราะมีสมาชิกและนักศึกษาเข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการการกีฬา บางวันและบางช่วงเวลา
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬา นักศึกษาและบุคลากร : มีสนามกีฬาย่อยประเภทต่างๆ อยู่ภายในสนามกีฬาหลัก แต่ก็มีบ้างที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ สมาชิกและนักศึกษาซึ่งมีจำนวนมาก อาจจะมาใช้บริการพร้อมกันจำนวนมาก

● หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีอยู่ 10 สนามหลักๆ

4. สนามกีฬาและอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานหรือไม่ (เช่น พื้นสนาม, ระบบระบายน้ำ, ระบบไฟส่องสว่าง, การดูแลรักษาสภาพสนาม)

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีการเตรียมความพร้อมก่อนจะให้บริการ
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : จะพร้อมใช้อยู่เสมอ นอกจากอยู่ในช่วงซ่อมบำรุง
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : ไม่สามารถให้ข้อมูลได้
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : สนามและอุปกรณ์กีฬาอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเป็นส่วนใหญ่ มีบ้างที่บางรายการ อยู่ในระหว่างการบำรุงรักษาและซ่อมแซม สนามจึงอาจมีสภาพที่ไม่พร้อมจะให้บริการ
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีความพร้อมใช้อยู่แล้ว
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีความพร้อมใช้

5. มีสนามกีฬา และอุปกรณ์กีฬาที่ได้มาตรฐานสากลหรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มี เพราะเคยรองรับการแข่งขันระดับนานาชาติมาแล้ว
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการ การกีฬา : มีเพราะผ่านการจัดการแข่งขันระดับนานาชาติมาแล้ว
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีความเป็นสากลทุกสนามอยู่แล้ว
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : ทุกสนามเป็นสากลอยู่แล้ว เพราะผ่านการจัดการแข่งขันระดับนานาชาติมาแล้ว
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีมาตรฐาน เพราะผ่านการจัดกีฬาระดับใหญ่มาแล้ว
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีมาตรฐาน เพราะผ่านการจัดกีฬาระดับใหญ่มาแล้ว

6. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกและเจ้าหน้าที่ เพียงพอหรือไม่ อย่างไร (เช่น ห้องน้ำ ห้องล็อกเกอร์ ตู้น้ำดื่ม และห้องปฐมพยาบาล)

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีเพียงพอ
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีเพียงพอ
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีเพียงพอทุกอาคาร เพราะเป็นสนามสากล
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : มีเพียงพอ
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีเพียงพอ

- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีเพียงพอ
7. มีร้านอาหาร หรือเครื่องดื่มสำหรับผู้มาใช้บริการทั้งหมดเท่าใด ร้านค้าเป็นลักษณะใด เพียงพอหรือไม่ ต้องการร้านแบบใดเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร
- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ไม่มีร้านในบริเวณศูนย์ จะมีอยู่รอบนอกศูนย์
 - รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ภายในศูนย์ไม่มีร้านอาหาร
 - หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : ในศูนย์บริการการกีฬาไม่มีร้านอาหาร
 - หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : จะมีรอบนอกศูนย์
 - หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : ร้านค้าจะอยู่รอบๆศูนย์ซึ่งเป็นร้านในมธ.
 - หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : ไม่มีร้านค้า
8. มีสถานที่จอดรถบริเวณใกล้เคียงสนามกีฬาอย่างเพียงพอ และปลอดภัย กับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่
- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีเพียงพอ จะไม่พอก็ต่อเมื่อมีกิจกรรมใหญ่ๆ
 - รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีเพียงพอ
 - หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีเพียงพอ
 - หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : จะไม่พอในบางครั้งที่มีการแข่งขันกีฬาใหญ่ๆที่มีผู้เข้าร่วมจำนวนมาก
 - หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีเพียงพอแล้ว
 - หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีเพียงพอ จะไม่พอในช่วงที่มีการจัดการแข่งขัน
9. ท่านพบปัญหาเกี่ยวกับ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ของศูนย์บริการการกีฬาในด้านใดบ้าง อย่างไร
- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : สนามกีฬา มีการเสื่อมสภาพตามกาลเวลา แต่ศูนย์บริการการกีฬา ไม่มีงบประมาณ จึงทำได้เพียงซ่อมบำรุงได้ตามงบประมาณที่เอื้อ
 - รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : จะมีในแง่การเสื่อมสภาพของสนามตามกาลเวลา
 - หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีการใช้มากเกินไป จึงมีสภาพสนามไม่สมบูรณ์
 - หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : มีการใช้มากเกินไป สภาพสนามไม่สมบูรณ์ ซ่อมบำรุงไม่ทัน
 - หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : จะมีในแง่กิจกรรมนักศึกษาทับซ้อนกัน
 - หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : การเสื่อมสภาพของสนาม

