

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาของศูนย์ฝึกกีฬาในร่ม สนามกีฬาหัวหมาก
กรณีศึกษาเปรียบเทียบกีฬาแบดมินตัน กีฬาเทเบิลเทนนิส และกีฬามวย *

Quality Services Development of Indoor Sports Training Center,
Hua Mak Sports Complex: A Comparative Case Studies of Badminton,
Table Tennis, and Boxing

จันทราภรณ์ ไพศาล**

Chanthaporn Phaisan

6614830042@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกีฬา และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาของศูนย์ฝึกกีฬาในร่ม สนามกีฬาหัวหมาก กรณีศึกษาเปรียบเทียบกีฬาแบดมินตัน กีฬาเทเบิลเทนนิส และกีฬามวย โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 14 คน ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาของศูนย์ฝึกกีฬาในร่ม สนามกีฬาหัวหมาก มีองค์ประกอบตามการพัฒนาคุณภาพโดยการจัดการคุณภาพเชิงรวม (TQM) ตามแนวคิดของ KUME โดยมุ่งเน้นแนวทาง PDCA คือ การจัดทำแผนปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ ประจําปีงบประมาณ การให้บริการด้านสถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬา การติดตามผลการดำเนินงาน การปรับปรุงกระบวนการทำงาน เป็นส่วนสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการด้านกีฬา (RATER) ซึ่งเป็นการนำแนวคิดของ Gronroos มาประยุกต์ใช้ในการบริหารและพัฒนาการให้บริการทางด้านกีฬา ซึ่งปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร ขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ขาดความเชี่ยวชาญในการจัดทำแผนบริหารสินทรัพย์ งบประมาณไม่เพียงพอ และขาดการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้สำหรับการบริหารและบริการ

คำสำคัญ: การพัฒนา; คุณภาพ; การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกีฬา

Keywords: improvement; Quality; Quality Services Improvement of Sports

1. บทนำ

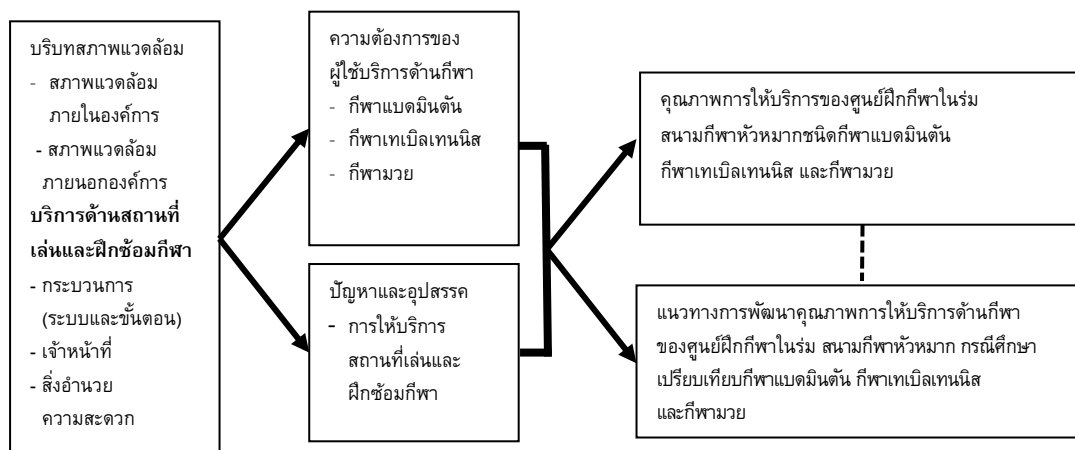
ตามพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย (2528) มาตรา 8 กำหนดวัตถุประสงค์หลักในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมกีฬาเพื่อความเป็นเลิศ กีฬาอาชีพและกีฬามวย รวมถึงการบริการโครงสร้างพื้นฐานด้านกีฬา ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ และองค์ความรู้ด้านกีฬาและวิทยาศาสตร์การกีฬา

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาของศูนย์ฝึกกีฬาในร่ม สนามกีฬาหัวหมาก กรณีศึกษาเปรียบเทียบกีฬาแบดมินตัน กีฬาเทเบิลเทนนิส และกีฬามวย