ด้านการจัดการ

1. ผู้ที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการในองค์กร มีประสบการณ์และความชำนาญหรือไม่ อย่างไร
 - ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีประสบการณ์ทุกคน เพราะผ่านงานใหญ่มาหลายงาน
 - รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีประสบการณ์การทำงานมาแล้วทุกคน
 - หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีประสบการณ์การทำงานมาแล้วทุกคน
 - หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : มีประสบการณ์ทุกคน
 - หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีความชำนาญ หัวหน้าฝ่ายทำงานที่ศูนย์บริการการกีฬามาเป็นเวลานาน
 - หัวหน้าแผนกพัฒนารัฐกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีประสบการณ์ทุกคน บางครั้งจึงจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
2. มีการกำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเป็นไปตามแผนงาน และโครงการที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร
 - ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีการวางแผน และติดตามให้เป็นไปตามแผนอยู่ตลอดเวลา
 - รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีการประเมินในแต่ละฝ่ายเป็นรายเดือน และทั้งหมดเป็นไตรมาส
 - หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : จะมีการกำหนดแผนประจำปี
 - หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : จะมีการวางแผนปฏิบัติงานประจำปี
 - หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : จะมีการวางแผนปฏิบัติงานประจำปี
 - หัวหน้าแผนกพัฒนารัฐกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีแผนประจำปี และเฉพาะกิจ
3. มีระบบการจัดการให้บริการสนามกีฬา บริการยืม/เช่าอุปกรณ์กีฬาต่างๆ หรือไม่ อย่างไร
 - ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีให้ยืมอุปกรณ์กีฬา
 - รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีการให้ยืมอุปกรณ์กีฬา
 - หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีให้ยืมอุปกรณ์กีฬา
 - หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : มีให้ยืมอุปกรณ์กีฬา
 - หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีอุปกรณ์กีฬาและอื่นๆให้นักศึกษาใช้ในการทำกิจกรรม
 - หัวหน้าแผนกพัฒนารัฐกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีให้ยืมอุปกรณ์กีฬา

4. มีการจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรหรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มี
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มี
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มี
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : มี
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มี
- หัวหน้าแผนกพัฒนารัฐกิจและมวลชนสัมพันธ์ : อยู่ในฝ่ายสำนักงาน

5. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆที่องค์กรจัดขึ้นหรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มี ทั้งหนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และจดหมาย
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ใช้การประชาสัมพันธ์ โดยผ่านฝ่ายประชาสัมพันธ์ของมธ.
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : ส่วนกลางของมหาลัยช่วยทำการประชาสัมพันธ์
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : ไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : ให้ส่วนกลางของมหาลัยช่วยทำการประชาสัมพันธ์
- หัวหน้าแผนกพัฒนารัฐกิจและมวลชนสัมพันธ์ : ยังไม่มีฝ่ายประชาสัมพันธ์ของตัวเอง

6. มีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไปหรือไม่อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มี โดยประเมินเป็นไตรมาส
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ประเมินทุกกิจกรรม และปรับปรุงเพื่อให้แก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีการประเมินทุกเดือน
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : แต่ละฝ่าย จะประเมินการทำงานทุกเดือน
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีการประเมินการทำงานอยู่ตลอด
- หัวหน้าแผนกพัฒนารัฐกิจและมวลชนสัมพันธ์ : จะประเมินแยกตามฝ่ายในทุกๆเดือน และรวมทุกฝ่ายเป็นไตรมาส

7. ท่านพบปัญหาของการบริหารจัดการของศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิตในด้านใดบ้าง อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ : มีข้อจำกัดเนื่องจากเป็นองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร และเป็นสนามกีฬาที่ตั้งอยู่ในสถานศึกษา
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ : งบประมาณไม่เพียงพอ จะพอเอะเลียงตัวเอง แต่ไม่พอกับค่าเสื่อมสภาพ
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : จริยธรรมในการทำงาน เป็นระบบราชการจึงทำให้ปฏิบัติงานเชิงรุกได้น้อยกว่าเอกชน
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : บุคลากรน้อย งบประมาณจำกัด
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : ส่วนใหญ่เกิดกับกิจกรรมของนักศึกษาในการขอใช้สถานที่
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : ยังไม่เป็นมืออาชีพ เนื่องจากอยู่ในกำกับของมหาวิทยาลัย

บทสัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้าแผนกศูนย์บริการการกีฬา ฯ ด้านกระบวนการวงจรรจัดการบริหาร

ด้านการวางแผน

1. ศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการวางแผนปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ : สอดคล้อง เพราะต้องเสนอแผนให้คณะกรรมการมหาวิทยาลัยพิจารณา
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ : จะมีการวางแผนและเสนอต่อคณะกรรมการของ มธ.
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีความสอดคล้อง โดยให้การสนับสนุนกิจกรรมนักศึกษาเป็นหลัก
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : มีความสอดคล้อง เน้นบริการนักศึกษาและบุคลากรก่อน
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีความสอดคล้อง เน้นบริการนักศึกษาและบุคลากรก่อน
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : ปฏิบัติครอบคลุมกับวัตถุประสงค์

2. ศูนย์บริการการกีฬาหรือศูนย์บริการการกีฬาศูนย์รังสิตมีการกำหนดแผนงานในระยะสั้น และระยะยาวไว้หรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : จะมีการวางแผนเป็นรายปี
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีการประชุมวางแผนประจำปีร่วมกัน และจัดทำแผนการทำงานระยะสั้นหรือเฉพาะกิจด้วย
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีแผนระยะยาวจะเป็นแผนงานจากทางมธ.
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : มีการวางแผนงานประจำปี
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีการวางแผนประจำปี
- หัวหน้าแผนกพัฒนารูทกิจและมวลชนสัมพันธ์ : ประชุมประจำปีทุกเดือน และประชุมสรุปประจำปี

3. บุคลากรของศูนย์บริการการกีฬาหรือศูนย์บริการการกีฬาศูนย์รังสิตมีส่วนร่วมในการวางแผน ปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : จะวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกันในทุกฝ่ายงาน
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ทุกฝ่ายจะมีการประชุมวางแผนร่วมกัน
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีการวางแผนร่วมกัน
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : จะมีการวางแผนร่วมกัน
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : ทุกฝ่ายมีการวางแผนงานร่วมกัน
- หัวหน้าแผนกพัฒนารูทกิจและมวลชนสัมพันธ์ : วางแผนงานกันในวันก่อน ประชุมใหญ่

4. ศูนย์บริการการกีฬาหรือศูนย์บริการการกีฬาศูนย์รังสิตมีการปฏิบัติงานตามแผนงาน โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของงานหรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : จะให้ความสำคัญกับนักศึกษาก่อน และภาคเอกชนที่มีการจองสถานที่ไว้ก่อน
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : จะเน้นให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากรของมธ. ก่อน
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : ทำตามห้วงเวลาของการเรียนการสอน
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : จะให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากรของมธ. ก่อน
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : เน้นให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากรของมธ. ก่อนเป็นหลัก

- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : ให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากร ของมธ. ก่อน ตามด้วยสมาคมกีฬาและทีมชาติ

5. ในการวางแผนการปฏิบัติงานมีการศึกษาความพร้อมด้านทรัพยากรที่จะต้องใช่ เช่น บุคลากร เงินงบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์ต่างๆหรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : จะอยู่ในการวางแผนปฏิบัติงานประจำปี
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีในแผนปฏิบัติงานประจำปี
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีในแผนปฏิบัติงานประจำปีอยู่แล้ว
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : มีในแผนปฏิบัติงานประจำปี
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีในแผนปฏิบัติงานประจำปี
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีในแผนปฏิบัติงานประจำปี

6. ศูนย์บริการการกีฬา มีการวางแผนในเรื่องการบริหารความเสี่ยงหรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : จะเป็นไปตามระเบียบของทางมหาวิทยาลัยอยู่แล้ว
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มธ. จะบังคับให้ทุกหน่วยงานในสังกัดทำประเมินความเสี่ยงประจำปี
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : ควบคุมตามกำหนดมหาวิทยาลัย เช่น อาคารสถานที่ การใช้งบประมาณ ความล้ำสมัยของเทคโนโลยี เป็นต้น
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ :
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร :
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : ตามหลักเกณฑ์ของมธ. ในปี 2553 เพิ่มการประกันคุณภาพด้วย

ด้านการปฏิบัติ

1. ศูนย์บริการการกีฬา ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตปฏิบัติงานตามแผนและวัตถุประสงค์ขององค์กรและนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ครอบคลุมด้าน เพราะเป็นหน้าที่หลักของศูนย์บริการการกีฬา
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ปฏิบัติตามด้านต่างๆ เช่น ให้บริการนักศึกษา ในการเรียนการสอน หรือส่งเสริมในการจัดกิจกรรม เป็นต้น
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : จะทำตามวัตถุประสงค์ของ ศูนย์บริการการกีฬาอยู่เสมอ

- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : ปฏิบัติตามทุกข้อ
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : ปฏิบัติตามครบทุกด้าน
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : ปฏิบัติตามแผนประจำปี

2. ศูนย์บริการการกีฬา ธรรมชาติ ศูนย์รังสิตมีการให้บริการการกีฬาในด้านใดบ้าง อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬาฯ : บริการชุมชน ภาครัฐ และองค์กรเอกชน
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬาฯ : การเรียนการสอน แข่งขัน และเก็บตัวฝึกซ้อม
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : การเรียนการสอน และการแข่งขันกีฬาต่างๆ
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : ให้บริการสนามในการเรียนการสอน การแข่งขันกีฬาต่าง และเก็บตัวฝึกซ้อมของนักกีฬาทีมชาติ
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : อาคารสถานที่ วิทยากร ตามแต่กิจกรรม
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : การออกกำลังกาย การแข่งขัน และเก็บตัวฝึกซ้อม

3. ศูนย์บริการการกีฬา ธรรมชาติ ศูนย์รังสิตมีการให้บริการเกี่ยวกับเล่นกีฬาและการออกกำลังกายในด้านใด อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬาฯ : มีโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวกับการออกกำลังกายของนักศึกษา บุคลากร และประชาชนทั่วไป
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬาฯ : ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาและบุคลากรออกกำลังกาย
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : ให้บริการโดยทั่วไป
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : ให้บริการสนามแก่นักศึกษาและบุคลากรเข้ามาใช้
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีกิจกรรม และโครงการส่งเสริมเกี่ยวกับการออกกำลังกายแก่นักศึกษา
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีกิจกรรมให้แก่ นักศึกษาของมธ.

4. ศูนย์บริการการกีฬา ธรรมชาติ ศูนย์รังสิตมีการจัดกิจกรรมเผยแพร่กีฬา และศิลปวัฒนธรรมให้แก่เยาวชนและประชาชนทั่วไปหรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬาฯ : มีโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวกับการกีฬาและออกกำลังกายของนักศึกษา บุคลากร และประชาชนทั่วไป
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬาฯ : มีโครงการ และการอบรมให้ความรู้ด้านกีฬา
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : การอบรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : มีเป็นโครงการต่างๆ
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : โครงการเป็นประจำทุกปีอยู่แล้ว
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : โครงการต่างๆในการส่งเสริมกีฬา

5. ศูนย์บริการการกีฬาศรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตให้บริการเพื่อประโยชน์ด้านการเรียน การสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : จะให้บริการเกี่ยวกับการเรียนการสอน โดนให้บริการในด้านสนามกีฬาหรือจัดหาครูผู้สอนให้
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : บริการในการวางแผนการเปิดวิชาเรียน จัดหาผู้สอนและบริการสถานที่
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : จะอยู่ในฝ่ายของกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : ให้บริการสนามในการเรียนการสอน
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : ให้บริการสนามและสถานที่ในเรียนการสอน และกิจกรรมต่างของนักศึกษามธ.
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : จะบริการการเรียนการสอน