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 การกีฬาแห่งประเทศไทยได้เข้าสู่การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามแนวทางการประเมินผล Core Business Enablers ซึ่งมีการประเมินในมิติการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer) ทำให้ต้องมีการพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีการรับฟังความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการและพัฒนากระบวนการดำเนินงาน และจากการบูรณาการการกีฬาให้เป็นส่วนหนึ่งในแผนพัฒนาประเทศในระยะยาว ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการให้บริการทางด้านการกีฬา เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องและไปในทิศทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) และแผนในระดับต่าง ๆ รวมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมและบริการทางการกีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการทางการกีฬา ตามยุทธศาสตร์ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาของศูนย์ฝึกกีฬาในร่ม สนามกีฬาห้วยหมาก เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการ ผู้วิจัยจึงได้เลือกพื้นที่ดังกล่าวในการค้นคว้าอิสระ โดยศึกษาเปรียบเทียบชนิดกีฬาแบดมินตัน กีฬาเทเบิลเทนนิส และกีฬามวย เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แตกต่างกันตามชนิดกีฬา รวมทั้ง ชนิดกีฬาดังกล่าวเป็นชนิดกีฬาที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากในบริเวณพื้นที่ดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะค้นหา เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและทราบถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านกีฬาของศูนย์ฝึกกีฬาในร่ม สนามกีฬาห้วยหมาก

แนวคิดนี้ใช้ทฤษฎีหลักในการวิจัย คือ การพัฒนาคุณภาพโดยการจัดการคุณภาพเชิงรวม (TQM) ตามแนวคิดของ KUME (TQM) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องที่ได้รับรวบรวมมาจากการศึกษาบริบทสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กร และใช้เครื่องมือ P (การวางแผน), D (การปฏิบัติ), C (การตรวจสอบ), A (การปรับปรุง) ในการศึกษาการให้บริการด้านสถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬา โดยเชื่อมโยงกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการด้านกีฬา (RATER) เพื่อใช้เป็นคำถามในแบบสัมภาษณ์สอบถามผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เกี่ยวกับความต้องการ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาและนำไปสู่แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกีฬา จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงสังเคราะห์ออกมาเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



2. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยวิธีการวิจัยเอกสาร ศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น เอกสารทางวิชาการ ตำรา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย กฎหมายและเอกสารทางวิชาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการวิจัยสนามโดยผู้วิจัยเป็นผู้ลงพื้นที่สัมภาษณ์ในลักษณะการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และการสำรวจ โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างไว้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้เป็นข้าราชการรัฐวิสาหกิจและกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการทางด้านกีฬา

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล 2567, หน้า 45) โดยการใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเลือกตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ จำนวน 14 คน คุณลักษณะของประชากรที่ต้องการประกอบด้วย

2.1 กลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 5 คน เป็นบุคลากรทางการกีฬาทำหน้าที่ในการวางแผนและการดำเนินการเชิงกลยุทธ์ ควบคุม ติดตาม กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานและรายงานผลการปฏิบัติงาน รายงานปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ฝึกกีฬาในร่ม สนามกีฬาห้วยหมาก และอยู่ภายใต้โครงสร้างของหน่วยงานภายในที่มีการทำงานเชิงบูรณาการร่วมกัน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการฝ่ายธุรกิจกีฬา ผู้อำนวยการกองบริการอาคารและกิจกรรมกีฬา หัวหน้างานแผนและปรการกิจกรรมกีฬา ผู้อำนวยการบริหารสินทรัพย์และส่งเสริมอุตสาหกรรมกีฬา หัวหน้างานบริหารสินทรัพย์

2.2 กลุ่มผู้ใช้บริการ จำนวน 9 คน โดยมีการกำหนดคุณลักษณะเป็นผู้ใช้บริการที่มีการใช้บริการตั้งแต่ 3 - 5 วันต่อสัปดาห์ และระยะเวลานานตั้งแต่ 3 - 5 ปี ประกอบด้วยเป็น 1) กีฬาแบดมินตัน จำนวน 3 คน 2) กีฬาเทเบิลเทนนิส จำนวน 3 คน 3) กีฬามวย จำนวน 3 คน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ศึกษาค้นคว้าเก็บข้อมูลทั่วไป และรวบรวมเอกสารข้อมูลที่มีการวิจัยและมีการจดบันทึกไว้โดยผู้อื่น คือ 1.1) หนังสือทั่วไป ได้แก่ เอกสารประกอบการบรรยาย 1.2) งานวิจัย 1.3) เอกสาร และข้อมูลทางราชการ

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการศึกษาสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ติดต่อผู้ให้ข้อมูลเพื่อขอนัดหมายขอเข้าสัมภาษณ์ล่วงหน้า ให้เหตุผลของการมาขอสัมภาษณ์ว่าจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์เชิงวิชาการ ในการวิจัย พร้อมทั้งให้ประเด็นคร่าว ๆ ที่จะทำการสัมภาษณ์ และขออนุญาตในการจดบันทึกการสนทนา บันทึกเสียง รวมถึงการถ่ายภาพทุกครั้งก่อนสัมภาษณ์หากไม่ได้รับอนุญาตผู้วิจัยจะไม่ดำเนินการตามข้อหามานั้น ๆ ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้ 1) ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น 2) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือน หรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์ 3) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกัน และแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์ 4) นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปและตีความผลการวิจัย 5) นำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์แล้วมานำเสนอเป็นพรรณนาความ

3. การวิจัยสำรวจ เป็นการศึกษาค้นคว้าหาข้อเท็จจริงที่ปรากฏอยู่ ทั้งนี้เพื่อบรรยายสถานภาพที่ปรากฏอยู่

3. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาของศูนย์ฝึกกีฬาในร่ม สนามกีฬาหัวหมาก กรณีศึกษาเปรียบเทียบกับกีฬาแบดมินตัน กีฬาเทเบิลเทนนิส และกีฬามวย

1. จากการค้นคว้าด้วยการวิจัยเอกสาร พบว่า

(1) รัฐบาลมีนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนาและส่งเสริมกีฬาอย่างเป็นระบบ โดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านกีฬา เพื่อใช้เป็นกลไกหนึ่ง การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ในการส่งเสริมให้กีฬาอยู่ในวิถีชีวิตของประชาชนทำให้เกิดสุขภาวะและพลานามัยที่ดี ซึ่งได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน และยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีประเด็นที่เกี่ยวข้องของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2566 – 2580) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ในประเด็นที่ 5 การท่องเที่ยว และประเด็นที่ 14 ศักยภาพการกีฬา แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570) แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2566 – 2570) ประเด็นการพัฒนาที่ 5 การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมกีฬา แผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา แผนพัฒนารัฐวิสาหกิจ (พ.ศ. 2566 – 2570) นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 – 2570)

(2) การกีฬาแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีอำนาจกระทำการต่าง ๆ ภายใต้วัตถุประสงค์แห่งพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารของคณะกรรมการการกีฬาแห่งประเทศไทย มีกรอบการดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2568 – 2572 ซึ่งจัดทำขึ้นตามแนวทางของนโยบายรัฐบาลและแผนที่เกี่ยวข้องในระดับต่าง ๆ โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมขององค์กร วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งได้มีการกำหนดการให้บริการด้านกีฬาของศูนย์ฝึกกีฬาในร่ม สนามกีฬาหัวหมาก ในวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการกีฬา ภายใต้ยุทธศาสตร์การสนับสนุนการจัดกิจกรรมกีฬาเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยกำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดในระดับโครงการ อีกทั้งมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายประจำปีงบประมาณระยะ 1 ปี และการติดตาม รายงาน ตัวชี้วัดในรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน เพื่อเสนอคณะกรรมการ รวมทั้ง มีการทบทวนแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายไตรมาส และกรณีเร่งด่วน

2. การวิจัยสนาม ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีผลการวิจัย ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มผู้ให้บริการ พบว่า จุดบริการร่วมกันผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการและความคิดเห็นในเชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันในประเด็นระบบ ขั้นตอน และประเด็นเจ้าหน้าที่ และจุดให้บริการแยกตามชนิดกีฬาพบว่ามีความต้องการที่แตกต่างกันในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

(1) ประเด็นด้านระบบและขั้นตอน พบว่า มีขั้นตอนการเข้าใช้บริการสถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬาในปัจจุบันไม่มีความซับซ้อน มีความชัดเจน และสามารถปฏิบัติหรือทำให้ขั้นตอนได้ ระบบการจองสถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬาในปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการด้านกีฬา ซึ่งมีประเด็นสำคัญ

เกี่ยวกับการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่ยังไม่ทั่วถึง ซึ่งมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจองสถานที่และเป็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

(2) ประเด็นเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการ และมีทักษะในการสื่อสาร การฟัง การควบคุมอารมณ์ และมีความสุขภาพ ซึ่งมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเสริมสร้างบุคลิกภาพและ การเสริมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

(3) ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กีฬาเบดมินตัน พื้นสนามมีสภาพเก่าและลื่น ซึ่งมีความต้องการให้ปรับปรุงพื้นสนามให้มีความทันสมัยและมีความปลอดภัย กีฬาเทเบิลเทนนิส ขนาดพื้นที่คับแคบ ซึ่งมีความต้องการให้ขยายพื้นที่ให้เพียงพอต่อการใช้งาน กีฬามวย ระบบการระบายอากาศภายในห้องกีฬามวย ซึ่งมีความต้องการให้ปรับปรุงระบบการระบายอากาศ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นกลุ่มผู้ให้บริการ พบว่า

(1) ประเด็นระบบและขั้นตอน พบว่า ปัจจุบันมีการลดขั้นตอนการเข้าใช้สถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬาที่ซับซ้อน ทำให้ขั้นตอนเกิดความชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติตาม แต่ยังคงขาดการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการและเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร

(2) ประเด็นเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการและมีทักษะในการสื่อสารในระดับที่ดี โดยเฉพาะในเรื่องของการให้บริการพื้นฐาน แต่ยังคงมีต้องพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เสริมสร้างบุคลิกภาพ และยังขาดความเชี่ยวชาญในการจัดทำแผนบริหารสินทรัพย์

(3) ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมของสถานที่มีสภาพเก่า โดยเฉพาะในส่วนของพื้นสนามกีฬา ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซึ่งในปัจจุบัน พบปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณที่ไม่เพียงพอสำหรับการปรับปรุง และขาดข้อมูลในการเสนอขอรับการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติม

3. จากการสำรวจศูนย์ฝึกกีฬาในร่ม สนามกีฬาหัวหมาก พบว่าปัจจุบันมีการให้บริการ ดังนี้

(1) ระบบและขั้นตอน มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนการเข้าใช้สถานที่ รวมทั้ง กำหนดการให้บริการของแต่ละชนิดกีฬา ณ บริเวณจุดให้บริการ แจ้งวัน เวลา ทำการที่ชัดเจน และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางโทรศัพท์ 1 คู่สาย ติดต่อด้วยตนเอง และผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์

(2) เจ้าหน้าที่ พบว่า มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการหลัก จำนวน 2 คน เวลาในการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่คนที่ 1 ปฏิบัติหน้าที่เวลา 08.30 – 16.30 น. เจ้าหน้าที่คนที่ 2 ปฏิบัติหน้าที่ 10.00 – 21.00 น. โดยมีการสลับเวลากันเข้าในแต่ละวัน

(3) สิ่งอำนวยความสะดวก 1) กีฬาเบดมินตัน ให้บริการสนามกีฬาเบดมินตัน ทั้งสิ้น 6 สนาม ลักษณะของพื้นสนามกีฬาปัจจุบันเป็นพื้นไม้ เคลือบผิว จำนวน 5 สนาม และยางสังเคราะห์สนามกีฬา 1 สนาม 2) สนามกีฬาเทเบิลเทนนิสโต๊ะเทเบิลเทนนิส 9 ชุด บนพื้นที่ภายในห้องเทเบิลเทนนิส 972 ตารางเมตร ซึ่งมีพื้นที่ไม่เพียงพอสำหรับการนำโต๊ะเทเบิลเทนนิสมาใช้ 3) กีฬามวย 1 สนาม ซึ่งมีพบบหลังคาถึระบบระบายความร้อนปัจจุบันมีสภาพที่เก่า เนื่องจากมีอายุการใช้งานทำให้ประสิทธิภาพการใช้งานลดลง

สรุปผลการค้นหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาของศูนย์ฝึกกีฬาในร่ม สนามกีฬาหัวหมาก กรณีศึกษาเปรียบเทียบบีกีฬาเบดมินตัน กีฬาเทเบิลเทนนิส และกีฬามวย มีดังนี้

1. ด้านบุคลากร การพัฒนาความรู้และทักษะบุคลากร โดยการอบรมเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะตามตำแหน่ง มุ่งเน้นการใช้ทักษะในสื่อสารภาษาอังกฤษ การให้บริการที่ดี และเพิ่มความเชี่ยวชาญการจัดทำแผนบริหารสินทรัพย์

2. ด้านงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม โดยลำดับความสำคัญของภารกิจ ความจำเป็นเร่งด่วน เพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดเกิดประโยชน์ และคุ้มค่า รวมทั้งตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของดำเนินงานและความต้องการของประชาชน

3. ด้านวัสดุและสภาพสถานที่ สํารวจพื้นที่เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงสถานที่ ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน สามารถระบุความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ

4. ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี นำนวัตกรรมด้านการบริหารในรูปแบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารสินทรัพย์ในการติดตามข้อมูลสินทรัพย์ ประเมินมูลค่าสินทรัพย์ ตรวจสอบสภาพการใช้งาน เพื่อดำเนินการบำรุงรักษา ร่วมกับเทคโนโลยีบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ซึ่งจะสร้างความเชื่อถือของการให้บริการ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาของศูนย์ฝึกกีฬาในร่ม สนามกีฬาหัวหมาก

การวิจัยสนาม ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีผลการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า

(1) ระบบและขั้นตอน พบว่า ขาดการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะการจองสถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬา การเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร

(2) เจ้าหน้าที่ พบว่า ขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และขาดบุคลิกภาพที่ดีสำหรับการให้บริการ

(3) สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกมีสภาพเก่า พื้นที่ไม่เพียงพอ

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มผู้ให้บริการ พบว่า

(1) ระบบและขั้นตอน พบว่า ขาดการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะการจองสถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬา การเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร

(2) เจ้าหน้าที่ พบว่า ขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร และขาดบุคลิกภาพที่ดีสำหรับการให้บริการ บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญในการจัดทำแผนบริหารสินทรัพย์

(3) สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกมีสภาพเก่า พื้นที่ไม่เพียงพอ ซึ่งมีอุปสรรคด้านงบประมาณที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการดำเนินการปรับปรุงสถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬา และขาดการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้สำหรับการบริหารและบริการสถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬา

สรุปผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาของศูนย์ฝึกกีฬาในร่ม สนามกีฬาหัวหมาก

1. ด้านบุคลากร ขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งส่งผลต่อความมั่นใจของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการชนิดกีฬามวย รวมทั้ง ขาดความเชี่ยวชาญในการจัดทำแผนบริหารสินทรัพย์ ซึ่งส่งผลทำให้ข้อมูลสำหรับการขอรับจัดสรรงบประมาณมีข้อมูลไม่ครบถ้วนและไม่แม่นยำ ซึ่งทำให้ไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนและความสำคัญของการปรับปรุงหรือพัฒนาในแต่ละส่วนของสถานที่

2. ด้านงบประมาณ งบประมาณที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการดำเนินการปรับปรุงสถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬา และการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้สำหรับการบริหารและบริการสถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬา

3. ด้านวัสดุและสภาพสถานที่ สถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬามีสภาพที่เก่า โดยเฉพาะพื้นสนามกีฬาที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซึ่งส่งผลต่อความเป็นรูปธรรมของการให้บริการที่นำเสนอในลักษณะเชิงกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬา

4. ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี ขาดการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการบริหารจัดการสินทรัพย์และการให้บริการ ส่งผลทำให้ขาดการจัดการข้อมูล ทั้งในส่วนของการประเมินมูลค่าสินทรัพย์ การใช้งานและมูลค่าทางเศรษฐกิจ การติดตามและการบำรุงรักษาสินทรัพย์ รวมทั้งด้านการให้บริการที่ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

4. อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยเอกสารพบว่ามีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพโดยการจัดการคุณภาพเชิงรวม (total quality management: TQM) (อ้างถึงใน นิตยา เงินประเสริฐศรี, 2557, หน้า 11) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรโดยรวม โดยมีหลักการสำคัญคือการมุ่งเน้นคุณภาพ การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) และการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน (Employee Involvement) ดังนี้

(1) การกำกับดูแลคณะกรรมการการกีฬาแห่งประเทศไทยมีหน้าที่ในการวางนโยบายและควบคุมดูแลการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 ซึ่งสะท้อนถึงความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารในการกำกับดูแลให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตามแผนวิสาหกิจแผนวิสาหกิจการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2568 – 2572 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงและความสอดคล้องกับความรับผิดชอบของฝ่าย

(2) การประกาศวิสัยทัศน์เพื่อกำหนดทิศทางการทำงานขององค์กรในการพัฒนาการกีฬาให้ประสบความสำเร็จในระดับนานาชาติและบริหารจัดการองค์กรอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมให้กับประเทศอย่างยั่งยืน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวคิดเชิงปรัชญาในการบริหารที่มุ่งเน้นให้องค์กรมีตระหนักถึงภารกิจและการพัฒนากระบวนการการทำงานให้มีมาตรฐานเพื่อส่งผลต่อเศรษฐกิจและสังคม

(3) การกำหนดค่านิยมองค์กร การกำหนดค่านิยมองค์กรที่ส่งเสริมพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของบุคลากร เช่น การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ความพร้อมรับผิดชอบ (Accountability) และการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความต้องการให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมที่ส่งผลทำให้บรรลุต่อเป้าหมายขององค์กร และการสร้างวัฒนธรรมองค์กร

(4) กระบวนการจัดการคุณภาพเชิงรวม กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWP) โดยใช้กระบวนการ QWP เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพสูงขึ้น โดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและสร้างมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ในการออกแบบระบบงาน กระบวนการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานให้สอดคล้องตามเป้าหมายขององค์กรและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการลูกค้า มีการให้บริการด้านสถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬาที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และรองรับความหลากหลายของแต่ละชนิดกีฬา

(5) ลูกค้า การกำหนดกฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ (Service Charter และ Customer Service Standard)

(6) การดำเนินงานตาม Core Business Enablers มุ่งเน้นด้านการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์การการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล การบริหารทุนมนุษย์ การจัดการความรู้และนวัตกรรม และการตรวจสอบภายใน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการใช้เครื่องมือในการบริหารในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพ

(7) การติดต่อสื่อสาร การสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสื่อสารภายในองค์กร ผ่านเว็บไซต์ สื่อสิ่งพิมพ์ และการประชุมชี้แจงวิสัยทัศน์และพันธกิจ เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรรับรู้ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมขององค์กร รวมทั้ง การแสดงความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการทำงาน

(8) การอบรม การส่งเสริมการอบรมและการพัฒนาศักยภาพ เช่น การจัดโครงการอบรมด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม เพื่อสร้างการเรียนรู้และพัฒนาทักษะของบุคลากร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการมุ่งเน้นบุคลากรภายในองค์กรมีส่วนร่วมสำคัญ

2. วงจร PDCA (อ้างถึงใน นิตยา เงินประเสริฐศรี, 2557, หน้า 11) เป็นวงจรการบริหารงานที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุง (Act) จากผลการวิจัยเอกสารและผลการสำรวจพื้นที่พบว่ามีความเชื่อมโยงและความสอดคล้องดังนี้

(1) การจัดทำแผนปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ Gantt Chart โดยมีการระบุชื่อโครงการ ระบุตัวชี้วัดรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน รวมทั้งกำหนดการดำเนินงานหลัก ผลผลิตและค่าเป้าหมายจากการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม รวมทั้งการแสดงวงเงินงบประมาณของแต่ละกิจกรรมและอัตรากำลังในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนในการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

(2) การให้บริการด้านสถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬา โดยมีการดำเนินการให้บริการตามแผนที่วางไว้ เช่น การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน การติดประกาศกำหนดวันหยุดทำการ การใช้อัตรากำลังตามที่กำหนดไว้ เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้

(3) การติดตามผลการดำเนินงาน รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน การรายงานเสนอต่อคณะกรรมการ กีฬาแห่งประเทศไทย ซึ่งช่วยให้สามารถตรวจสอบความคืบหน้าและประสิทธิภาพของการดำเนินงานได้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการตรวจสอบการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้

(4) การปรับแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ กรณีเร่งด่วน และการทบทวนแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณทุกไตรมาส ซึ่งแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการปรับปรุงการดำเนินงาน

3. จากการสรุปผลการวิจัยภาคสนาม ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า มีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาของศูนย์ฝึกกีฬาในร่ม สนามกีฬาหัวหมากที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาคุณภาพโดยการจัดการคุณภาพเชิงรวม (total quality management: TQM) (อ้างถึงใน นิตยา เงินประเสริฐศรี, 2557, หน้า 11) และคุณภาพการให้บริการด้านกีฬา (อ้างถึงใน รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการกีฬาตามยุทธศาสตร์ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565, 2565., หน้า 4-5) ได้ดังนี้

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาของศูนย์ฝึกกีฬาในร่ม สนามกีฬาหัวหมาก กรณีศึกษาเปรียบเทียบกับกีฬาแบดมินตัน กีฬาเทเบิลเทนนิส และกีฬามวย

(1) ด้านบุคลากร การพัฒนาความรู้และทักษะบุคลากร การอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในกระบวนการสอดคล้องกับหลักการของ TQM ที่เน้นการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่หลากหลายและสอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาในการให้

ความมั่นใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) และความรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) ดังเช่นความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญตัวแทนผู้ใช้บริการชนิดกีฬามวย คนที่ 3 “ควรเสริมทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษหรือเพิ่มเติม ทักษะการสนทนาจะทำให้การบริการมีความเป็นมืออาชีพ และความเป็นสากลมากยิ่งขึ้น” และสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มผู้ให้บริการ คนที่ 5 ได้แสดงความคิดเห็นว่า “...ต้องมีการพัฒนาทักษะเรื่องภาษาเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นการเพิ่มสรรถนะในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น...”

2. ด้านงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับหลักการของ TQM ที่เน้นการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles)

3. ด้านวัสดุและสภาพสถานที่ การสำรวจพื้นที่เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงสถานที่เพื่อระบุปัญหาที่เกิดขึ้นและความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของ TQM ที่เน้นการปรับปรุงคุณภาพและที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) ดังเช่นความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มผู้ให้บริการ คนที่ 5 ได้แสดงความคิดเห็นว่า “...สถานที่ที่มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะสนามกีฬาซึ่งเป็นหัวใจสำคัญ...”

4. ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี การนำนวัตกรรมด้านการบริหารในรูปแบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารสินทรัพย์เพื่อติดตามข้อมูล ประเมินมูลค่าและตรวจสอบสภาพการใช้งาน ร่วมกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของ TQM ที่เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการและสอดคล้องคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) และการตอบสนอง (Responsiveness) ดังเช่นความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มผู้ให้บริการ คนที่ 4 ได้แสดงความคิดเห็นว่า “...เทคโนโลยีที่มีประโยชน์มากทำให้ทราบข้อมูล การเข้าใช้ของผู้บริการ...”

ปัญหาและอุปสรรคในพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาสถาบันกีฬามวย

(1) ด้านบุคลากร ขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ขาดความเชี่ยวชาญในการจัดทำแผนบริหารสินทรัพย์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องกับหลักการของ TQM ที่เน้นการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่หลากหลาย และไม่สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ความเอาใจใส่ (Empathy) และความรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles)

(2) ด้านงบประมาณ งบประมาณที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการดำเนินการปรับปรุงสถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องกับหลักการของ TQM ที่เน้นการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และไม่สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) ดังเช่นความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มผู้ให้บริการ คนที่ 2 ได้แสดงความคิดเห็นว่า “...การบำรุงรักษาสถานที่ถือเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญมากทำให้ทราบถึงปัญหาที่ต้องแก้ไข ปรับปรุง ซ่อมแซม...”

(3) ด้านวัสดุและสภาพสถานที่ สภาพสถานที่เก่าสถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬามีสภาพเก่า โดยเฉพาะพื้นสนามที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องหลักการของ TQM ที่เน้นการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีคุณภาพ และไม่สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการด้านกีฬา ในด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) ดังเช่นความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มผู้ให้บริการ คนที่ 2 ได้แสดงความคิดเห็นว่า “...การบำรุงรักษาสถานที่ถือเป็นเรื่องที่มีผลต่อการให้บริการด้านกีฬา เนื่องจากสถานที่เป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการ การบริหารจัดการสินทรัพย์ มีความสำคัญมาก ทำให้ทราบถึงปัญหาที่ต้องแก้ไข ปรับปรุง ซ่อมแซม...”

(4) ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี ระบบการจองสนามและการเผยแพร่ข้อมูลยังไม่มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลได้ยาก ขาดการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารสินทรัพย์ ซึ่งส่งผลต่อการประเมินมูลค่าและการบำรุงรักษาสินทรัพย์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องกับหลักการของ TQM ที่เน้นการใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการ และการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาในด้านการตอบสนอง (Responsiveness) และความน่าเชื่อถือ (Reliability)

จากผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นถึงสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชัตติยา พัวพวง และกรเอก กาญจนโกคิน (2563, หน้า 51 - 62) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการและค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการสนามกีฬา การจัดการสนามกีฬาราชวังคลาสิกาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย ซึ่งมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ และยังเช่นเดียวกับผลการวิจัยของ อภิญา ศรีมหาพรหม (2561) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่พบว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต้องครอบคลุมทั้งการบริหารจัดการภายในองค์กรและการส่งเสริมกิจกรรม รวมทั้งแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการศูนย์กีฬาในร่มและยังสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับผลการวิจัย วัชร วิชาบุตร และคณะ (2566, หน้า 29 – 42) นฤทัย กรมทอง และ สิริพัฒน์ เสวกุล (2560, หน้า 33 - 44)

6. ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกีฬาของศูนย์ฝึกกีฬาในร่ม สนามกีฬาหัวหมาก กรณีศึกษาเปรียบเทียบกับกีฬาแบดมินตัน กีฬาเทเบิลเทนนิส และกีฬามวย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านบุคลากร การพัฒนาความรู้และทักษะบุคลากร การอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในกระบวนการจัดทำแผนบริหารสินทรัพย์
2. ด้านงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม การกำหนดลำดับความสำคัญของโครงการพัฒนาและปรับปรุงสถานที่เล่นและฝึกซ้อมกีฬา
3. ด้านวัสดุและสภาพสถานที่ การสำรวจพื้นที่เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงสถานที่ เพื่อระบุปัญหาที่เกิดขึ้นและความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ
4. ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี การนำนวัตกรรมด้านการบริหารในรูปแบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารสินทรัพย์เพื่อติดตามข้อมูล ประเมินมูลค่าและตรวจสอบสภาพการใช้งาน ร่วมกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการ

7. เอกสารอ้างอิง

กรพจน์ อัครวินิจิตร. (ม.ป.ป.). *หลักนิติธรรมกับการบริการสาธารณะของรัฐ*. เอกสารประกอบการการอบรม หลักสูตรนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย รุ่น 4. ม.ป.ท.วิทยาลัยรัฐธรรมนุญ สำนักงานรัฐธรรมนุญ, (หน้า 5-7). ม.ป.ท.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การกีฬาแห่งประเทศไทย. (2565). *รายงานประจำปี 2565*. ม.ป.ท.: ม.ป.ป.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การกีฬาแห่งประเทศไทย. (2568). *แผนวิสาหกิจการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2568 - 2572*. ม.ป.ท.: ม.ป.ป.

ชัตติยา พัวพวง และกรเอก กาญจนโกคิน. (2563). การจัดการสนามกีฬาราชมั่งคลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทยเพื่อคุณภาพการให้บริการ. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(ฉบับที่ 1), 51 – 62.

นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2557). *การบริหารคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นฤทัย กรมทอง และสิริพัฒน์ เสวิกุล. (2560). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสนามกีฬาราชมั่งคลากีฬาสถาน. *วารสารนวัตกรรมและการจัดการ*, 2, 36 – 44.

เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2528. (2528,ตุลาคม 4) *ราชกิจจานุเบกษา*, 102(149), 3

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6102 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*, กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

วัชร วงษาบุตร และคณะ. (2566). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬากองกอรินา. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ*, 15(ฉบับที่ 1), 29 – 42.

อภิญา ศรีมหาพรหม. (2561). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานกีฬาและสุขภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา

การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล

ผู้รับบริการชนิดกีฬามวย รายที่ 3, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 31 มกราคม 2568

ผู้อำนวยการกองบริหารสินทรัพย์และส่งเสริมอุตสาหกรรมกีฬา, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2568

หัวหน้างานบริหารสินทรัพย์, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 29 มกราคม 2568

หัวหน้างานบริหารหัวหน้างานแผนและบริการกิจกรรมกีฬา, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 29 มกราคม 2568