ด้านการตรวจสอบ

1. ศูนย์บริการการกีฬาศรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการกำหนดขั้นตอน และกับำดูแลการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม อย่างต่อเนื่องและเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีการตรวจสอบการทำงานเป็นประจำทุกเดือน
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ประชุมดูความคืบหน้าเป็นระยะ และประชุมสรุปผลและความคืบหน้า ของการทำงานแต่ละฝ่ายเป็นประจำทุกเดือน
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีการประชุมตามผลการทำงานเป็นประจำทุกเดือน
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : จะมีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีการติดตามงานทุกๆเดือน
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : เหมาะสม มีการประชุมประจำเดือน และเมินเป็นรายไตรมาส

2. ศูนย์บริการการกีฬาศรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนและวัตถุประสงค์ขององค์กรและนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : จะมีการประชุมและประเมินประจำปี
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีประชุมสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปี

- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีการประชุมสรุปประจำปี
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : มีการประชุมสรุปการปฏิบัติงานประจำปี
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีการประชุมสรุปการปฏิบัติงานประจำปี
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : ประเมินในการประชุมสรุปประจำปี

3. ศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีการติดตามความคืบหน้าของงานเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่างานได้รับการปฏิบัติไปเพียงไร และเกิดปัญหาที่รอการแก้ไขอยู่หรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : แต่ละฝ่ายจะมีการติดตาม และนำมาประชุมพร้อมกันทุกฝ่าย
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีการสรุปผลของการทำงานฝ่ายต่างๆ อาทิแต่ละฝ่าย
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีการติดตามงานของแต่ละฝ่ายเป็นระยะๆ
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : มีการประเมินงานของแต่ละฝ่ายทุกเดือน
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีการติดตามงานในทุกๆกิจกรรม
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : ทำการประชุมสรุปในแต่ละฝ่ายไปเสนอในที่ประชุม

4. ศูนย์บริการการกีฬารวมศาสตร์ ศูนย์รังสิตมีการตรวจสอบการปฏิบัติด้านต่างๆ หรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : แต่ละฝ่ายจะมีการประเมินเป็นรายเดือน และนำมาประชุมรวมในการประเมินเป็นไตรมาส
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ฝ่ายต่างๆจะมีการประเมินโดยฝ่ายตนเองและนำมาประชุมสรุป
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : ทำการประชุมติดตามทุกๆเดือน
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : ทำการตรวจสอบเป็นประจำทุกเดือน
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : ทำการประชุมตรวจสอบทุกเดือน
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีการตรวจสอบเป็นประจำของฝ่ายต่างๆอยู่แล้ว

5. มีการประเมินผลงานบุคลากร หรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : จะทำการประเมินตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ประเมินตามเกณฑ์ของมธ . และคณะกรรมการของศูนย์

- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีการประเมิน 2 ครั้ง ใช้แบบฟอร์มการปฏิบัติงาน มีการให้คะแนน
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : ทำตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : ประเมินตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย
- หัวหน้าแผนกพัฒนารัฐกิจและมวลชนสัมพันธ์ : ประเมินตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย

ด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน

1. ศูนย์บริการการกีฬา มีการวางแผนปรับปรุงและพัฒนางาน แบบใด อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีแผนทุกชั้นตอน และตรวจสอบการทำงานอยู่ตลอด เพื่อติดตามความคืบหน้า
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : จะมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานแบบปีต่อปี จะมีการประชุมประจำเดือน และประเมินเป็นรายเดือน และไตรมาส
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : จะมีการประชุมประจำเดือนและประเมินเป็นรายเดือน และไตรมาส
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : มีการประชุมแผนปฏิบัติงานในทุกๆเดือน
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : มีการประชุมประจำเดือน และประเมินเป็นรายเดือน และไตรมาส
- หัวหน้าแผนกพัฒนารัฐกิจและมวลชนสัมพันธ์ : ประชุมแต่ละฝ่ายเพื่อทำแผนเข้าที่ประชุม ใหญ่ เพื่อพัฒนาแผนงาน

2. ขั้นตอนในการปรับปรุงและพัฒนางานต่างๆ หรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ประชุมสรุปและประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่ละฝ่ายว่ามีปัญหาในการทำงานหรือไม่ ถ้าเกิดปัญหาจะมีการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไข
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ฝ่ายต่างๆจะนำแผนมาเสนอในที่ประชุม เพื่อดูถึงความเป็นไปได้ และควรเพิ่มเติมหรือไม่
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : จะมีการประชุมร่วมกันในการปรับปรุงการทำงาน
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : ประชุมทำแผนงานร่วมกัน
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : ทำการประชุมร่วมกัน
- หัวหน้าแผนกพัฒนารัฐกิจและมวลชนสัมพันธ์ : จะทำไต่ไปตามสายงาน

3. มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีการอบรมสัมมนา ทั้งส่งไปอบรมกับหน่วยงานภายนอก และอบรมกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีการอบรมโดยส่งไปแบบรายบุคคล และอบรมร่วมกับบุคลากรของหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัย
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : มีการอบรมภายใน และภายนอก
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : มีอบรมกับหน่วยงานอื่นๆของมหาวิทยาลัย
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : ทำการจัดอบรมบุคลากร ของศูนย์เอง และเข้าร่วมกับหน่วยงานอื่นของมหาลัยด้วย
- หัวหน้าแผนกพัฒนารูทกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีการจัดอบรม และเข้าร่วมอบรมกับหน่วยงานอื่นของมธ.

4. มีการวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานการเงินและงบประมาณหรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : จะมีการเกี่ยวกับงบประมาณ ในการประชุมประจำปี
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : จะประชุมตอนสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปี
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : อยู่ในการประชุมประจำปี
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : จะมีในการประชุมสรุปประจำปี
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : จะมีอยู่ 3 ส่วน คือ งบของแผ่นดิน งบมหาวิทยาลัย และรายได้ที่หาได้เอง
- หัวหน้าแผนกพัฒนารูทกิจและมวลชนสัมพันธ์ : มีการวางแผนในการลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มรายได้

5. มีการวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานการจัดวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆหรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : จะมีการปรับปรุง สนาม ซึ่งจะได้รับงบประมาณ เนื่องจากมีการแข่งขันขนาดใหญ่
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : มีการปรับปรุง โดยใช้งบที่ได้จากงบในการจัดการแข่งขันใหญ่ๆ
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : ไม่สามารถให้ข้อมูลได้
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : ใช้งบซ่อมแซมที่ได้จากการจัดการแข่งขันกีฬาขนาดใหญ่

- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : อยู่ในแผนงานประจำปี
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : เป็นแผนจากการปฏิบัติงานประจำปี

6. คอยติดตามความเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร

- ผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : ติดตามจากการประเมินประจำเดือน
- รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการกีฬา : จะประเมินทุกๆเดือนในแต่ละฝ่าย
- หัวหน้าแผนกงานบริหารสำนักงาน : ประชุมประเมินในทุกเดือน
- หัวหน้าแผนกบริหารอาคารสถานที่ : มีการประเมินงานในทุกๆเดือน
- หัวหน้าแผนกกิจกรรมกีฬานักศึกษาและบุคลากร : ทำการประเมินทุกเดือน
- หัวหน้าแผนกพัฒนาธุรกิจและมวลชนสัมพันธ์ : จะมีการติดตามจากการประชุมประจำเดือน



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

- ชื่อ-สกุล : นายภัควัฒน์ เชิดพุทธ
- เกิดวันที่ : 11 พฤศจิกายน 2528
- สถานที่เกิด : กรุงเทพมหานคร
- ที่อยู่ปัจจุบัน : 441/14 ซ.13 ถ.บรมไตรโลกนารถ2 ต.ในเมือง อ.เมือง
จ.พิษณุโลก รหัสไปรษณีย์ 65000
- ประวัติการศึกษา : สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต
สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อปีการศึกษา 2550
เข้าศึกษาต่อปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
เมื่อปีการศึกษา 2551

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย