

การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นายบัณฑิต กอบการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

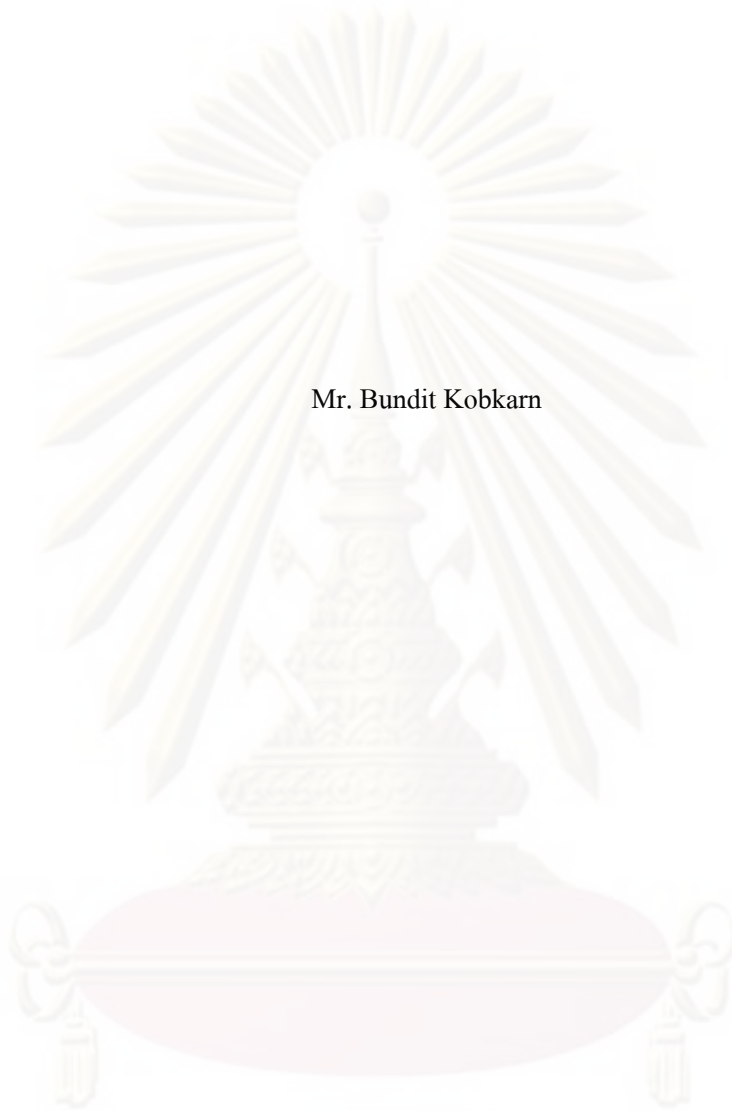
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

STATES AND MANAGEMENT PROBLEM OF
SRINAKARINVIROT UNIVERSITY SPORTS CENTER

Mr. Bundit Kobkarn



ศูนย์วิทยทรัพยากร

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

Faculty of Sports Science

Chulalongkorn University

Academic Year 2009

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

โดย

นายบัณฑิต กอบการ

สาขาวิชา

วิทยาศาสตร์การกีฬา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา อนุมัติให้แนบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



..... คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิจิต กนิงสุขเกษม)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. จุฬา ดิงศักดิ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ชัชชัย โกมารทัต)

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

ศูนย์กีฬาแห่งพิทยากว
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บัณฑิต กอบการ : การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (STATES AND MANAGEMENT PROBLEM OF SRINAKARINVIROT UNIVERSITY SPORTS CENTER)

อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย, 172 หน้า.


การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในด้านทรัพยากรการบริหาร กระบวนการบริหาร วงจรการบริหาร และศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านส่วนผสมทางการตลาด การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 14 ฉบับ และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา จำนวน 400 ฉบับ ใช้แนวทางการสัมภาษณ์ จำนวน 2 ชุด ชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 5 คน ชุดที่ 2 สำหรับผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา จำนวน 5 คน และแบบสำรวจ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลการสัมภาษณ์ได้นำมาสรุปเป็นความเรียง

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในด้านทรัพยากรการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับดี ด้านการบริหารสถานที่วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการบริหารจัดการของศูนย์กีฬาอยู่ในระดับดี ขณะที่ด้านบริหารบุคลากร และด้านบริหารการเงินและงบประมาณอยู่ในระดับพอใช้ และกระบวนการบริหาร 7 ประการ โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านการรายงานผล อยู่ในระดับพอใช้ สภาพวงจรการบริหารจากการสัมภาษณ์ ด้านการปฏิบัติ มีการให้บริการการเข้าสนามกีฬา ด้านการตรวจสอบ มีระบบการตรวจสอบขั้นตอนการดูแลปฏิบัติงาน และรายงานผลความคืบหน้า มีการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด

2. ปัญหาที่ต้องแก้ไขของศูนย์กีฬา คือเจ้าหน้าที่ประจำสนามมีน้อย ไม่มีอุปกรณ์กีฬาบริการให้เช่า-ยืม ร้านค้าสวัสดิการขายของมีน้อย ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ล็อบเกอร์เก็บของ และแสงไฟมีอยู่น้อยสถานที่ไม่สามารถรองรับจำนวนผู้มาใช้บริการในเวลาเดียวกันได้ ด้านการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารการจัดกิจกรรมยังไม่ทั่วถึง และควรหารายได้จากผู้มาใช้บริการภายนอกเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับศูนย์กีฬา

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านส่วนผสมทางการตลาดโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับดี

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

ปีการศึกษา.....2552.....ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

5178619039 : MAJOR SPORTS SCIENCE

KEYWORDS : MANAGEMENT / SPORTS CENTER / SRINAKARINVIROT UNIVERSITY

BUNDIT KOBKARN : STATES AND MANAGEMENT PROBLEM OF

SRINAKARINVIROT UNIVERSITY SPORTS CENTER. THESIS ADVISOR :

ASSOCIATE PROFESSOR TEPPRASIT GULTHAWATVICHAI , 172 pp.

This study attempted to find states and management problems of Srinakarinvirot University Sports Center as well as to assess its members' satisfaction. Research tools were questionnaires, interviewing and observation. Questionnaires were given to 14 samples of the director and staff from Srinakarinvirot University Sports Center and 400 samples of sports center receivers. In- depth interview with the director of the center and staff totally five persons and five members of Sports Center were applied also the observation. The collected data were analyzed in terms of percentages, means and standard deviations. The interviewing data were presented in compositions.

The results were as follow:

1. Regarding the states of resource management (4M's) from the director and staff, the overall aspects were at good level. In details, materials and management were at good level while man and money were at fair level. The management process (POSDCoRB) including Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting and Budget were all at good level except reporting was at fair level. Moreover, the conditions of PDCA Cycle of the sports center were planned relevant to policy of university. The center had the checking procedure and reviewed the previous action to avoid mistakes.

2. The problems toward sports center that needed to be solved were limited number of personnel, lack of sport equipment to rent, insufficient toilet, bathroom and locker as well as light were insufficient. Stadium could not accommodate large number of clients. Lack of public relation was one of the main problem. Finally, fund raising should be done to increase fund.

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

Field of Study.....Sports Sciences.....Student's Signature.....

Academic Year.....2009.....Advisor's Signature.....

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุศลวัชวิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของการวิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.จุฬา ดิงศภัทย์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ชัชชัย โกมารทัต และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรม อินพรม กรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ที่กรุณาให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.จุฬา ดิงศภัทย์ รองศาสตราจารย์ ชัชชัย โกมารทัต ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรม อินพรม และรองศาสตราจารย์ ดร.พันธ์วิภา ขวัญบูรณาจันทร์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอขอบคุณผู้ให้บริการ สมาชิกและกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้สัมภาษณ์ การวิจัยครั้งนี้ให้ผ่านไปอย่างราบรื่น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ทุกๆ ท่าน บุคลากรทุกท่าน พี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ พี่น้องๆ บัณฑิตศึกษา วิทยาศาสตร์การกีฬา รุ่นที่ 4 และพี่ๆ ที่คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาฯ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ให้กำลังใจและสอบถามความคืบหน้าของความสำเร็จในการทำวิทยานิพนธ์มาตลอด

ขอขอบคุณบิดา มารดา ครอบครัวที่คอยสนับสนุนผลักดันเรื่องการศึกษาตั้งแต่วัยเยาว์ จนสัมฤทธิ์ผลด้วยดีมาตลอดจนกระทั่งบัดนี้ คุณูปการใดที่ได้จากผลงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ ครู อาจารย์ ที่ได้ให้ความรู้ บิดามารดา ครอบครัว ที่ให้ความช่วยเหลือผลักดันให้ประสบความสำเร็จ และศาสตร์แห่งการจัดการกีฬา ที่ได้ทำให้เกิดวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขึ้น

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ช่วยเหลือการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่านที่กล่าวมาแล้ว และมีได้กล่าวมาในที่นี้ จึงกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
คำจำกัดความของการวิจัย.....	4
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	27
แนวคิดด้านการจัดองค์กร.....	30
แนวคิดเกี่ยวกับวงจรเดมมิง.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
ขั้นตอนการวิจัย.....	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53

บทที่	หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 57
	ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของศูนย์กีฬา.... 58
	ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและ เจ้าหน้าที่..... 61
	ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้มาใช้บริการและสมาชิก..... 75
	ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ..... 80
	ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬา ในการตอบแบบสัมภาษณ์..... 85
	ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารและระบบการบริหาร 4 ประการ ของ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์..... 85
	ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการหรือสมาชิกศูนย์กีฬาในการตอบแบบสัมภาษณ์..... 100
	ข้อมูลด้านส่วนผสมทางการตลาด 4 ด้านในการรับบริการของผู้ตอบแบบ สัมภาษณ์ 101
	ข้อมูลเกี่ยวกับแบบสำรวจของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ..... 105
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 109
	สรุปผลการวิจัย..... 113
	ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้มา ใช้บริการสนามกีฬา สมาชิกของศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ..... 113
	ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้มาใช้บริการสนามกีฬา สมาชิกของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในการให้สัมภาษณ์..... 114
	ด้านทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒของ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่..... 114
	ด้านกระบวนการบริหารองค์กรกีฬา 7 ด้านของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒของบุคลากรและเจ้าหน้าที่..... 116
	ด้านวงจรการบริหาร PDCA ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒของ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่..... 116
	ด้านการรับบริการของผู้มาใช้บริการและสมาชิกศูนย์กีฬามหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒในด้านส่วนผสมทางการตลาด..... 117

บทที่	หน้า
5	
แบบสำรวจสนามกีฬาของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	117
อภิปรายผลการวิจัย.....	118
ทรัพยากรในการบริหาร (4M's).....	118
กระบวนการบริหาร (POSDCoRB).....	121
วงจรการบริหาร PDCA	124
ส่วนผสมทางการตลาด (4P's).....	125
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	128
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	129
รายการอ้างอิง.....	130
ภาคผนวก.....	136
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในงานวิจัย.....	137
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	138
ภาคผนวก ข เครื่องมือในการทำวิจัย.....	139
แบบสอบถามชุดที่ 1	140
แบบสอบถามชุดที่ 2	150
แนวทางการสัมภาษณ์ชุดที่ 1	154
แนวทางการสัมภาษณ์ชุดที่ 2.....	159
แบบสำรวจ.....	163
ภาคผนวก ค.....	165
แผนผังบุคลากรศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	166
อัตราค่าบริการการจัดเก็บเงินรายได้.....	167
การเป็นสมาชิกศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	169
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	172

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารและ เจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาจำแนกตามเพศ.....	58
2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารและ เจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาจำแนกตามอายุ.....	58
3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารและ เจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาจำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารและ เจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาจำแนกตามตำแหน่งของศูนย์กีฬา.....	59
5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารและ เจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาจำแนกตามสถานภาพประสบการณ์ในการทำงาน.....	60
6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์ กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่.....	61
7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการบริหารศูนย์ กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่.....	62
8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับทรัพยากรในการ บริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารบุคลากร (Man).....	63
9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับทรัพยากรในการ บริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ (Money)	64
10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับทรัพยากรในการ บริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารสถานที่วัสดุอุปกรณ์และสิ่ง อำนวยความสะดวก (Materials)	65
11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับทรัพยากรในการ บริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารจัดการ (Management).....	66
12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับทรัพยากรในการ บริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการวางแผน (Planning).....	68
13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับทรัพยากรในการ บริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการจัดองค์กร (Organizing).....	69

ตารางที่	หน้า
14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารงานบุคคล (Staffing).....	70
15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวก (Directing).....	71
16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการประสานงาน (Coordinating).....	72
17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการรายงานผล (Reporting).....	73
18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการจัดงบประมาณ (Budgeting)...	74
19 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการหรือสมาชิก จำแนกตามเพศ.....	75
20 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการหรือสมาชิก จำแนกตามอายุ.....	75
21 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการหรือสมาชิก จำแนกตามระดับการศึกษา.....	76
22 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการหรือสมาชิก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	76
23 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพของการเป็นสมาชิก นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	77
24 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการหรือสมาชิก จำแนกตามการเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬา.....	78
25 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการหรือสมาชิก จำแนกตามสนามกีฬาของศูนย์กีฬาที่ออกกำลังกายเป็นประจำ.....	79
26 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยรวม.....	80
27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านผลิตภัณฑ์ (Product)....	81

ตารางที่	หน้า
28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านราคา (Price).....	82
29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านสถานที่ (Place).....	83
30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	84
31 แสดงจำนวนและร้อยละของการสำรวจชนิดอุปกรณ์กีฬาของศูนย์กีฬา.....	105
32 แสดงจำนวนของการสำรวจ สถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ของศูนย์กีฬา.....	106
33 แสดงระยะเวลาที่เปิดใช้ ระยะเวลาที่ใช้จริงและไม่ได้ใช้ของสนามกีฬาและสถานที่ที่ใช้ในการเรียนการสอนของศูนย์กีฬา.....	107



ศูนย์วิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	7
2	กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย.....	8
3	ระบบองค์การตามแนวคิดของ Wiener.....	9
4	วงจรเดมมิ่งหรือ PDCA Cycle.....	41



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การออกกำลังกายหรือกีฬา ถือว่ามีความจำเป็นกับชีวิตเรามาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมนุษย์เราเล่นกีฬาเพื่อประโยชน์ด้านต่างๆ มาโดยตลอดการเล่นหรือเกมต่างๆ ได้เปลี่ยนแปลงมาเรื่อยๆ จนกระทั่งบางประเภทกลายเป็นกีฬาสากลซึ่งนิยมเล่นกันและแข่งขันกันทั่วโลก อย่างไรก็ตาม กีฬาเหล่านี้ก็ยังมีข้อจำกัดพื้นฐานความจำเป็น หรือหลักการเดิมที่ได้มีการคิดแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยทั่วไปแล้วเป็นที่ยอมรับว่ายิ่งโลกมีความเจริญมากขึ้นเท่าใด ความต้องการของคนในการออกกำลังกายด้วยการเล่นกีฬาจะมีมากขึ้นเท่านั้น การเล่นกีฬาถือว่าเป็นภาระหน้าที่ของบุคคลทุกเพศทุกวัยโดยไม่คำนึงถึงว่าสภาพร่างกายจะเป็นอย่างไร ดังนั้น ข้อบกพร่องในการออกกำลังกายจะมีน้อยที่สุด การพัฒนากีฬาจึงเป็นปัจจัยหลักประการหนึ่งที่มีมุ่งพัฒนาคนให้มีคุณภาพและศักยภาพทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และสังคม รวมทั้งเพื่อมุ่งสร้างสรรค์สังคมไทยให้เข้มแข็งมีระเบียบวินัย มีความเอื้ออาทรและสมานฉันท์ โดยมีการกำหนดกรอบวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาที่สำคัญ รัฐบาลมีนโยบายให้การส่งเสริมกีฬา โดยมีแผนพัฒนากีฬาชาติ ฉบับที่ 4 ขึ้นมา (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2549) ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาการกีฬาขั้นพื้นฐาน

เพื่อให้เด็กและเยาวชนมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายและมีเจตคติที่ดีต่อการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายรวมให้เยาวชนมีทักษะพื้นฐานในการเคลื่อนไหวการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย และนำทักษะพื้นฐานไปใช้ในการเคลื่อนไหวเพื่อการเล่นกีฬาและการออกกำลังกายเป็นประจำเพื่อการมีสุขภาพที่ดีและเป็นพื้นฐานในการพัฒนากีฬาไปสู่ความเป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาการกีฬาเพื่อมวลชน

เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่มรวมทั้งบุคคลกลุ่มพิเศษและผู้ด้อยโอกาสได้เล่นกีฬาออกกำลังกายและร่วมกิจกรรมนันทนาการให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตเป็นประจำและเพื่อส่งเสริมสุขภาพสมรรถภาพรวมทั้งสร้างคุณธรรมจริยธรรม ความสามัคคี และความมีวินัยของคนในชาติ และเป็นประโยชน์ต่อความสำคัญของการกีฬาระดับสากลกับประเทศไทยมีความร่วมมือที่ดีมาตลอด ในปี 2541 ประเทศไทยได้รับเกียรติเป็นเจ้าภาพจัดการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ ครั้งที่ 13 เดือนธันวาคม 2541 รัฐบาลจึงมองหาสถานที่ที่เหมาะสมในการสร้างสนามกีฬาเพื่อรองรับการแข่งขัน กีฬาเอเชียนเกมส์ ครั้งที่ 13 และได้เลือกมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ เป็น

สถานที่จัดสร้างสนามฝึกซ้อมและสนามแข่งขันหลัก เมื่อดำเนินการ ก่อสร้างเสร็จ มหาวิทยาลัยได้กราบบังคมทูลขอพระราชทานพระนาม “สิรินธร” จากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีเป็นชื่อสนามกีฬา ว่า “ศูนย์กีฬาสิรินธร”

ศูนย์กีฬาสิรินธร ประกอบด้วยอาคารและสนามแข่งขันต่าง ๆ ดังนี้ (สำนักงานศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553)

1. สนามกีฬากลาง
2. อาคารกีฬา 1
3. อาคารกีฬา 2
4. อาคารกีฬา 3
5. ศูนย์ฝึกปฏิบัติการกีฬาทางน้ำ
6. สนามแข่งขันซอฟท์บอล
7. สนามฝึกซ้อมซอฟท์บอล
8. สนามเทนนิส
9. สนามแข่งขันรักบี้ฟุตบอล
10. สนามแข่งขันเปตอง
11. สนามแข่งขันยิงธนู
12. สนามวอลเลย์บอลชายหาด
13. ห้องพักนักกีฬา

ศูนย์กีฬาสิรินธรหรือศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ผ่านการจัดแข่งขันในระดับต่างๆ มาโดยตลอด อาทิ

ปีพ.ศ. 2542 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้รับเป็นเจ้าภาพจัดการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 27 ระหว่างวันที่ 4 -10 ธันวาคม พ.ศ.2542

ปีพ.ศ. 2550 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้รับเกียรติเป็นเจ้าภาพจัดการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 34 ระหว่างวันที่ 19 –26 มกราคม 2550

ปีพ.ศ. 2550 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้รับการคัดเลือกให้เป็นสนามแข่งขัน และฝึกซ้อมกีฬา ในการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยโลก ฤดูร้อน ครั้งที่ 24 ระหว่างวันที่ 8 - 18 สิงหาคม และได้เป็นสถานที่ในการฝึกซ้อม ทดสอบ ของนักกีฬาอาชีพ นักจักรยานทางไกล ทีม SIAM BARA รวมไปถึงนักกีฬาเรือคายัค ทีมชาติไทยด้วย เป็นต้น

นอกจากเป็นสถานที่รองรับการจัดกีฬาระดับประเทศแล้ว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีการสนับสนุนให้นิสิต นักศึกษาได้ออกกำลังกายและเล่นกีฬา ภายในศูนย์กีฬาของเพื่อรองรับนิสิต นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมถึงประชาชนที่รักสุขภาพ สนใจการออกกำลังกายหรือการเล่นกีฬา

ภารกิจของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (สำนักงานศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553)

1. ให้บริการด้านการเรียน การสอน และสนับสนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัย
2. ให้บริการด้านการกีฬา และวัฒนธรรมกีฬาเพื่อส่งเสริม และเสริมสร้างสุขภาพที่ดีให้แก่นิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย
3. สนับสนุนการจัด และดำเนินการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย และระหว่างมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานภายนอกที่ขอรับการสนับสนุน
4. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ และเผยแพร่กิจกรรมด้านการกีฬาให้แก่เยาวชน ประชาชนที่อยู่รอบบริเวณชุมชนมหาวิทยาลัย
5. ให้การสนับสนุนและเป็นสถานที่ฝึกซ้อมกีฬาให้นักกีฬาทีมชาติ นักกีฬาของมหาวิทยาลัย และสมาคมต่าง ๆ
6. เป็นหน่วยงานที่หารายได้จากบริการสถานที่ เพื่อดำเนินกิจการของศูนย์กีฬา

ปัจจุบันศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนด้านการเรียนการสอนของคณะพลศึกษา สนับสนุนการเรียนการสอนของวิชาศึกษาทั่วไปของนิสิตชั้นปีที่ 1 ทุกคณะ สนับสนุนการฝึกซ้อมกีฬานักกีฬาตัวแทนมหาวิทยาลัย เข้าร่วมแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย กีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ 6 สถาบัน และการแข่งขันกีฬาระดับชาติ ให้บริการแก่สมาคมกีฬาต่างๆ ที่มีความประสงค์จะขอใช้สถานที่ในการเก็บตัวและฝึกซ้อมกีฬาเพื่อเข้าร่วมแข่งขันกีฬาในนามทีมชาติไทย นอกจากนี้ยังให้บริการในด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพให้แก่นิสิตบุคลากร และประชาชนทั่วไป และภายในอาคารกีฬา 2 ได้จัดห้อง Weight Training สำหรับผู้ที่ต้องการออกกำลังกายโดยเฉพาะ โดยคิดค่าบริการในราคาข่อมเยา

จะเห็นได้ว่า ศูนย์กีฬาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่มีการให้บริการในการสนับสนุนการแข่งขันกีฬาระดับ ชาติและนานาชาติมาโดยตลอด และมีการเปิดสนามกีฬาในการให้บริการมากขึ้น นั้นแสดงว่า ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต้องมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และน่าจะเป็นตัวอย่างให้กับสถานศึกษา หรือมหาวิทยาลัยแห่งอื่น ที่มีศูนย์กีฬาแล้ว หากยังขาดรูปแบบในการบริหารจัดการที่เหมาะสม หรือยังไม่มีศูนย์กีฬาแต่มีความตั้งใจที่ต้งขึ้นมาในอนาคต ขณะเดียวกันนโยบายการศึกษาที่มหาวิทยาลัยเริ่มออกนอกระบบ จำเป็นต้องพึ่งพาตนเอง ก็จะได้สามารถนำรูปแบบการบริหารจัดการมาดัดแปลง พัฒนาให้เหมาะสมกับศูนย์กีฬาแต่ละแห่งได้

ด้วยนโยบายการส่งเสริมการกีฬาของรัฐบาลที่จัดตั้งศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อจัดเป็นสถานที่จัดการแข่งขันกีฬาระดับชาติ และยังประโยชน์ให้กับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในการพัฒนางานวิจัยด้านการกีฬา เป็นสถานที่เก็บตัวนักกีฬา ทั้งยังเอื้อประโยชน์ให้กับ

นิสิตและประชาชนบริเวณใกล้เคียง เป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาสภาพและคุณภาพของศูนย์กีฬาจากมุมมองของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้มาใช้บริการของศูนย์กีฬา เพื่อเห็นถึงหลักแนวคิดในการบริหารจัดการ และปัญหาที่ควรระมัดระวังสำหรับการจัดสร้างและบริหารศูนย์กีฬาคุณภาพของประเทศไทยต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยนี้มุ่งศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. การวิจัยนี้เป็นการศึกษาการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านต่างๆ ดังนี้
 - 2.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) คือทรัพยากรในการบริหาร (4M's)
 - 2.2 กระบวนการ (Process) คือกระบวนการบริหาร (POSCoRB และ PDCA)
 - 2.3 ปัจจัยส่งออก (Output) คือผลการศึกษการบริหารจัดการศูนย์กีฬาฯ
3. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของศูนย์กีฬาฯ และผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาฯ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การบริหารจัดการ (Management) หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลปะ ในการนำเอาทรัพยากรการบริหารมาประกอบการตามกระบวนการบริหาร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์กีฬา (Sports Center) หมายถึง สนามกีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์) จังหวัดนครนายก

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายถึง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องครักษ์) จังหวัดนครนายก

สภาพและปัญหาการบริหารจัดการ หมายถึง สถานะภาพของการบริหารจัดการของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แนวทางการพัฒนา หมายถึง แนวทางที่จะเป็นข้อปรับปรุงแก้ไขจากการวิจัยของศูนย์กีฬา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจของผู้มาใช้บริการของศูนย์กีฬา 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในการบริการ ได้แก่บุคลากร (Man) การเงินและงบประมาณ (Money), สถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (Materials), การจัดการ (Management) บุคลากร (Man) หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์กีฬา

การเงินและงบประมาณ (Money) หมายถึง การเงินและงบประมาณที่ใช้ในการบริหารศูนย์กีฬา เพื่อใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

สถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (Material) หมายถึง การจัดวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงสถานที่ ที่จะช่วยให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

การจัดองค์กร (Organizing) หมายถึง การจัดโครงสร้างงานที่ประกอบด้วยกำหนดตำแหน่ง การจัดกลุ่มงานเป็นหน่วย หรือเป็นแผนกและมอบหมายตามความรับผิดชอบในงานนั้น ๆ ให้แก่สมาชิกในองค์กร ได้ดำเนินการปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

กระบวนการ (Process) หมายถึง การบริหารศูนย์กีฬาในที่นี่จะใช้กระบวนการบริหาร 7 ประการ (POSDCoRB)

วงจรเดมมิ่งหรือ PDCA Cycle หมายถึง การกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างระบบการผลิตให้สินค้ามีคุณภาพดี การให้บริการดี หรือทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ

ปัจจัยส่งออก(Output) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาตามวัตถุประสงค์โดยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยทฤษฎี (4P's)

ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง การพิจารณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการของศูนย์กีฬา พิจารณาถึงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการออกกำลังกาย ขอบเขตของการบริการของเจ้าหน้าที่ คุณภาพของการบริการในส่วนต่าง ๆ

ราคา (Price) หมายถึง การพิจารณาด้านราคา การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์กีฬา จะต้องรวมถึงระดับราคา เงินช่วยเหลือและเงื่อนไขการชำระเงิน

สถานที่ (Place) หมายถึง สถานที่ตั้งของศูนย์กีฬา จำนวนสนามกีฬา อุปกรณ์กีฬา สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การส่งเสริมการตลาดศูนย์กีฬาถึงวิธีที่หลากหลายของการสื่อสารกับตลาดต่าง ๆ ไม่ว่าจะผ่านการโฆษณา มีการจัดกิจกรรมโครงการ มีกิจกรรมการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด

ผลการดำเนินการ หมายถึง ผลของความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้
ที่มาใช้บริการของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในด้านส่วนผสมทางการตลาด

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่เป็นสมาชิก ศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (องค์กรฯ)
จังหวัดนครนายก

ผู้ดำเนินการ หมายถึง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
(องค์กรฯ) จังหวัดนครนายก

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบแบบสอบถามด้วยความคิดเห็นที่แท้จริงของตนเองทุกข้อ ซึ่ง
จะเป็นการสะท้อนสภาพความเป็นจริงตามความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามที่ได้รับทราบ
ข้อมูล และตามระดับที่ได้ปฏิบัติจริง ในส่วนการสัมภาษณ์ และผู้ให้สัมภาษณ์ตอบตามความเป็น
จริงและตามสภาพที่เกิดขึ้นจริงไม่ใช่ความคิดเห็น

2. ผู้บริหารและผู้จัดการแผนกให้ตอบตามสภาพที่เกิดขึ้นจริง ในการให้สัมภาษณ์ข้อมูล
ในส่วนทรัพยากรการบริหาร และระบบการควบคุมภายในของศูนย์กีฬา สโมสร และสมาชิกให้
ข้อมูลในส่วนของผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬา ในด้านส่วนผสมทางการตลาด

4. เจ้าหน้าที่ของศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแสดงความคิดเห็นให้ข้อมูลใน
ส่วนทรัพยากรการบริหาร และระบบการควบคุมภายในศูนย์กีฬา ส่วนความคิดเห็นของสมาชิกให้
ข้อมูลในส่วนของผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬา ในด้านส่วนผสมทางการตลาด

5. การศึกษาข้อมูลป้อนกลับทำการศึกษาเฉพาะผลการดำเนินการของศูนย์กีฬา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

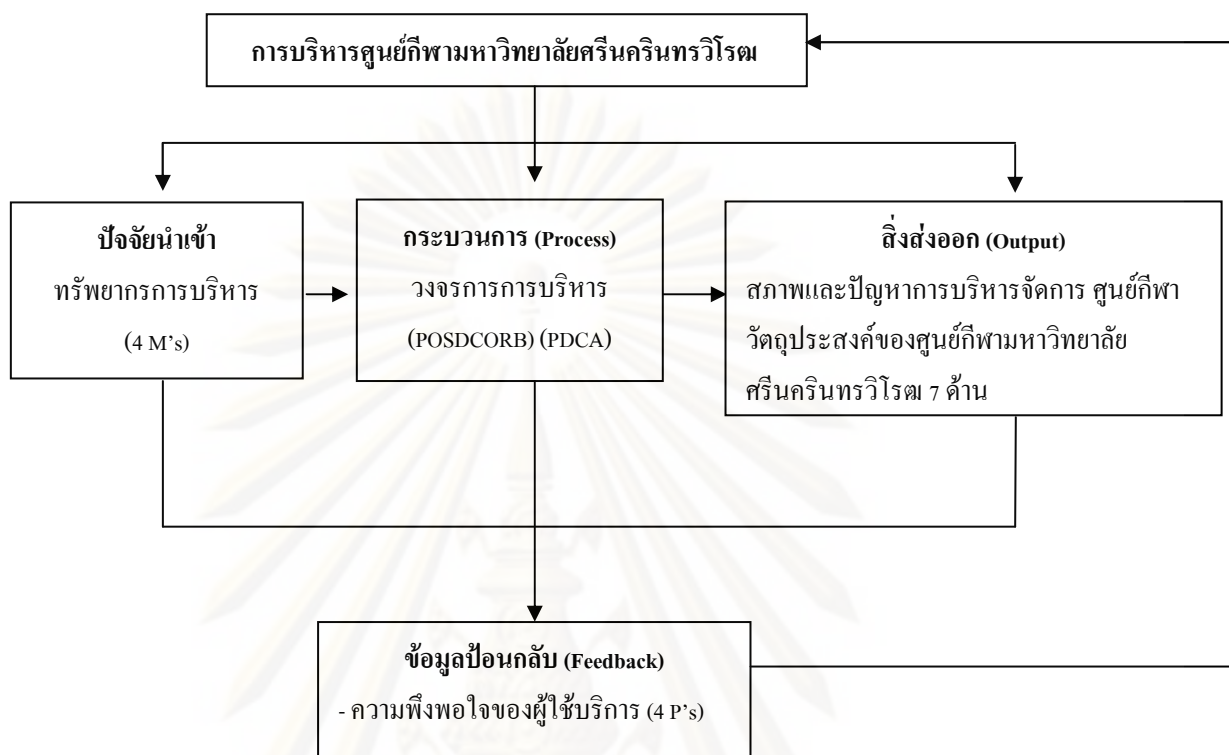
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินการบริหารศูนย์กีฬา
2. ทราบถึงศูนย์กีฬาว่าดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้
3. เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาสำหรับผู้ดำเนินการองค์กรกีฬาต่อไป
4. เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและจัดการองค์กรกีฬา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

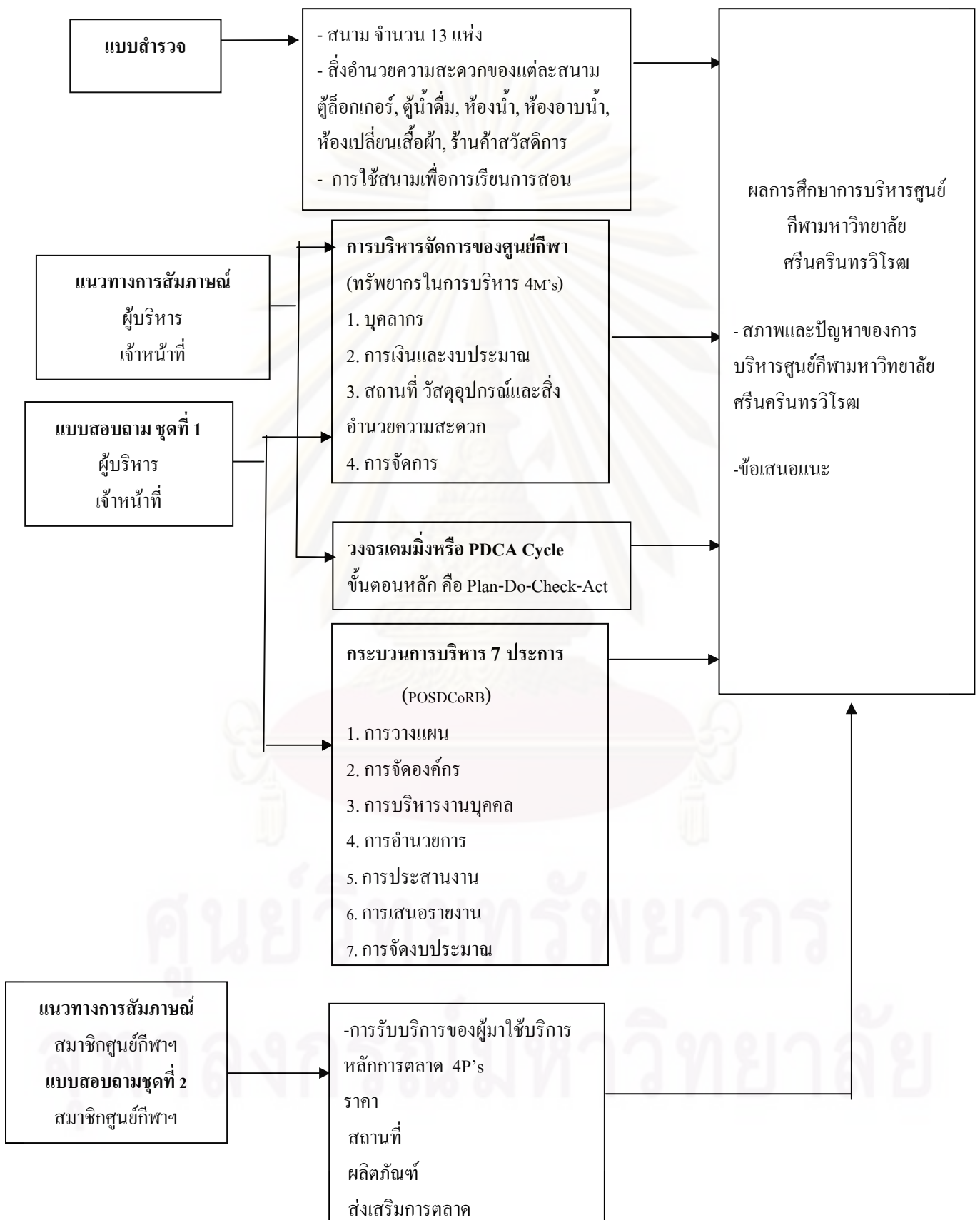
กรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



จากกรอบแนวคิดในการวิจัย การบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีปัจจัยนำเข้า คือทรัพยากรในการบริหาร ได้แก่ 1.บุคลากร 2. การเงินและงบประมาณ 3. สถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 4. การจัดการ ผ่านกระบวนการบริหาร 7 ประการ คือ 1. การวางแผน 2. การจัดองค์กร 3. การบริหารงานบุคคล 4. การอำนวยความสะดวก 5. การประสานงาน 6. การเสนอรายงาน 7. การจัดงบประมาณ กับ วงจรการบริหาร 4 ประการ คือ 1.การวางแผน 2.การปฏิบัติ 3.การตรวจสอบ 4.การแก้ไขปรับปรุง และสิ่งส่งออก คือ สภาพและปัญหาการบริหารจัดการ ศูนย์กีฬาวัตถุประสงค์ของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 7 ด้าน ทั้งหมดจะได้ ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ แล้วกลับไปสะท้อนถึงการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำกรอบแนวคิดไปใช้ในการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ได้รวบรวมแนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่จะสามารถจะนำไปใช้เป็นแนวทางในสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

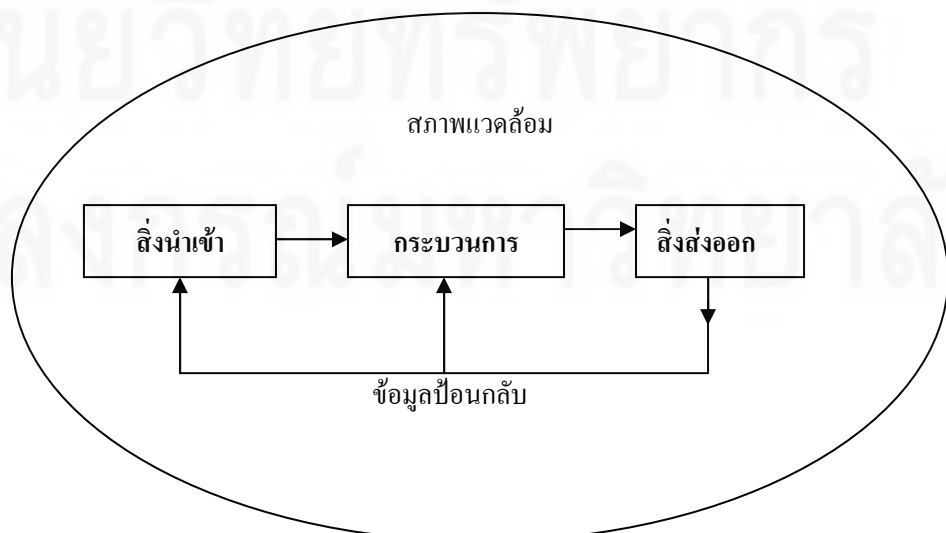
1. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
2. แนวคิดด้านการบริการ
3. แนวความคิดด้านการจัดองค์กร
4. แนวคิดเกี่ยวกับวงจรเดมมิ่ง (PDCA Cycle)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อนำมาสร้างกรอบแนวความคิดในการวิจัย ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การบริหารองค์กรกีฬาประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ทรัพยากรในการบริหาร กระบวนการบริหาร และผลการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การบริหารองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่ต้องการนั้นจะต้องมีการบริหารองค์ประกอบที่มีระบบซึ่งประกอบด้วยสิ่งนำเข้า(Input) กระบวนการ (Process) สิ่งส่งออก (Output) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) และสภาพแวดล้อม (Environment) (Wiener อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2526) ดังแผนภูมิ

แผนภูมิที่ 3 แสดงระบบขององค์กรตามแนวคิดของ Wiener



ระบบขององค์กร

คำว่า “การบริหาร” มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้มากมายดังนี้

ซูบ กาญจนประกร กล่าวว่า “การบริหาร หมายถึง การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ร่วมกันปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน” ในความหมายนี้ ถ้างานนั้นทำโดยบุคคลเดียวกัน จะไม่มีการบริหาร ถือว่าเป็นการทำงานเฉยๆ เท่านั้น (อ้างถึงในสมพงษ์ เกษมสิน, 2526)

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) มีความเห็นว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหาร (Administrative Resource) เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการมาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (process of administration) (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526)

อรุณ รักธรรม (2527) ได้ศึกษาจากคำจำกัดความต่างๆ และความเห็นของนักวิชาการหลายท่าน และได้สรุปความหมายของการบริหารไว้ว่า “เป็นการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มุ่งถึงความสำเร็จร่วมกันโดยยึดหลักประหยัด และประสิทธิภาพ และความสำเร็จนั้นต้องเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการในผลงานนั้น จึงเป็นได้ว่า การบริหารงานเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์” (อ้างถึงในสมพงษ์ เกษมสิน, 2526)

ทัศนะคำจำกัดความของนักวิชาการ และนักบริหารทั้งหลาย พอสรุปได้ ดังนี้ ความหมายของการบริหารในฐานะการปฏิบัติงานหรือกิจกรรม เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบุคลากรทางพลศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องไว้ 4 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 ต้องเป็นการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

ประการที่ 2 ใช้ทั้งศาสตร์ และศิลป์ในการทำงานร่วมกัน

ประการที่ 3 ใช้ทรัพยากรการบริหารอย่างเหมาะสม ทั้งคน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร

ประการที่ 4 คำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่พึงพอใจของผู้ร่วมปฏิบัติ และองค์กร (ปรีชา กลิ่นรัตน์, 2536)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2545) มีความเห็นว่า การบริหารในฐานะที่เป็นกระบวนการ หรือกระบวนการบริหาร เกิดได้จากหลายแนวคิด เช่น โปสคอร์ด (POSDCoRB) เกิดจากแนวคิดของ ลูเทอร์ กุลลิค (Luther Gulick) และ ลินดอล เออร์วิค (Lyndall Urwick) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหาร 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ขณะที่กระบวนการบริหารตามแนวคิดของ เฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol) ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน

(Controlling) หรือรวมเรียกว่า พอคค์ (POCCC) (วิช วิชาบริหารเมืองหลวงและ การบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย

นักบริหาร และนักวิชาการได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการ ไว้ดังนี้ (อ้างถึงในพยอม วงศ์สารศรี, 2542)

เทลเลอร์ (Taylor ,1856-1915)

หลักการของการจัดการตามแนวความคิดของเทลเลอร์ สรุปดังนี้

1. พัฒนาวิธีการทำงานวิธีที่ดีที่สุด (One Best Way) ที่ผ่านการวิเคราะห์ห้อย่างมี หลักเกณฑ์ แทนการใช้กฎที่ไม่แน่นอน (Rule of Thumb)

2. ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่มีหลักเกณฑ์ หลักคิด ฝึกหัด สอน และพัฒนา คนงานให้มีคุณสมบัติตรงตามงานที่ปฏิบัติ เพราะในอดีตคนงานจะทำงานของตน และ แสวงหาประสบการณ์ไปเรื่อยๆ จนพบวิธีที่ดีที่สุดด้วยตนเอง

3. มีการร่วมมือกับคนงานอย่างจริงจัง เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่างานทั้งหมดได้ปฏิบัติ ตามหลักเกณฑ์ที่ได้พัฒนาขึ้น

4. มีการแบ่งงานและความรับผิดชอบระหว่างการจัดการ และแรงงาน หรือกล่าว ง่ายๆ ว่ามีการแบ่งงานและความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายผลิต เพราะในอดีต นั้นงาน และความรับผิดชอบส่วนใหญ่ จะตกอยู่ที่ฝ่ายผลิต (คนงาน)

ฟาโยล์ (Henri Fayol,1841-1925) คิดค้นหลักการ 14 ข้อ เรียกว่า “หลักการจัดการ” มี ดังต่อไปนี้

1. หลักการแบ่งงานกันทำ (Division of Work) โดยการเพิ่มการแบ่งงานกันทำ ตามความ ถนัดความสามารถของสมาชิกในองค์กร ในงานแต่ละงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. หลักการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) อำนาจ หน้าที่เป็นสิทธิหรืออำนาจในการสั่งการเรื่องนั้นๆ ส่วนความรับผิดชอบเป็นการทำงานตามที่ได้รับ มอบหมายให้เสร็จสิ้นตามตำแหน่งต่างๆ ที่มีหน้าที่อยู่ การมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ กับสมาชิกในองค์กรควรมีลักษณะควบคู่กัน ควรคำนึงถึงความเหมาะสมที่จะทำให้งานนั้นประสบ ความสำเร็จ

3. หลักการมีระเบียบวินัย (Discipline) ผู้ใต้บังคับบัญชาควรให้ความเคารพ และเชื่อฟังใน ข้อกำหนดและนโยบายขององค์กร แต่การชำระรักษาไว้ซึ่งระเบียบวินัยนี้ ขึ้นอยู่กับ บุคณภาพของ ผู้นำในองค์กรด้วย จะต้องมีข้อตกลงที่ชัดเจนและยุติธรรม และมีการลงโทษอย่างยุติธรรมเสมอ หน้าที่กัน

4. หลักความเป็นเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) ผู้ใต้บังคับบัญชาควร รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว ที่เรียกกันว่าหลักการ One Man One Boss

5. หลักการความเป็นเอกภาพในการอำนาจ (Unity of Direction) ทุกกิจกรรมต้องมุ่งบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร

6. หลักผลประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองผลประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of Individual Interest to The General Interest) นั่นคือ ผลประโยชน์ทางสังคมควรมาก่อนในลำดับแรก ผลประโยชน์ขององค์กรในลำดับที่สอง และผลประโยชน์ของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มคนมาเป็นอันดับสุดท้าย

7. หลักการตอบแทน (Remuneration) คนงานควรได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมโดยคำนึงถึงหลักความเหมาะสม และยุติธรรมให้เกิดความพอใจทั้งลูกจ้างและนายจ้าง

8. หลักการรวมอำนาจ (Centralization) การที่ผู้ได้บังคับบัญชาทุกระดับจะต้องรับฟังคำสั่งจากผู้บริหารเพียงผู้เดียว

9. หลักการจัดสายบังคับบัญชา (Scalar Chain) เป็นการจัดสายบังคับบัญชาจากสูงสุดไปสู่ระดับต่ำสุด ต้องมีการเชื่อมโยงด้านการติดต่อสื่อสาร โดยเน้นในวงจรรสั้นๆ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

10. หลักการจัดลำดับ (order) การจัดการที่ดีต้องมีการจัดลำดับตำแหน่ง และหน้าที่ของตำแหน่งต่างๆ ให้ชัดเจน

11. หลักความเสมอภาค (Equity) การปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม

12. หลักความมั่นคงในการทำงาน (Stability of Tenure) งานแต่ละงานที่ทำต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ ฉะนั้น ไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลง โยกย้ายงานบ่อย เพราะจะทำให้คนงานรู้สึกว่าคุณไม่มีความมั่นคง เพราะขาดความสามารถในการทำงานนั้นๆ

13. หลักความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) เปิดโอกาสให้ลูกจ้างแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ลูกจ้างเกิดความพอใจเมื่อได้รับการยอมรับให้มีส่วนแสดงความคิดเห็น และเป็นการสร้างความมั่นคงให้แก่องค์กรอีกด้วย

14. หลักความสามัคคี หรือความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Esprit de Corps of Union is Strength) การมีมนุษยสัมพันธ์กันในองค์กรก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน อันนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ฉะนั้น ผู้บริหารควรได้สนับสนุนให้บุคคลในองค์กรสร้างความสัมพันธ์กัน

กระบวนการบริหารทั่วไปมักมีลักษณะเป็นกระบวนการวิธี หรือกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ซึ่งเป็นวิธีการจัดการอย่างหนึ่งที่มีหลักเกณฑ์ตามวิธีการทางวิทยาศาสตร์ กระบวนการ การบริหารจะกำหนดขอบเขต และหน้าที่ตามขั้นตอนต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน

ปัจจัยพื้นฐานในการบริหาร ได้แก่ 4M's (สมพงษ์ เกษมสิน, 2523)

1. กำลังคนที่มีทั้งปริมาณและคุณภาพ (man)
2. กำลังเงิน งบประมาณ (Money)

3. วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวก (Materials)

4. การจัดการ (Management)

จากการศึกษารวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำมาทฤษฎีและแนวคิดด้านการบริหารจัดการมาสร้างกรอบแนวความคิดในการวิจัย พบว่า การบริหารองค์รกีพประกอบด้ว 3 ส่วน คือ ทรัพยากรในการบริหาร กระบวนการบริหาร และผลการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ทรัพยากรในการบริหาร

1. ด้านบุคลากร (Man)

หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ธงชัย สันติวงษ์ (2535) ได้กล่าวว่า คนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุด แม้ว่าองค์กรจะมีเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีราคาแพงเพียงใดก็ตาม ถ้าหากขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถแล้ว เครื่องจักรอุปกรณ์เหล่านั้นก็จะไม่ก่อประโยชน์อันใด และถึงแม้จะใช้ดำเนินงานได้บ้าง ประสิทธิภาพเครื่องจักรก็อยู่ในระดับต่ำ ด้วยเหตุผลข้างต้น การจัดคนเข้าทำงานหรือการบริหารงานบุคคล จึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่ง ซึ่งจะมีผลทำให้การบริหารงาน และการเพิ่มผลผลิตทำได้ดีขึ้น

หน้าที่ประการหนึ่งที่น่าจะถือได้ว่ามีความสำคัญที่สุดในบรรดาหน้าที่ต่างๆ ที่ผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบ ก็คือหน้าที่ในการจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) ทั้งนี้ เพราะภายหลังจากที่ได้มีการจัดองค์กรจนเสร็จแล้ว โครงสร้างในส่วนต่างๆ ก็จะต้องถูกบรรจุด้วยตัวบุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งในองค์กร และในการที่จะให้ผลการปฏิบัติงานต่างๆ ดังกล่าวได้ประสิทธิภาพที่สุดนั้น ย่อมต้องขึ้นอยู่กับความสามารถ หรือความพร้อมเพียงของตัวบุคคลดังกล่าวด้วย ผู้บริหารจะต้องมีการะหน้าที่ในการเลือกเฟ้นตัวบุคคลที่มีคุณสมบัติที่ดีเท่านั้น จึงจะทำให้้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสมรรถภาพ (Effective & Efficiency) และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเอาไว้ ด้วยเหตุผลต่างๆ ดังกล่าวมาแล้วนี้เอง จึงควรที่จะได้มีการให้ความสนใจศึกษาถึงกระบวนการในการเสาะหา และพัฒนาตัวบุคคลที่จะมาเป็นผู้บริหารงานในหน้าที่ต่างๆ รวมตลอดทั้งการพัฒนาตัวบุคคลดังกล่าว ให้มีความสามารถสูงขึ้น กระบวนการดังกล่าวนี้คือ กระบวนการทางด้านการบริหารงานบุคคล (Personnel Management Process) นั่นเอง

หลัก 4 ประการของการใช้ประโยชน์บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

1. จัดหาคนที่มีความสามารถและเต็มใจทำงาน
2. บรรจุให้เข้าทำงานที่สัมพันธ์กับความสามารถและความสนใจ
3. พัฒนาบุคลากรโดยให้การศึกษาและอบรม เพื่อให้ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. พยายามทำให้คนงานมีความพึงพอใจในงาน

ขั้นตอนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (เนตร์พัฒนา ขาววิราช, 2546)

ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน คือ

1. การสรรหา (Recruitment)

การสรรหา คือการได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ เพื่อบรรจุลงตำแหน่งงานที่ว่างโดยการจ้างงานการสรรหาที่มีประสิทธิภาพ มีข้อควรพิจารณา คือการพิจารณาว่าต้องการพนักงานมาปฏิบัติหน้าที่ แหล่งของทรัพยากรมนุษย์ที่จะทำการสรรหาที่จะทำให้ได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ

2. การคัดเลือก (Selection)

หลักในการคัดเลือกพนักงาน คือการได้บุคคลที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดกับงานนั้น

3. การพัฒนาและฝึกอบรม (Training)

การฝึกอบรม เป็นกระบวนการในการพัฒนาคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเพื่อให้มีผลการทำงานดีขึ้น เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร และอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงาน ขั้นตอนของการฝึกอบรมพนักงาน มีดังนี้

1. การพิจารณาความต้องการฝึกอบรม
2. การกำหนด โครงการฝึกอบรม
3. การบริการจัดการฝึกอบรม
4. การประเมินผลการฝึกอบรม

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)

หลังจากที่ได้มีการสรรหา การคัดเลือก และการฝึกอบรมพนักงานแล้วพนักงานได้เข้ามาทำงานในองค์กร ในขั้นตอนที่ 4 คือการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงผลการทำงานของพนักงาน บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้ทราบผลสะท้อนกลับที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการตัดสินใจเพื่อพิจารณาการเพิ่มของเงินเดือน การส่งเสริมให้มีความก้าวหน้า การโอนย้าย หรือการเลิกจ้าง การประเมินผลยังทำให้สามารถบอกได้ถึงพฤติกรรมของพนักงาน ทักษะของพนักงาน ทักษะและความรู้ในการทำงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการสอนงาน การให้คำปรึกษาแก่พนักงาน

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2524) กล่าวว่า บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการจัดกีฬาเพื่อมวลชน เพราะเป็นทั้งผู้วางแผน และดำเนินการทางกีฬาให้เกิดผลต่อผู้เข้าร่วม เพื่อให้เกิดผลตามความมุ่ง

หมาย ควรเป็นเจ้าของที่ดำเนินงาน และวางแผนนโยบายแน่นอน ซึ่งบุคลากรเหล่านี้ทำหน้าที่ในการประสานงาน เป็นที่ปรึกษา ชมรมกีฬาประเภทต่างๆ

2.ด้านการเงิน และงบประมาณ (Money)

งบประมาณและการเงิน เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับการบริหารงาน ฝ่ายบริหารมีหน้าที่จัดทำงบประมาณ และขอเงินทุนให้กับหน่วยงานต่างๆ และบุคลากรควบคุมดูแลว่าเงินที่ขอมานั้นใช้อย่างถูกต้องหรือไม่ งานดังกล่าวนี้ ต้องอาศัยความซื่อสัตย์ ความเฉลียวฉลาด รอบรู้ และความหนักแน่น การจัดงบประมาณ ผู้บริหารต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการจัดการในเรื่องการเงิน ผู้บริหารจะต้องทราบเพื่อป้องกันการใช้จ่ายเงินในทางที่ผิด และสูญเสียนเงินไปโดยเปล่าประโยชน์

2. ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบ การจัดเตรียมงบประมาณ เป็นงานที่ต้องประสานกันหลายๆ อย่าง ต้องมีแผนงาน โครงการ ตลอดจนค่าใช้จ่าย และเงินทุนที่ได้รับมาจากสายงานต่างๆ ผู้บริหารจะต้องทราบหรือพิจารณาเตรียมจัดงบประมาณ

การจัดทำงบประมาณ ต้องการจัดแผนงานทางการเงินอันเกี่ยวกับงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ผู้บริหารมีหน้าที่จะต้องจัดทำงบประมาณเตรียมไว้สำหรับแผนระยะยาว 1 ปี 3 ปี 5 ปี หรือ 7 ปี โครงการสำคัญแต่ละโครงการจะต้องกำหนดไว้ล่วงหน้าหลายๆ ปี ฉะนั้น การจัดทำงบประมาณการเงินต้องจัดไว้สำหรับโครงการระยะยาวด้วย

3. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก (Materials)

วัสดุ อุปกรณ์ซึ่งนับรวมถึงอาคารสถานที่เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้การบริหารประสบผลสำเร็จได้ผลสมบูรณ์ เป็นการบริหารอย่างแท้จริง และให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ควรยึดหลักดังต่อไปนี้

1. ใช้วัสดุตามความเหมาะสม
 2. ใช้ให้ได้ผลคุ้มค่า
 3. ใช้อย่างประหยัดทั้งแรงงาน เงินและเวลา
 4. ก่อนใช้อุปกรณ์ทุกครั้ง ต้องทดลองเสียก่อนว่าใช้ได้ดี สะดวก และพอเหมาะกับเวลา
- ระวังอย่าให้การใช้อุปกรณ์ต้องติดขัดระหว่างใช้

สำหรับการจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ควรปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ก่อนการซื้อวัสดุอุปกรณ์ทุกครั้ง ควรสำรวจหรือทำบัญชีอุปกรณ์ก่อนว่ามีอยู่แล้วมากน้อยเพียงใด และอยู่ในสภาพที่ใช้ได้หรือต้องซ่อมแซม แะต้องการเพิ่มอีกจำนวนเท่าไร
2. ควรซื้ออุปกรณ์ในร้านที่มีชื่อเสียงไว้ใจได้ เพราะจะได้ของที่มีคุณภาพเชื่อถือได้ ให้บริการในการแลกเปลี่ยนซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ได้ดีกว่า

3. ควรซื้ออุปกรณ์ที่มีคุณภาพ เพราะตามปกติของที่มีคุณภาพสามารถใช้ได้นานกว่า ปลอดภัยกว่า บางครั้งดีกว่าอุปกรณ์ที่มีราคาสูงกว่า การซื้อไม่ควรเอาราคาเป็นหลักอย่างเดียว ของราคาแพง คุณภาพอาจจะไม่ดีก็ได้
4. ถ้าเป็นไปได้ควรจัดตารางในการซื้อให้มีการกระจาย ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ไม่เป็นภาระ ต้องใช้เงินจำนวนมากๆ ในครั้งหนึ่ง
5. พยายามใช้วิธีการซื้อที่ช่วยให้สามารถลดราคาให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้
6. ควรซื้อตามที่ถูกระเบียบ ข้อบังคับ ในการใช้วัสดุอุปกรณ์ชนิดนั้นๆ ตามกำหนด
7. ควรจัดซื้อในร้านที่มีสามารถให้ราคาของและคุณภาพเดียวกัน เพราะร้านในท้องถิ่นจะสามารถติดต่อได้ง่ายและสะดวกกว่า
8. ควรเตรียมการซื้อวัสดุอุปกรณ์ไว้แต่เนิ่นๆ
9. ในการซื้อแต่ละครั้งจะต้องไม่มีการรับสิ่งตอบแทนจากร้านค้า

4. ด้านการจัดการ (Management)

การจัดการ มีความหมายแตกต่างกันออกไปในความนึกคิดของบุคคล การทำความเข้าใจความหมายของการจัดการจะเกิดประโยชน์ต่อการนำความรู้ไปใช้ในการบริหารและจัดองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการจัดการไว้ ดังนี้

ไฮแมน และสก็อตต์ (Haimann and Scott, 1970) ได้ให้ความหมายว่า “การจัดการคือกระบวนการทางสังคม และเทคนิคในการใช้ทรัพยากรการบริหารในการดำเนินงานขององค์กร และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อประสพผลสำเร็จ หรือบรรลุจุดประสงค์ขององค์กร”

ลองเกนเนคเคอร์ และพริงเกิล (Longenecker and Pringle) กล่าวว่า “การจัดการคือกระบวนการรวบรวม และประสานการใช้ทรัพยากรการบริหาร เพื่อดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้”

สรุปได้ว่า การจัดการ คือกระบวนการรวบรวมและประสานบุคคล เทคโนโลยี การทำงานและทรัพยากรต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้ประสพผลสำเร็จตามจุดหมายขององค์กรอย่างเกิดประสิทธิภาพ

กระบวนการบริหาร

กูลิค (Gulick, 1937 อ้างถึงในนพพงษ์ บุญจิตราดุล, 2529) กล่าวถึงกระบวนการบริหารไว้ 7 ประการด้วยกัน ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีว่า POSDCoRB คำย่อนี้มาจากขั้นตอนต่างๆ คือ

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์กร (Organizing)

3. การบริหารงานบุคคล (Staffing)
4. การอำนวยการ (Directing)
5. การประสานงาน (Coordinating)
6. การเสนอรายงาน (Reporting)
7. การจัดงบประมาณ (Budgeting)

จากการศึกษากระบวนการบริหารทั้ง 7 ประการ (POSDCoRB) ผู้วิจัยได้นำมาประกอบเป็นแนวคิดในการวิจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการบริหาร ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละกระบวนการ ดังนี้

1. ด้านการวางแผน (Planning)

การวางแผน หมายถึงการเตรียมการล่วงหน้า แล้วกำหนดวัตถุประสงค์ นโยบาย โครงการวิธีแก้ปัญหา ตลอดจนการแสวงหาวิธีการที่ดีที่สุด ง่ายที่สุดและรวดเร็วที่สุด เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การจัดลำดับกิจกรรมสำคัญๆ ตามลำดับก่อนหลัง และตามลำดับเวลาที่จะต้องทำให้เสร็จ จัดให้มีทรัพยากรในการบริหารให้เพียงพอ วางแผนเพื่อให้มีการประสานงานตลอดจนกำหนดระบบการควบคุมงาน

หลักสำคัญของการวางแผน

การวางแผนเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบริหารงานเป็นภาระหน้าที่ และเป็นการใช้ศิลปะของภาวะผู้นำที่สำคัญของการวางแผน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้น หลักการสำคัญที่ควรคำนึงในการวางแผนที่ควรพิจารณา มีดังนี้

1. การวางแผนควรกระทำเมื่อใด โดยปกติการวางแผนนั้นควรจะได้เริ่มปฏิบัติจัดทำขณะที่เริ่มดำเนินงานเป็นอันดับแรก ต่อจากนั้นผู้บังคับบัญชาอาจจัดวางอีกเมื่อเริ่มงานใหม่ หรือเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติ
2. วัตถุประสงค์ นโยบาย จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจให้ถ่องแท้ชัดเจน เพราะวัตถุประสงค์ และนโยบายเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่สุดของการวางแผน หากไม่ทำความเข้าใจให้ดีเสียแต่ต้น แผนงานที่กำหนดขึ้นก็จะล้มเหลวและไร้ความหมายโดยสิ้นเชิง
3. ปัจจัยต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการวางแผนที่สำคัญ ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ คน เงิน วัสดุสิ่งของ สถานที่และเวลา ฯลฯ จะต้องจัดให้พร้อม
4. วิธีดำเนินงานตามแผนงาน เมื่อได้วางแผนขึ้นแล้ว จะต้องพิจารณาหาช่องทาง หรือวิธีการที่จะต้องดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ล่วงหน้าให้ได้ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้แผนงานที่กำหนดขึ้นเป็นแผนที่จะสามารถดำเนินการได้
5. คำนึงถึงภูมิศาสตร์ สภาพแวดล้อม ดินฟ้าอากาศ คุณค่าทางสังคม พฤติกรรมของคน ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีอันเป็นที่ยึดถือของคนกลุ่มนั้น

กระบวนการในการวางแผน

การวางแผนเป็นการใช้ความรู้ทางวิชาการในการกำหนดสิ่งที่จะพึงปฏิบัติในอนาคต โดยกำหนดหรือคาดการณ์ว่า การบริหารจะดำเนินไปเช่นนั้น ซึ่งการพยากรณ์หรือคาดการณ์ จำต้องอาศัยความรอบรู้ความชำนาญ และประสบการณ์ประกอบกันเข้าเป็นพิเศษ ในกระบวนการวางแผน แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้คือ

1. ขั้นการกำหนดวัตถุประสงค์
2. ขั้นประเมินสภาพการณ์ปัจจุบัน
3. ขั้นการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
4. ขั้นปฏิบัติตามแผน
5. ขั้นติดตามและปรับปรุงแผน

การวางแผน

เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์ (2539) ได้จำแนกประเภทของแผนออกเป็น 2 ประเภทหลัก

1. แผนประจำ (Standing Plan)

แผนประจำ หมายถึง แผนซึ่งมีระยะเวลาในการใช้เป็นเวลานาน อาจยาวนานเท่ากับอายุของหน่วยงานเอง เป็นแผนซึ่งเป็นแนวคิดหยาบๆ ที่ไม่มีรายละเอียดในการดำเนินงานมากนัก แผนงานประจำ จำแนกออกเป็น นโยบาย (Policy) มาตรการ (Procedure) และข้อบังคับ (Rules)

นโยบาย (Policy) หมายถึงแนวทางที่กำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นทิศทางในการปฏิบัติงาน หรือการตัดสินใจ การกำหนดนโยบายของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง จะต้องเกิดจากการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ทั้งหมดของหน่วยงานนั้น

มาตรการ (Procedures) หมายถึงการดำเนินงานตามลำดับขั้นที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้บรรลุถึงความสำเร็จของความ ต้องการ หรือ โครงการหนึ่งโครงการใดโดยเฉพาะ ฉะนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการกระทำ ก็คือตัวบ่งชี้ว่าทำอย่างไร นโยบายจึงบรรลุตามที่ต้องการ

ข้อบังคับ (Rules) หมายถึงแนวทางที่กำหนดขึ้นอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อให้บุคคลได้ปฏิบัติตามโดยเคร่งครัดตามลักษณะของงาน

อย่างไรก็ดี แต่ละชนิดของแผนงานประจำ แม้จะต้องนำไปใช้ด้วยระยะเวลายาวนาน แต่ละชนิดของแผนประเภทนี้ มีความยืดหยุ่นแตกต่างกันไป กล่าวคือ นโยบายสามารถยืดหยุ่นได้มาก ส่วนข้อบังคับจะไม่ยืดหยุ่นหรือยืดหยุ่นได้น้อยมาก

2. แผนเฉพาะกิจ (Ad-hoc Plan) หรือแผนใช้ครั้งเดียว (Single-Use Plan)

แผนประเภทนี้สร้างขึ้นเพื่อปฏิบัติงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะแล้วเลิกสัมไป เมื่อการดำเนินงานตามแผนนั้นแล้วเสร็จ หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการแล้ว แผนประเภทนี้ประกอบด้วย แผนงาน (Programs) โครงการ (Projects) และแผนงบประมาณ (Budget Plan) แผนดังกล่าวมีช่วงในการดำเนินงานสั้นๆ ตามที่ถูกระบุกำหนดขึ้น

แผนงาน (Programs) หมายถึงแผนซึ่งถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้ดำเนินการให้บรรลุถึงงานหนึ่งงานใดตามภารกิจขององค์กร

โครงการ (Projects) หมายถึง แผนซึ่งถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้ดำเนินการให้บรรลุถึงงานหนึ่งงานใดตามภารกิจของแผนงาน โครงการจะมีรายละเอียดชัดเจน และอาจมีช่วงอายุระหว่าง 1-3 ปี

แผนงบประมาณ (Budget Plan) แผนประเภทนี้เป็นทั้งแผน และเครื่องมือการควบคุมแผน โดยปกติแผนงบประมาณจะเป็นส่วนหนึ่งของโครงการเสมอ แผนชนิดนี้อายุสั้นที่สุด อาจเป็นเดือน หรือไม่เกิน 1 ปี ถ้าถือตามระบบงบประมาณของประเทศไทย

แผนเฉพาะกิจหรือแผนใช้ครั้งเดียว จะเป็นส่วนหนึ่งของแผนประจำเสมอ เพราะแผนประจำจะบอกทิศทางดำเนินงานอย่างกว้างๆ ขององค์กร ซึ่งผู้บริหารองค์กรจะต้องสร้างแผนปฏิบัติการหรือแผนเฉพาะกิจขึ้นมารองรับแผนประจำเหล่านั้น

2. การจัดองค์กร (Organizing)

การจัดองค์กร หมายถึงกระบวนการที่จัดตั้งขึ้น เพื่อความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ที่จะสามารถทำให้การประกอบการขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

แนวความคิดในการจัดองค์กร

การจัดองค์กร มีแนวคิดพื้นฐานมาจากการที่การดำเนินงานขององค์กรนั้นมีภารกิจมาก หากที่บุคคลเพียงคนเดียวจะทำเองโดยลำพังได้ ดังนั้น จึงต้องเป็นภารกิจขององค์กรมาแบ่งกันปฏิบัติ จัดทำตามความรู้ความสามารถของบุคคล และการรวมงานขึ้นเป็นครั้งคราว กล่าวคือ การแบ่งงานออกเป็นส่วนๆ โดยมีเหตุผลว่า

1. งานนั้นมีปริมาณมากเกินไปที่บุคคลเดียวจะกระทำโดยลำพังได้
2. ในการแบ่งปันงานออกไปให้บุคคลหลายคนทำนั้น จำเป็นต้องมีการแบ่งงานเสียก่อน
3. ความต้องการที่ได้ประโยชน์จากลักษณะเฉพาะของงาน ทำให้จำเป็นต้องมอบหมายงานให้บุคคลที่มีความชำนาญพิเศษเป็นผู้ปฏิบัติจัดทำ

หลักของการจัดองค์กร

โดยทั่วไปหลักของการจัดองค์กรย่อมประกอบด้วยลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์
2. การแบ่งงานตามลักษณะเฉพาะ ช่วงการบังคับบัญชา

3. การรวมอำนาจการบังคับบัญชาให้บุคคลหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหาร รวมทั้งให้มีการประสานงาน
4. อำนาจหน้าที่
5. ความรับผิดชอบ

องค์ประกอบในการจัดองค์กร

ในการจัดองค์กรนั้น มีองค์ประกอบสำคัญหลายประการที่ผู้บริหาร หรือนักจัดองค์กร ควรทราบเพื่อประโยชน์ในการจัดองค์กร และวางแผนรูปแบบองค์กรให้ได้เหมาะสม สนองวัตถุประสงค์ของการจัดองค์กร องค์ประกอบดังกล่าวได้แก่

1. หน้าที่การงาน
2. การแบ่งการทำงาน
3. การรวมและกระจายอำนาจในการจัดองค์กร
4. หน่วยงานที่สำคัญขององค์กร
5. การส่งเสริมสัมพันธ์ภาพระหว่างหน่วยงาน
6. สายการบังคับบัญชา
7. ช่วงการบังคับบัญชา
8. เอกภาพทางการบริหาร

3. การบริหารงานบุคคล (Staffing)

ในการจัดองค์กรนั้น จำเป็นต้องพิจารณาจัดหาตัวบุคคล และเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้ อาจกล่าวได้ว่า เป็นการจัดการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และเหมาะสมมาปฏิบัติงานนั้น การจัดคนเข้าทำงานเป็นงานต่อเนื่อง ไม่ใช่จะทำครั้งเดียวเสร็จ เพราะคนทำงานย่อมต้องมีคนลาออก ถูกปลด เกษียณหรือตาย ดังนั้น ในการสรรหา แต่งตั้งหรือจ้างไว้ซึ่งการบริหารบุคคล เป็นเรื่องที่ต้องใช้ความรอบคอบและมีขั้นตอนในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ ควรจัดคนเข้าทำงาน โดยพิจารณาความรู้ความสามารถของบุคลากร และจัดให้เหมาะสมกับงาน ซึ่งกระบวนการนี้จัดเป็นขั้นตอน คือ

1. การวางแผนกำลังคน (Manpower Planning) ผู้บริหารจะต้องคาดการณ์อนาคตว่า จะต้องการบุคคลเข้ามารับหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆ เป็นจำนวนเท่าใด และมีคุณสมบัติอย่างไร ซึ่งจะต้องทำการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) ของแต่ละตำแหน่งเสียก่อน
2. แสวงหาบุคคลเข้าทำงาน (Recruitment) เมื่อแผนงานมีความต้องการคนงานใหม่

จะต้องแจ้งให้แผนกบุคคลทราบถึงความต้องการ โดยระบุขอบเขตการศึกษา อายุ และประสบการณ์ ตามที่ต้องการ ทางแผนกบุคคลจะได้รับประกาศรับสมัคร หรือถ้าขาดแคลนคนงานอาจจะมีรางวัล สำหรับผู้นำพามาก็ได้

3. การคัดเลือกบุคคล (Selection) องค์กรอาจทำการคัดเลือกบุคคล โดยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้คนที่มีความรู้ความสามารถตรงตามที่ต้องการ เครื่องมือที่ใช้ช่วยในการคัดเลือกบุคคล ได้แก่ การสอบประวัติผู้สมัครทดสอบการปฏิบัติงานจริง ทดสอบทางจิตวิทยา และสัมภาษณ์ อย่างไม่กี่ดี บางครั้งบางองค์กรอาจไม่ใช้วิธีการคัดเลือกดังกล่าวกับผู้บริหารระดับสำคัญๆ แล้วแต่ ความต้องการของบุคคล

4. โยกย้ายและเลื่อนขั้น (Transfers and Promotions) การ โยกย้ายเป็นการสับเปลี่ยนจาก ตำแหน่งหนึ่งไปสู่อีกตำแหน่งหนึ่งที่อยู่ในระดับเดียวกัน โดยไม่เปลี่ยนสถานะ และเงินเดือน ซึ่ง การโยกย้ายนี้อาจจะมีขั้นตอนสาเหตุต่างๆ กัน เช่น พนักงานไม่อาจปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับ ตำแหน่ง หรือสถานะที่ได้รับตำแหน่ง แต่อาจทำหน้าที่อื่นได้ดี หรืออาจขอย้ายด้วยเหตุผลส่วนตัว หรือบางที่ทางบริษัทย้าย เพราะต้องการให้กำลังคนแต่ละกลุ่มทัดเทียมกันสำหรับการเลื่อนขั้น อาจเปลี่ยนทั้งสถานะหรือเงินเดือน หรือบางที่อาจจะเปลี่ยนเพียงอย่างเดียวอย่างใดอย่างหนึ่ง การ โยกย้าย ตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นพนักงานนั้น จะต้องมีการประเมินผลเสียก่อนตามขั้นตอนหรือหลักเกณฑ์ที่ องค์กรนั้นยึดถือปฏิบัติอยู่

5. การพัฒนาบุคคล (The Development of Staff) คือ วิธีการต่างๆ ที่มุ่งเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของตน ได้ดียิ่งขึ้น การพัฒนาบุคคลที่นิยมทำกันมาก คือการฝึกอบรม

การบริหารงานบุคคลควรรู้หลักการบริหารตัวบุคคล การทำงานจะสำเร็จด้วยดีหรือไม่ จะต้องคำนึงถึงหลักการต่างๆ ที่จะส่งเสริมความร่วมมือ มนุษยสัมพันธ์ การใช้อำนาจ ความสำคัญ ของการตัดสินใจ การบำรุงขวัญของกรงาน และหลักต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปกครองบุคลากร และ นอกจากขั้นตอนต่างๆ แล้ว อีกส่วนหนึ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึง คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้วย

คุณลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี อาจประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้

1. ความมั่นคง
2. ผลตอบแทนที่เป็นธรรม
3. ความยุติธรรมภายในสถานที่ทำงาน
4. งานที่น่าสนใจและท้าทาย
5. การมอบหมายงานหลายด้าน
6. การควบคุมงาน สถานที่ทำงาน และตนเอง
7. ความท้าทาย

8. ความรับผิดชอบ
9. โอกาสเรียนรู้และเจริญเติบโต
10. การเรียนรู้ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น
11. อำนาจหน้าที่
12. การยกย่อง
13. งานที่ก้าวหน้า

4. การอำนวยการ (Directing)

การอำนวยการเป็นภาระหน้าที่อันจำเป็น และสำคัญของนักบริหารหรือหัวหน้า และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและการจัดองค์กร เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพราะการอำนวยการเป็นการใช้ผู้นำวินิจฉัยสั่งการ ตรวจสอบ สอนแนะนำ และจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง ความรู้ความสามารถ เพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การอำนวยการที่ดีนั้น คือการทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือคนงานทราบว่า เขาจะต้องทำอะไร ทำอย่างไร และทำเมื่อใด อย่างไรก็ตาม ผลที่จะสำเร็จตามที่เราร้องการนั้น ขึ้นอยู่กับความเข้าใจร่วมกันของการอำนวยการระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา แต่การทำความเข้าใจดังกล่าว มักจะเกิดความเข้าใจผิดกันบ่อยในการปฏิบัติงาน เพราะการสั่งงานที่ผู้บังคับบัญชาหมายความอย่างหนึ่งนั้น บางทีผู้ใต้บังคับบัญชากลับตีความหมายไปอีกอย่างหนึ่ง อีกประการหนึ่ง ผู้บริหารควรจะต้องรู้ขอบเขตแห่งความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา และปริมาณงานที่จะมอบหมายให้เขาทำเสียก่อน เพื่อประกันความล้มเหลวในการสั่งงาน นอกจากนี้ ผู้บริหารจำเป็นต้องแน่ใจว่า ผู้รับคำสั่งมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ หากมีข้อสงสัยก็อาจมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือปรึกษาหารือวิธีการเหล่านี้จะช่วยลดความยุ่งยาก และเสียเวลาลงไปมาก

โดยปกติแล้ว การออกคำสั่งมักอาศัยหรือยึดระเบียบหรือกฎเกณฑ์เป็นหลัก ส่วนในกรณีที่ต้องออกคำสั่งหรือตัดสินใจโดยไม่ครอบคลุมไปถึงระเบียบ หรือกฎเกณฑ์ที่มีอยู่ ก็อาจอำนวยการหรือสั่งงานให้ได้ผลโดยยึดเอาวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นหลัก ดังนั้น จะเห็นว่าการอำนวยการสั่งงานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลแล้วแต่กรณี ในบางครั้งมีความจำเป็นต้องสั่งงานแบบรีบด่วน บางครั้งการให้คำแนะนำก็เพียงพอที่จะให้ผู้รับคำสั่งทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้เป็นที่พอใจ ซึ่งการออกคำสั่งนี้มีหลายรูปแบบต่างๆ กัน โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเภท

1. การสั่งการโดยตรงหรือการออกคำสั่ง (Demand or Direct)
2. การสั่งแบบขอร้อง (Request)

3. การสั่งแบบเสนอแนะ (Suggest)
4. การสั่งแบบอาสาสมัคร (Volunteer)

การอำนวยการแบบต่างๆ ข้างต้นนี้ ไม่มีแบบใดแบบหนึ่งจะใช้ได้โดยแยกออกจากกัน ผู้ใช้มักจะใช้หลายแบบร่วมกัน ผู้บังคับบัญชาที่ฉลาด จะต้องรู้ว่าจะใช้คำสั่งแบบใดจึงจะได้ผลดี

การสั่งงานมีวิธี 2 แบบใหญ่ๆ คือ

1. การสั่งงานด้วยวาจา
2. การสั่งงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร

การสั่งงานที่ดี ไม่ว่าการสั่งงานนั้นจะเป็นลักษณะใดก็ตามย่อมมีทั้งข้อดีและข้อเสีย เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่พึงจะพิจารณาใช้โดยคำนึงถึงลักษณะของการสั่งงาน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. การสั่งนั้น จะต้องเป็นการสั่งที่เป็นไปได้ ทั้งด้านความสามารถของผู้รับคำสั่ง ตลอดจนความพร้อมเพรียงของเครื่องมือเครื่องใช้
 2. เป็นสิ่งที่ผู้รับคำสั่งสนใจ เป็นคำสั่งที่จูงใจให้ผู้รับคำสั่งปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ
 3. เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ คือจะต้องให้ผู้บังคับบัญชา หรือลูกน้องมีความเข้าใจว่า งานที่ทำนั้นเป็นงานในหน้าที่ และอยู่ในความรับผิดชอบของเขาโดยตรง
 4. มีลักษณะเป็นแผนงานที่สำเร็จเป็นรูปร่างและสมบูรณ์ คือในขณะที่ออกคำสั่งควรให้ผู้รับคำสั่งเข้าใจแจ่มแจ้งเสียทีเดียว ไม่ควรสั่งทีละเล็กทีละน้อยเพิ่มเติมทีหลัง
 5. คำสั่งนั้นเหมาะสม ชัดเจน เข้าใจง่าย กะทัดรัด หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำซึ่งจะก่อให้เกิดความสับสน
 6. คำสั่งนั้น ไม่ควรสั่งขณะที่ผู้สั่งอยู่ในอารมณ์ไม่ปกติ ถ้ามีความจำเป็นต้องทำในขณะนั้นก็ควรพยายามระงับสติอารมณ์เสียก่อน
 7. คำสั่งนั้น ไม่ควรมีข้อผิดพลาด หรือมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด โดยเฉพาะเกี่ยวกับสถิติตัวเลข
 8. ควรระวังอย่างให้คำสั่งที่ออกเกิดความขัดแย้งกับคำสั่งเดิม หากมีความจำเป็นที่จะออกคำสั่งใหม่ ควรถือโอกาสแจ้งผู้ปฏิบัติทราบถึงสาระสำคัญของคำสั่งเก่าด้วย เพื่อช่วยป้องกันความขัดแย้งสงสัยที่อาจจะเกิดขึ้นเมื่อนำคำสั่งใหม่ไปปฏิบัติ
- หลักปฏิบัติในการสั่งการสั่งงานเพื่อให้ผู้รับคำสั่งนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องรู้ว่า สั่งงานแก่ใครอย่างไร หลักในการสั่งงาน สรุปได้ดังนี้
1. ต้องรู้แจ้งในข้อเท็จจริงให้แน่ชัด
 2. ต้องสั่งงานให้ตรงประเด็น และต้องมีความเข้าใจ
 3. ต้องสั่งงานให้เป็นที่เข้าใจแจ่มแจ้ง
 4. ต้องสั่งงานให้ทันต่อเวลาหรือเหตุการณ์
 5. ต้องสั่งงานให้อยู่ในวิสัยที่จะปฏิบัติตามได้

6. ต้องมอบหมายอำนาจให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
7. ต้องกล้ารับผิดชอบและยอมรับข้อผิดพลาด ถ้าไม่เกิดผล

5. การประสานงาน (Coordinating)

การประสานงาน หมายถึงการจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำซ้ำซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้ งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง หมายถึงความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติจัดระเบียบงาน ให้เรียบร้อย และสอดคล้องกลมกลืนกัน เพื่อให้งานสมดุลและสำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด

การประสานงาน เป็นกิจกรรมที่จำเป็นในการบริหาร และผู้บริหารที่ดีนั้น ต้องมีความสามารถในการที่จะกระทำให้เกิดความผสมกลมกลืนในหน่วยงานที่เกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ในการบริหาร อันได้แก่ บุคลากร งบประมาณ เวลา วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพของการบริหารได้

ความสำคัญของการประสานงาน

เนื่องจากการประสานงาน เป็นกระบวนการที่ต้องจัดให้มีขึ้นทุกขั้นตอนของการบริหาร และทั้งยังเป็นตัวช่วยผสมผสานปัจจัยในการบริหาร อันได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัสดุ การจัดการและเวลาให้ผสมผสานกลมกลืนดังกล่าวแล้ว จึงถือว่าการประสานงานเป็นกระบวนการ ในการบริหารที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพราะทำให้เกิดประโยชน์อย่างมากมายในการบริหาร คือ

1. ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว
2. ช่วยขจัดความสูญเปล่าและประหยัดในเรื่องที่เกี่ยวกับเวลา เงิน วัสดุในการทำงาน และเป็นการช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร
3. ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ช่วยสร้างความเข้าใจอันดี สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ และช่วยลดข้อขัดแย้งภายในองค์กร
5. ช่วยสร้างขวัญในการทำงานของข้าราชการ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ในองค์กร
6. ช่วยลดอันตรายอันเกิดจากความบกพร่อง ในการทำงานให้น้อยลง
7. ช่วยป้องกันการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนกัน เพราะทุกฝ่ายเข้าใจในหน้าที่ตนเอง และเข้าใจหลักการวิธีการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

8. ช่วยให้องค์กรเข้าใจปัญหาของหน่วยงานอื่น และนำมาเป็นบทเรียนในการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับหน่วยงาน หรือองค์กรของตนเอง อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานได้

ประโยชน์ของการประสานงาน

1. ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว
2. ช่วยให้ทุกคน ทุกฝ่ายมีความเข้าใจซึ่งถึงนโยบายวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ดีขึ้น
3. ช่วยประหยัดเวลาในการทำงานให้น้อยลง และสามารถเพิ่มผลผลิตของงานมากขึ้น
4. ช่วยประหยัดเงิน วัสดุ และสิ่งของในการทำงาน
5. ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นหมู่คณะ
7. ช่วยสร้างความเข้าใจอันดี และสามัคคีธรรมในหมู่คณะ
8. ช่วยลดข้อขัดแย้งในการทำงาน
9. ช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
10. ช่วยลดอันตรายจากการทำงานให้น้อยลง
11. ช่วยป้องกันการงานซ้ำซ้อนกัน
12. ช่วยให้เกิดความคิดใหม่ๆ และมีการปรับปรุงอยู่เสมอ

6. การเสนอรายงาน (Reporting)

ไพทอร์ย์ จัยสิน (2513) ได้ให้ความหมายของการรายงานผล หมายถึงการรายงานผลการปฏิบัติงาน การเสนอรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น เพื่อจะได้ช่วยแสวงหาแนวทางการปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี รวมทั้งการเสนอรายงานให้ทุกฝ่ายทราบเพื่อสร้างความเข้าใจ และความภาคภูมิใจที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน นอกจากนี้ การรายงานผลปฏิบัติงานยังรวมถึงการประชาสัมพันธ์ ซึ่งต้องแจ้งให้ประชาชนทราบด้วย

เรื่องที่ควรรายงาน

1. ระยะเวลาเริ่มโครงการ รายงานข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร่วมงาน ค่าใช้จ่ายวัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ และอื่นๆ
2. ระหว่างการปฏิบัติงาน รายงานเกี่ยวกับผลที่ได้รับจากข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ปัญหาอุปสรรค และการแก้ไข
3. ระยะเวลาหลังการปฏิบัติงาน รายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน การประเมินผล

ประเภทของรายงาน

1. รายงานแสดงผลงาน คือ รายงานผลที่เกิดจากการปฏิบัติในหน้าที่ของตนต่อผู้บังคับบัญชาให้ทราบถึงผลงานที่เกิด และรายงานถึงการดำเนินงานว่าเรียบร้อย หรือมีอุปสรรคอย่างไร

2. รายงานเชิงสถิติ คือ รายงานซึ่งหน่วยงานที่มีหน้าที่ทางประมวลสถิติของงานหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้รวบรวมหรือแจกแจงผลงานหรือจำนวนเหตุการณ์ต่างๆ เป็นตัวเลข ลำดับหมวดหมู่ แสดงความเกี่ยวข้องกัน สะดวกแก่การค้นหา เช่น รายงานสถิติ รายงานการเงิน จำนวนวันมาปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน เป็นต้น

3. รายงานเหตุการณ์ คือ รายงานที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอดส่องตรวจควบคุมสถานการณ์ รายงานสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามที่หน่วยงานกำหนดไว้ให้รายงานเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบเหตุการณ์นั้นๆ

4. รายงานประชาสัมพันธ์ คือ รายงานที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแสดงผลงานหรือวิธีปฏิบัติของตนเองให้ประชาชนทราบ เพื่อความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานกับประชาชน

การรายงานทั้ง 4 ประเภทดังกล่าวมาทั้งหมด อาจจะใช้วิธีรายงานได้ 2 วิธีคือ การรายงานด้วยวาจาและการรายงานด้วยลายลักษณ์อักษร

6. การจัดงบประมาณ (Budgeting)

การจัดงบประมาณ เป็นรายงานเกี่ยวกับรายรับและรายจ่าย แต่ที่จริงงบประมาณจะบอกให้เราทราบถึงแผนการระยะยาวขององค์กร แสดงให้ทราบถึงความจำเป็นของแผนงานและร่างค่าใช้จ่ายโดยประมาณ

วัตถุประสงค์ของการจัดงบประมาณ

1. ทำให้ทราบถึงแผนงานขององค์กร หรือหน่วยงานนั้น
2. ทำให้ทราบถึงนโยบายในการดำเนินงานขององค์กร หรือหน่วยงานนั้นๆ
3. ทำให้ทราบถึงงานขององค์กร หรือหน่วยงานที่กำลังเป็นที่สนใจอยู่
4. ทำให้ผู้บริหาร บุคลากร รวมถึงประชาชนทั่วไป เข้าใจถึงความสำคัญในการปฏิบัติขององค์กร หรือหน่วยงานนั้นๆ

ชนิดของงบประมาณ

1. งบประมาณระยะสั้น คือการจัดงบประมาณประจำปี
2. งบประมาณระยะยาว คือการจัดงบประมาณการเงินในช่วงที่เกิน 1 ปี อาจถึง 10 ปี

เกณฑ์ในการจัดงบประมาณที่ดี

1. งบประมาณ จะต้องแสดงให้เห็นถึงความต้องการทางการเงินของโครงการต่างๆ และจะต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

2. งบประมาณต้องแสดงให้เห็นทราบถึงรายได้ และรายจ่ายโดยประมาณอย่างสมดุลกัน
3. ต้องมีรายการเพื่อไว้สำหรับกรณีฉุกเฉินที่จะมีการเปลี่ยนแปลงภายหลัง
4. งบประมาณจะต้องเตรียมไว้อย่างดีในปีต่อไป เพื่อให้มีเวลาพอสำหรับตรวจตราวิเคราะห์ และคิดอย่างรอบคอบ

5. งบประมาณจะต้องตรงกับความเป็นจริง ไม่มีการเพิ่มจากความจริง การเตรียมงบประมาณ เป็นงานที่ต้องทำระยะยาว งบประมาณจะทำให้ดีได้ต้องอาศัยการเรียนรู้ถึงโครงการที่จะทำ การวิเคราะห์ของที่ต้องใช้เวลานานพอสมควร นอกจากนี้ ต้องอาศัยรายงานต่างๆ รายการเครื่องใช้ของใช้ที่มีอยู่ และงบประมาณของปีก่อนๆ ช่วยอีกด้วย การจัดเตรียมงบประมาณ จะต้องทำให้ยืดหยุ่นได้ ถ้าจำเป็น เพราะเป็นการยากที่จะกำหนดรายการต่างๆ ให้ชัดเจนลงไป

2.2 แนวคิดด้านการบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1990) กล่าวว่า “การบริการ คือกิจกรรม หรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า”

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) ได้ให้ความหมายการบริการว่า เป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

รัฐภากรณ์ ขวัญปัญญา (2540) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่ไม่มีความเป็นรูปธรรมของเรื่องของความพึงพอใจ เป็นนามธรรม จับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรมตามแนวคิดทางด้านบริการ (The Service Concept)

เกศสินี กลั่นบุศย์ (2540) ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ “พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น”

พิภพ อูธร (2543) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การกระทำที่อำนวยความสะดวกที่ผู้ให้บริการกระทำให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำล้วนๆ โดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใดๆ ก็ได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการบริการหมายรวมถึงแต่การกระทำที่อำนวยความสะดวก ในลักษณะที่เป็นนามธรรมล้วนๆ โดยไม่มีวัสดุ สิ่งของหรือสินค้าเป็นส่วนประกอบสำคัญของการกระทำนั้นๆ (ตัวอย่างเช่น การสอนหนังสือ การร้องเพลง การซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้าหรือรถยนต์ การบริการขนส่งสินค้า หรือ

การให้คำปรึกษาทางด้าน กฎหมาย บัญชี หรือธุรกิจ) จนถึงการทำที่เป็นส่วนเสริมหรือเพิ่มเติมให้กับสินค้า หรือการกระทำที่ส่งผลให้ได้รับสิ่งของที่เป็นรูปธรรม (เช่น การให้บริการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ขาย ควบคู่ไปกับเครื่องคอมพิวเตอร์ การบริการที่พักรวมของ โรงแรม หรือ การบริการถ่ายภาพหรือถ่ายวิดีโอ หรือการบริการออกแบบและตัดเย็บเสื้อผ้า) เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปการบริการ หมายถึงกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ ส่งมอบสินค้าที่ไม่ตัวตนให้กับผู้รับบริการ การให้ความสะดวกต่างๆ อาจถูกนำเสนอรวมกันกับสินค้าที่จับต้องได้ โดยสินค้านั้นจะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้”

คุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการ เป็นผลรวมของการนำคุณสมบัติต่างๆ มาประสานรวมกันเข้า เพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดตามแนวคิด ดังนี้

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) สรุปถึงคุณภาพในการบริการ ดังนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ระดับความสามารถของการบริการ ในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากการได้รับบริการแล้ว

Parasuraman (1990) ได้กล่าวถึง ลักษณะของผู้นำด้านการบริการ (Characteristics of Service Leaders) ไว้ว่า ควรมียุทธศาสตร์ดังนี้ คือ

1. มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการบริการ (Service Vision) คือ การมองถึงคุณภาพของการบริการเป็นกุญแจสำคัญ โดยให้บริการนั้นมีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา

2. มีมาตรฐานสูง (High Standard) คือ ควรจะให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ให้ความสนใจในรายละเอียดและความแตกต่างของการบริการต่างๆ เพื่อค้นหาที่จะทำการพัฒนาให้ดีขึ้น

3. มีแบบอย่างผู้นำในสนาม (In the Field Leadership Style) คือ ผู้นำด้านการบริการควรจะมีการลงสู่สนามจริงๆ ไม่ใช่ทำเพียงแต่การวางแผน ควรลงไปใกล้ชิดกับพนักงาน มีการยกย่อง เยินยอ สั่งสอน มีการสังเกตการ ป้อนคำถามและมีการรับฟัง ซึ่งเป็นหนทางที่ดีที่สุดที่จะได้รับข้อมูลต่างๆของการบริการ

4. มีความโปร่งใสและซื่อสัตย์ (Integrity) ผู้นำที่ดีที่สุดควรทำสิ่งที่ถูกต้อง แม้อยู่ในสถานการณ์ที่ลำบากก็ตาม เช่น มีการแจกแจงวัตถุประสงค์และซื่อสัตย์ โดยมีหลักของความไว้วางใจผู้ร่วมงานเป็นที่ตั้ง

สมชาติ กิจยรรยง (2543) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีการสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีอันดับแรก คือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้ามีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ดูแลลูกค้าอดทนอดกลั้นเมื่อถูกลูกค้าตำหนิต่อว่านอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

2. บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อย รวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดง ออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปตามธรรมชาติ

3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการการสนทนาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ จนในที่สุดเกิดความติดใจ ต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานเท่าที่ความพอใจนั้นยังคงอยู่ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549)

เกอร์สัน (Gerson, 1993) ได้ให้ความหมาย “ความพึงพอใจของลูกค้า คือการที่ สินค้าหรือบริการ สามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ และเมื่อนั้นการซื้อ หรือบริการที่เพิ่มมากขึ้น และบ่อยครั้งขึ้น โดยจะบอกไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป”

วาวร่า (Vavra, 1992) ได้ให้คำนิยามของ ความพึงพอใจในงานบริการลูกค้า คือ “ความยึดมั่น และความเชื่อถือได้ของบริษัทผู้ให้บริการในการนำส่งสินค้า และบริการที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

ปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับการบริการนั้น สร้างยากยิ่งกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไปเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการ ได้อย่างเต็มที่ จึงให้เกิดความมาพอใจ

ดังนั้น ปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้ ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไป รวมทั้งความต้องการยังเปลี่ยนแปลงไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง ผู้ให้บริการ ความพอใจของลูกค้ามีผลมาจากความรู้ความสามารถ ความพร้อมในด้านกาย อารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมไปถึงความเต็มใจในการบริการของพนักงาน และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อากาศ สนามกีฬา ห้องน้ำ ที่จอดรถ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพอใจของลูกค้าอย่างมาก

ความสุขและความพอใจของพนักงาน การสร้างความสุขในการทำงานด้วยจึงจะต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ พนักงาน ซึ่งต้องมีความสุขในการทำงานด้วย จึงจะสามารถส่งบริการอันประทับใจให้กับลูกค้าได้ ขณะเดียวกัน เมื่อลูกค้าได้รับความพอใจแล้ว ลูกค้าย่อมมีความสุขหัวเราะ พุดจาไพละกับพนักงาน ทำให้เกิดความสุขจากลูกค้าไปพนักงานเช่นกัน

ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานไม่มีความสุขในการทำงาน ธุรกิจก็ไม่ควรคาดหวังว่าลูกค้าจะได้รับความพอใจจากการใช้บริการเลย สิ่งที่ผู้บริหารควรทำ คือการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานด้วยการดูแลเอาใจใส่ สอบถามทุกข์สุข สร้างให้ที่ทำงานเป็นเหมือนบ้านหลังที่สอง เมื่อเป็นดังนี้แล้ว ความพอใจของลูกค้าย่อมเป็นสิ่งที่แน่นอนอย่างแน่นอน (วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542)

2.3 แนวความคิดด้านการจัดการ

2.3.1 การจัดการ (Management)

นักวิชาการด้านการจัดการ ไม่นิยมให้คำจำกัดความการจัดการหรือการบริหาร เนื่องจากมีขอบข่ายและความหมายเกินกว่าจะนิยามด้วยประโยคสั้นๆ เพียงไม่กี่ประโยคได้ คำนิยามที่นักวิชาการในสมัยก่อนนิยามได้แก่ความหมายขององค์ประกอบ (บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน) โดยดูว่ากิจกรรมใดบ้างที่เข้าข่ายลักษณะงามตามภารกิจของการจัดการ อย่างไรก็ตามนักวิชาการด้านการจัดการในปัจจุบันมีความเห็นไปในทางเดียวกันว่าควรให้คำนิยามความหมายของการจัดการหรือการบริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางร่วมกันในการอธิบายขอบข่ายของลักษณะการจัดการ แม้จะไม่สามารถอธิบายได้ครอบคลุม หรืออธิบายได้เพียงบางส่วนเท่านั้นก็ตาม ก็เป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อให้เกิดความกระจ่างชัดเจนขึ้น

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546) ให้ความหมายของการจัดการ คือกระบวนการในการประสานงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546) ได้ให้ความหมาย การจัดการ คือกระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนการบริหารคือ

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดการองค์การ (Organizing)
3. การชี้นำ (Leading)
4. การควบคุม (Controlling)

การจัดการ คือระบบการจัดการของผู้บริหารที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ มาดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอนต่างๆ โดยอาศัยทรัพยากรที่มีอยู่ให้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ การจัดการ หรือการบริหาร มีความหมายเหมือนกัน เพียงแต่ใช้ต่างสถานที่กันเท่านั้น คือองค์การราชการ จะใช้คำว่า บริหาร หรือผู้บริหาร ส่วนองค์กรเอกชนใช้คำว่า การจัดการ หรือผู้จัดการ (นิรมล กิติกุล, 2549)

สมคิด บางโม (2545) กล่าวว่า การจัดการ คือศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ขององค์กรและนอกองค์กรเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบที่สำคัญ (1) การจัดการเป็นศิลปะในการใช้คนทำงาน (2) การจัดการต้องอาศัย ปัจจัย พื้นฐาน คือ คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ (3) การจัดการเป็นการดำเนินงานของกลุ่มคน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการ (management) นิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร (profits) หรือกำไรสูงสุด (maximum profits) สำหรับผลประโยชน์ที่จะตกแก่สาธารณะถือเป็นวัตถุประสงค์รองหรือเป็นผลพลอยได้ (by product) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงแตกต่างจากวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานภาครัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการสาธารณะทั้งหลาย (public services) แก่ประชาชน การบริหารภาครัฐทุกวันนี้หรืออาจเรียกว่า การบริหารจัดการ (management administration) เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจมากขึ้น เช่น การนำแนวคิดผู้บริหารสูงสุด หรือ ซีอีโอ (chief executive officer) มาปรับใช้ในวงราชการ การบริหารราชการด้วยความรวดเร็ว การลดพิธีการที่ไม่จำเป็น การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และการจูงใจด้วยการให้รางวัลตอบแทน เป็นต้น นอกเหนือจากการที่ภาครัฐได้เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจเข้ามารับสัมปทานจากภาครัฐ เช่น ให้สัมปทานโทรศัพท์มือถือ การขนส่งเหมา บุหรี่ ไร่ เป็นต้น ภาคธุรกิจก็ได้ทำประโยชน์ให้แก่สาธารณะหรือประชาชนได้เช่นกัน เช่น จัดโครงการคืนกำไรให้สังคมด้วยการลดราคาสินค้า ขายสินค้าราคาถูก หรือการบริจาคเงินช่วยเหลือสังคม เป็นต้น

แฮร์โรลด์ คูนต์ซ์ (Harold Koontz, 1980) ให้ความหมายของการจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์การดำเนินการนั้น

เออร์เนสต์ เดล (Ernest Dale, 1969) กล่าวว่า การจัดการ คือ กระบวนการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker, 1970) ให้ความหมายว่า การจัดการ คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น

เฟร็นช และ ซาวอด (French and Seward, 1983) ให้ความหมายของการจัดการ ไว้ใน Dictionary of Management ว่า การจัดการ คือ กระบวนการ กิจกรรม หรือการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในอันที่จะเชื่อมั่นได้ว่า กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปในแนวทางที่จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน้าที่ในอันที่จะสร้างและรักษาไว้ซึ่งสภาวะที่จะเอื้ออำนวยต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความพยายามร่วมของกลุ่มบุคคล

จากความหมายของการจัดการ ตามที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวมานั้น สรุปความหมายได้ว่าการจัดการ หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์ของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ในการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานที่หน่วยงานและบุคลากรของหน่วยงานนำมาใช้เพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์หรือ

จุดหมายปลายทางที่ได้กำหนดไว้ ด้วยกระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ไม่ว่าจะเป็นใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2.3.2 องค์กร (Organization)

“องค์กร” เกิดจากการที่มนุษย์รวมกลุ่มกันเพื่อทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแบบใดแบบหนึ่ง เช่น การรวมตัวกันของคนในสมัยก่อนเพื่อการล่าสัตว์มาเป็นอาหาร การสร้างที่อยู่อาศัย การรวมตัวในลักษณะนี้ยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม โดยนำเอาการรวมกลุ่มเป็นเครื่องมือในการกำหนดความสัมพันธ์ จนกลายมาเป็นรูปแบบขององค์กรในปัจจุบัน ที่เป็นการร่วมตัวกันเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ มากกว่าการที่รวมตัวกันโดยสัญชาตญาณของมนุษย์เอง นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและนิยามขององค์กร ดังนี้

องค์กร หมายถึง กลุ่มคนหรือเอกชนหลายๆ คนมาร่วมกันทำงาน โดยมีการจัดระเบียบขึ้น การจัดระเบียบ หมายถึง การจัดการในเรื่องความสัมพันธ์ต่อกัน โดยมีข้อบังคับ ระเบียบวินัย สิทธิหน้าที่ หัวหน้า รายได้ รายจ่าย ตลอดจนความคิดเห็นตามนัยนี้ หน่วยราชการต่างๆ เช่น กระทรวง ทบวง กรม กอง ฯลฯ ก็ถือว่าเป็นองค์กร นอกจากนี้ พรรคการเมือง สมาคม บริษัท องค์กรสหประชาชาติ ตลอดจนโลกก็เป็นองค์กรเช่นเดียวกัน (อุทัย หิรัญโต, 2520)

ไว จามรมาน (2549) ให้คำนิยามของ Organization Theory หรือ ทฤษฎีองค์กร คือ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรที่ได้รวบรวมอย่างเต็มรูปแบบจนกลายเป็นทฤษฎี โดยแนวคิดนี้จะพิจารณาจากองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ขององค์กร ทั้งในส่วนที่เป็นรูปธรรม (Hardware) ซึ่งได้แก่ โครงสร้าง รูปแบบ ขนาด กระบวนการ สายการบังคับบัญชา กิจกรรม ฯลฯ และนามธรรม (Software) ได้แก่ ค่านิยม พฤติกรรม สิ่งแวดล้อม การสื่อสาร วัฒนธรรมในองค์กร ฯลฯ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวถือเป็นระบบย่อยขององค์กรที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องต่อกัน และมีผลกระทบต่อกันด้วย ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีองค์กรนี้จะอธิบายและกำหนดลักษณะรูปแบบขององค์กร แนวทางการจัดองค์กร และการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่าวิวัฒนาการ ซึ่งประกอบด้วยที่มา หรือเหตุผลของการเปลี่ยนแปลงองค์กรและที่สำคัญยิ่งคือการให้ข้อเสนอแนะการสร้างองค์กรในลักษณะที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีแก่องค์กร

องค์กรเป็นเรื่องเกี่ยวกับกลุ่มบุคคลที่มาร่วมกันเพื่อดำเนินการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ภายใต้ระเบียบกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ แนวความคิดเกี่ยวกับองค์กรได้มีการรวบรวมและคิดค้นอย่างมีรูปแบบ

นับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1800 เป็นต้นมา ได้มีแนวความคิดทางทฤษฎีองค์กรเกิดขึ้นมากมาย นักวิชาการทางด้านบริหารได้แบ่งแนวความคิดออกเป็นหลายแบบหลายระดับ ขึ้นอยู่ที่ว่าผู้มองจะมองในแง่ใด และวัตถุประสงค์ที่นำไปใช้นั้นจะเป็นแบบไหน ซึ่งแนวความคิดที่สำคัญๆ มีดังนี้

1. แนวความคิดที่ใช้หลักวิทยาศาสตร์ เป็นแนวความคิดในระยะ ค.ศ. 1800-1940 เน้นเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ การจัดองค์การเป็นไปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน มององค์การเป็นความสัมพันธ์ของหน่วยงานย่อย จึงเน้นไปที่โครงสร้างระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ โดยนำหลักวิทยาศาสตร์มาประยุกต์

2. แนวความคิดที่ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์และพฤติกรรมของบุคคล เป็นแนวความคิดในช่วง ค.ศ. 1940-1960 เกิดความคิดที่พยายามใช้หลักจิตวิทยาประยุกต์ในการจัดองค์การ โดยคำนึงถึงความรู้สึก ความต้องการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำงาน รวมทั้งบรรยากาศในการทำงานแสวงหาวิธีจูงใจให้คนทำงาน มององค์การเป็นกลุ่มบุคคล

3. แนวความคิดที่เน้นเรื่องระบบ นับจากปี ค.ศ. 1960 เป็นต้นมา แนวความคิดในเรื่องขององค์การได้พัฒนาไปในเชิงระบบ มององค์การในภาพรวมมิได้มองส่วนหนึ่งส่วนใด โดยเฉพาะซึ่งเป็นการมองอย่างเป็นระบบ โดยถือว่าองค์การเป็นระบบที่ซับซ้อนซึ่งประกอบด้วยระบบย่อยๆ เฉพาะตัว

จาก 3 แนวความคิดข้างต้น จึงสามารถแบ่งหรือจำแนกทฤษฎีองค์การตามลักษณะของแนวความคิดและช่วงเวลาได้ 3 ทฤษฎี ดังนี้

1. Classical Organization Theory หรือ ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม ได้วิวัฒนาการมาจากการปกครองแบบทหาร โดยจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปลายศตวรรษที่ 19 แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การก็เปลี่ยนแปลงตามไปด้วยเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสังคม ซึ่งสภาพแวดล้อมของสังคมยุคนั้นเป็นสังคมอุตสาหกรรม ทฤษฎีองค์การจึงมีโครงสร้างที่แน่นอน มีการกำหนดกฎเกณฑ์และเวลาอย่างมีระเบียบแบบแผน มุ่งให้ผลผลิตมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ (Effective and efficient Productivity) จากลักษณะดังกล่าวส่งผลให้ ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม (Classical Organization Theory) มีลักษณะมุ่งเน้นเฉพาะความเป็นทางการ ความมีรูปแบบหรือรูปนัยเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้ผลผลิตที่สูง และเน้นที่ความเร็วของมนุษย์เสมือนเป็นเพียงเครื่องจักรกล (Mechanistic) โดยในช่วงปลายของศตวรรษที่ 19 ได้มีนักบริหารได้สร้างทฤษฎีองค์การในระบบราชการขึ้น คือ Max Weber และได้มีการสร้างทฤษฎีองค์การ โดยใช้การจัดการทางวิทยาศาสตร์ โดย Frederic W. Taylor และยังมีนักทฤษฎีที่สำคัญอื่นๆ อีกเช่น Henri Fayol, Harington ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิมนี้อีกมีหลักการว่า "คนเป็นเพียงเครื่องมือที่ทำให้้องค์การไปสู่ความสำเร็จ" ซึ่งจะได้อธิบายรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucratic Model) ของ แมค วีเบอร์ (Max Weber) ซึ่งวีเบอร์เห็นว่าเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพสูงสุด วีเบอร์ได้เน้นให้เห็นถึงการจัดองค์การที่เป็นระบบสาระสำคัญที่แมค วีเบอร์ ได้เน้นก็คือ องค์การแบบราชการในอุดมคตินั้นจะต้องประกอบด้วย

1) จะต้องมีการแบ่งงานกันทำ โดยให้แต่ละคนปฏิบัติงานในสาขาที่ตนมีความชำนาญ

2) การยึดถืองานให้ยึดถือกฎเกณฑ์ระเบียบวินัยโดยเคร่งครัด เพื่อที่จะให้ได้มาตรฐานของงานเท่าเทียมกัน การยึดถือกฎเกณฑ์นี้จะช่วยให้บุคคลที่แตกต่างกันก็สามารถมาประสานงานกันได้

3) สายการบังคับบัญชาต้องชัดเจน โดยผู้บังคับบัญชามอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบลดหลั่นกันลงไป

4) บุคคลในองค์การต้องไม่คำนึงถึงความสัมพันธ์ส่วนบุคคล โดยพยายามทำงานให้ดีที่สุดเพื่อเป้าหมายขององค์การ

5) การคัดเลือกบุคคล การว่าจ้าง ให้ขึ้นอยู่กับความสามารถ และการเลื่อนตำแหน่งให้คำนึงถึงการประสบความสำเร็จในการทำงานและความอาวุโสด้วยจุดอ่อนของทฤษฎีระบบราชการ ก็คือ การเน้นที่องค์การ โดยละเลยการพิจารณาถึงปัญหาของคน และเชื่อว่าการที่มีโครงสร้างที่รัดกุมแน่นอนจะช่วยให้บุคคลปรับพฤติกรรมให้เป็นไปตามความต้องการขององค์การได้

1.2 ทฤษฎีองค์การแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Model) ของเฟรดเดอริก เทย์เลอร์

(Frederic W. Taylor) เป็นทฤษฎีที่นำเอาวิธีการศึกษาวิทยาศาสตร์มาวิเคราะห์และแก้ปัญหา เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การให้ดีขึ้น การศึกษาทางวิทยาศาสตร์ได้เริ่มจากการหาความสัมพันธ์ระหว่างงานและคนงาน โดยการใช้การทดลองเป็นเกณฑ์เพื่อหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยที่คนงานจะถูกพิจารณาว่าต้องการทำงานเพื่อเศรษฐกิจด้านเดียว โดยละเลยการศึกษาถึงแรงจูงใจ อารมณ์ และความต้องการในสังคมของกลุ่มคนงาน เพราะเชื่อว่าเงินตัวเดียวจะล่อใจให้คนทำงานได้ดีที่สุด

1.3 ทฤษฎีองค์การขององรี ฟาโยล (Henri Fayol) ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นบิดาแห่งการจัดการ ได้เสนอการจัดการองค์การซึ่งมีแนวปฏิบัติ 5 ประการ เรียกว่า OSCAR มีองค์ประกอบคือ

- 1) วัตถุประสงค์ (Objective) องค์การจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ให้ชัดเจน
- 2) ความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง (Specialization) งานแต่ละตำแหน่งให้ปฏิบัติตามหน้าที่
- 3) การประสาน (Coordination) เพื่อให้ทุกคนปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น
- 4) อำนาจหน้าที่ (Authority) มีสายการบังคับบัญชาตามลำดับ
- 5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) อำนาจหน้าที่ต้องสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ

2. Neo-Classical Organization Theory หรือ ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่

เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม โดยพัฒนามาพร้อมกับวิชาการด้านสังคมวิทยา จิตวิทยา ทฤษฎีนี้ยังสนใจโครงสร้างตามแบบแผน และการคิดตามหลักเหตุผลบ้าง แต่ศึกษาเพิ่มเติมว่าทำอย่างไรจึงจะบรรลุวัตถุประสงค์หลักได้เร็วขึ้น ทฤษฎีนี้จึงหันมาสนใจคนมากขึ้นเพราะได้มีการพิจารณาว่าการแบ่งงานกันทำ อย่างเด็ดขาดนั้นจะทำให้คนหมดกำลังใจรู้สึกโดดเดี่ยวและต้องทำงานหน้าที่เดียว ซ้ำซาก ไม่สนุกสนานเพราะไม่มีโอกาสได้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น

ทฤษฎีนี้คำนึงผลที่เกิดจากการมอบอำนาจว่า ถ้ามอบอำนาจมากเกินไปก็ไม่พอใจ ถ้าไม่มอบอำนาจก็จะขัดเคืองใจ ทฤษฎีนี้ยอมรับว่าบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ในองค์การย่อมมีความขัดแย้งกัน ซึ่งทฤษฎีแรก(ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม)ไม่ยอมรับว่ามีความขัดแย้ง ทฤษฎีนี้เชื่อว่าการแก้ไขความขัดแย้งนั้นควรใช้วิธีประหม่าปรึกษาหารือกัน และต้องใช้การสื่อสารที่ดีแต่บางครั้งความขัดแย้งก็ทำให้เกิดผลดีได้เช่นกัน ทฤษฎีที่ประเพณีนิยมนี้ให้ความสำคัญแก่เป้าหมายมากกว่าวิธีการฉะนั้นทฤษฎีนี้จึงเสนอให้ผู้ควบคุมอำนาจเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์การมีอำนาจมากกว่าผู้ควบคุมอำนาจเกี่ยวกับวิธีการ เช่น คณะกรรมการอำนวยการขององค์การธุรกิจมีอำนาจในการควบคุมนักวิชาการและนายช่างเทคนิค ต่างๆ ขององค์การ เป็นต้น

ทฤษฎีนี้มีหลักการว่า "คนเป็นปัจจัยสำคัญและมีอิทธิพลต่อการเพิ่มผลผลิตขององค์การ" โดยเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของคนที่ทำหน้าที่ร่วมกันในองค์การ ถือว่าองค์การประกอบไปด้วยบุคคลซึ่งทำงานโดยมีเป้าหมายร่วมกัน และกลุ่มคนงานจะเป็นผู้มีส่วนร่วมในการกำหนดผลผลิตด้วยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการกำหนดการผลิต กล่าวโดยสรุปว่า ทฤษฎีนี้ได้เน้นเรื่องมนุษยสัมพันธ์ โดยได้มีการศึกษาและค้นพบว่าบุคคลแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกัน ขวัญในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมและการตัดสินใจระหว่างฝ่ายบริหาร และฝ่ายคนงานย่อมจะสร้างความพึงพอใจให้กับทุกฝ่ายโดยได้สร้างผลผลิตอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยได้ ทฤษฎีที่มีส่วนสำคัญมากต่อขบวนการมนุษยสัมพันธ์ได้แก่ Elton Mayo ซึ่งได้ทำการทดลองวิจัยและค้นพบว่า ขวัญของคนงานมีความสำคัญต่อการเพิ่มการผลิต กลุ่มคนงานจะพยายามสร้างปทัสถานของกลุ่มคน และคนงานจะทำงานเป็นทีมโดยมีการกำหนดมาตรฐานของกลุ่มขึ้นเอง บุคคลที่มีชื่อเสียงในทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ คือ Hugo Munsterberg เป็นผู้เริ่มต้นวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมได้เขียนหนังสือชื่อ Psychology and Industrial Efficiency , Eton Mayo และ Dickson ซึ่งเป็นผู้บุกเบิกขบวนการมนุษยสัมพันธ์ นอกจากนี้ก็มี Megregor และ Maslow เป็นต้น

3. Modern Organization Theory หรือ ทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบัน

ทฤษฎีนี้เป็นการศึกษารูปแบบขององค์การในปัจจุบัน ได้รับการพัฒนามาในช่วง ค.ศ. 1950 โดยยังคงใช้ฐานแนวความคิด และหลักการของทฤษฎีองค์การสมัยเดิมและสมัยใหม่มาปรับปรุงพัฒนา โดยพยายามรวมหลักการทางวิทยาการหลายสาขาเข้ามาผสมผสานที่เรียกว่า สหวิทยาการ (Multidisciplinary Approach) เป็นการรวมกันของหลักการทางเศรษฐศาสตร์ พฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์เข้าไว้ด้วยกัน หรือที่เรียกว่าเศรษฐศาสตร์สังคม (Socioeconomic) โดยมองมนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความรู้สึก มีจิตใจ นำความรู้ด้านมนุษยสัมพันธ์มาใช้ นำสิ่งแวดล้อมมาพิจารณา ใช้แนวความคิดในเชิงระบบ คำนึงถึงความเป็นอิสระ และสิ่งแวดล้อมภายใน-ภายนอก

นักทฤษฎีองค์การสมัยปัจจุบัน มีความคิดว่าทฤษฎีสมัยดั้งเดิมนั้นพิจารณาองค์การในลักษณะแคบไป โดยมีความเชื่อว่าองค์การอยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย ฉะนั้นควรเน้นการวิเคราะห์และสังเคราะห์สิ่งต่างๆ เข้าด้วยกัน การศึกษาองค์การที่ดีที่สุดควรจะเป็นวิธีการศึกษาวิเคราะห์องค์การในเชิงระบบ (System Analysis) โดยนักทฤษฎีได้พิจารณาองค์การในลักษณะที่เป็นส่วนรวมทั้งหมด ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ที่อยู่ภายในองค์การ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต่างๆ มากมายทั้งภายในและภายนอกองค์การ ล้วนมีผลกระทบต่อโครงสร้างและการจัดองค์การทั้งสิ้น แนวความคิดเชิงระบบนี้ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ที่เป็นพื้นฐาน 5 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) เช่น วัตถุดิบ แรงงาน ทุน
2. กระบวนการ (process) เป็นกระบวนการผลิตซึ่งเปลี่ยนวัตถุดิบเป็นสินค้าและบริการ
3. ผลผลิต (Output) ได้แก่ สินค้าและบริการขององค์การ
4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เช่น ข้อมูลจากพนักงานเกี่ยวกับผู้บริหาร เครื่องจักร ล้าสมัย สภาพภายในโรงงานที่ไม่ดี เป็นต้น รวมทั้งข้อมูลจากภายนอกองค์การที่วิจารณ์ผลผลิตขององค์การว่าดีหรือไม่ดีด้วย
5. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ (Environment) ได้แก่ ผู้บริโภค สภาพเศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย สังคม ประเพณี และค่านิยมต่างๆ

การศึกษาองค์การในรูประบบนั้น ได้พยายามที่จะมององค์การในลักษณะการเคลื่อนไหว (Dynamic) และปรับเข้ากับรูปแบบองค์การได้ในทุกสภาวะแวดล้อมทั้งนี้เพราะนักทฤษฎีปัจจุบันได้มององค์การในลักษณะกระบวนการทางด้านโครงสร้างที่บุคคลต่าง ๆ จะต้องเกี่ยวพันซึ่งกันและกันเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ จึงมีการศึกษาพฤติกรรมองค์การในลักษณะใหม่ ๆ เช่น พฤติกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ การบริการแบบมีส่วนร่วม การพัฒนาองค์การ กิว.ซี. และการบริหารแบบอนาคตนิยม เป็นต้น

จากความหมายขององค์การ ตามที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวมานั้น สรุปความหมายได้ว่า องค์การ หมายถึง การรวมตัวของกลุ่มคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อประกอบกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกันนับเป็นสิ่งสำคัญและความสำเร็จขององค์การ ซึ่งร่วมมือกันทำงาน แบ่งงานกันทำตามความถนัด และความสามารถ (Put the Right Man on the Right Job) โดยใช้ความรู้และเทคนิคต่างๆ เพื่อประโยชน์ขององค์การ มีโครงสร้างขององค์การ เพราะการที่คนหลายคนมาอยู่รวมกัน จำเป็นต้องมีการยอมรับซึ่งกันและกัน โดยเคารพกฎระเบียบ หรือผู้นำของกลุ่ม เพื่อให้ทราบบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ซึ่งโครงสร้างขององค์การจะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่ง และทรัพยากรต่างๆ ตลอดจนสภาพแวดล้อมเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานขององค์การให้ประสบความสำเร็จ

การจัดองค์กร คือการกำหนดโครงสร้างขององค์กรอย่างเป็นทางการ โดยการจัดแบ่งออกเป็นหน่วยงานย่อยต่างๆ กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานไว้ให้ชัดเจน รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานย่อยเหล่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการจัดองค์กร

องค์กรเป็นที่รวมของคนและเป็นที่รวมของงานต่างๆ เพื่อให้พนักงานขององค์กรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และเต็มสามารถจึงจำเป็นต้องจัดแบ่งหน้าที่การงานกันทำ และมอบอำนาจให้รับผิดชอบตามความสามารถและความถนัด ถ้าเป็นองค์กรขนาดใหญ่และมีคนมาก ตลอดจนงานที่ต้องทำมีมาก ก็จะต้องจัดหมวดหมู่ของงานที่เป็นอย่างเดียวกันหรือมีลักษณะใกล้เคียงกันมารวมเข้าด้วยกัน เรียกว่า ฝ่ายหรือแผนกงาน แล้วจัดให้คนที่มีความสามารถในงานนั้นๆ มาปฏิบัติงานรวมกันในแผนกนั้น และตั้งหัวหน้าขึ้นรับผิดชอบควบคุม ดังนั้นจะเห็นจะเห็นว่าการจัดองค์กรมีความจำเป็นและก่อให้เกิดประโยชน์หลายด้านดังนี้

1. ประโยชน์ต่อองค์กร

- (1) การจัดโครงสร้างองค์กรที่ดีและเหมาะสมจะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเจริญก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อยๆ
- (2) ทำให้งานไม่ซ้ำซ้อน ไม่มีแผนกงานมากเกินไป เป็นการประหยัดต้นทุนไปด้วย
- (3) องค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้ง่าย ๆ ตามความจำเป็น

2. ประโยชน์ต่อผู้บริหาร

- (1) การบริหารงานง่าย สะดวก รู้ว่าใครรับผิดชอบอะไร มีหน้าที่ทำอะไร
- (2) แก้ปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนได้ง่าย
- (3) ทำให้งานไม่ค้างค้ำง ฉุกเฉิน สามารถติดตามแก้ไขได้ง่าย
- (4) การมอบอำนาจทำได้ง่าย ขจัดปัญหาการเกี่ยวกันทำงานหรือปิดความรับผิดชอบ

3. ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

- (1) ทำให้รู้อำนาจหน้าที่และขอบข่ายการทำงานของตนว่ามีเพียงใด
- (2) การแบ่งงานให้พนักงานอย่างเหมาะสม ช่วยให้พนักงานมีความพอใจ ไม่เกิดความรู้สึกว่างานมากหรือน้อยเกินไป
- (3) เมื่อพนักงานรู้อำนาจหน้าที่และขอบเขตงานของตนย่อมก่อให้เกิดความคิดริเริ่มในการทำงาน
- (4) พนักงานเข้าใจความสัมพันธ์ของตนต่อฝ่ายอื่นๆ ทำให้สามารถติดต่อกันได้ดียิ่งขึ้น

การจัดองค์การเป็นกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การงานบุคลากร และ ปัจจัยทางกายภาพต่างๆ ขององค์การ ในที่นี้ขอนำหลักการจัดองค์การในระบบราชการมาศึกษา เพราะระบบราชการนั้นเป็นองค์การที่มีการจัดองค์การที่ได้รับความนิยมกันอย่างกว้างขวางและมีการนำไปใช้ในทุ กวงการ

หลักเบื้องต้นของการจัดการองค์การ

การจัดองค์การเป็นการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การมอบหมายงาน ตำแหน่ง พร้อมอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ เพื่อให้ องค์การสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการที่ควรพิจารณา (สวกิจ ศรีปีดดา, 2531) มี ดังนี้

1. องค์การต้องมีนโยบายชัดเจนในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทราบว่า องค์การ มีนโยบายอย่างไร และมีวัตถุประสงค์อย่างไร
2. องค์การต้องมีศูนย์กลางอำนาจในการบริหาร ควรจะต้องมีบุคคลหนึ่งบุคคลใด มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง นั่นก็คือ เป็นศูนย์กลางการตัดสินใจแทนองค์การ
3. องค์การต้องมีการระบุหน้าที่การงานอย่างชัดเจนในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์การ จะต้องจัดระเบียบที่แน่นอนในการแบ่งสรรทรัพยากร การแบ่ง งานกันทำ และการจัดความสำคัญในการทำงานว่าตำแหน่งใดมีหน้าที่อย่างไร
4. องค์การต้องจัดให้มีระบบวิธีทำงานที่เหมาะสม ในการกำหนดกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงาน บุคคลในตำแหน่งต่างๆ ต้องให้มีระเบียบแบบแผน โดยถือ ความสะดวก เรียบร้อย ไม่ก้ำก่ายกัน และสามารถตรวจสอบได้
5. องค์การต้องจัดให้มีการอำนาจที่ดีในการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ทันใจ และมีประสิทธิภาพ โดยมีการติดต่อสื่อสารที่ดี
6. องค์การต้องสามารถตอบสนองต่อสภาวะอันผันแปรได้ ในสภาวะสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ องค์การต้องมีความยืดหยุ่นพอควร และสามารถปรับตัว เพื่อความอยู่รอดและ ความก้าวหน้าขององค์การ

นอกจากนี้ หลักการจัดองค์การที่กล่าวมาแล้ว Urwick (อ้างจากบรรจง อภินิติกุล, 2526) ได้ เขียนหนังสือ Note on the Theory of Organization and Organization Building ซึ่งเกี่ยวกับหลักการ จัดองค์การไว้ 10 ข้อ เรียกว่า “หลักการจัดองค์การ 10 ประการ”

1. หลักวัตถุประสงค์ (Objective) หน่วยงานทุกแห่งต้องกำหนดวัตถุประสงค์ไว้แน่นอน ว่า จะทำอะไร อย่างไร และเมื่อใด ซึ่งเป็นกลไกและทิศทางองค์การ

2. หลักความรู้และความสามารถเฉพาะอย่าง (Specialization) มีการจัดงานที่เหมาะสมกับบุคคล โดยพิจารณาจากความสามารถและความถนัด

3. หลักการประสานงาน (Coordination) ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด

4. หลักการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ (Authority) จะต้องมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนไว้ให้ชัดเจน

5. หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) ผู้บังคับบัญชาจะต้องกล้ารับผิดชอบในกรกระทำของผู้ใต้บังคับบัญชาของตนอย่างเต็มที่

6. หลักการบังคับบัญชา (Chain of Command) อำนาจการบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับตำแหน่งต่างๆ ต้องกำหนดไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร

7. หลักการโต้ตอบและติดต่อ (Correspondence) จะต้องมึระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

8. หลักการควบคุม (Span of Control) กำหนดขีดความสามารถในการบังคับบัญชา และขอบเขตของการควบคุม และจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

9. หลักการสมดุล (Balance) ควรจัดให้มีปริมาณที่เท่ากัน หรือใกล้เคียงกันตลอดจนความสมดุลในด้านปัจจัยอื่นๆ ด้วย

10. หลักความต่อเนื่อง (Continuity) การบริหารงานควรกระทำอย่างต่อเนื่อง เพราะถ้ามีการหยุดหรือขาดตอนจะทำให้ไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

โครงสร้างองค์กร (Organization Structure) (ขวัญใจ อั้งตระกูล, 2527) ให้ความหมายว่า หมายถึง รูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งต่างๆ ในองค์กร และตัวบุคคลที่รับผิดชอบในตำแหน่งเหล่านั้น

ชนิดของโครงสร้างองค์กร มี 4 ชนิด ได้แก่

1. โครงสร้างแบบแยกงานตามหน้าที่
2. โครงสร้างแบบหน่วยงานหลัก
3. โครงสร้างแบบหน่วยงานหลักและหน่วยงานที่ปรึกษา
4. โครงสร้างแบบคณะกรรมการ

สรุป คือการจัดองค์กร หมายถึง การกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ การมอบหมายงาน เอกภาพในการบังคับบัญชาหน้าที่ และภารกิจต่างๆ มีการประสานงานซึ่งกันและกันของผู้ปฏิบัติงานจะช่วยให้การทำงานไม่ซ้ำซ้อนกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

ศิวกิจ ศรีปีดดา (2531) แบ่งรูปแบบการบริหารองค์กรในรูปแบบต่างๆ ได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การบริหารแบบอำนาจการ (Director Type) หมายถึงบุคคลใดเป็นบุคคลหนึ่ง เป็นผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบงานโดยตรง เกี่ยวกับกิจการทั้งหมดขององค์การ มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการได้เพียงคนเดียว หรือผู้อำนวยการมีอำนาจสูงสุด จะมีขั้นตอนบังคับบัญชาลดหลั่นกันลงมาจนถึงพนักงานเบื้องต้น มักนิยมใช้ทั่วไปในธุรกิจหรือหน่วยงานราชการ ความสำคัญของการบริหารแบบนี้ จะต้องได้ผู้นำที่มีความรู้ความสามารถ และคุณธรรม เพราะอำนาจสิทธิ์ขาดอยู่ที่ผู้บริหารคนเดียว

2. การบริหารแบบคณะกรรมการ (Committee Type) หมายถึงการมอบอำนาจการตัดสินใจในการบริหารงานขององค์การให้แก่กลุ่มบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง แต่ละกลุ่มจะมีหน้าที่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายมา ไม่ว่าจะเป็นงานประจำ ชั่วคราว หรือเฉพาะกิจ

3. การบริหารแบบผสม (Mixed Type) หมายถึงการผสมผสานรูปแบบการบริหารคณะกรรมการ และแบบผู้อำนวยการเข้าด้วยกัน โดยการแบ่งแยกหน้าที่ตามจุดมุ่งหมายของงานนั้นๆ หรือองค์การในการบริหารแบบผสมนี้ บางครั้งอาจใช้แบบใดแบบหนึ่งเพียงอย่างเดียวก็ได้แล้วแต่ความเหมาะสมของงานที่ทำ

2.4 วงจรเดมมิงหรือ PDCA Cycle

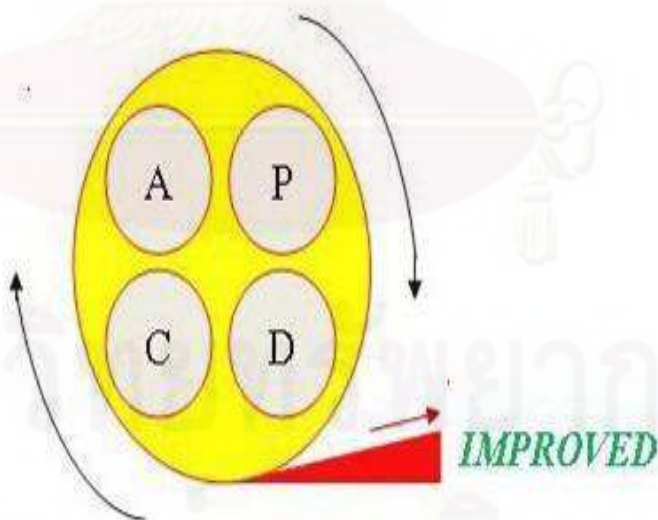
จากการศึกษารวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับ วงจรเดมมิงหรือ PDCA Cycle ผู้วิจัยได้สรุปที่มาและความสำคัญของวงจรมีรายละเอียดจากการที่ดร.เอ็ดเวิร์ด เดมมิง (Dr. W. Edwards Deming) นักสถิติชาวอเมริกัน และเป็นศาสตราจารย์ สอนในมหาวิทยาลัยนิวยอร์ก (New York University : NYU) ราวปี พ.ศ. 2484 เขายังไม่ได้เป็นที่รู้จักกันในหมู่นักคิดทฤษฎีคุณภาพของชาวอเมริกา แต่หลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ประมาณ ปี พ.ศ. 2488 ประเทศญี่ปุ่นได้เชิญ ดร.เดมมิงกับ โจเซฟ เอ็ม จูแรน (Joseph M. Juran) เป็นฝ่ายพันธมิตร เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงคุณภาพและการใช้วิชาสถิติ มาฟื้นฟูเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศให้พ้นจากสถานการณ์วิกฤติภายหลังจากสงครามได้ทำงานร่วมกับสมาคมนักวิทยาศาสตร์ และวิศวกรของญี่ปุ่น (Union of Japanese Scientists and Engineers : JUSE) เพื่อส่งเสริมและฟื้นฟู การใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในการพัฒนาอุตสาหกรรม และวัฒนธรรมภายหลังจากสงคราม

จากแนวความคิดของ ดร.วอลเตอร์ เอ ชิวฮาร์ท (Walter A. Shewart) จากหลักความคิดของการวางแผน (Plan) – ทำ (Do) – ติดตามผลงาน (Check) ดร.เดมมิง ได้พัฒนา มาเป็นหลักการด้านคุณภาพของวงรอบ PDCA (Plan - Do – Check - Action) โดยเป็นแนวบริหารในรูปแบบของ TQM (Total Quality Management) หรือการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม จากความร่วมมือและการพัฒนาหลักการบริหารงานที่ดีของสมาคม JUSE กับทีมผู้เชี่ยวชาญ ของดร.เดมมิง กับ โจเซฟ เอ็ม จูแรนจึง

ทำให้ญี่ปุ่นมีการพัฒนาคุณภาพกันอย่างต่อเนื่องมายาวนานกว่า 20 ปี เกิดแนวคิดทางด้านเทคนิคในการบริหารเชิงคุณภาพ และปรัชญามากมายหลายหลักการ

ในระหว่างปี พ.ศ. 2493 – 2503 เป็นช่วงที่สหรัฐยอมรับและมีการพัฒนาทฤษฎีต่างๆ ของ ดร.เดมมิ่ง และดร.วอลเตอร์ เอ ชิวฮาร์ท กันอย่างกว้างขวาง เปรียบได้ว่าเป็นยุคของการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (TQM) ในปี 2499 ที่อเมริกาได้ก่อตั้งสมาคมควบคุมคุณภาพหรือ (American Society For Quality Control : ASQC) เพื่อทำหน้าที่ดูแลงานด้านมาตรฐานคุณภาพซึ่งช่วยให้มีการพัฒนาศาสตร์ทางด้านนี้ทั่วทุกวงการอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมในอเมริกา

ดร.เดมมิ่ง ได้พัฒนาวงจร PDCA มาจากวงจรของ ดร.วอลเตอร์ เอ ชิวฮาร์ท จึงมีชื่อว่า วงจร เดมมิ่ง (Deming Cycle) ซึ่งเป็นแนวคิด ของการพัฒนาคุณภาพงาน ขึ้นพื้นฐาน ตามหลักของการพัฒนาคุณภาพระบบองค์รวม (Total Quality Management : TQM) และจากแนวความคิดที่ตรงกับความหมายของวงจร ที่ ดร.วอลเตอร์ เอ ชิวฮาร์ท ผู้ที่คิดค้นไว้นั้น ควรจะเป็น PDSA (Plan-Do-Study- Act) ทั้ง PDCA และ PDSA เป็นการกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างระบบการผลิตให้สินค้ามีคุณภาพดี การให้บริการที่ดี หรือทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบโดยใช้ได้กับทุกๆสาขา วิชาชีพแม้กระทั่งการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ก็สามารถเทียบเคียงให้เป็นไปตามขั้นตอนของวงจรเดมมิ่งได้ในแง่ที่ใช้ในการผลิตสามารถ แสดงความสัมพัทธ์ของการออกแบบผลิต จำหน่าย และการวิเคราะห์ตลาด เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ



แผนภูมิที่ 4 วงจรเดมมิ่งหรือ PDCA Cycle

สมหวัง วิทยาปัญญาพนันท์ (2546) ได้อธิบายขั้นตอนของ PDCA ดังนี้

การวางแผน (Plan) คือ ต้องรู้ว่าเราต้องการอะไร หรือวัตถุประสงค์อยากได้อะไร เรียกว่ามีเป้าหมาย สิ่งที่ยากได้รับ เมื่อรู้แล้วก็ต้องรู้ว่าจะต้องไปทำอะไร ทำที่ไหน ทำอย่างไร และทำเมื่อไร เหมือน 5W1H แล้วสิ่งที่เรานั้นจะต้องมีความรู้ในสิ่งที่จะทำพร้อมทั้งสภาพแวดล้อม เงื่อนไขต่าง ๆ จึงจะสามารถวางแผนได้

การลงมือทำ (Do) คือ ต้องรู้ความเชื่อมโยงระหว่างแผนหรือสิ่งที่อยากจะได้รับกับเป้าหมายที่จะไปถึง ขณะที่ทำหากแผนไม่ดีก็ไปปรับแผนระหว่างทำ เพื่อรักษาเป้าหมายด้วย

การตรวจผลลัพธ์ (Check) คือ เพื่อให้การกระทำและผลการกระทำสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเหมือนสติที่คอยเตือนว่าตอนนี้อยู่ในเส้นทาง ทิศทางยังคงไปตามที่เป้าหมายกำหนดไว้

การแก้ไขปรับปรุง (Action) คือ เมื่อผลการตรวจผลลัพธ์ หากไม่ดีก็แก้ไข หากต้องการให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ก็ปรับปรุงพัฒนาไป หากดีก็จัดทำหลักการไว้เพื่อนำไปใช้ในการวางแผน หรือตอนลงมือทำหรือตอนตรวจผลลัพธ์

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

อาพัทธ์ เดียวตระกูล (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์สัมฤทธิ์ผลของการบริหารองค์การกีฬาของมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร” โดยเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร กระบวนการบริหาร และผลการดำเนินงานด้านกีฬาระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมฤทธิ์ผลของการบริหารองค์การกีฬากับทรัพยากรในการบริหาร กระบวนการบริหาร และผลการดำเนินงานด้านกีฬาของมหาวิทยาลัย โดยทำการเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายกีฬาผู้ปฏิบัติงานด้านกีฬา และนิสิตนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการกีฬา ของมหาวิทยาลัยและเอกชนในกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถาม และแบบสำรวจ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า การบริหารองค์การกีฬาของมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร ในส่วนทรัพยากรในการบริหารอยู่ในระดับพอใช้ ส่วนกระบวนการบริหารและผลการดำเนินงานด้านกีฬาอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร กระบวนการบริหาร ระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้านกีฬาของมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชน ทั้งสองกลุ่มมีความคิดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผลการดำเนินงานด้านกีฬา ระหว่างนิสิตนักศึกษาของมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชน พบว่าในทุกด้านมีความคิดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสัมฤทธิ์ผลของการ

บริหารองค์กรมีความสัมพันธ์กับทรัพยากร กระบวนการในการบริหาร และผลการดำเนินงานด้านกีฬา มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อำภา สุจินโณ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การจัดการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการจัดการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐในส่วนภาคกลาง จำนวน 10 แห่ง โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารระดับสูง และผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการศูนย์กีฬา และการศึกษาเอกสารประกอบเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพดังกล่าว ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบบรรยายในส่วนสัมภาษณ์และสรุปแนวคิดเห็น โดยการสรุปและเรียบเรียง ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 40-50 ปี ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน ไม่มีเงินเดือนประจำตำแหน่ง มีความรับผิดชอบงานด้านอื่นๆ ด้วยการศึกษอยู่ในระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า และมีประสบการณ์ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งระหว่าง 10-20 ปีขึ้นไป และการจัดการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐในส่วนภาคกลาง ส่วนใหญ่มีโครงสร้างและแบ่งส่วนการบริหารที่ชัดเจน มีวัตถุประสงค์ และนโยบายในการจัดตั้งองค์กร และดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม มีระบบการวางแผนในการดำเนินงานการจัดองค์กร การจัดบุคลากรที่ก่อให้เกิดประโยชน์และบรรลุผลสำเร็จขององค์กร อีกทั้งการประสานงานที่ดี ทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

อุษณีย์ จินตนาประวาสี (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารการกีฬาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่” โดยได้เก็บข้อมูลจากคณะกรรมการบริหารการกีฬา ผู้ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับกีฬา นักกีฬาที่คัดเลือกเข้ามาในโครงการพัฒนาและส่งเสริมเยาวชนดีเด่นทางการกีฬา และนักกีฬาของชมรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแนวทางการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการจัดประมวลผลตามความจากสัมภาษณ์ค่าความถี่และร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า โครงสร้างระบบการบริหารจัดการกีฬามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต้องมีการพัฒนา และปรับปรุงด้านบุคลากร อาคารสถานที่ ตลอดจนการวางแผนการจัดการบริหารการกีฬาอย่างมีระบบ สะดวกต่อการติดตามประมวลผล เมื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 28 โดยใช้ค่าเปรียบเทียบ ผลปรากฏว่า มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดอยู่ในลำดับที่ 13 ของจำนวนสถาบันที่ส่งนักกีฬาเข้าร่วมแข่งขันทั้งหมด 37 สถาบันที่ได้รับเหรียญรางวัล

ณัฐธา ถือชื่อ (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาสภาพและปัญหาในการดำเนินงานของศูนย์พลศึกษาและกีฬาจังหวัด” โดยส่งแบบสำรวจให้กับผู้บริหารศูนย์พลศึกษาและกีฬาจังหวัด และส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของศูนย์พลศึกษาและกีฬาจังหวัด และแนวทางการสัมภาษณ์ถามผู้บริหาร 12 คน โดยผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์เอง ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์พลศึกษาและกีฬาจังหวัดส่วนใหญ่ มีการวางแผนปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร มีการรายงานผลการดำเนินงาน

เมื่อเสร็จสิ้นโครงการเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ยังคงขาดแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาการดำเนินงานอยู่ในระดับมากในด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ นอกจากนี้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาการดำเนินงานของศูนย์พลศึกษาและกีฬาจังหวัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการวางแผนและด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์

รุ่งนภา สิงห์นรา (2528) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “สภาพและปัญหาการจัดดำเนินงานของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการจัดดำเนินงานของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สภาพการจัดดำเนินงานของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีพื้นที่จัดกิจกรรมน้อย และมีอัตรากำลังคนของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ กอปรกับการได้จัดสรรงบประมาณที่น้อยและสมาชิกที่มาใช้บริการเฉลี่ยหนึ่งวันมีน้อย ทำให้การดำเนินงานของศูนย์เยาวชนไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ส่วนปัญหาในการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานครมีปัญหามากด้านงบประมาณ

งานวิจัยในต่างประเทศ

แคช (Cash, 1983) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “แบบสอบถามสมรรถนะของผู้บริหารการกีฬาระดับมหาวิทยาลัย : การพัฒนาและตรวจสอบความถูกต้อง (The Competency Intercollegiate Directors: Development and Validation) แบบสอบถามประกอบด้วยหลักสำคัญ 7 ประการ ในการจัดการของผู้บริหารงานเกี่ยวกับการกีฬา ซึ่งประกอบด้วย ธุรกิจและการเงิน, ความสัมพันธ์กับชุมชน, บุคลิกของผู้นำ, สิ่งอำนวยความสะดวกในการกีฬา, การบริหารงานบุคคล, งานอาชีพของผู้นำ, การบริหารเกี่ยวกับกีฬาแก่นักเรียน ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหารการกีฬาจากดิวิชั่น 1 และดิวิชั่น 3 ของสมาคมผู้บริหารการกีฬาระดับมหาวิทยาลัยแห่งชาตินสหรัฐอเมริกา ปี 1981-1982 ผลการวิจัยพบว่า สิ่งสำคัญที่สุดในการบริหารงานเกี่ยวกับการกีฬา คือการจัดการด้านธุรกิจและการเงิน และการจัดการด้านการบริหารงานบุคคล

ธิบอต์ (Thibault, 1993) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “แผนงานในองค์กรกีฬาแบบไม่หวังกำไร” (Strategy in Nonprofit Sport Organization) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการค้นคว้าแผนงานในองค์กรกีฬาแบบไม่หวังผลกำไร ซึ่งมีแผนงานหลักของกิจกรรมกีฬาภายในประเทศ 6 อย่าง ได้แก่ ราคฐานขนาดของผู้มาใช้บริการ, อาสาสมัคร, กลุ่มที่สนับสนุน, ค่าอุปกรณ์, ค่าธรรมเนียมสมาชิก

ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากการสังเกตองค์กรกีฬาแห่งชาติ 32 แห่ง ซึ่งเป็นองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแผนงานที่รัฐบาลเป็นผู้ริเริ่มขึ้นสำหรับกิจกรรมกีฬาภายในประเทศ

การวิเคราะห์การใช้องค์ประกอบ 6 อย่างในแผนงาน ใช้วิธีวิเคราะห์ 6 จุดตามแบบมาตรา ส่วนของไลเกอร์ต (Lokert Scale) พบว่า มีความเป็นไปได้ที่จะทำการคาดคะเนการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรกีฬาแห่งชาติในการปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ โดยสรุปแล้วนั้น องค์การต่างๆ วางแผนที่จะทำการเปลี่ยนแปลงบางอย่างเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬาภายในประเทศ ซึ่งเมื่อปฏิบัติไปแล้วเป็นเวลา 2 ปี พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงบางอย่างเกิดขึ้น

ชูเมคเกอร์ (Shoemaker, 1980) ทำการวิจัยเรื่อง “การจัดโครงการแข่งขันกีฬาระหว่างมหาวิทยาลัยในวิทยาลัยคริสเตียนที่จัดสรร” (Intercollegiate Athletic Management in Selected Christian Colleges) โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ผู้ที่จัดโปรแกรมพลศึกษาในมหาวิทยาลัยคริสเตียนตอนกลางของแอตแลนติก และตะวันออกเฉียงเหนือของสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมกีฬาวิทยาลัยคริสเตียนแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการจัดการและดำเนินการกิจกรรมการแข่งขันในมหาวิทยาลัยเหล่านี้ ไม่ได้ยึดถือหลักการต่างๆ มากนัก และสนับสนุนหลักการต่างๆ ให้ได้ผลนั้น อยู่ที่ว่าประสานงานกันอย่างไรดี สำหรับสมาคมกีฬาวิทยาลัยคริสเตียนแห่งชาตินั้น ไม่ค่อยให้การสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดการแข่งขันระหว่างมหาวิทยาลัยคริสเตียนขนาดเล็กเท่าที่ควร

ยามากูชิ และ โอคาเดะ (Yamaguchi and Okada, 1998) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกับศูนย์สุขภาพ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อตรวจสอบปัจจัยในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์สุขภาพตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ปัจจัยต่างๆ คือ ความพึงพอใจในอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า แม้ว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายจะเพิ่มมากขึ้น แต่ความตั้งใจที่จะเข้าร่วมกับโปรแกรมยังมีน้อย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แนวทางการสัมภาษณ์ (Interview) แบบสำรวจสำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีแนวทางในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ผู้อำนวยการ 1 คน เจ้าหน้าที่และบุคลากร 13 คน สมาชิกศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รวมมีจำนวนทั้งสิ้น 93,289 คน (ศูนย์บริการข้อมูลมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2552)

กลุ่มตัวอย่าง

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

กลุ่มสมาชิกของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อวิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าเฉลี่ยของประชากรโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(0.05)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนเท่าที่จะยอมรับได้กำหนดให้ร้อยละสำคัญ 0.05

$$\text{ดังนั้น แทนค่าในสูตรดังนี้ } n = \frac{93,289}{1 + (93,289 \times 0.05^2)}$$

$$n = 398.29 \text{ คน หรือประมาณ } 400 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 398.29 คน โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ผู้บริหาร 1 คน เจ้าหน้าที่ 4 คน และผู้ใช้บริการของศูนย์กีฬาฯ 5 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม 2 ชุด แนวทางการสัมภาษณ์ 2 ชุด และแบบสำรวจ 1 ชุด เป็นเครื่องมือ ในการวิจัย หลังจากสร้างแบบสอบถามแล้วนำเครื่องมือที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 ท่าน ได้แก่ อาจารย์ ดร.จุฑา ดิงศภัทย์, รองศาสตราจารย์ ชัชชัย โกมารทัต, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พราม อินพรม, รองศาสตราจารย์ ดร.พันธ์วิรา ขวัญบูรณาจันทร์ ทำการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้คำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือจนสามารถครอบคลุมงานวิจัยที่ศึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 คน เพื่อหาความเที่ยง (Reliability) กับสมาชิกของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อวัดหาความเที่ยง และ แนวทางการสัมภาษณ์ ทดลองกับเจ้าหน้าที่ ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อหาความเที่ยง จำนวน 15 ชุด

เครื่องมือในการวิจัยมี 5 แบบ ดังนี้

แบบสอบถาม ชุดที่ 1 ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มี 3 ตอน จำนวน 14 คน

แบบสอบถาม ชุดที่ 2 สมาชิกเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มี 2 ตอน จำนวน 400 คน

แนวทางการสัมภาษณ์ ชุดที่ 1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เป็นผู้ตอบ มี 3 ตอน จำนวน 5 คน

แนวทางการสัมภาษณ์ ชุดที่ 2 สมาชิกเป็นผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์ มี 2 ตอน จำนวน 5 คน

แบบสำรวจสนามกีฬาของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถาม (ชุดที่ 1) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒใน 2 ส่วน คือ ทรัพยากรในการบริหาร และกระบวนการบริหารองค์กรีฑา ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร 4 ด้าน

1. ด้านการบริหารบุคลากร
2. ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ
3. ด้านการบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการบริหารจัดการ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับกระบวนการบริหารองค์กรีฑา 7 ด้าน

1. ด้านการวางแผน
2. ด้านการจัดองค์กร
3. ด้านการบริหารบุคคล
4. ด้านการอำนวยความสะดวก
5. ด้านการประสานงาน
6. ด้านการรายงานผล
7. ด้านการจัดการงบประมาณ

แบบสอบถาม (ชุดที่ 2) เพื่อศึกษาผลความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามความคิดเห็นของสมาชิก ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการ ในด้านส่วนผสมทางการตลาดของ ศูนย์กีฬา ใน 4 ด้าน คือ

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

แนวทางการสัมภาษณ์ ชุดที่ 1 เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 2 ส่วนคือ การบริหารงานทั่วไปของศูนย์กีฬา และการบริหารองค์กร 4 ด้านของศูนย์กีฬา การตอบแนวทางการสัมภาษณ์นี้ เป็นกา รตอบตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจริง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เป็นผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์ มี 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร 4 ด้าน คือ

1. ด้านการบริหารบุคลากร
2. ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ
3. ด้านการบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการบริหารจัดการ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับวงจรการบริหารองค์กร 4 ด้าน คือ

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

แนวทางการสัมภาษณ์ ชุดที่ 2 เพื่อศึกษาผลความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ที่มาใช้ บริการของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ การตอบแนวทางการสัมภาษณ์นี้ เป็นการตอบ ตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจริง ของสมาชิกศูนย์กีฬา เป็นผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์ มี 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานะภาพของผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการ ในด้านส่วนผสมทางการตลาดของ ศูนย์กีฬาใน 4 ด้าน คือ

1. ด้านผลิตภัณฑ์

2. ด้านราคา
3. ด้านสถานที่
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

แบบสำรวจสนามกีฬาของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อศึกษาสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ชนิดของอุปกรณ์ กีฬาแต่ละสนาม /ผู้ถือคเกอร์ /ตู้น้ำดื่ม/จำนวนห้องน้ำ/จำนวนห้องอาบน้ำ/ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า/จำนวนร้านค้าสวัสดิการ แต่ละสนามดังนี้

1. สนามกีฬากลาง
2. อาคารกีฬา 1
3. อาคารกีฬา 2
4. อาคารกีฬา 3
5. ศูนย์ฝึกปฏิบัติการกีฬาทางน้ำ
6. สนามแข่งขันซอฟท์บอล
7. สนามฝึกซ้อมซอฟท์บอล
8. สนามเทนนิส
9. สนามแข่งขันรักบี้ฟุตบอล
10. สนามแข่งขันเปตอง
11. สนามแข่งขันยิงธนู
12. สนามวอลเลย์บอลชายหาด
13. ห้องฝึกกีฬา

4. ขั้นตอนการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง สภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. สืบหาข้อมูลเบื้องต้นจากสนามกีฬาต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินการของศูนย์กีฬาทั่วไปและการให้บริการ และการสังเกตการณ์ดำเนินการของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. นำข้อมูลที่ได้มาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อกำหนดหัวข้อวิจัย
4. ศึกษาทฤษฎี และกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อสร้างแบบสอบถาม โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาทางการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

5. ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา

6. นำแบบสอบถามและแนวทางการสัมภาษณ์ ทดลองใช้ (Try out) และหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่ 15 คนและสมาชิกของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 30 คน

7. นำแบบสอบถามและแนวทางการสัมภาษณ์ ที่ทดลองใช้แล้ว มาปรับปรุงเพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้

8. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยใช้แบบสอบถาม

9. นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูล

5. การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

การวิจัยครั้งนี้ ใช้เครื่องมือในการวิจัย 5 ชุด โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม 2 ชุด แนวทางการสัมภาษณ์ 2 ชุด และแบบสำรวจ 1 ชุดเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารต่างๆ ศึกษาจากเครื่องมือในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลังจากสร้างเครื่องมือแล้ว ได้นำเครื่องมือทั้ง 5 ชุดปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาและปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 ท่าน ได้แก่ อาจารย์ ดร. จุฑา ดิงสภักดิ์ รองศาสตราจารย์ ชัชชัย โกมารทัต ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรม อินพรม และรองศาสตราจารย์ ดร.พันธ์วิภา ขวัญบูรณาจันทร์ ทำการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) แบบสอบถาม 2 ชุด แนวทางการสัมภาษณ์ 2 ชุด ได้ค่า 0.79 ส่วนแบบสำรวจผู้ทรงคุณวุฒิได้ปรับรายการสำรวจจนครอบคลุมทั้ง 13 สนาม และให้คำแนะนำในการปรับปรุงเครื่องมือ จนสามารถครอบคลุมงานวิจัยที่ศึกษา

จากนั้นนำแบบสอบถาม 2 ชุด และแนวทางการสัมภาษณ์ 2 ชุด ไปทดลองใช้ (Try out) โดย

แบบสอบถามชุดที่ 1 ทดลองใช้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 15 คนเพื่อค้นหาความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) ได้ค่า α เท่ากับ 0.96

แบบสอบถามชุดที่ 2 ทดลองใช้กับนิสิตที่มาใช้บริการของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) ได้ค่า α เท่ากับ 0.84

แนวทางการสัมภาษณ์ชุดที่ 1 นำไปทดลองใช้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาแห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 15 คน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในข้อคำถาม ของแนวทางการ สัมภาษณ์

แนวทางการสัมภาษณ์ชุดที่ 2 นำไปทดลองใช้กับนิสิตที่มาใช้บริการของศูนย์กีฬาแห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 30 เพื่อให้เกิดความชัดเจนในข้อคำถาม ของแนวทางการสัมภาษณ์

แบบสำรวจ นำไปทดลองสำรวจกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์กีฬาแห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสำรวจแล้วนำไปแก้ไขให้ครบถ้วน

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามและแนวทางการสัมภาษณ์ไปยัง กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ และนำเสนอในรูปตารางและความเรียง

การเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นเวลา 2 วัน วันแรกผู้วิจัยได้ส่ง แบบสอบถามให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และ นักวิชาการการเงิน วันที่สองนักวิชาการพัสดุ และเจ้าหน้าที่ประจำสนามกีฬากลาง รวมทั้งหมด 5 ฉบับ

สำหรับแบบสอบถามชุดที่ 2 ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 3 วัน โดย แบ่งตามสัดส่วนของผู้มาใช้บริการ ดังนี้ วันแรกอาคารกีฬา 1-3 สนามละ 60 ฉบับ วันที่สอง เก็บ รวบรวมข้อมูลที่อาคาร Sub Press Center สนามฝึกซ้อมยิงธนู และสนามฝึกซ้อมและแข่งขันซอฟท์ บอล สนามละ 50 ฉบับ วันที่สามสนามกีฬากลาง จำนวน 30 ฉบับ สนามฝึกซ้อมและแข่งขันรักบี้ ฟุตบอลและอาคารปฏิบัติการกีฬาทางน้ำ สนามละ 20 ฉบับ รวมทั้งสิ้น 400 ฉบับ ซึ่งการตอบแบบสอ มถามในแต่ละที่ ผู้วิจัยจะสอบถามผู้ใช้บริการว่าเคยตอบแบบสอบถามหรือยังเพื่อไม่ให้กลุ่มผู้ตอบ แบบสอบถามซ้ำซ้อน

แนวทางการสัมภาษณ์ชุดที่ 1 ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน เป็นเวลา 1 วัน และแนวทางการสัมภาษณ์ชุดที่ 2 ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการอีก 1 วัน

แบบสำรวจ ผู้วิจัยได้นำแบบสำรวจทำการสำรวจการใช้สนามเพื่อการเรียนการสอนและสิ่ง อำนวยความสะดวก จำนวน 13 สนาม

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถาม (ชุดที่ 1) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูป และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่แต่ละคำตอบ คิดเป็นร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และความเรียงหาค่าร้อยละ แล้วมานำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร 4 ด้าน

1. ด้านการบริหารบุคลากร
2. ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ
3. ด้านการบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการบริหารจัดการ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับกระบวนการบริหารองค์การกีฬา 7 ด้าน

1. ด้านการวางแผน
2. ด้านการจัดองค์กร
3. ด้านการบริหารบุคคล
4. ด้านการอำนวยความสะดวก
5. ด้านการประสานงาน
6. ด้านการรายงานผล
7. ด้านการจัดการงบประมาณ

จากตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ข้อมูล (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง กำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถามเป็นระดับ 4 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยของเบสต์ (Best, 1963) ดังนี้

ระดับความคิดเห็นแต่ละระดับคะแนน ดังนี้

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

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ในเรื่องการบริหารศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายข้อและโดยส่วนรวม โดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยของเบสต์ (Best, 1963) ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ระดับ “ดีมาก”

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ระดับ “ดี”

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ระดับ “พอใช้”

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ระดับ “ควรปรับปรุง”

2. แบบสอบถาม (ชุดที่ 2) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ของแต่ละคำตอบ คิดเป็นร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตาราง และความเรียงหาค่าร้อยละ แล้วมานำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการ ในด้านส่วนผสมทางการตลาดของศูนย์กีฬา ใน 4 ด้าน คือ

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

จากตอนที่ 2 นำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) แล้วนำเสนอในรูปตารางและความเรียง กำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถามเป็นระดับ 4 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยของเบสต์ (Best, 1963) ดังนี้

ระดับความคิดเห็นแต่ละระดับคะแนน ดังนี้

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

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ในเรื่องการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายข้อและโดยส่วนรวม โดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ยของเบสท์ (Best, 1963) ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ระดับ “ดีมาก”

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ระดับ “ดี”

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ระดับ “พอใช้”

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ระดับ “ควรปรับปรุง”

3. **แนวทางการสัมภาษณ์** ทั้ง 2 ชุด ผู้วิจัยนำเสนอด้วยการสรุปความออกมาเป็นความเรียง โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวทางการสัมภาษณ์ชุดที่ 1 แนวทางการสัมภาษณ์ชุดนี้ เป็นแนวทางการสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ 1 ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานะภาพของผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร 4 ด้าน คือ

1. ด้านการบริหารบุคลากร
2. ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ
3. ด้านการบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการบริหารจัดการ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับวงจรการบริหารองค์กร 4 ด้าน คือ

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

แนวทางการสัมภาษณ์ชุดที่ 2 แนวทางการสัมภาษณ์ชุดนี้ เป็นแนวทางการสัมภาษณ์ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ซึ่งประกอบด้วย ผู้มาใช้บริการสนามกีฬาและสมาชิกของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานะภาพของผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการ ในด้านส่วนผสมทางการตลาดของศูนย์กีฬาใน 4 ด้าน คือ

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

4. แบบสำรวจ ผู้วิจัยสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวกจาก 13 สนาม และการเรียนการสอนของแต่ละสนาม หลังจากนั้นนำเสนอด้วยการสรุปและอธิบายแต่ละสนามออกมาเป็นค่าเฉลี่ย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “สภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านทรัพยากรการบริหาร (4M's) ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริหารจัดการ และด้านกระบวนการรวมทั้งรับทราบผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาในด้านส่วนผสมทางการตลาด (4P's) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยใช้แบบสอบถามแนวทางการสัมภาษณ์ กระบวนการบริหาร 7 ประการ คือ 1.การวางแผน 2. การจัดองค์กร 3. การบริหารงานบุคคล 4. การอำนวยความสะดวก 5. การประสานงาน 6. การเสนอรายงาน 7. การจัดงบประมาณกับ วงจรการบริหาร 4 ประการ คือ 1.การวางแผน 2.การปฏิบัติ 3.การตรวจสอบ 4.การแก้ไขปรับปรุง และแบบสำรวจ เกี่ยวกับอุปกรณ์และความพร้อมของสนาม คือ ตู้ล็อกเกอร์ ตู้น้ำดื่ม ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ร้านค้าสวัสดิการ จำนวน ๗ .ม. การใช้ในแต่ละสนาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น และเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย โดยการส่งแบบสอบถาม ไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง พร้อมรับคืนด้วยตนเอง แล้วนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ และนำเสนอในรูปแบบตาราง และความเรียง โดยจำนวนแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ 14 ฉบับ และสมาชิก 400 ฉบับ ทั้งหมดจำนวน 414 ฉบับ แนวทางการสัมภาษณ์ ทั้งหมด 10 ฉบับ และ แบบสำรวจ

การวิเคราะห์แบบสอบถามทั้งหมด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าเฉลี่ยร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยและแนวทางการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ยร้อยละ แปลความหมาย แล้วสรุปความออกมาอธิบาย เป็นความเรียงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอตามหัวข้อ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของศูนย์กีฬา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	11	78.57
หญิง	3	21.43
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อันดับแรก คือ เพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
27 -36 ปี	2	14.29
37 – 46 ปี	3	21.43
47 -56 ปี	2	14.29
มากกว่า 56 ปีขึ้นไป	7	50.00
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อันดับแรก คืออายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ 37 – 46 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 น้อยที่สุดคือ อายุ 27 -36 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และอายุ 47 -56 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์
กีฬาจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	10	71.43
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	2	14.29
ปริญญาโท	2	14.29
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อันดับแรกคือ มีการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาคือ ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และเท่ากันกับปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาจำแนกตามตำแหน่งของศูนย์กีฬา

ปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งของศูนย์กีฬา	จำนวน	ร้อยละ
ผู้อำนวยการ	1	7.14
เจ้าหน้าที่	13	92.86
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 92.86 รองลงมาคือ ผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์
กีฬาจำแนกตามสถานภาพประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3 ปี	1	7.14
4 – 6 ปี	4	28.57
7 ปีขึ้นไป	9	64.29
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอันดับแรกคือ มีประสบการณ์ 7 ปีขึ้นไป
จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 รองลงมาคือ 4 – 6 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 น้อย
ที่สุดคือ 1 – 3 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 6 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่

ทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.การบริหารบุคลากร (Man)	2.40	0.59	พอใช้
2.การบริหารการเงินและงบประมาณ (Money)	2.43	0.65	พอใช้
3.การบริหารสถานที่วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (Materials)	2.62	0.61	ดี
4.การบริหารจัดการ (Management)	2.56	0.71	ดี
รวม	2.50	0.53	ดี

จากตารางที่ 6 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา โดยรวมอยู่ในระดับดี รวมค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาอันดับแรก คือ การบริหารสถานที่วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (Materials) ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.62 รองลงมา คือ การบริหารจัดการ (Management) ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.56 ในขณะที่สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาน้อยที่สุด คือ การบริหารบุคลากร (Man) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40

ตารางที่ 7 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการบริหารศูนย์
กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่

กระบวนการในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านการวางแผน (Planning)	2.83	0.48	ดี
2.ด้านการจัดองค์กร (Organizing)	2.87	0.81	ดี
3.ด้านการบริหารงานบุคคล (Staffing)	2.60	0.65	ดี
4.ด้านการอำนวยการ (Directing)	2.73	0.72	ดี
5.ด้านการประสานงาน (Coordinating)	2.54	0.65	ดี
6.ด้านรายงานผล (Reporting)	2.47	0.73	พอใช้
7.ด้านการจัดงบประมาณ (Budgeting)	3.09	0.54	ดี
รวม	2.73	0.49	ดี

จากตารางที่ 7 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อกระบวนการในการบริหารศูนย์กีฬาโดยรวมอยู่ในระดับดี รวมค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อกระบวนการในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่อันดับแรก คือ ด้านการจัดงบประมาณ (Budgeting) ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.09 รองลงมา คือ ด้านการจัดองค์กร (Organizing) ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.87 ในขณะที่สิ่งที่คุณตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อกระบวนการในการบริหารศูนย์กีฬาน้อยที่สุด คือ ด้านรายงานผล (Reporting) ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.47 อยู่ในระดับพอใช้

ตารางที่ 8 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารบุคลากร (Man)

การบริหารบุคลากร (Man)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในองค์กร	1.86	1.03	พอใช้
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย	2.43	0.65	พอใช้
3. เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีความรู้และความชำนาญในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ	2.64	0.63	ดี
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	2.50	0.65	ดี
5. ผู้ปฏิบัติงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการดำเนินงาน	2.57	0.94	ดี
รวม	2.40	0.59	พอใช้

จากตารางที่ 8 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารบุคลากร (Man) โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารบุคลากร (Man) อยู่ในระดับดี อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีความรู้และความชำนาญในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 และน้อยที่สุด คือเจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50

ตารางที่ 9 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร ศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ (Money)

การบริหารการเงินและงบประมาณ (Money)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีงบประมาณในการสนับสนุนจากทางมหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสม	2.21	0.80	พอใช้
2. มีการชี้แจงและแจกแจงรายละเอียดของงบประมาณที่บริหาร	2.50	0.85	ดี
3. เงินค่าสมัครสมาชิกของศูนย์กีฬามีความเหมาะสม	2.57	0.94	ดี
4. ศูนย์กีฬามีการหารายได้จากทำให้เช่าใช้บริการสนาม อุปกรณ์กีฬาต่างๆ และการจัดกิจกรรมอย่างเหมาะสม	2.29	0.91	พอใช้
5. ได้รับงบประมาณจากองค์กรภายนอกที่ให้การสนับสนุน	2.57	0.76	ดี
รวม	2.43	0.65	พอใช้

จากตารางที่ 9 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ (Money) โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ รวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ (Money) อยู่ในระดับดี คือเงินค่าสมัครสมาชิกของศูนย์กีฬามีความเหมาะสม และได้รับงบประมาณจากองค์กรภายนอกที่ให้การสนับสนุน มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 รองลงมาคือ มีการชี้แจงและแจกแจงรายละเอียดของงบประมาณที่บริหาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 และน้อยที่สุด คือมีงบประมาณในการสนับสนุนจากทางมหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารสถานที่วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (Materials)

การบริหารสถานที่วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (Materials)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการจัดสถานที่ทำงานในแต่ละฝ่ายมีความเหมาะสม	2.93	0.83	ดี
2. มีสำนักงานและห้องประชุมติดต่oprสานงานอย่างเป็นระบบ	2.79	0.80	ดี
3. มีอุปกรณ์สำนักงานอย่างเพียงพอ	2.79	0.97	ดี
4. มีการจัดเก็บเอกสารและวัสดุอุปกรณ์ของใช้สำนักงานอย่างเป็นระบบ	2.57	0.76	ดี
5. มีการจัดสนามกีฬาในร่มและกลางแจ้งให้บริการอย่างเพียงพอ	2.79	1.12	ดี
6. สนามและอุปกรณ์กีฬาแต่ละสนามอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอด	2.36	0.74	พอใช้
7. มีการจัดอุปกรณ์กีฬาและเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ตู้ล็อกเกอร์ ตู้น้ำดื่ม เป็นต้นอย่างเพียงพอ	2.36	0.93	พอใช้
8. มีการจัดเก็บอุปกรณ์กีฬาอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย	2.14	0.77	พอใช้
9. สถานที่จอดรถมีความเพียงพอต่อความต้องการและปลอดภัย	2.86	0.77	ดี
รวม	2.62	0.61	ดี

จากตารางที่ 10 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารสถานที่วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (Materials) โดยรวม อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารสถานที่วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (Materials) อยู่ในระดับดี คือ มีการจัดสถานที่ทำงานในแต่ละฝ่ายมีความเหมาะสม อันดับแรก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 รองลงมา

คือ สถานที่ जोครดมีความเพียงพอต่อความต้องการและปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 มีสำนักงาน และห้องประชุมติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ และมีอุปกรณ์สำนักงานอย่างเพียงพอ มีการจัดสนามกีฬาในร่มและกลางแจ้งให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และมีการจัดเก็บเอกสารและวัสดุอุปกรณ์ของใช้สำนักงานอย่างเป็นระบบ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57

ตารางที่ 11 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารจัดการ (Management)

การบริหารจัดการ (Management)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ในบริหารมีประสบการณ์และความชำนาญ	2.86	0.77	ดี
2. การให้ความร่วมมือในการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กร	3.00	0.88	ดี
3. มีการจัดระบบของการใช้ในแต่ละสนามอย่างเหมาะสม	2.64	0.74	ดี
4. มีการจัดให้บริการยืม/เช่าอุปกรณ์กีฬาต่างๆ อย่างเป็นระบบ	2.50	1.02	ดี
5. มีการจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร	2.29	1.07	พอใช้
6. มีการกำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเป็นไปตามแผนงานและโครงสร้างที่กำหนดไว้	2.57	1.02	ดี
7. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้น	2.50	0.85	ดี
8. มีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไป	2.43	0.85	พอใช้
9. มีการสนับสนุนให้มีผลงานวิจัยทางการบริหารจัดการกีฬา	2.29	0.91	พอใช้
รวม	2.56	0.71	ดี

จากตารางที่ 11 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารจัดการ (Management) โดยรวม อยู่ใน

ระดับดี ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สิ่งที่คุณตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารจัดการ (Management) อยู่ในระดับดี อันดับแรก คือ การให้ความร่วมมือในการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กร มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ในบริหารมีประสบการณ์และความชำนาญ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 มีการจัดระบบของการใช้ในแต่ละสนามอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 มีการกำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเป็นไปตามแผนงานและโครงสร้างที่กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้น และน้อยที่สุด คือ มีการจัดให้บริการยืม/เช่าอุปกรณ์กีฬาต่างๆ อย่างเป็นระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 ตามลำดับ



ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการวางแผน (Planning)

การวางแผน (Planning)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. แผนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรและนโยบายของศูนย์กีฬา	2.93	0.62	ดี
2. นโยบายและแผนพัฒนางานของศูนย์กีฬาสอดคล้องกับแผนพัฒนากีฬาชาติ ในด้านกีฬาขั้นพื้นฐาน กีฬาเพื่อมวลชน กีฬาเพื่ออาชีพและกีฬาเพื่อความเป็นเลิศ	2.50	0.76	ดี
3. มีการกำหนดแผนระยะสั้นและระยะยาวไว้อย่างเหมาะสม	2.57	0.85	ดี
4. ในการวางแผนการปฏิบัติงานมีการศึกษาความพร้อมด้านทรัพยากรที่จะต้องใช้ เช่น บุคลากร เงินงบประมาณ สถานที่อุปกรณ์ต่างๆ	2.86	0.86	ดี
5. มีการปฏิบัติงานตามแผนงานที่มีความสำคัญและจำเป็นสูงสุดก่อน	3.29	0.47	ดี
รวม	2.83	0.48	ดี

จากตารางที่ 12 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการวางแผน (Planning) โดยรวม อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ อันดับแรก คือ มีการปฏิบัติงานตามแผนงานที่มีความสำคัญและจำเป็นสูงสุดก่อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 รองลงมาคือ แผนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรและนโยบายของศูนย์กีฬา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 น้อยที่สุดคือนโยบายและแผนพัฒนางานของศูนย์กีฬาสอดคล้องกับแผนพัฒนากีฬาชาติ ในด้านกีฬาขั้นพื้นฐาน กีฬาเพื่อมวลชน กีฬาเพื่ออาชีพและกีฬาเพื่อความเป็นเลิศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50

ตารางที่ 13 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการจัดองค์กร (Organizing)

การจัดองค์กร (Organizing)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม	2.64	0.84	ดี
2. จัดให้มีแผนภูมิแสดงสายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน	3.00	0.78	ดี
3. มีการแบ่งงานออกเป็นฝ่ายต่างๆ ให้มีเอกภาพในการบังคับบัญชา	3.00	0.88	ดี
4. มีการมอบอำนาจหน้าที่ของผู้รับผิดชอบต่างๆ ลงไป ตามสายงาน	2.86	0.95	ดี
5. มีการกำหนดขอบเขตของแต่ละงานอย่างชัดเจน	2.86	1.10	ดี
รวม	2.87	0.81	ดี

จากตารางที่ 13 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการจัดองค์กร (Organizing) โดยรวม อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการจัดองค์กร (Organizing) อยู่ในระดับดี อันดับแรก คือจัดให้มีแผนภูมิแสดงสายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน และ มีการแบ่งงานออกเป็นฝ่ายต่างๆ ให้มีเอกภาพในการบังคับบัญชา มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 รองลงมา คือ มีการมอบอำนาจหน้าที่ของผู้รับผิดชอบต่างๆ ลงไป ตามสายงาน และ มีการกำหนดขอบเขตของแต่ละงานอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 และมีการจัดโครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64

ตารางที่ 14 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารงานบุคคล (Staffing)

การบริหารงานบุคคล (Staffing)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ภาระงานที่มอบหมายให้แต่ละบุคคล รับผิดชอบ มีความเหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป	2.50	0.65	ดี
2. มีการบำรุงขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน อย่างดี	2.43	0.76	พอใช้
3. บุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงานอย่าง เพียงพอ	2.71	0.99	ดี
4. มีการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ให้กับ ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	2.57	0.65	ดี
5. ผู้บริหารมีทักษะที่ดีในการบริหารบุคคล	2.71	0.91	ดี
6. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อน ขั้นเงินเดือนหรือให้รางวัลอย่างเหมาะสม	2.64	1.08	ดี
รวม	2.60	0.65	ดี

จากตารางที่ 14 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารงานบุคคล (Staffing) โดยรวม อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารงานบุคคล (Staffing) อยู่ในระดับดี อันดับแรก ได้แก่ บุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงานอย่างเพียงพอ และ ผู้บริหารมีทักษะที่ดีในการบริหารบุคคล มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 รองลงมาคือ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือให้รางวัลอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 มีการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 และ ภาระงานที่มอบหมายให้แต่ละบุคคลรับผิดชอบ มีความเหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 ตามลำดับ น้อยที่สุดคือ มีการบำรุงขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43

ตารางที่ 15 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนเฉลี่ยเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการอำนวยการ (Directing)

ด้านการอำนวยการ (Directing)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บริหารใช้วิธีการสั่งงานไปยังผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	2.57	0.94	ดี
2. การสั่งงานคำนึงถึงความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน	2.36	0.74	พอใช้
3. ผู้บริหารให้คำปรึกษาในขณะที่ปฏิบัติงาน	2.93	0.92	ดี
4. มีการปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานให้เหมาะสม	2.86	0.53	ดี
5. ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงาน	2.93	0.83	ดี
รวม	2.73	0.72	ดี

จากตารางที่ 15 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านด้านการอำนวยการ (Directing) โดยรวม อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ อันดับแรก คือ ผู้บริหารให้คำปรึกษาในขณะที่ปฏิบัติงาน และ ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 รองลงมาคือ มีการปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานให้เหมาะสม 2.86 น้อยที่สุดคือ การสั่งงานคำนึงถึงความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36

ตารางที่ 16 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนเฉลี่ยเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการประสานงาน (Coordinating)

การประสานงาน (Coordinating)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน	2.79	0.70	ดี
2. ศูนย์กีฬามีการติดต่อประสานงานกับชมรมกีฬาต่างๆในมหาวิทยาลัย	2.43	0.85	พอใช้
3. มีการจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษรให้ทราบโดยทั่วกัน	2.36	0.84	พอใช้
4. การประชุมชี้แจงให้บุคลากรในหน่วยงานฝ่ายต่างๆ เข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเอง	2.50	0.76	ดี
5. จัดให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทำหน้าที่ในการประสานงาน	2.64	0.84	ดี
รวม	2.54	0.65	ดี

จากตารางที่ 16 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการประสานงาน (Coordinating) โดยรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการประสานงาน (Coordinating) อันดับแรก คือ มีการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 รองลงมา คือ จัดให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทำหน้าที่ในการประสานงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 น้อยที่สุดคือ มีการจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษรให้ทราบโดยทั่วกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการรายงานผล (Reporting)

การรายงานผล (Reporting)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีแบบฟอร์มเกี่ยวกับการรายงานผลการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างชัดเจน	2.36	0.74	พอใช้
2. การรายงานผลเป็นไปอย่างทั่วถึงในทุกระดับ	2.21	0.70	พอใช้
3. มีการสรุปรายงานผลต่อผู้บริหารเป็นระยะๆ ระหว่างปฏิบัติงานตามแผนงาน	2.79	0.89	ดี
4. มีการสรุปรายงานผลต่อผู้บริหาร เมื่อสิ้นสุดแผนงาน	2.64	0.93	ดี
5. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลงานเมื่อกิจกรรมสิ้นสุดลง	2.36	0.74	พอใช้
รวม	2.47	0.73	พอใช้

จากตารางที่ 17 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการรายงานผล (Reporting) โดยรวม อยู่ในระดับพอใช้ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการรายงานผล (Reporting) อันดับแรก คือมีการสรุปรายงานผลต่อผู้บริหารเป็นระยะๆ ระหว่างปฏิบัติงานตามแผนงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 รองลงมา คือ มีการสรุปรายงานผลต่อผู้บริหาร เมื่อสิ้นสุดแผนงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 น้อยที่สุด คือการรายงานผลเป็นไปอย่างทั่วถึงในทุกระดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21

ศูนย์วิทยุทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการจัดงบประมาณ (Budgeting)

การจัดงบประมาณ (Budgeting)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการจัดสรรงบประมาณอย่างทั่วถึงเพียงพอในชมรมกีฬาต่างๆ	2.64	1.15	ดี
2. มีการวางแผนร่วมกันของฝ่ายต่างๆ ในการใช้งบประมาณ	2.86	1.03	ดี
3. มีการควบคุมในการใช้งบประมาณของฝ่ายต่างๆ อย่างรัดกุม ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด	3.43	0.51	ดี
4. การใช้งบประมาณของฝ่ายต่างๆ เป็นไปตามที่จัดสรรและมีการใช้จ่ายที่ตรงตามวัตถุประสงค์	3.36	0.63	ดี
5. มีการประเมินผลการใช้งบประมาณทุกขั้นตอน	3.14	0.86	ดี
รวม	3.09	0.54	ดี

จากตารางที่ 18 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการจัดงบประมาณ (Budgeting) โดยรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ด้านการจัดงบประมาณ (Budgeting) อันดับแรก คือ มีการควบคุมในการใช้งบประมาณของฝ่ายต่างๆ อย่างรัดกุม ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รองลงมา คือ การใช้งบประมาณของฝ่ายต่างๆ เป็นไปตามที่จัดสรรและมีการใช้จ่ายที่ตรงตามวัตถุประสงค์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ตามลำดับ น้อยที่สุดคือ มีการจัดสรรงบประมาณอย่างทั่วถึง เพียงพอในชมรมกีฬาต่างๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามชุดที่ 2

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้มาใช้บริการและสมาชิกศูนย์กีฬา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการหรือสมาชิก จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	130	32.50
หญิง	270	67.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 19 แสดงการแจกแจงข้อมูลเพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อันดับแรก คือ เพศหญิง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาคือ ชาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการหรือสมาชิก จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 17 ปี	1	0.25
17 – 26 ปี	399	99.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 20 แสดงการแจกแจงข้อมูลอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็น อันดับแรก คือ ช่วงอายุ 17 – 26 ปี จำนวน 399 คน คิดเป็นร้อยละ 99.75 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 17 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการหรือสมาชิก
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	327	81.75
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	73	18.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 21 แสดงการแจกแจงข้อมูลระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นอันดับแรก คือ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 81.75 รองลงมาคือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการหรือสมาชิก
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	383	95.75
10,001 – 30,000 บาท	16	4.00
50,001 บาทขึ้นไป	1	0.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 22 แสดงการแจกแจงข้อมูลท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท เป็นอันดับแรก จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 95.75 รองลงมาคือ 10,001 – 30,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 น้อยที่สุดคือ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการหรือสมาชิก
จำแนกตามสถานภาพของการเป็นสมาชิกและนักเรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ

สถานภาพของการเป็นสมาชิกและนักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	จำนวน	ร้อยละ
สมาชิกประเภท ก ได้แก่ นิสิต บุคลากร และศิษย์เก่าของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	383	95.75
สมาชิกประเภท ข ได้แก่ ครอบครัวของบุคลากรของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและนักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	4	1.00
สมาชิกประเภท ค ได้แก่ ประชาชนทั่วไป	13	3.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 23 แสดงการแจกแจงข้อมูลสถานภาพของการเป็นสมาชิกและนักเรียน
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
อันดับแรก คือ สมาชิกประเภท ก ได้แก่ นิสิต บุคลากร และศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 95.75 รองลงมาคือ สมาชิกประเภท ค ได้แก่ ประชาชนทั่วไป
จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 น้อยที่สุดคือ สมาชิกประเภท ข ได้แก่ ครอบครัวของบุคลากร
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการหรือสมาชิก
จำแนกตามการเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬา

ปกติท่านจะเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬา	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์ – วันศุกร์	346	86.50
วันเสาร์และวันอาทิตย์	53	13.25
อื่นๆ	1	0.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 24 แสดงการแจกแจงข้อมูลปกติท่านจะเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬา ในวันใดบ้าง
ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นอันดับแรก คือ วันจันทร์ – วันศุกร์ จำนวน
346 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 รองลงมาคือ วันเสาร์และวันอาทิตย์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ
13.25 น้อยที่สุดคือ อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการหรือสมาชิก
จำแนกตามสนามกีฬาของ ศูนย์กีฬา ที่ออกกำลังกายเป็นประจำ

สนามกีฬาของศูนย์กีฬา ที่ท่าน ออกกำลังกายเป็นประจำ	ใช้บริการ		ไม่ใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7.1 อาคารกีฬา 1	113	(28.25%)	287	(71.75%)
7.2 อาคารกีฬา 2	115	(28.75%)	285	(71.25%)
7.3 อาคารกีฬา 3	225	(56.25%)	175	(43.75%)
7.4 อาคาร Sub Press Center	42	(10.50%)	358	(89.50%)
7.5 สนามฝึกซ้อมยิงธนู	23	(5.75%)	377	(94.25%)
7.6 สนามฝึกซ้อมและแข่งขันซอฟท์บอล	54	(13.50%)	346	(86.50%)
7.7 สนามกีฬากลาง	68	(17.00%)	332	(83.00%)
7.8 สนามฝึกซ้อมและแข่งขันรักบี้ฟุตบอล	21	(5.25%)	379	(94.75%)
7.9 อาคารปฏิบัติการกีฬาทางน้ำ	93	(23.25%)	307	(76.75%)
7.10 อื่นๆ	31	(7.75%)	369	(92.25%)

จากตารางที่ 25 แสดงว่า สนามกีฬาของศูนย์กีฬา ที่ท่านออกกำลังกายเป็นประจำของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเป็นอันดับแรก คืออาคารกีฬา 3 จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 ใช้บริการลำดับรองลงมาคือ อาคารกีฬา 2 จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 ใช้บริการน้อยที่สุดคือ สนามฝึกซ้อมและแข่งขันรักบี้ฟุตบอล จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และผู้ตอบแบบสอบถามไม่ใช้บริการส่วนมาก คือสนามฝึกซ้อมและแข่งขันรักบี้ฟุตบอล จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 94.75 ไม่ใช้บริการลำดับรองลงมาคือ สนามฝึกซ้อมยิงธนู จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 94.25 ไม่ใช้มากที่สุดคือ อาคาร Sub Press Center 358 คน คิดเป็นร้อยละ 89.50

ศูนย์วิทยุทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตารางที่ 26 จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวม

ความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	\bar{x}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	2.58	0.54	ดี
ด้านราคา (Price)	2.50	0.57	ดี
ด้านสถานที่ (Place)	2.52	0.56	ดี
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	2.52	0.60	ดี
รวม	2.53	0.48	ดี

จากตารางที่ 26 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านส่วนผสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สิ่งที่น่าสนใจที่ผู้มาใช้บริการ เป็นอันดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.58 รองลงมา คือ ด้านสถานที่ (Place) และ ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.52 และ ด้านราคา (Price) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50

ตารางที่ 27 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม	2.69	0.68	ดี
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถทางด้านกีฬา	2.73	0.66	ดี
3. มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถานที่ออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสม	2.61	0.72	ดี
4. การให้บริการเช่ายืมอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสม	2.57	0.75	ดี
5. การให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการออกกำลังกายมีความเหมาะสม	2.69	0.75	ดี
6. การให้บริการร้านอาหาร และเครื่องดื่มบริเวณใกล้เคียงสถานที่ออกกำลังกายที่เหมาะสม	2.32	0.83	พอใช้
7. การรับสมัครสมาชิกในประเภทต่างๆ มีความเหมาะสม	2.44	0.70	พอใช้
รวม	2.58	0.54	ดี

จากตารางที่ 27 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านผลิตภัณฑ์ (Product) โดยรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านผลิตภัณฑ์ (Product) อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถทางด้านกีฬา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 รองลงมา คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม และ การให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการออกกำลังกายมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 น้อยที่สุด คือการให้บริการร้านอาหาร และเครื่องดื่มบริเวณใกล้เคียงสถานที่ออกกำลังกายที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.32

ตารางที่ 28 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับระดับ
ความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านราคา (Price)

ด้านราคา (Price)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. อัตราค่าสมัครสมาชิกและค่าบริการต่างๆของ ศูนย์กีฬา มีความเหมาะสม	2.46	0.70	พอใช้
2. อัตราค่าอาหารและเครื่องดื่มบริเวณศูนย์กีฬา	2.48	0.70	พอใช้
3. ความคุ้มค่าในการรับบริการศูนย์กีฬา	2.57	0.67	ดี
รวม	2.50	0.57	ดี

จากตารางที่ 28 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านราคา (Price) โดยรวม อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น อันดับแรก คือ ความคุ้มค่าในการรับบริการศูนย์กีฬา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 รองลงมา คือ อัตราค่าอาหารและเครื่องดื่มบริเวณศูนย์กีฬา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 และ อัตราค่าสมัครสมาชิกและค่าบริการต่างๆของศูนย์กีฬา มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 29 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับระดับ
ความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านสถานที่ (Place)

ด้านสถานที่ (Place)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. จำนวนสนามกีฬา และสถานที่ในการใช้บริการ มีความเพียงพอ	2.60	0.81	ดี
2. สถานที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยต่อความ ต้องการ	2.66	0.71	ดี
3. สถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินของสมาชิกขณะมา ใช้บริการมีความปลอดภัย	2.44	0.74	พอใช้
4. ห้องอาบน้ำและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายถูก สุขลักษณะมีให้บริการเพียงพอ	2.28	0.78	พอใช้
5. สถานที่ออกกำลังกายมีแสงสว่างเหมาะสม	2.59	0.78	ดี
6. อาคารสถานที่และสนามกีฬามีความสะอาด	2.46	0.77	พอใช้
7. ระยะเวลาในการเปิด - ปิดให้บริการมีความ เหมาะสม	2.62	0.72	ดี
รวม	2.52	0.56	ดี

จากตารางที่ 29 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านสถานที่ (Place) โดยรวม อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สิ่ง que ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านสถานที่ (Place) อันดับแรก คือ สถานที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.66 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการเปิด - ปิดให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.62

ตารางที่ 30 จำนวนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีกิจกรรมทางกีฬาและออกกำลังกายมีความเหมาะสม	2.73	0.70	ดี
2. จัดทำป้ายประกาศ ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติการใช้บริการชัดเจน	2.52	0.72	ดี
3. ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างทั่วถึง	2.45	0.76	พอใช้
4. จัดป้ายนิเทศเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายทันสมัย	2.44	0.74	พอใช้
5. มีสิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกของศูนย์กีฬา	2.47	0.75	พอใช้
รวม	2.52	0.60	ดี

จากตารางที่ 30 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) โดยรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬา ของบุคลากร และเจ้าหน้าที่ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) อันดับแรก คือ มีกิจกรรมทางกีฬาและออกกำลังกายมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.73 รองลงมา คือ จัดทำป้ายประกาศ ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติการใช้บริการชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 ตามลำดับ

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการสัมภาษณ์ ชุดที่ 1

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์ที่เป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแนวทางการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาที่ตอบแนวทางการสัมภาษณ์ เป็นเพศชาย จำนวน 3 คน และเพศหญิง จำนวน 2 คน

ข้อมูลอายุของผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์พบว่า มากที่สุดอายุ 31-40 ปี จำนวน 2 คน และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน และน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 31 ปี จำนวน 1 คน

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์พบว่า มากที่สุดคือการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 2 คน รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 2 คน น้อยที่สุดคือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน

ข้อมูลด้านการปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งของผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์พบว่า มากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน น้อยที่สุด คือ ผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน

ข้อมูลประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์มีประสบการณ์มากที่สุด คือ 3 – 4 ปี จำนวน 2 คน และ 4 - 6 ปี จำนวน 2 คน น้อยที่สุด คือ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารและระบบการบริหาร 4 ประการ ของผู้ตอบ

แนวทางการสัมภาษณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการสัมภาษณ์ ชุดที่ 1

แนวทางการสัมภาษณ์ ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารและระบบการบริหาร 4 ประการของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การสัมภาษณ์การบริหารงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ในการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 4 ด้าน คือด้านการบริหารบุคลากร ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านสถานที่วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการจัดการ และยังนำระบบการบริหาร 4 ประการ คือ ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ ด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านการบริหารบุคลากร

จากแนวทางการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ พบว่า ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒค่อนข้างมีปัญหาด้านการบริหารบุคลากรอยู่มากทั้งจำนวนบุคลากรที่มีน้อยและคุณภาพบุคลากร เพราะขาดบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะทางด้านการศึกษา ประสบการณ์ของคนทำงานมีน้อย ช่วงเทคนิคที่จะมาแก้ปัญหา ไฟฟ้า ประปา ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ พบว่า มีปัญหาเนื่องจากงบประมาณที่มีอย่างจำกัดทำให้จ้างบุคลากรที่มีคุณภาพได้ยาก เด็กที่จบใหม่ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน และบางครั้งไม่ตรงกับสายงานที่ทํายู่ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องสอนงาน สภาพการทำงานของศูนย์กีฬาฯ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่ไม่เชื่อฟังคำสั่งในการปฏิบัติงาน จะเรียกมาตักเตือนและดูความเปลี่ยนแปลง หากไม่มีการปรับปรุง ก็จะรายงานให้กับผู้อำนวยการได้รับทราบเพื่อพิจารณาหรือลงโทษต่อไป ด้านสวัสดิการของศูนย์กีฬาฯ เจ้าหน้าที่มีความเห็นว่า สวัสดิการมีความสำคัญอย่างมาก แต่งบประมาณสำหรับสวัสดิการมีอยู่อย่างจำกัด จึงควรที่จะเพิ่มงบประมาณในด้านการรักษาพยาบาล เจ็บป่วยต่างๆ รวมถึงพ่อแม่และครอบครัวด้วย ส่วนปัญหาเรื่องคุณธรรมและจริยธรรมด้านการให้บริการ ถือว่ามีอยู่บ้าง แต่ก็มีมีการเรียกมาตักเตือนให้เข้าใจกรอบกติกาที่กำหนดไว้ รายละเอียดมีดังนี้

ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เราขาดช่างไฟฟ้า ป้อน้ำ หากเกิดการลัดวงจร เพราะช่างที่เราไม่มีอยู่ไม่มีความรู้ ซ่อมแล้วอาจจะผิดๆ ถูกๆ ซึ่งอาจเกิดอันตรายต่อชีวิตได้ ต้องจ้างคนนอกมาดูแล อีกเรื่องคือขาดผู้เชี่ยวชาญทางการกีฬา ทางการจัดสัมมนาทางกีฬาก็ไม่สามารถหาคนที่มีความเชี่ยวชาญ ขาดความน่าเชื่อถือ ต้องจ้างบุคลากรภายนอก

ผู้อำนวยการ / 15 ก.พ. 53

บุคลากรยังไม่เพียงพอ ต้องการช่างเฉพาะทางที่จะมาทำหน้าที่ในแต่ละส่วน ช่างไฟ กับช่างเทคนิค เพราะว่าคนงานไม่สามารถที่จะซ่อมได้ หรือคนที่อยู่ประสบการณ์ไม่ตรงกับสายงาน

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ 15 ก.พ. 53

ขาดนักวิชาการที่จะเข้ามาดูแลการบริหารงานอย่างจริงจังในทุกๆ ด้าน หากมีปัญหาเกิดขึ้นไม่ใช่ให้แก้ไขปัญหากันเอง

นักวิชาการการเงิน/ 17 ก.พ. 53

อยากจะเพิ่มในด้านการทำงานเฉพาะทางมากกว่า ในแต่ละวันก็จะมีปัญหากับการทำงานที่ติดขัด เนื่องจากคนไม่พอ ทำงานไม่ทันอยากจะได้เจ้าหน้าที่ธุรการเพิ่มมาซัก 1 คน

นักวิชาการพัสดุ/ 17 ก.พ. 53

ขาดคนที่มีความสามารถเฉพาะทาง อย่างผมหากสนามกีฬามีปัญหาเรื่องไฟฟ้าผมก็ไม่กล้าเสี่ยง เพราะไม่มีความรู้ด้านนี้

เจ้าหน้าที่ประจำสนามกีฬากลาง/ 15 ก.พ. 53

การคัดเลือกเจ้าหน้าที่ ก็มีปัญหาในการเลือกคนเข้ามาทำงานบ้าง เนื่องจากงบประมาณมีอยู่น้อยแต่ความต้องการขององค์กรทางด้านบุคลากรสูง บางครั้งเราได้คนมาแล้วไม่ค่อยมีคุณภาพเท่าไรมากนัก และเราก็ต้องจ้างคนนอกมาทำงานเป็นครั้งคราวหากมีความจำเป็น

ผู้อำนวยการ / 15 ก.พ. 53

มีปัญหาในเรื่องประสบการณ์ บางครั้งเด็กที่จบมาใหม่ยังไม่มีประสบการณ์ และไม่ตรงกับสายงานที่ทำงานอยู่ก็ต้องสอนงานกันอยู่ตลอด

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ 15 ก.พ. 53

เจ้าหน้าที่ที่รับมาจะรับเอาประสบการณ์มาก็ต้องจ้างเขาแพง แต่หากไม่แพงก็ไม่มีประสบการณ์บางครั้งเราก็ต้องเลือกและเปรียบเทียบคนที่เหมาะสมมากที่สุด

นักวิชาการการเงิน/ 17 ก.พ. 53

พนักงานใหม่หรือ บางครั้งเราก็ไม่อยากจะจ้างคนเพิ่มหรือ แต่มันมีความจำเป็นก็ต้องจ้าง เพราะว่าเราทำงานไม่ทันในบางงาน

นักวิชาการพัสดุ/ 17 ก.พ. 53

ส่วนมากคนไม่เชื่อฟังคำสั่งไม่ค่อยมี แต่งานที่สั่งไปดำเนินการช้า บางครั้งไปติดอยู่ที่ขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งโดยที่ไม่ได้รายงานผลให้ผมทราบ

ผู้อำนวยการ / 15 ก.พ. 53

จะเรียกมาตักเตือน และดูความเปลี่ยนแปลงของเข่ามีความคืบหน้าของงานหรือเปล่า หากไม่ทำตามอีกก็จะรายงานให้ผอ. ทราบ

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ 15 ก.พ. 53

ถ้าไม่เชื่อก็จะแจ้งผู้บริหารทราบ ให้พอ. ติดตามการทำงานของเขาด้วยตนเอง

นักวิชาการการเงิน/ 17 ก.พ. 53

สวัสดิการมีความสำคัญแน่นอน เราได้ทำตามงบประมาณที่มหาวิทยาลัยกำหนด ถ้าทำ
นอกเหนือจากนั้น เราไม่มีเงินลงทุน

ผู้อำนวยการ / 15 ก.พ. 53

สวัสดิการที่เราได้มีไม่เพียงพอ เพราะเวลาเราไปรักษาแต่ละครั้ง ค่าใช้จ่ายมากกว่าบที่ตั้ง
ไว้ เงินไม่ครอบคลุมที่จะให้เบิกได้

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ 15 ก.พ. 53

สวัสดิการไม่พอ อยากให้จ่ายค่ารักษาพยาบาลมากกว่านี้

นักวิชาการการเงิน/ 17 ก.พ. 53

สวัสดิการไม่พอ อยากให้จ่ายให้กับครอบครัว และพ่อแม่ด้วย

นักวิชาการพัสดุ/ 17 ก.พ. 53

สวัสดิการไม่เพียงพอ อยากให้เหมือนบริษัทเอกชนที่เบิกได้ เพราะเราเงินเดือนน้อย อยาก
ให้ตั้งงบตรงนี้ไว้ให้เบิกได้มากกว่านี้

เจ้าหน้าที่ประจำสนามกีฬากลาง/ 15 ก.พ. 53

ส่วนปัญหาด้านจริยธรรมและคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ พวกนี้ไม่ค่อยมี

ผู้อำนวยการ / 15 ก.พ. 53

การบริการของเจ้าหน้าที่บางทีก็ทำแบบขอไปที ให้จบบๆ ไป บางครั้งต้องเรียกมาอบรมบ้าง
เพราะบางคนแอบเอาของเหลือ อย่างอาหารที่จัดให้นักกีฬากลับบ้านบ้าง

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ 15 ก.พ. 53

เรื่องการบริการก็มีบ้าง บางครั้งเจ้าหน้าที่ประจำสนามไม่สะดวกมาทำงานในวันเสาร์
อาทิตย์เพราะไม่มีเงินพิเศษ เขาจึงไม่ยอมมาทำ

นักวิชาการพัสดุ/ 17 ก.พ. 53

2. ด้านการเงินและงบประมาณ

รายได้ส่วนใหญ่ของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้การสนับสนุนมาจากมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ยังมาจากค่าสมัครสมาชิกประเภทต่างๆ และค่าเช่าสนามกีฬา อย่างไรก็ตาม งบประมาณที่ค่อนข้างจำกัด ไม่เพียงพอต่อความต้องการในแต่ละปี ทำให้ศูนย์กีฬาฯ ต้องพยายามหารายได้เองจากการจัดกิจกรรมแต่ก็ยังไม่เพียงพอ ในบางเดือนศูนย์กีฬาฯ มีรายจ่ายมากกว่ารายรับ ศูนย์กีฬาฯ จึงพยายามให้เช่าสนามและอาคารกีฬา และประชาสัมพันธ์ให้นักกีฬาของเอกชนมาเช่าใช้บริการสนามมากขึ้น รวมทั้งลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นออก เช่น ลดการซื้ออุปกรณ์กีฬาที่ไม่ได้ใช้งาน หรือนำอุปกรณ์กีฬาบางชนิดมาให้เช่า เพื่อเป็นการสร้างรายได้ของศูนย์กีฬาฯ เอง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

งบประมาณที่ได้มามีเพียงพอที่จะสามารถบริหารให้ผ่านไปในแต่ละปีได้ เพราะได้งบจากมหาวิทยาลัยส่วนหนึ่ง และเราหาจากกิจกรรมที่เราจัดเองด้วยส่วนใหญ่ เราจะพยายามให้เช่าสนาม และดึงนักกีฬาของเอกชนให้มาเช่าสนามมากกว่านี้ และลดรายจ่ายที่ไม่สำคัญออก เช่น การซื้ออุปกรณ์กีฬาที่ไม่ได้ใช้งาน

ผู้อำนวยการ / 15 ก.พ. 53

งบไม่เพียงพอ เพราะรายได้ที่หามาเองของศูนย์กีฬา อย่างค่าเช่าสนามก็ได้รายได้น้อย เราต้องจัดกิจกรรมหรือให้เช่าสนามที่ว่างอยู่ให้มากกว่านี้ เปิดให้มีการเช่าอุปกรณ์ในการเล่นกีฬาแต่ละครั้ง เพราะตอนนี้ไม่ได้มีการให้เช่าอุปกรณ์อะไรเลย แล้วงบประมาณก็ไม่พอในการบริหารงานปีต่อไปด้วย

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ 15 ก.พ. 53

งบไม่เพียงพอ งบน้อยเกินไป ใช้จ่ายเท่าที่จำเป็น และเราควรทำงบรายรับรายจ่ายให้เหมาะสมกัน เงินไม่เพียงพอในการใช้บริหารงาน จะใช้เงินแต่ละที มักจะถูกตัดงบประมาณ

นักวิชาการการเงิน/ 17 ก.พ. 53

งบไม่เพียงพอหรอก เพราะค่าสมัครสมาชิกไม่ได้หวังกำไร หวังแต่ว่าศูนย์กีฬาจะเป็นศูนย์รวมของชุมชนให้ออกกำลังกาย มากกว่าแสวงหารายได้จากสถานที่และบริการ เพราะค่า

น้ำค่าไฟที่จ่ายไปกับการจัดกิจกรรมมันเสมอตัวกับรายได้ที่ได้มา น่าจะเปิดให้เช่าสนามมากกว่านี้ เพราะตอนนี้มีให้เช่าสนามกีฬากลาง กับอาคารกีฬา 1, 2 เท่านั้น

นักวิชาการพัสดุ/ 17 ก.พ. 53

ควรจะต้องสมาคมที่เกี่ยวกับว่ายน้ำ มาเก็บตัวและมาใช้บริการของศูนย์กีฬามศว.

เจ้าหน้าที่ประจำสนามกีฬากลาง/ 15 ก.พ. 53

3. ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีการบริหารด้านสถานที่อย่างดีตามมาตรฐานสากล เพราะเคยเป็นสถานที่จัดการแข่งขันกีฬาระดับชาติ แต่มีอุปกรณ์สำหรับการอำนวยความสะดวกของสนามกีฬายังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ และอุปกรณ์บางประเภทยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากล เมื่อบุคคลภายนอกมาเช่าสนามกีฬาพบปัญหาเรื่องความสะดวกหลังจากการเช่าสนาม ศูนย์กีฬาฯ ยังขาดความพร้อมเรื่องการบริหารวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกและคนที่จะเอื้อให้กับผู้มาใช้บริการมีความสะดวกและอยากกลับมาใช้บริการต่อเนื่อง นอกจากนี้ บางสนามที่ไม่มีร้านค้าหรือร้านอาหารอยู่ในบริเวณใกล้เคียง เจ้าหน้าที่มีความเห็นว่า ศูนย์กีฬาฯ ควรเปิดพื้นที่ให้ร้านค้ามาเช่าเพื่อให้บุคคลภายนอกเข้ามาขายอาหารและเครื่องดื่มอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ ศูนย์กีฬาฯ ก็จะได้ค่าตอบแทนจากการให้เช่าพื้นที่ขายสินค้าด้วย ดังข้อมูลต่อไปนี้

ศูนย์กีฬาของเราเคยจัดกีฬามหาวิทยาลัยโลก และกีฬาเอเชียนเกมส์ครั้งที่ 13 มาแล้ว สนามและอุปกรณ์จึงเป็นมาตรฐานสากล ศูนย์ฯ เองมีอุปกรณ์เพียงพอ ได้ใช้อุปกรณ์นั้นอย่างคุ้มค่า อย่างเราให้คนนอกมาใช้อุปกรณ์ เช่น เรื่องที่บุคคลภายนอกมาขอเช่าสนามฟุตบอล มันก็มีปัญหานั้น เพราะเราไม่สามารถที่จะรองรับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่นได้ เช่น ห้องน้ำ ที่พักรับรอง ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า เป็นการแค่ให้เช่าสนามอย่างเดียว

ผู้อำนวยการ / 15 ก.พ. 53

สนามกีฬาจะได้มาตรฐานสากลแน่นอน เพราะเราเคยจัดกีฬาระดับสากลมาหลายงานแล้ว แต่อุปกรณ์ไม่เพียงพอ เพราะอุปกรณ์ออกกำลังกาย Weight Training ที่อยู่ใต้อาคารกีฬา ตั้งซื้อเข้ามา แต่ไม่มีใครสามารถเล่นได้ ยังไม่มีคนมาจัดการ เวลามีคนนอกมาใช้บริการก็มีปัญหา เพราะเราไม่ได้จัดสรรกำลังคนไว้ให้บริการหรือสอบถามความช่วยเหลือเพราะคนเราน้อย

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ 15 ก.พ. 53

สนามกีฬาได้มาตรฐานสากล แต่อุปกรณ์กีฬาที่มีอยู่บางอย่าง ยังไม่ถึงมาตรฐานสากล อย่างจำนวนลูกฟุตบอล ลูกบาส ลูกวอลเลย์ จะเอามาใช้ในการแข่งขันกีฬาสากลไม่ได้ แต่มันจะมีปัญหา เรื่องคนงานไม่ให้ความร่วมมือในการประสานงานระหว่างคนมาใช้สนามกับศูนย์กีฬา

นักวิชาการการเงิน/ 17 ก.พ. 53

สนามกีฬาได้รับมาตรฐานสากล เพราะเราได้รับความไว้วางใจที่จะให้จัดกีฬาใหญ่ๆ ของประเทศ และมีการยอมรับของต่างชาติ ส่วนแต่ละสนามมีอุปกรณ์ แต่ไม่ได้นำมาใช้เพราะให้ผู้มาใช้บริการนำมาเอง เราไม่มีความพร้อมให้กับเขา เรามีแค่สนามให้เช่าอย่างเดียว เราควรมีบริการอย่างอื่นควบคู่ไปด้วย

นักวิชาการพัสดุ/ 17 ก.พ. 53

สนามกีฬา อุปกรณ์มีความเป็นสากล ในเรื่องของสถานที่และสนาม แต่อุปกรณ์กีฬา บางอย่างต่ำกว่ามาตรฐานสากล อุปกรณ์มีปัญหาไม่พอแน่นอน บางอย่างอยู่ในสภาพที่ชำรุดและไม่มีซ่อมแซม จึงไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ คนเราก็ต้องทำงานอยู่คนเดียว บางอย่างที่เราเช่าต้องการ ก็ไม่สามารถหาให้ได้ เช่น อุปกรณ์เสริมของสนามฟุตบอล เช่น กรวย มาร์คจุด เขาจะเอามาบางส่วน และคิดจะมายืมศูนย์ซึ่งเราก็ไม่มีให้เขา

เจ้าหน้าที่ประจำสนามกีฬากลาง/ 15 ก.พ. 53

บางสนามที่ไม่มีร้านค้า เพราะต้องปฏิบัติตามกฎของมหาวิทยาลัย ศูนย์กีฬาไม่มีสิทธิ์และอำนาจในการอนุญาตให้ร้านค้าเข้ามาขายได้

ผู้อำนวยการ / 15 ก.พ. 53

น่าจะให้ร้านค้าเข้ามาขายได้ โดยศูนย์กีฬาจัดประมูลร้านค้า เพื่อให้เราเก็บรายได้จากร้านค้า และร้านค้าก็สามารถขายของในราคายุติธรรมกับผู้มาใช้บริการได้

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ 15 ก.พ. 53

ทางศูนย์กีฬา ควรจะเปิดร้านค้าให้เช่า เพื่อที่จะให้บุคคลภายนอกเข้ามาขาย และเราก็ได้เงิน ในการเช่ารายเดือนดีกว่าไม่มีร้านค้าในศูนย์กีฬาเลย

นักวิชาการการเงิน/ 17 ก.พ. 53

ศูนย์กีฬา น่าจะเปิดประมูลและประชุมให้ร้านค้าเข้ามาขาย เพื่อจะเป็นรายได้อีกช่องทางหนึ่ง ของศูนย์

นักวิชาการพัสดุ/ 17 ก.พ. 53

คิดว่าน่าจะให้ร้านข้างนอกเข้ามาขายของในศูนย์กีฬา โดยมีเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เพราะ บางครั้งนักกีฬาต้องเดินออกไปไกล หรือขับรถออกไปซื้อ ถ้าทำได้ก็จะเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ

เจ้าหน้าที่ประจำสนามกีฬากลาง/ 15 ก.พ. 53

4. ด้านการบริหารจัดการ

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์กีฬาฯ มีผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการกำหนด แผนการ และมีประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์กีฬาฯ ตั้งแต่ 3 – 6 ปีขึ้นไป ผู้อำนวยการศูนย์กีฬาฯ มีการกำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเป็นไปตามแผนงานและ โครงสร้างที่กำหนด โดยอาจ มีการปรับเปลี่ยนบ้างในบางเดือน สำหรับเจ้าหน้าที่พบว่า การนำบางแผนงานมาใช้ยังไม่เป็นไป ตามแผนและมีการวางแผนล่วงหน้าเท่าที่ควร สภาพการบริหารจัดการด้านระบบข้อมูลและ สารสนเทศของศูนย์กีฬาฯ ยังไม่มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ไปยังประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน ใกล้เคียงมากพอ จะทำผ่านเพียงเว็บไซต์เท่านั้น ทำให้เกิดการรับรู้เฉพาะกลุ่มที่จำกัด หลังจากจบ การทำงานทุกครั้ง ศูนย์กีฬาฯ ได้จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อจะพัฒนางานครั้งต่อไป ให้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ปัญหาการบริหารจัดการ ที่พบเป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ติดตามการ ทำงานอย่างใกล้ชิด และขาดการประสานงานที่ดีในแต่ละฝ่าย มีข้อมูลดังต่อไปนี้

ผู้ที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการในองค์กร มีประสบการณ์และความชำนาญมีเพียงพอ และมีการกำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเป็นไปตามแผนงาน และโครงการที่กำหนดโดยอาจมีปรับเปลี่ยนบ้างในบางเดือน แต่ยังมีปัญหาบริการยืม/เช่าอุปกรณ์กีฬาต่างๆ เพราะเราไม่สามารถให้ยืมได้ การทำข้อมูลสารสนเทศก็มีเว็บไซต์อย่างเดียว ไม่มีป้ายติดตามแหล่งชุมชน ส่วนการประเมินงานเพื่อนำมาปรับปรุงในการทำงานแต่ละครั้ง ก็มีอยู่แล้ว เพื่อจะพัฒนางานครั้งต่อไปให้ดีขึ้น

ผู้อำนวยการ / 15 ก.พ. 53

ผู้บริหารมีประสบการณ์และความชำนาญเพียงพอ แต่ไม่มีปฏิทินตามแผนงานที่กำหนดไว้ เลยไม่รู้ว่าจะเดือนต่อไปมีกิจกรรมอะไร จะได้วางแผนถูก ส่วนการยืมเช่าอุปกรณ์มีไม่เพียงพอ มันมีจำกัด ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ก็ไม่ทั่วถึง คิดไว้ที่หน้าอาคารกีฬาอย่างเดียว ทำให้บุคคลภายนอกไม่ได้ทราบข่าว การประเมินและดำเนินตามแผนงานก็ไม่ได้ทำตามทีวางไว้แน่ๆ ปัญหาเรื่องการบริหารจัดการเป็นเรื่องคน ที่ไม่ติดตามการทำงาน ผลที่ตามมาจึงไม่สมบูรณ์เท่าที่ควรจะเป็น

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ 15 ก.พ. 53

มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเพียงพอ ส่วนปฏิทินในการปฏิบัติงานไม่มีอย่างชัดเจน ไม่ค่อยมีการบอกล่วงหน้า แต่มอบหมายให้ทำตอนนั้นเลย ส่วนการเช่ายืมอุปกรณ์ มีสนามให้เช่าเพียงอย่างเดียว ไม่มีอุปกรณ์ให้ยืม ระบบสารสนเทศมีทางเว็บไซต์อย่างเดียว ไม่เพียงพอที่จะสื่อสารกับคนในชุมชนหรือภายนอกชุมชนที่จะมาร่วมทำกิจกรรมได้ การประเมินผลการดำเนินงานยังไม่ชัดเจน ปัญหาของการบริหารจัดการของศูนย์กีฬา ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ระดับปฏิบัติการได้แสดงความคิดเห็น และความจริง จีทำให้การปฏิบัติงานออกมาไม่เรียบร้อย และสอครบกัน

นักวิชาการการเงิน/ 17 ก.พ. 53

คิดว่ายังไม่มี ความชำนาญเพียงพอกับการจัดงานบางงาน ต้องมีผู้ใหญ่และเจ้าหน้าที่มาช่วยมากกว่านี้ แผนการปฏิบัติงานบางอย่างยังไม่ได้ถูกนำมาใช้ ได้แต่ทำงานตามหน้าที่เดิมๆ ที่เคยได้รับมอบหมายไว้ครั้งที่แล้ว เดิมๆ การเช่ายืมอุปกรณ์ไม่เพียงพอ

พอที่จะให้บุคคลภายนอกมาเยี่ยม ส่วนข้อมูลสารสนเทศมีในเว็บไซด์อย่างเดียว ก็ไม่เพียงพอ เพราะว่าการประชาสัมพันธ์ไม่ได้มากพอ บางงานไม่ได้ประเมินการทำงาน ของลูกน้องแต่ละคน เพื่อที่จะปรับปรุงการทำงานต่อไป การบริหารจัดการ ทั่วไปก็มี ปัญหาเรื่องคน เพราะไม่ได้รับการประสานงานอย่างแท้จริง

นักวิชาการพัสดุ/ 17 ก.พ. 53

ประสบการณ์ของบางคนยังไม่เพียงพอ อาจจะไม่มีความชำนาญในงานที่ทำ ส่วนการ กำหนดปฏิทินในการทำงานบางงานบอกล่วงหน้าก็เดือนในการเตรียมตัว อาจจะทำให้ งานออกมาไม่มีคุณภาพ ส่วนการจัดการให้บริการสนามกีฬา บริการยืม/เช่า อุปกรณ์กีฬาต่างๆ ยังไม่เพียงพอ การจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร ใน ส่วนของสื่อป้ายโฆษณามีแค่เว็บไซด์อย่างเดียว ยังไม่เพียงพอ ควรมีป้ายโฆษณาเยอะ กว่านี้ บางงานไม่มีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงาน การประเมินผลในแต่ละครั้งก็ไม่ตรงกับความต้องการของ เนื้องาน ปัญหาของการบริหารจัดการของศูนย์กีฬา หลักๆ คงเป็นอุปกรณ์ที่ไม่ เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาเช่าสนาม และขาดการประสานงาน และแนวทางการดำเนินงานอย่างชัดเจน

เจ้าหน้าที่ประจำสนามกีฬากลาง/ 15 ก.พ. 53

ผู้วิจัยยังสัมภาษณ์ภายใต้กรอบแนวคิดเรื่องวงจรการบริหาร 4 ประการ (PDCA Cycle) สภาพวงจรการบริหาร มีการวางแผนที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ด้านการปฏิบัติ มีการให้บริการเช่าสนามกีฬา ด้านการตรวจสอบ มีระบบการตรวจสอบขั้นตอนการดูแล ปฏิบัติงาน และรายงานผลความคืบหน้า มีการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านการวางแผน

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์กีฬาฯ มีการวางแผนที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบาย ของศูนย์กีฬาฯ มีการกำหนดแผนระยะยาว แต่ไม่มีการกำหนดแผนระยะสั้น ศูนย์กีฬาฯ มีการ จัดลำดับความสำคัญของงาน การวางแผนการปฏิบัติงานความพร้อมด้านต่างๆ มีเฉพาะกลุ่ม

ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และบุคลากรมีส่วนร่วมน้อยในการวางแผนปฏิบัติงานเพื่อแจกแจงบทบาทหน้าที่และความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละครั้งอย่างชัดเจน ดังข้อมูลต่อไปนี้

มีการวางแผนและปฏิบัติที่ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอยู่แล้ว ทั้งในด้านแผนระยะสั้นและระยะยาว เราจะให้บุคลากรของศูนย์กีฬามีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงานด้วย โดยเรียงลำดับความสำคัญของงาน และศึกษาความพร้อมด้านทรัพยากรที่ต้องใช้ก่อนการปฏิบัติงานแต่ละครั้ง

ผู้อำนวยการ / 15 ก.พ. 53

ศูนย์กีฬามีการวางแผนที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย แต่ไม่มีแผนกำหนดระยะสั้น ระยะยาว บุคลากรไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนในการปฏิบัติงานแต่ละครั้ง มีการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละงาน ส่วนความพร้อมทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการทำงานมีความพร้อมน้อย

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ 15 ก.พ. 53

การวางแผนมีความสอดคล้องกับมหาวิทยาลัย แผนระยะสั้นและยาวมีแต่ไม่ได้ทำตามที่วางไว้ และแต่ละครั้งในการวางแผนปฏิบัติงานมีส่วนร่วมน้อย ส่วนการจัดลำดับความสำคัญมี แต่อยากจะให้มีการบอกก่อนล่วงหน้า เพื่อเตรียมความพร้อมได้ทัน การวางแผนทรัพยากรที่ใช้ ก็วางแผนเฉพาะในกลุ่มเล็กๆ ฉะนั้น ทำให้คนที่ปฏิบัติงานจริงเตรียมความพร้อมไม่ทันในการทำงานแต่ละงาน

นักวิชาการการเงิน/ 17 ก.พ. 53

มีการวางแผนตามวัตถุประสงค์อยู่แล้ว แต่ไม่มีแผนระยะสั้น ระยะยาวที่จะกำหนดออกมาในแต่ละช่วง บุคลากรมีส่วนร่วมน้อยในการวางแผนปฏิบัติ บางครั้งไม่จัดลำดับความสำคัญของงาน จึงทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพที่วางไว้ ส่วนการวางแผนความพร้อมด้านทรัพยากรมีน้อย วางแผนแค่บางกลุ่มซึ่งเล็กเกินไป

นักวิชาการพัสดุ/ 17 ก.พ. 53

การวางแผนปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และนโยบาย ไม่มีการกำหนดแผนระยะสั้น ระยะยาว อีกทั้งการวางแผนในการทำงานกระชั้นชิดมากเกินไป

บางครั้งก็ได้จัดลำดับความสำคัญของงาน การวางแผนการปฏิบัติงานมีการศึกษาความพร้อมด้านทรัพยากรที่จะต้องใช้อยู่มีอยู่น้อย

เจ้าหน้าที่ประจำสนามกีฬากลาง/ 15 ก.พ. 53

2. ด้านการปฏิบัติ

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีการปฏิบัติงานตามแผนงานวัตถุประสงค์และนโยบาย ศูนย์กีฬา มีการให้บริการการเช่าสนามเป็นหลัก และมีการจัดแอโรบิกเท่านั้น นอกจากนี้ ศูนย์กีฬา ได้จัดให้มีกิจกรรมเผยแพร่กีฬา และศิลปวัฒนธรรม การฝึกอบรมกีฬาชนิดต่างๆ เช่น ฟุตบอล ตะกร้อ เทนนิส ให้กับโรงเรียนใกล้เคียง ส่วนราชการ และประชาชนภายนอก รวมทั้งให้ความสำคัญ และสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมาตลอด ดังข้อมูลต่อไปนี้

มีการให้บริการ คือการเช่าสนามกีฬาเป็นหลัก และจัดการแข่งขันกีฬาระดับมหาวิทยาลัยและระดับสากล ตามที่ได้รับมอบหมาย มีการจัดลานกิจกรรมแอโรบิกไว้ให้ประชาชนที่สนใจตอนเย็นๆ และบางครั้งได้จัดอบรมกีฬาแต่ละด้าน เช่น ตะกร้อ ให้กับประชาชนและวัยรุ่นที่สนใจ และสนับสนุนเกี่ยวกับการเรียนการสอนของนิสิตในมหาวิทยาลัยด้วย

ผู้อำนวยการ / 15 ก.พ. 53

มีการให้บริการกีฬานอกเหนือจากให้เช่าสนามน้อย ไม่ค่อยมีการจัดกิจกรรมขึ้นมาใหม่ๆ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพมีแต่แอโรบิกและว่ายน้ำ นอกนั้นไม่สามารถจัดการได้ เพราะไม่มีงบประมาณที่จะไปลงทุนมากพอ มีการจัดให้ความรู้เกี่ยวกับกีฬาแต่ละแขนงที่เยาวชนสนใจในช่วงปิดเทอม และสนับสนุนด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยโดยเป็นระบบอยู่แล้ว

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ 15 ก.พ. 53

จัดกิจกรรมร่วมกับเอกชน และบางครั้งจัดการแข่งขันกีฬาให้กับโรงเรียนใกล้เคียงและส่วนราชการที่มาให้ศูนย์กีฬาร่วมจัดกิจกรรมให้ ส่วนการจัดด้านการออกกำลังกายก็มีเพียงพอ

อยู่แล้ว การจัดกีฬาเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมให้กับเยาวชนยังมีน้อยเกินไป และสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

นักวิชาการการเงิน/ 17 ก.พ. 53

ในบางเดือนมีการจัดการแข่งขันให้กับการกีฬาแห่งประเทศไทยที่มาจ้างศูนย์กีฬา และมีการสนับสนุนเรื่องการเรียนการสอนอยู่แล้ว

นักวิชาการพัสดุ/ 17 ก.พ. 53

บางครั้งบางกีฬาอย่างตะกร้อ ฟุตบอล และเทนนิส มีการจ้างโค้ชมาฝึกสอนให้กับเด็กในแต่ละช่วง ส่วนการจัดเกี่ยวกับการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพคิดว่ายังมีอยู่น้อยเกินไป ควรจะหากิจกรรมใหม่เข้ามาจัดในช่วงตอนเย็นบ้าง นอกจากเดินแอโรบิคอย่างเดียว การจัดกิจกรรมเผยแพร่กีฬาและศิลปวัฒนธรรมยังมีน้อยอยู่ อาจจะเพราะขาดบุคลากรทางด้านนี้สนับสนุนในเรื่องการเรียนการสอนเป็นหลักของมหาวิทยาลัยอยู่แล้ว

เจ้าหน้าที่ประจำสนามกีฬากลาง/ 15 ก.พ. 53

3. ด้านการตรวจสอบ

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์กีฬาฯ มีระบบการตรวจสอบขั้นตอนการดูแลปฏิบัติงาน และรายงานผลความคืบหน้าของกิจกรรมเป็นระยะ และมีการตรวจสอบด้านการเงินและงบประมาณจากเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย การประเมินบุคลากรยังมีไม่บ่อยนัก และแบบฟอร์มการวัดความสามารถและประเมินผลของเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาฯ ยังไม่ครอบคลุมเพียงพอที่จะวัดความสามารถของบุคลากรได้ดีเพียงพอ ดังข้อมูลต่อไปนี้

กำหนดขั้นตอนและกำกับดูแลการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรมมีต่อเนื่องอยู่แล้ว รวมทั้งการประเมินผลที่ได้วางนโยบายไว้ และในระหว่างการทำงานก็มีการติดตามความคืบหน้าและมอบหมายงานให้คนที่เกี่ยวข้องลงไปแก้ไขงาน การตรวจสอบการเงินและงบมีทุกๆ 3 เดือนอยู่แล้ว การประเมินบุคลากร 6 เดือนครั้งหรือ 2 ครั้งต่อปี

ผู้อำนวยการ / 15 ก.พ. 53

มีการกำหนดขั้นตอนอย่างเหมาะสม และประเมินผลกิจกรรมความคืบหน้าของงานเป็นระยะในการปฏิบัติงาน ส่วนการเงินและงบประมาณมีองค์กรที่ตรวจสอบอยู่แล้ว แต่การประเมินบุคลากรยังมีอยู่น้อย

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ 15 ก.พ. 53

มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างเหมาะสมอยู่แล้ว แต่ไม่มีแผนประเมินผลงานตามวัตถุประสงค์ ส่วนความคืบหน้าของงานมีการติดตามผลเป็นระยะ การเงินและงบประมาณมีองค์กรตรวจสอบชัดเจน การประเมินบุคลากร การตั้งคำถามยังไม่ครอบคลุมในการวัดความสามารถของบุคลากร

นักวิชาการการเงิน/ 17 ก.พ. 53

การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ส่วนเรื่องงบประมาณควรอธิบายให้คนในองค์กรทราบบ้าง ในบางกรณีจะได้ข้อเท็จจริงว่าการทำงาน ส่วนการประเมินบุคลากรควรให้พนักงานระดับปฏิบัติการประเมินผู้บริหารบ้าง ไม่ใช่ให้พอ.ประเมินลงมาฝ่ายเดียว ควรจะให้มีการแสดงความคิดเห็นมากกว่านี้การประเมินบุคลากรแต่ละครั้ง

นักวิชาการพัสดุ/ 17 ก.พ. 53

ในด้านการติดตามความคืบหน้าของงาน ควรจะให้เจ้าหน้าที่มาดูแล รายละเอียดของงานเพิ่มมากกว่าที่เป็นอยู่ เพราะการทำงานแต่ละครั้ง มันต้องมีการแก้ไขเฉพาะหน้า และต้องการอำนาจในการตัดสินใจเพื่อจะปฏิบัติงานได้ถูกต้อง แต่หากหน่วยงานไม่มีผู้ใหญ่หรือเจ้าหน้าที่ที่ตัดสินใจได้ในเรื่องนั้นๆ มันก็จะสะดุด

เจ้าหน้าที่ประจำสนามกีฬากลาง/ 15 ก.พ. 53

4. ด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน

ศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีการนำผลการประเมินมาพัฒนาทุกครั้งก่อนเริ่มแผนงานใหม่ นำข้อผิดพลาดมาแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นอีก รวมทั้งยังมีการจัดอบรมกับทางมหาวิทยาลัยเป็นระยะ การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและปฏิบัติงานได้ ยังมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานจริง การรายงานด้านวัสดุที่ชำรุดและสูญหายที่มอบหมายให้ฝ่ายพัสดุใน

การตรวจสอบ และจัดหาอุปกรณ์ที่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการติดขัดเรื่องงบประมาณในการเบิกจ่าย ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาฯ ดังข้อมูลต่อไปนี้

ทำอย่างต่อเนื่องเดือนละครั้งอยู่แล้ว และทุกๆ ข้อผิดพลาดจะนำมาปรับปรุงแก้ไขในครั้งต่อไป ส่วนการพัฒนาบุคลากรทางศูนย์จัดสัมมนาขึ้นเองบ้าง หรือทางมหาวิทยาลัยจัดสัมมนาขึ้นมา ศูนย์กีฬาฯ ก็จะจัดคนเข้าร่วมปีละ 2 ครั้งอยู่แล้ว ทุกๆ สิ้นปี จะมีการสรุปวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่ชำรุดเพื่อปรับปรุงต่อไป

ผู้อำนวยการ / 15 ก.พ. 53

ศูนย์กีฬาไม่ค่อยมีการปรับปรุงสิ่งที่บกพร่องจากครั้งที่แล้ว เพราะในบางครั้งเจ้าหน้าที่ต้องแก้ไขปัญหาเองอยู่ตลอด ส่วนการพัฒนาบุคลากรก็เข้าอบรมเกือบทุกครั้ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและองค์ความรู้ของตนเอง การปรับปรุงวัสดุ จะมีหลังจากจบการแข่งขันในแต่ละครั้ง

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/ 15 ก.พ. 53

มีการปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการปฏิบัติงานที่บกพร่องให้ดีขึ้นบ้างแต่ไม่บ่อยนัก แต่มีปัญหาเรื่องงบประมาณเพราะแต่ละกิจกรรมมีไม่เพียงพอ

นักวิชาการการเงิน/ 17 ก.พ. 53

แผนการปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์มีตลอดเวลา แต่ทุกครั้งหลังการใช้งานแล้วอุปกรณ์จะชำรุดและสูญหายเป็นอย่างมาก เวลาตั้งงบประมาณในการสั่งซื้อเข้ามาควรมีให้ครบหมวดอุปกรณ์ที่ต้องการ เพื่อให้รองรับกับความต้องการในครั้งต่อไป จะได้ไม่เกิดปัญหาอุปกรณ์ไม่เพียงพอ

นักวิชาการพัสดุ/ 17 ก.พ. 53

บางครั้งการวางแผนที่นำมาพัฒนา เป็นรูปแบบใหม่แต่ปฏิบัติได้ยาก ฉะนั้น จะเกิดข้อผิดพลาดและบกพร่องอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาบุคคลยังไม่เพียงพอ เพราะบางครั้ง

ทำงานไม่รู้เนื้องานอย่างจริงจัง การวางแผนการปรับปรุงมีอยู่ แต่ขาดการเอาใจใส่จากแต่ละส่วนหลังจากใช้งานเสร็จแล้ว

เจ้าหน้าที่ประจำสนามกีฬากลาง/ 15 ก.พ. 53

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการสัมภาษณ์ ชุดที่ 2

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแนวทางการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

ผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์ พบว่าเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 4 คน น้อยที่สุด คือ เพศชาย จำนวน 1 คน ผู้ตอบสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน มีอายุ 17 -26 ปี การศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และเป็นสมาชิกประเภท ก ได้แก่ นิสิต บุคลากร และศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ศูนย์วิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 ข้อมูลในการรับบริการของผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์

แนวทางการสัมภาษณ์ ข้อมูลในการรับบริการของผู้มาใช้ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ในการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลงานวิจัย ด้านส่วนผสมทางการตลาด 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

จากการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬา เห็นว่าอุปกรณ์กีฬามีไม่เพียงพอต่อการให้ยืมยังเป็นข้อจำกัดสำหรับสมาชิกที่มาใช้บริการเพราะมีแต่เพียงสนามอย่างเดียว การให้บริการของเจ้าหน้าที่อรรถาศัยดี แต่มีจำนวนจำกัดในการช่วยเหลือ แนะนำ ให้บริการ หรือแก้ปัญหาการมาใช้สนามกีฬาและการออกกำลังกาย ร้านค้าจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มมีไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ และตั้งอยู่ไกล เป็นต้น ดังข้อมูลต่อไปนี้

แต่ละสนามควรที่จะเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากกว่า เพราะมีแต่สถานที่ แต่ควรจะมีอุปกรณ์ที่ใช้ออกกำลังกายให้ยืมมากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมาะสม แต่อยากจะให้บางที่ที่ออกกำลังกาย มีเจ้าหน้าที่แนะนำการอุปกรณ์มากกว่านี้ และควรให้เช่าอุปกรณ์ด้วย ร้านจำหน่ายอุปกรณ์กีฬาและร้านขายเครื่องดื่มก็ยังมีอยู่น้อย การรับสมัครสมาชิกน่าจะประชาสัมพันธ์ตามหอพักนิสิตบ้าง

สนามเทนนิส / 16 ก.พ. 53

สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการออกกำลังกาย กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ก็มีความเหมาะสมดี ส่วนการแนะนำการใช้สถานที่ในการออกกำลังกาย ให้เช่าอุปกรณ์กีฬา ยังมีอยู่น้อย

อาคารกีฬา 3 / 15 ก.พ. 53

การบริการ ร้านอาหารและเครื่องดื่มบริเวณสถานที่ออกกำลังกาย อยากจะให้เพิ่มมากขึ้น เพราะบางครั้งต้องเดินไปซื้อไกลจากที่ออกกำลังกาย

สนามกีฬากลาง / 17 ก.พ. 53

ร้านจำหน่ายอุปกรณ์กีฬาที่มีอยู่ขายของไม่ครบ บางอย่างก็หมด อย่างลูกเทนนิส ลูกแบต

ลานแอร์โรบิค / 16 ก.พ. 53

เจ้าหน้าที่ส่วนมากก็อรรถาศัยดี ให้คำแนะนำได้ แต่อยากให้มีอยู่ประจำแต่ละสนาม

สระว่ายน้ำ / 15 ก.พ. 53

2. ด้านราคา (Price)

จากการศึกษาพบว่า ค่าสมัครสมาชิกและบริการต่างๆ ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาแพง และไม่คุ้มค่าที่จะสมัครเพื่อเล่นกีฬา รวมทั้งร้านค้าที่ขายอาหารและเครื่องดื่มมีน้อยและราคาแพง ดังข้อมูลต่อไปนี้

ร้านค้าที่ขายของมีอยู่ไม่มาก และขายแพง อยากให้มีลดราคาบ่อยๆ สำหรับนิสิตมากกว่านี้

สนามเทนนิส / 16 ก.พ. 53

ไม่ค่อยมีราคาเปรียบเทียบจากร้านอื่น เพราะมีร้านให้เลือกน้อยแถมยังไม่ค่อยสะอาดด้วย

อาคารกีฬา 3 / 15 ก.พ. 53

ราคาอาหารและเครื่องดื่มแพงเกินไป ถ้าเป็นสมาชิกของสระว่ายน้ำแล้วราคาควรต่ำกว่านี้

สนามกีฬากลาง / 17 ก.พ. 53

อัตราค่าสมัครสมาชิกศูนย์กีฬาแพง รู้สึกไม่คุ้มค่าในการสมัคร เพราะไม่ค่อยมีเวลาไปใช้บริการ

ลานแอร์ โรบิค / 16 ก.พ. 53

ราคาแพง อยากให้มีการปรับราคาที่เหมาะสมกับรายได้ของนิสิต

สระว่ายน้ำ / 15 ก.พ. 53

3. ด้านสถานที่ให้บริการ (Place)

จากการศึกษา พบว่าสนามกีฬาของศูนย์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของสมาชิกที่มาใช้บริการในเวลาเดียวกัน จำนวนห้องน้ำและห้องอาบน้ำก็มีน้อย เมื่อผู้มาใช้บริการเยอะจึงทำให้เกิดความสกปรก ในส่วนของสมาชิกอยากให้มีการขยายเวลาในการเปิดปิดบางสนามให้เหมาะสมกว่านี้ นอกจากนี้ ศูนย์กีฬาควรจัดที่นั่งพักให้กับผู้ออกกำลังกายและผู้ติดตาม ในแง่ของความปลอดภัย หลังจากออกกำลังกายเสร็จแล้ว เป็นเวลาค่าสองข้างทางมีไฟทางไม่สว่าง อาจทำให้เป็นอันตรายได้ รายละเอียดดังนี้

ที่นั่งพักระหว่างรอคนอื่นออกกำลังกายมีน้อย และที่รอของคนติดตามด้วย น่าจะเพิ่ม
ห้องน้ำ, ห้องอาบน้ำ ขยายเวลาการเปิดปิดศูนย์บางสนามเพราะคนเล่นเยอะในเวลาพร้อม
กัน

สนามเทนนิส / 16 ก.พ. 53

น่าจะเพิ่มเวลาการเปิดปิดของการใช้บริการให้มากกว่านี้ สนามไม่พอกับคนที่มาใช้บริการ

อาคารกีฬา 3 / 15 ก.พ. 53

ร้านอาหารมีน้อย แอมน้ำและห้องอาบน้ำก็มีน้อย แล้วยังสกปรกอีก

สนามกีฬากลาง / 17 ก.พ. 53

ที่จอดรถตอนกลางคืนมีเต็มมาก น่าจะเพิ่มไฟทาง แล้วก็ควรขยายเวลาการเปิดปิดด้วย

ลานแอร์โรบิค / 16 ก.พ. 53

อยากให้มีที่ให้เพื่อนที่มาคอยออกกำลังกายมากกว่านี้ แล้วก็ไม่มีผู้ล็อกเกอร์ให้เก็บของด้วย
กลัวของหาย มีแต่ที่สระว่ายน้ำที่อื่นไม่มี

สระว่ายน้ำ / 15 ก.พ. 53

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์กีฬาเปิดให้บริการฟรีสำหรับนิสิตและอาจารย์มหาวิทยาลัยโดยไม่
เสียค่าใช้จ่าย และสิทธิพิเศษ สำหรับสมาชิกภายนอกมาใช้บริการบ้างตามเวลาการเปิดปิดของสนาม
ยกเว้นสระว่ายน้ำเท่านั้นที่ต้องเสียค่าจ่ายเพิ่ม ศูนย์กีฬามีการจัดกิจกรรมให้บุคคลภายนอกบ้าง แต่
ติดปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรม
การตลาดที่จัดผ่านป้ายโฆษณาในบริเวณโดยรอบของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้สนใจรับทราบข่าวสาร
อย่างทั่วถึงและทันกับกิจกรรมที่จัดขึ้น

ถ้าเป็นนิสิตไม่ต้องโชว์บัตรอะไรก็เข้าไปได้เลย แค่สระว่ายน้ำที่ต้องแสดงบัตรสมาชิก

สนามเทนนิส / 16 ก.พ. 53

มีกิจกรรมสอนว่ายน้ำให้กับคนที่สนใจ แต่เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ

อาคารกีฬา 3 / 15 ก.พ.53

ส่วนลดจากสิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกยังน้อยเกินไป น่าจะมีโครงการหารายได้จากเด็กและผู้ปกครองภายนอกจริงๆ ก็มีอยู่ แต่มันไม่หลากหลาย

สนามกีฬากลาง / 17 ก.พ. 53

ส่วนลดที่ศูนย์จัด ยังแพงเกินไป น่าจะลดให้นิสิตมากกว่านี้ อยากให้มีส่วนลดในการสมัครสมาชิกใหม่บ้าง แบบ member get member นะ

ลานแอร์โรบิค / 16 ก.พ. 53

ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม หรือการให้บริการยังมีอยู่น้อย ควรจะพรีอาร์ทหรือติดป้ายโฆษณารอบๆ มหาวิทยาลัยมากกว่านี้ เพราะบางครั้งโครงการจัดไปแล้วสมัครไม่ทัน มารู้ทีหลัง

สระว่ายน้ำ / 15 ก.พ. 53

ศูนย์วิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแบบสำรวจของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแบบสำรวจของศูนย์กีฬา ผู้วิจัยนำผลการสำรวจมาแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลเป็นรายชื่อ ดังนี้

ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละของการสำรวจชนิดอุปกรณ์กีฬาของศูนย์กีฬา

ชนิดอุปกรณ์กีฬา	จำนวนของอุปกรณ์ (จำนวน)
1. ลูกฟุตบอล	20
2. ลูกตะกร้อ	30
3. สนามตะกร้อ	2
4. ลูกวอลเลย์บอล(ในร่ม)	30
5. ลูกบาสเกตบอล	30
6. ไม้แบดมินตัน	0
7. ลูกแบดมินตัน	0
8. โฟมว่ายน้ำ	15
9. ลูกซอฟบอล	30
10. ไม้ซอฟบอล	10
11. ลูกเทนนิส	0
12. ลูกรักบี้ฟุตบอล	22
13. ลูกเปตอง	40
14. คันทู	0
15. ครกทู	0
16. ลูกวอลเลย์บอล(ชายหาด)	15
17. สนามวอลเลย์บอล (ชายหาด)	1
18. โต๊ะเทเบิลเทนนิส	4
19. ลูกเทเบิลเทนนิส	0
20. ไม้เทเบิลเทนนิส	0
21. ประตูลูกบี้ฟุตบอล	2
22. เบาะล้อมรักบี้ฟุตบอล	1
23. ไม้เทนนิส	0

จากตารางที่ 31 แสดงว่า ลูกฟุตบอล มีจำนวน 20 ลูก ลูกตะกร้อ มีจำนวน 30 ลูก สนาม ตะกร้อมีจำนวน 5 สนาม ลูกวอลเลย์บอล (ในร่ม) มีจำนวน 30 ลูก ลูกบาสเกตบอล มีจำนวน 30 ลูก โฟมว่ายน้ำ มีจำนวน 15 แผ่น ลูกซอฟบอลมีจำนวน 30 ลูก ไม้อซอฟบอล มีจำนวน 10 ไม้อูรักบี้ฟุตบอลมีจำนวน 22 ลูก ลูกเปตองมีจำนวน 40 ลูก ลูกวอลเลย์บอล(ชายหาด) มีจำนวน 15 ลูก สนาม วอลเลย์บอล (ชายหาด) มีจำนวน 1 สนาม โต๊ะเทเบิลเทนนิสมีจำนวน 4 โต๊ะ ประตูรักบี้ฟุตบอลมีจำนวน 2 ประตู เบาะซ้อมรักบี้ฟุตบอลมีจำนวน 1 อัน

ตารางที่ 32 จำนวนของการสำรวจ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์กีฬา

สนามกีฬาและ สถานที่ของศูนย์กีฬา	ผู้ล็อกเกอร์	ตู้น้ำดื่ม	ห้องน้ำ	ห้อง อาบน้ำ	ห้องเปลี่ยน เสื้อผ้า	ร้านค้า สวัสดิการ
1. สนามกีฬากลาง	20	0	15	0	5	1
2. อาคารกีฬา 1	0	0	24	6	3	1
3. อาคารกีฬา 2	0	0	24	6	3	0
4. อาคารกีฬา 3	0	0	15	0	0	0
5. ศูนย์ฝึกปฏิบัติการกีฬาทางน้ำ	20	2	10	8	6	0
6. สนามแข่งขันซอฟท์บอล	0	0	26	10	4	0
7. สนามฝึกซ้อมซอฟท์บอล	0	0	2	0	0	0
8. สนามเทนนิส	0	0	0	0	0	0
9. สนามแข่งขันรักบี้ฟุตบอล	0	0	0	0	0	0
10. สนามแข่งขันเปตอง	0	0	0	0	0	0
11. สนามแข่งขันยิงธนู	6	0	6	2	4	0
12. สนามวอลเลย์บอลชายหาด	0	0	0	0	0	0
13. ห้องพักผ่อนกีฬา	10	2	9	6	4	0

จากตารางที่ 32 แสดงว่า สนามกีฬากลาง มีผู้ล็อกเกอร์ จำนวน 20 ตู้ ห้องน้ำจำนวน 15 ห้อง ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าจำนวน 5 ห้อง ร้านค้าสวัสดิการจำนวน 1 ร้าน /อาคารกีฬา 1 มีห้องน้ำจำนวน 24 ห้องห้องอาบน้ำจำนวน 6 ห้อง ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าจำนวน 3 ห้อง ร้านค้าสวัสดิการจำนวน 1 ร้าน / อาคารกีฬา 2 มีห้องน้ำจำนวน 24 ห้อง ห้องอาบน้ำจำนวน 6 ห้อง ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าจำนวน 3 ห้อง / อาคารกีฬา 3 มีห้องน้ำจำนวน 15 ห้อง / ศูนย์ฝึกปฏิบัติการกีฬาทางน้ำ มีผู้ล็อกเกอร์ จำนวน 20 ตู้ ตู้ น้ำดื่มจำนวน 2 ตู้ ห้องน้ำจำนวน 10 ห้อง ห้องอาบน้ำจำนวน 8 ห้อง ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าจำนวน 6 ห้อง /สนามแข่งขันซอฟท์บอล มีห้องน้ำจำนวน 26 ห้อง ห้องอาบน้ำจำนวน 10 ห้อง ห้องเปลี่ยน

เสื้อผ้าจำนวน 4 ห้อง / สนามฝึกซ้อมซอฟท์บอล มีห้องน้ำ 2 ห้อง / สนามแข่งขันยิงธนู มีตู้ล็อกเกอร์ จำนวน 6 ตู้ ห้องน้ำจำนวน 6 ห้อง ห้องอาบน้ำ จำนวน 2 ห้อง ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า จำนวน 4 ห้อง และ ห้องพักผ่อนกีฬา มี ตู้ล็อกเกอร์ จำนวน 10 ตู้ ตู้น้ำดื่ม จำนวน 2 ตู้ ห้องน้ำจำนวน 9 ห้อง ห้องอาบน้ำจำนวน 6 ห้อง ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าจำนวน 4 ห้อง

ตารางที่ 33 แสดงระยะเวลาที่เปิดใช้ ระยะเวลาที่ใช้จริงและไม่ได้ใช้ของสนามกีฬาและสถานที่ที่ใช้ในการเรียนการสอนของศูนย์กีฬา

สนามกีฬาและสถานที่ของศูนย์กีฬา	เวลาเปิด – ปิด	ระยะเวลาที่เปิดใช้ต่อวัน (ชั่วโมง)	ระยะเวลาที่มีผู้มาใช้จริงต่อวัน		ระยะเวลาที่ไม่ได้ใช้จริง	
			ชั่วโมง	ร้อยละ	ชั่วโมง	ร้อยละ
1. สนามกีฬากลาง	8.00 – 18.00 น.	10	6	60	4	40
2. อาคารกีฬา 1	8.00 – 21.00 น.	13	2	15.38	11	84.62
3. อาคารกีฬา 2	8.00 – 21.00 น.	13	10	76.92	3	23.08
4. อาคารกีฬา 3	8.00 – 21.00 น.	13	11	84.61	2	15.39
5. ศูนย์ฝึกปฏิบัติการกีฬาทางน้ำ	9.00 – 18.00 น.	9	5	55.55	4	44.45
6. สนามแข่งขันซอฟท์บอล	9.00 – 18.00 น.	9	0	0	9	100
7. สนามฝึกซ้อมซอฟท์บอล	9.00 – 18.00 น.	9	3	33.33	6	66.67
8. สนามเทนนิส	9.00 – 18.00 น.	9	5	55.55	4	44.45
9. สนามแข่งขันรักบี้ฟุตบอล	8.00 – 18.00 น.	9	2	22.22	7	77.78
10. สนามแข่งขันเปตอง	8.00 – 18.00 น.	9	2	22.22	7	77.78
11. สนามแข่งขันยิงธนู	8.00 – 18.00 น.	9	2	22.22	7	77.78
12. สนามวอลเลย์บอลชายหาด	8.00 – 18.00 น.	9	2	22.22	7	77.78
13. ห้องพักผ่อนกีฬา	30 วันต่อเดือน	30 วันต่อเดือน	20 วันต่อเดือน	66.66	10	33.34

จากตารางที่ 33 ผลการสำรวจระยะเวลาที่เปิดใช้ ระยะเวลาที่ใช้จริงและไม่ได้ใช้ของสนามกีฬาและสถานที่ที่ใช้ในการเรียนการสอนของศูนย์กีฬา พบว่า อาคารที่มีผู้มาใช้บริการต่อวันเป็นอันดับแรก

คือ อาคารกีฬา 3 จำนวน 11 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 84.61 รองลงมา คือ อาคารกีฬา 2 จำนวน 10 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 76.92 สนามกีฬาที่ผู้มาใช้บริการน้อยที่สุด คือสนามแข่งขันซอฟท์บอล



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “สภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการ จำนวน 14 คน และผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม 2 ชุด และการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการ 5 คน และผู้ใช้บริการ 5 คน ด้วยแนวทางการสัมภาษณ์ 2 ชุด และแบบสำรวจ 1 ชุด โดยผู้วิจัยนำเสนอด้วยการสรุปและอธิบายแต่ละสนามออกมาเป็นค่าเฉลี่ย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬา ตามวัตถุประสงค์ของศูนย์กีฬา

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบการวิจัย 3 ส่วน คือ 1. แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร (4M's) คือ ด้านบุคลากร ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริหารจัดการ 2. แนวคิดด้านกระบวนการบริหาร 7 ประการ (POSDCoRB) คือ การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การเสนอรายงานการจัดงบประมาณ และวงจรการบริหาร PDCA Cycle (Plan-Do-Check-Act) 3. แนวคิดเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาด (4P's) 4 ด้าน คือด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการส่งเสริมการตลาด

เครื่องมือในการวิจัยมี 5 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถาม เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒใน 2 ส่วน คือ ทรัพยากรในการบริหาร และกระบวนการบริหารองค์กรกีฬา ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร 4 ด้าน

1. ด้านการบริหารบุคลากร
2. ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ
3. ด้านการบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ด้านการบริหารจัดการ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับกระบวนการบริหารองค์กรกีฬา 7 ด้าน

1. ด้านการวางแผน
2. ด้านการจัดองค์กร
3. ด้านการบริหารบุคคล
4. ด้านการอำนวยความสะดวก
5. ด้านการประสานงาน
6. ด้านการรายงานผล
7. ด้านการจัดการงบประมาณ

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถาม เพื่อศึกษาผลความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามความคิดเห็นของสมาชิก ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการ ในด้านส่วนผสมทางการตลาดของศูนย์กีฬา ใน 4 ด้าน คือ

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

ชุดที่ 3 แนวทางการสัมภาษณ์ ชุดที่ 1 เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน 2 ส่วนคือ การบริหารงานทั่วไปของศูนย์กีฬา และการบริหารองค์กร 4 ด้านของศูนย์กีฬา การตอบแนวทางการสัมภาษณ์นี้ เป็นการตอบตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจริง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เป็นผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์ มี 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานะภาพของผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร 4 ด้าน คือ

1. ด้านการบริหารบุคลากร

2. ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ
3. ด้านการบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการบริหารจัดการ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับการบริหารองค์กร 4 ด้าน คือ

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

ชุดที่ 4 แนวทางการสัมภาษณ์ ชุดที่ 2 เพื่อศึกษาผลความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ที่มาใช้บริการของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ การตอบแนวทางการสัมภาษณ์นี้ เป็นการตอบตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจริง ของสมาชิกศูนย์กีฬา เป็นผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์ มี 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานะภาพของผู้ตอบแนวทางการสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการ ในด้านส่วนผสมทางการตลาดของศูนย์กีฬาใน 4 ด้าน คือ

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

ชุดที่ 5 แบบสำรวจสนามกีฬาของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อศึกษาสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ตู้น้ำดื่ม /ห้องน้ำ/สถานที่และห้องเปลี่ยนชุดกีฬา รวมไปถึง วัสดุอุปกรณ์ในแต่ละสนาม ดังนี้

1. สนามกีฬากลาง
2. อาคารกีฬา 1
3. อาคารกีฬา 2
4. อาคารกีฬา 3
5. ศูนย์ฝึกปฏิบัติการกีฬาทางน้ำ
6. สนามแข่งขันซอฟท์บอล
7. สนามฝึกซ้อมซอฟท์บอล
8. สนามเทนนิส
9. สนามแข่งขันรักบี้ฟุตบอล
10. สนามแข่งขันเปตอง
11. สนามแข่งขันยิงธนู
12. สนามวอลเลย์บอลชายหาด
13. ห้องพนักกีฬา

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ และสมาชิกของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้งหมดจำนวน 414 ฉบับ ได้รับคืน 414 ฉบับ โดยส่งไปยังผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬา (แบบสอบถามชุดที่ 1) จำนวน 14 ฉบับ ได้รับคืน 14 ฉบับ และสมาชิกของศูนย์กีฬา (แบบสอบถามชุดที่ 2) จำนวน 400 ฉบับ ได้รับคืน 400 ฉบับ

สำหรับแนวทางการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์จำนวน 10 คน ได้รับการสัมภาษณ์ 10 คน สำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (แนวทางการสัมภาษณ์ชุดที่ 1) จำนวน 5 คน ผู้ให้การสัมภาษณ์ 5 คน สำหรับการสัมภาษณ์สมาชิกของศูนย์กีฬา (แนวทางการสัมภาษณ์ชุดที่ 2) จำนวน 5 คน ผู้ให้การสัมภาษณ์ 5 คน

ส่วนแบบสำรวจผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยการสำรวจเพื่อศึกษาความพร้อมของศูนย์กีฬา ในด้านต่างๆ ประกอบด้วยอาคารและสนามแข่งขันต่าง ๆ ดังนี้ 1. สนามกีฬากลาง / 2.อาคารกีฬา 1/ 3.อาคารกีฬา 2/ 4. อาคารกีฬา 3/ 5.ศูนย์ฝึกปฏิบัติการกีฬาทางน้ำ/ 6.สนามแข่งขันซอฟท์บอล/ 7.

สนามฝึกซ้อมซอฟท์บอล/ 8.สนามเทนนิส/ 9.สนามแข่งขันรักบี้ฟุตบอล/ 10.สนามแข่งขันเปตอง/
11.สนามแข่งขันยิงธนู/ 12.สนามวอลเลย์บอลชายหาด/ 13.ห้องพนักกีฬา

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และนำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำเสนอในรูปแบบบรรยายและการสรุปเป็นความเรียง ส่วนการสำรวจ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยข้อมูลโดยค่าร้อยละและการสรุปเป็นความเรียง

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้มาใช้บริการสนามกีฬาของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 14 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 11 คน เพศหญิง จำนวน 3 คน อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน รองลงมาคือ 37 – 46 ปี จำนวน 3 คน สุดท้ายคือ 27 -36 ปี จำนวน 2 คน และเท่ากับ 47 -56 ปี จำนวน 2 คน คิด การศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 10 คน รองลงมาคือ ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 2 คน และเท่ากับปริญญาโท จำนวน 2 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 7 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้มาใช้บริการสนามกีฬาและสมาชิกของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 270 คน ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 17 – 26 ปี จำนวน 399 คน การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 327 คน มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 383 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ สมาชิกประเภท ก ได้แก่ นิสิต บุคลากร และศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 383 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมาใช้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ จำนวน 346 คน สนามกีฬาของศูนย์กีฬาที่ผู้ตอบแบบสอบถามออกกำลังกายเป็นประจำ ส่วนใหญ่คืออาคารกีฬา 3 จำนวน 225 คน ใช้บริการลำดับรองลงมาคือ อาคารกีฬา 2 จำนวน 115 คน ใช้บริการลำดับสุดท้ายคือ สนามฝึกซ้อมและแข่งขันรักบี้ฟุตบอล จำนวน 21 คน และผู้ตอบแบบสอบถามไม่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือสนามฝึกซ้อมและแข่งขันรักบี้ฟุตบอล จำนวน

379 คน ไม่ใช้บริการลำดับรองลงมาคือ สนามฝึกซ้อมยิงธนู จำนวน 377 คน ลำดับสุดท้ายคือ อาคาร Sub Press Center จำนวน 358 คน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้มาใช้บริการสนามกีฬาศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในการให้สัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในการให้สัมภาษณ์ ส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 3 คน และเพศหญิง จำนวน 2 คน ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน การศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และปริญญาโท จำนวน 2 คน เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 4 คน และผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน มีประสบการณ์ในการทำงานจำนวน 3 – 4 ปี จำนวน 2 คน ช่วง 4 - 6 ปี จำนวน 2 คน สุดท้ายคือ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน

การสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการสนามกีฬา สมาชิกของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในการให้สัมภาษณ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 4 คน และชาย จำนวน 1 คน ทั้งหมดอายุ 17 -26 ปี จำนวน 5 คน การศึกษาดำรงปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 5 คน และเป็นสมาชิกประเภท ก ได้แก่ นิสิต บุคลากร และศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 5 คน

ตอนที่ 3 ด้านทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารศูนย์กีฬาของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่

การบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อทรัพยากรด้านต่างๆ เมื่อพิจารณารายด้าน ดังต่อไปนี้ ด้านการบริหารบุคลากร (Man) อยู่ในระดับพอใช้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่องค์กรไม่เพียงพอ และยังไม่มีความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย อย่างไรก็ตาม ในระดับดี ก็คือเจ้าหน้าที่ในองค์กรมีความรู้และความชำนาญในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านการบริหารการเงินและงบประมาณ (Money) อยู่ในระดับพอใช้ กล่าว คือ งบประมาณในการสนับสนุนจากทางมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับพอใช้ และศูนย์กีฬามีการหารายได้จากการให้เช่าใช้บริการสนาม อุปกรณ์กีฬาต่างๆ และการจัดกิจกรรมอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับพอใช้เช่นกัน ในทางกลับกันการชี้แจงและแจกแจงรายละเอียดของงบประมาณที่บริหาร เงินค่าสมัครสมาชิกของศูนย์กีฬาไม่มีความเหมาะสม และงบประมาณจากองค์กรภายนอกที่ให้การสนับสนุนอยู่ในระดับดี ด้านการบริหารสถานที่วัสดุอุปกรณ์ และสิ่ง

อำนาจความสะดวก (Material) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี คือมีอุปกรณ์สำนักงานอย่างเพียงพอ สนาม และอุปกรณ์กีฬาแต่ละสนามอยู่ในสภาพพร้อม ใช้งานตลอด มีการจัดเก็บอุปกรณ์กีฬาอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย สำหรับการจัดสนามกีฬาในร่มและกลางแจ้งให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับดีสุดทำคือด้านการบริหารจัดการของศูนย์กีฬา (Management) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี มีการให้ความร่วมมือในการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กร

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่า ด้านการบริหารบุคลากรเป็นเรื่องที่หลายส่วนต้องการให้มีการแก้ไขโดยด่วนทั้งในด้านจำนวนและคุณภาพ เพราะขาดนักวิชาการและบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะทางด้านการศึกษา ประสบการณ์ของคนทำงานมีน้อย บุคลากรมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ด้านงบประมาณ มีไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้จ่าย เพราะงบประมาณที่ได้สามารถบริหารให้ผ่านไปแต่ละปีมากกว่าวงระยะเวลา วงที่จำกัดทำให้ไม่สามารถจ้างบุคลากรที่มีคุณภาพได้ตรงตามความต้องการ มีข้อเสนอเพิ่มเติม เพื่อให้มีงบประมาณมากขึ้น โดยการเปิดให้มีการเช่าอุปกรณ์ในการเล่นกีฬาแต่ละครั้ง ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดี เพราะเคยเป็นสถานที่จัดการแข่งขันกีฬาระดับชาติ แต่ยังขาดความพร้อมเรื่องการบริหารวัสดุอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน เช่น อุปกรณ์กีฬา และสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ห้องอาบน้ำ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า เพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความสะดวกและอยากกลับมาใช้บริการต่อเนื่อง มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือร้านอาหารและเครื่องดื่ม ควรจะมีการเปิดประมูลให้บุคคลภายนอกมาจำหน่ายสินค้า เพื่อเป็นการสร้างรายได้ให้ศูนย์กีฬาและอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกและผู้ใช้บริการด้วย ด้านการบริหารจัดการ ผู้บริหารได้มีการแนะนำและช่วยเหลือเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างเรียบร้อย ถึงแม้ว่าในมุมมองของผู้ปฏิบัติการจะมองว่าควรจะมีการวางแผนในการมอบหมายงานล่วงหน้า และปัญหาหลักที่ทุกคนให้ความสำคัญคือ การประชาสัมพันธ์ เนื่องจากมีเพียงเว็บไซต์เท่านั้น มีข้อเสนอแนะให้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์และติด โดยรอบมหาวิทยาลัยหรือสถานที่ที่เข้าถึงคนจำนวนมาก

ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านกระบวนการบริหารองค์การกีฬา 7 ด้านของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒของบุคลากรและเจ้าหน้าที่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารและเจ้าหน้าที่ของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี เมื่อพิจารณารายด้าน คือด้านการวางแผน (Planning) อยู่ในระดับดี มีการปฏิบัติงานตามแผนงานที่มีความสำคัญและจำเป็นสูงสุดก่อน ด้านการจัดองค์กร (Organizing) อยู่ในระดับดี มีการกำหนดขอบเขตของแต่ละงานอย่างชัดเจน จัดให้มีแผนภูมิแสดงสายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน และมีการแบ่งงานออกเป็นฝ่ายต่างๆ ให้มีเอกภาพในการบังคับบัญชา ด้านการบริหารงานบุคคล (Staffing) อยู่ในระดับดี บุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงานอย่างเพียงพอ และผู้บริหารมีทักษะที่ดีในการบริหารบุคคล ด้านการอำนวยความสะดวก (Directing) อยู่ในระดับดี กล่าวคือผู้บริหารให้คำปรึกษาในขณะที่ปฏิบัติงาน ด้านการประสานงาน (Coordinating) อยู่ในระดับดี มีการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน จัดให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารรถ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทำหน้าที่ในการประสานงาน ด้านการรายงานผล (Reporting) อยู่ในระดับพอใช้ เพราะการรายงานผลอย่างทั่วถึงในทุกระดับ และการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลงานเมื่อกิจกรรมสิ้นสุดลงอยู่ในระดับพอใช้ สุดท้ายคือ ด้านการจัดงบประมาณ (Budgeting) อยู่ในระดับดี เพราะมีการควบคุมในการใช้งบประมาณของฝ่ายต่างๆ อย่างรัดกุม ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

ตอนที่ 5 ข้อมูลด้านวงจรการบริหาร PDCA ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่าด้านการวางแผนศูนย์กีฬาฯ มีการวางแผนที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย แต่ไม่มีแผนกำหนดระยะสั้นและระยะยาว มีข้อเสนอเพิ่มเติมว่า ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนในการปฏิบัติงานด้วย ด้านการปฏิบัติ จากการศึกษาพบว่าศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีการให้บริการการเช่าสนามกีฬาเป็นหลักเพื่อจัดการแข่งขันกีฬาระดับมหาวิทยาลัยและระดับสากลจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน แต่กิจกรรมที่จัดส่วนมากไม่ค่อยมีความหลากหลาย เพราะยังขาดงบประมาณและบุคลากรกำกับดูแล ด้านการตรวจสอบ ศูนย์กีฬาฯ มีระบบการตรวจสอบขั้นตอนการดูแลปฏิบัติงาน และรายงานผลความคืบหน้าของกิจกรรม ด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผนอยู่ในระดับที่ดี มีความพยายามศึกษาและประเมินความผิดพลาดหลังจบงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

สรุปผลการศึกษารับบริการของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาในด้านส่วนผสมการตลาด

ตอนที่ 6 ด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและสมาชิกศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนผสมด้านการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความคิดเห็นต่อด้านผลิตภัณฑ์ (Product) อยู่ในระดับดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถทางด้านกีฬา การให้บริการร้านอาหาร และเครื่องดื่มบริเวณใกล้เคียงสถานที่ออกกำลังกาย ด้านราคา (Price) อยู่ในระดับดี โดยเฉพาะความคุ้มค่าในการรับบริการ แต่อัตราค่าอาหารและเครื่องดื่ม บริเวณศูนย์กีฬา อยู่ในระดับพอใช้ ด้านสถานที่ (Place) ภาพรวมอยู่ในระดับดี ระยะเวลาในการเปิด - ปิดให้บริการมีความเหมาะสม ข้อมูลเรื่องห้องอาบน้ำและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายถูกสุขลักษณะ รวมทั้งสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินของสมาชิกขณะมาใช้บริการอยู่ในระดับพอใช้ ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) โดยรวมอยู่ในระดับดี มีกิจกรรมทางกีฬาและออกกำลังกายมีความเหมาะสม และมีความพอใช้บางข้อ คือ จัดป้ายนิเทศเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายทันสมัย และประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างทั่วถึง

จากการสัมภาษณ์ พบว่าผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬา เห็นว่าควรจัดเตรียมอุปกรณ์กีฬาให้เพียงพอต่อความต้องการ และควรแก้ปัญหาเรื่องร้านค้าจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่มที่มีไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ และตั้งอยู่ไกลด้วย ด้านราคา แบ่งเป็นค่าสมัครสมาชิกของศูนย์ยังไม่เหมาะสมและไม่คุ้มค่าที่จะสมัคร ร้านค้าที่จำหน่ายอุปกรณ์กีฬา อาหารและน้ำดื่มยังมีราคาสูง ควรเร่งแก้ไข ด้านสถานที่ สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์พบว่า สถานที่ไม่สามารถรองรับจำนวนผู้มาใช้บริการในเวลาเดียวกัน ไม่ได้ ทำให้สถานที่ไม่เพียงพอ ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำไม่เพียงพอและไม่สะอาด ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือเรื่องการเพิ่มล็อกเกอร์เก็บของ และเพิ่มแสงไฟให้สว่างมากยิ่งขึ้นภายในมหาวิทยาลัย ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับดี แต่ควรที่จะมีการทำประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารการจัดกิจกรรมในวงกว้าง และจัดกิจกรรมที่หารายได้จากผู้มาใช้บริการภายนอกเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับศูนย์กีฬา

ตอนที่ 7 แบบสำรวจสนามกีฬาของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จากการสำรวจสนามกีฬาฯ ผู้วิจัยพบว่า ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีสถานที่ให้บริการจัดการเรียนการสอน และสนามจำนวน 13 แห่ง พบว่า จำนวนอุปกรณ์กีฬาของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีมากเป็นอันดับแรก คือ ลูกเปตอง จำนวน 40 ลูก รองลงมาคือ ลูกตะกร้อ ลูกวอลเลย์บอล (ในร่ม) ลูกซอฟบอล และลูกบาสเกตบอล มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จำนวน 30 ลูก ลูกรักบี้ฟุตบอล จำนวน 22 ลูก ลูกฟุตบอล จำนวน 20 ลูกวอลเลย์บอล(ชายหาด) จำนวน 15 ลูก และโปมว่ายน้ำ จำนวน 15 แผ่น ไม้ซอฟบอล จำนวน 10 ไม้ โตะเทเบิลเทนนิส จำนวน 4 โตะ สนามตะกร้อ จำนวน 2 สนาม และประตูรักบี้ฟุตบอล 2 ประตู สนามวอลเลย์บอล (ชายหาด)

จำนวน 1 สนาม และเบาะซ้อมรี กบี่ฟุตบอล 1 ตัว และอุปกรณ์ที่ไม่มีเลข คือ ไม้แบดมินตัน ลูกแบดมินตัน ลูกเทนนิส ไม้เทนนิส ลูกเทเบิลเทนนิส ไม้เทเบิลเทนนิส คันธนู ธรรมนู

เมื่อสำรวจถึงสถานที่ที่ใช้ในการเรียนการสอนมากที่สุด คือ อาคารกีฬา 3 รองลงมาคือ อาคารกีฬา 2 และสนามกีฬากลาง

อภิปรายผลการวิจัย

สภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การกีฬา 4 ส่วน คือ **ทรัพยากรในการบริหาร กระบวนการบริหาร วงจรการบริหาร และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาฯ** สำหรับการศึกษาองค์การอย่างมีระบบ ตามแนวคิดของ Wiener ซึ่งประกอบด้วยสิ่งนำเข้า , กระบวนการ , สิ่งส่งออก , ข้อมูลป้อนกลับ และสภาพแวดล้อม ในส่วนของสิ่งนำเข้า ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากร (4M's) มีปัจจัย 4 ด้านคือ ด้านบุคลากร, ด้านการเงินและงบประมาณ , ด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการ สำหรับด้านกระบวนการบริหาร ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดโพสคอร์ท ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหาร 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ และวงจรการบริหาร PDCA Cycle ได้แก่ การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผนการในส่วนทรัพยากร กระบวนการบริหารและวงจรการบริหาร ผู้วิจัยได้ศึกษาจากความคิดเห็น และข้อเท็จจริงจากการสัมภาษณ์ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้ข้อมูล เพราะทั้งสองตำแหน่งมีหน้าที่และบทบาทความรับผิดชอบโดยตรงในการทำงานขององค์กรและทราบข้อมูลเชิงลึกที่เกี่ยวข้อง ในส่วนสิ่งส่งออก ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดด้านส่วนผสมทางการตลาด (4P's) คือด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการดำเนินการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากผู้มาใช้บริการและสมาชิกของศูนย์กีฬา ด้วยแบบสอบถามและแนวทางการสัมภาษณ์ เนื่องจากเป็นเป็นกลุ่มที่ได้รับผลการดำเนินงานโดยตรง

ในส่วนข้อมูลป้อนกลับ ผู้วิจัยได้ศึกษาในส่วนของผลการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้แก่ ผลการดำเนินการของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เนื่องจากเป็นความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการของศูนย์กีฬาในการมาใช้บริการ ออกกำลังกาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย เรื่องสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำเสนอ ดังต่อไปนี้

1. ทรัพยากรในการบริหาร (4M's)

จากผลการวิจัย พบว่าทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒของ

ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการบริหารสถานที่วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริหารจัดการ อยู่ในระดับดี ขณะที่การบริหารบุคลากร และการบริหารการเงินและงบประมาณ อยู่ในระดับพอใช้

ด้านบุคลากร

จากการวิจัยพบว่า ทรัพยากรในการบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาฯ และความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับพอใช้ สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาฯ ซึ่งให้ข้อมูลส่วนใหญ่ตรงกันว่า จำนวนบุคลากรมีจำนวนน้อย อย่งทำให้งานที่สั่งดำเนินการล่าช้า และขาดความรู้เฉพาะทางด้านการกีฬา นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ยังพบว่า สวัสดิการมีจำนวนจำกัด เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในวันเสาร์-อาทิตย์ไม่ได้รับเงินพิเศษ อย่างไรก็ตาม บุคลากรของศูนย์กีฬาฯ มีความรู้ความชำนาญในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการดำเนินงาน อยู่ในระดับดี บุคลากรของศูนย์กีฬาฯ นับเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในการพัฒนาศูนย์กีฬาฯ หากบุคลากรมีจำนวนน้อยและมีความรู้เฉพาะทางด้านการกีฬามีไม่เพียงพอ จึงทำให้ไม่สามารถที่จะรองรับความต้องการของผู้มาใช้บริการ หรือขยายการจัดกิจกรรมที่เอื้อต่อการหารายได้ ดังที่ ธงชัย สันติวงษ์ (2535) ได้กล่าวว่า คนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุด แม้ว่าจะจะมีเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีราคาแพงเพียงใดก็ตาม ถ้าหากขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถแล้ว ก็จะไม่ก่อประโยชน์อันใด ด้วยเหตุผลข้างต้น การจัดคนเข้าทำงานหรือการบริหารงานบุคคล จึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่ง ซึ่งจะมีผลทำให้การบริหารงานและการเพิ่มผลผลิตทำได้ดีขึ้นซึ่งหลักในการใช้ประโยชน์บุคคลที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ 1. จัดหาคนที่มีความสามารถและเต็มใจทำงาน 2. บรรจุให้เข้าทำงานที่สัมพันธ์กับความสามารถและความสนใจ 3. พัฒนาบุคลากรโดยให้การศึกษาและอบรม เพื่อให้ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4. พยายามทำให้คนงานมีความพึงพอใจในงาน

ด้านการเงินและงบประมาณ

จากการวิจัยพบว่า ทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการเงินและงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ศูนย์กีฬาฯ มีงบประมาณในการสนับสนุนจากทางมหาวิทยาลัย และมีการหารายได้จากกาให้เข้าใช้บริการสนาม อุปกรณ์กีฬาต่างๆ และจัดการกิจกรรมต่างๆ อยู่ในระดับพอใช้ และจากการสัมภาษณ์ได้ข้อมูลที่ตรงกันว่า ศูนย์กีฬาฯ ได้รับงบประมาณอย่างจำกัด บางเดือนรายจ่ายมากกว่ารายรับ ค่าเช่าสนามกีฬามีรายได้น้อย ค่าสมัครสมาชิกมีกำไรน้อย เพราะไม่แสวงหากำไร แต่ต้องการเป็นจุดศูนย์

รวมของการออกกำลังกายให้กับผู้มาใช้บริการ และชุมชนใกล้เคียง ในแง่ของการปฏิบัติงบประมาณเป็นงบประมาณปีต่อปี จึงไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้จ่าย การจัดทำงบประมาณนี้ ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ควรมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมและทำงบประมาณสำหรับแผนระยะยาว 1 ปี 3 ปี 5 ปี เพื่อตั้งเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน

ด้านการบริหารสถานที่วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการวิจัยพบว่า ทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านสถานที่วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การจัดสถานที่ทำงานในแต่ละฝ่าย สถานที่จอดรถมีความเพียงพอต่อความต้องการและปลอดภัย มีสำนักงานและห้องประชุมติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ มีอุปกรณ์สำนักงาน มีการจัดสนามกีฬาในร่มและกลางแจ้งให้เพียงพอ มีการจัดเก็บเอกสารและวัสดุอุปกรณ์ของใช้สำนักงานอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับดี ส่วนสนามและอุปกรณ์กีฬาแต่ละสนามอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอด การจัดอุปกรณ์กีฬาและเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ตู้ล็อกเกอร์ ตู้น้ำดื่ม และการจัดเก็บอุปกรณ์กีฬาอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับพอใช้ กาสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ได้มีข้อเสนอแนะให้มีการหารายได้จากการให้เช่าอุปกรณ์ในการเล่นกีฬาและจัดเก็บอุปกรณ์กีฬาอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย ผู้วิจัยเห็นว่า ศูนย์กีฬา มีทรัพย์สินจำนวนมากที่สามารถนำมาสร้างรายได้นอกเหนือจากงบประมาณมหาวิทยาลัยจัดสรรให้ นอกจากนี้ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ อาทิ ตู้ล็อกเกอร์ ตู้น้ำดื่ม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ศูนย์กีฬาฯ สามารถหารายได้จากการบริหารจัดการได้ แต่คงไม่ได้กำไรสูงสุด เพราะสถานภาพของศูนย์กีฬาฯ อยู่ภายใต้การดูแลของมหาวิทยาลัย ดังที่วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการ (management) นิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร (profits) หรือกำไรสูงสุด (maximum profits) สำหรับผลประโยชน์ที่จะตกแก่สาธารณะถือเป็นวัตถุประสงค์รองหรือเป็นผลพลอยได้ (by product) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงแตกต่างจากวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานภาครัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการสาธารณะทั้งหลาย (public services) แก่ประชาชน การบริหารภาครัฐทุกวันนี้หรืออาจเรียกว่า การบริหารจัดการ (management administration) เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจมากขึ้น ดังนั้น การบริหารศูนย์กีฬาจึงยังประโยชน์ให้กับผู้มาใช้บริการมากกว่าการหารายได้สูงสุด

ด้านการบริหารจัดการ

จากการวิจัยพบว่า ทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การให้ความร่วมมือในการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กร เจ้าหน้าที่ในศูนย์กีฬาฯ มีประสบการณ์และความชำนาญ มี

การจัดระบบของการใช้สนามอย่างเหมาะสม มีการกำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเป็นไปตามแผนงานและ โครงสร้างที่กำหนดไว้ มีการจัดให้บริการยืม- เช่าอุปกรณ์กีฬาต่างๆ อย่างเป็นระบบ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้น อยู่ในระดับดี ขณะที่การประเมินผลการดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไป การจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศขององค์กร การสนับสนุนให้มีผลงานวิจัยทางการบริหารจัดการกีฬา อยู่ในระดับพอใช้ สอดคล้องกับการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาฯ การประชาสัมพันธ์ยังน้อย ไม่มีป้ายตา มชมชน รวมทั้งการทำงานบางครั้งผู้บริหารควรลงมาดูงานด้วยตนเองบ้าง

2. กระบวนการบริหาร

จากผลการวิจัย พบว่ากระบวนการในการบริหารของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมอยู่ในระดับดี มีเพียงด้านรายงานผล อยู่ระดับพอใช้

ด้านการวางแผน

จากผลการวิจัยพบว่า กระบวนการบริหารของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการวางแผน โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับดี มีการปฏิบัติงานตามแผนงานที่มีความสำคัญและจำเป็นสูงสุดก่อน ในการวางแผนการปฏิบัติงานมีการศึกษาความพร้อมด้านทรัพยากรที่ต้องใช้ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้อำนวยการ ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการวางแผน ขั้นตอนการทำงานเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ร่วมกัน และเข้าใจทิศทางการดำเนินนโยบายของศูนย์กีฬา ซึ่งจะเป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน สอดคล้องกับแนวความคิดของสมพงษ์ เกษมสิน (2553) ที่กล่าวถึงความสำคัญของการวางแผนว่า “การวางแผนเป็นหลักการสำคัญขั้นมูลฐานของกระบวนการบริหาร แผนที่ดีจะช่วยให้การบริหารสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความราบรื่น”

ด้านการจัดองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า กระบวนการบริหารของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการจัดองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับดี กล่าวคือมีการกำหนดขอบเขตของแต่ละงานอย่างชัดเจน จัดให้มีแผนภูมิแสดงสายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน และมีการแบ่งงานออกเป็นฝ่ายต่างๆ ให้มีเอกภาพในการบังคับบัญชา มีการมอบอำนาจหน้าที่ของผู้รับผิดชอบรองลงไปตามสายงาน และมีการจัดโครงสร้างบริหารฝ่ายไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมพงษ์ เกษมสิน (2523) ที่กล่าวว่า การจัดองค์กร เป็นการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การทำงานกับบุคคล ซึ่งจะก่อให้เกิดเอกภาพในการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากความเห็นของผู้วิจัย การบริหารของศูนย์กีฬาเป็นแบบแนวราบ (Flat Organization Chart) กล่าวคือเจ้าหน้าที่ทุกระดับขึ้นตรงกับผู้อำนวยการ จึงอาจทำให้ไม่สะดวกเรื่องการรายงานผลอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น หากมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่อาวุโสกว่าได้มีโอกาสกำกับดูแล จะเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้การรายงานผลการดำเนินงานระยะต่างๆ ตั้งแต่ ระยะเวลาเริ่มโครงการ ระหว่างปฏิบัติงาน และระยะหลังปฏิบัติงาน เป็นรูปธรรมมากขึ้น

ด้านการบริหารงานบุคคล

จากผลการวิจัยพบว่า กระบวนการบริหารของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านการบริหารงานบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับดี บุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงานอย่างเพียงพอ และผู้บริหารมีทักษะที่ดีในการบริหารบุคคล มีด้านการบำรุงขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพอใช้ ดังที่กูลิค (อ้างในนพพงษ์ บุญจิตราดุล , 2529) ว่าในการจัดองค์กรนั้นจำเป็นต้องพิจารณาจัดหาตัวบุคคลแล้ว เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกาจัดแบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้ ซึ่งจะเป็นการจัดการเกี่ยวกับการบริหารบุคคลเพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถและเหมาะสมมาปฏิบัติงานนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้อำนวยการของศูนย์กีฬาฯ ควรจะเพิ่มเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่มีรู้ความสามารถในด้านความชำนาญพิเศษของแต่ละชนิดกีฬา เพื่อกำหนดงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถต่อยอดองค์ความรู้เพื่อหารายได้ให้ศูนย์กีฬาฯ ต่อไป

ด้านการอำนวยการ

จากผลการวิจัยพบว่า กระบวนการบริหารของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านการอำนวยการ โดยรวมอยู่ในระดับดี มีเพียงด้านการสั่งงานที่คำนึงถึงความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพอใช้ กล่าวคือผู้บริหารให้คำปรึกษาในขณะปฏิบัติงาน มีการสั่งงานด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร และรายละเอียดตามกฎเกณฑ์เป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับสมพงษ์ เกษมสิน (2523) กล่าวว่า “โดยปกติแล้ว การออกคำสั่งมักอาศัยระเบียบหรือกฎเกณฑ์เป็นหลัก ส่วนในกรณีที่ต้องออกคำสั่งหรือตัดสินใจโดยไม่ครอบคลุมไปถึงระเบียบหรือกฎเกณฑ์ที่มีอยู่แล้ว ก็อาจจะอำนวยการหรือสั่งการให้ได้ โดยยึดเอาวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นหลัก”

ด้านการประสานงาน

จากผลการวิจัยพบว่า กระบวนการบริหารของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒด้านการประสานงาน อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ศูนย์กีฬาฯ มีการติดต่อประสานงานกับชมรมกีฬาต่างๆ ในมหาวิทยาลัย และมีการจัดทำคู่มือเอกสารการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษรให้ทราบโดยทั่วกัน ทั้งสองข้อนี้ อยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งกูลิค (อ้างในนพพงษ์ บุญจิตราดุล , 2529) ได้ให้ความหมายของการประสานงานไว้ว่า การประสานงานเป็นกิจกรรมที่จำเป็นในการบริหาร

และผู้บริหารที่ดีนั้น ต้องมีความสามารถในการที่จะกระทำให้เกิดความผสมกลมกลืนในหน่วยงาน ที่เกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ในการบริหาร อันได้แก่ บุคลากร งบประมาณ เวลา วัสดุอุปกรณ์ และวิธีในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพของการบริหารได้

ด้านการรายงานผล

จากผลการวิจัยพบว่า กระบวนการบริหารของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการรายงานผล โดยรวมอยู่ระดับพอใช้ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การสรุปรายงานผลต่อผู้บริหารเป็นระยะๆ ระหว่างปฏิบัติงานตามแผนงาน และการสรุปรายงานผลต่อผู้บริหารเมื่อสิ้นสุดแผนงาน อยู่ในระดับดี ขณะที่แบบฟอร์มเกี่ยวกับการรายงานการปฏิบัติงานต่างๆ การรายงานผล เป็นไปอย่างทั่วถึงในทุกระดับ การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลงานเมื่อกิจกรรมสิ้นสุดลง อยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งไพฑูรย์ จัยสิน (2513) ได้ให้ความหมายของการรายงานผล หมายถึงการรายงานผลการปฏิบัติงาน การเสนอรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น เพื่อจะได้ช่วยแสวงหาแนวทางการปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี รวมทั้งการเสนอรายงานให้ทุกฝ่ายทราบเพื่อสร้างความเข้าใจ และความภาคภูมิใจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน นอกจากนี้ การรายงานผลปฏิบัติงานยังรวมถึงการประชาสัมพันธ์ ซึ่งต้องแจ้งให้ประชาชนทราบด้วย ซึ่งอาจจะใช้วิธีรายงานด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร

ด้านการจัดงบประมาณ

จากผลการวิจัยพบว่า กระบวนการบริหารของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการจัดงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับดี มีการควบคุมในการใช้งบประมาณของฝ่ายต่างๆ อย่างรัดกุม ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด วัตถุประสงค์ของการจัดงบประมาณเพื่อให้ทราบถึงแผนงานขององค์กร ทราบถึงนโยบาย และยังทำให้ผู้บริหาร บุคลากร รวมถึงประชาชนทั่วไป เข้าใจถึงความสำคัญในการปฏิบัติขององค์กรด้วย และศูนย์กีฬาฯ ควรจะวิเคราะห์การใช้งบประมาณระยะสั้น คือการจัดงบประมาณประจำปี รวมทั้งงบประมาณระยะยาวหรือการจัดงบประมาณการเงินในช่วงที่เกิน 1 ปี เพื่อคาดการณ์เหตุการณ์และกิจกรรมต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งมีการวัดประเมินผลการใช้งบประมาณที่ลงทุกไปได้กลับมากน้อยหรือไม่ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายแต่ละครั้งมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับธงชัย สันติวงษ์ (2543) ที่กล่าวว่า เทคนิคที่ใช้ในการควบคุมด้าน ค่าใช้จ่ายที่สำคัญและนิยมใช้มากที่สุดคือ การใช้งบประมาณเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายนั่นเอง

3. วงจรการบริหาร PDCA Cycle

การวางแผน

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ พบว่า วงจรการบริหารของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการวางแผน ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ที่มีการวางแผนและปฏิบัติ บัณฑิตงานที่ตรงตามวัตถุประสงค์สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬา พบสภาพด้านการวางแผนว่า บางครั้งศูนย์กีฬา ไม่ได้ทำตามแผนระยะสั้นระยะยาวที่ได้วางเอาไว้ และในบางครั้งบุคลากรและเจ้าหน้าที่ยังไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนงานเท่าที่ควร ซึ่ง ดร. เอ็ดเวิร์ด เดมมิ่ง (1950, อ้างถึงในสมหวัง วิทยาปัญญา นนท์ 2546) ได้อธิบายว่าการวางแผน (Plan) ต้องรู้ว่าเราต้องการอะไร หรือวัตถุประสงค์อยากได้อะไร เรียกว่ามีเป้าหมายสิ่งที่อยากได้รับ เมื่อรู้แล้วก็ต้องรู้ว่าจะต้องไปทำอะไร ทำที่ไหน ทำอย่างไร และทำเมื่อไร เหมือน 5W1H แล้วสิ่งที่เราจะทำนั้นจะต้องมีความรู้ในสิ่งที่จะทำพร้อมทั้งสภาพแวดล้อม เงื่อนไขต่าง ๆ จึงจะสามารถวางแผนได้

การปฏิบัติ

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ พบว่า วงจรการบริหารของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการปฏิบัติมีการจัดการแข่งขันกีฬาระดับมหาวิทยาลัยและระดับสากล ตามที่ได้รับมอบหมาย และยังให้บริการเช่าสนามกีฬาเป็นหลัก แต่มีบางสนามที่ยังไม่เปิดให้เช่าบริการเนื่องจากขาดความพร้อมด้านอุปกรณ์ การทำงานของผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬา มีการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้วางไว้ หรือได้รับคำสั่งจากผู้อำนวยการ จึงจะมีการลงมือปฏิบัติ

การตรวจสอบ

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ พบว่า วงจรการบริหารของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการตรวจสอบ ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ที่มีการตรวจสอบ ติดตามความก้าวหน้าของงานด้านต่างๆ ผู้อำนวยการศูนย์กีฬา ให้ข้อมูลว่า ศูนย์กีฬา มีการกำหนดขั้นตอน และกำกับดูแลการปฏิบัติตามแต่ละกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง การตรวจสอบด้านการเงินและงบประมาณมีองค์กรของมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานในการตรวจสอบ การตรวจสอบด้านบุคลากร มีการประเมินบุคลากร 2 ครั้งต่อปี แต่คำถามที่ ใช้ในการตรวจสอบความสามารถของเจ้าหน้าที่ยังไม่ครอบคลุม ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ซึ่งมีความเห็นว่า ควรมีการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการไปหาผู้บริหารระดับสูงด้วย เพื่อเป็นการตรวจสอบการทำงานแบบ 360 องศา

การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ พบว่า วงจรการบริหารของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทร

วิโรฒ ด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน ผู้อำนวยการศูนย์กีฬาฯ ได้มีการนำผลการประเมินมาพัฒนางานใหม่อย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการทำงานที่บกพร่องให้ดีขึ้น นอกจากนี้ศูนย์กีฬาฯ และมหาวิทยาลัยได้มีการจัดสัมมนาเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่และบุคลากร ปีละ 2 ครั้ง มีการประเมินและสำรวจวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เพื่อขออนุมัติงบประมาณมาซ่อมแซมหรือบำรุงอุปกรณ์ สถานที่ที่ชำรุดให้อยู่สภาพที่พร้อมใช้งานได้

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้วิจัยได้ใช้ส่วนผสมทางการตลาด (4P's) เป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากผลการวิจัยพบว่า ส่วนผสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับดี พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีเพียงด้านการให้บริการร้านค้าและเครื่องคืมบริเวณใกล้เคียงสถานที่ออกกำลังกาย และการรับสมัครสมาชิกในประเภทต่างๆ อยู่ในระดับพอใช้ สอดคล้องกับ พิกพ อุดร (2537) ที่ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นการกระทำที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการกระทำให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำล้วนๆ โดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใดๆ ก็ได้ นอกจากนี้ วาวรา (Vavra, 1992) ได้ให้คำนิยามของ ความพึงพอใจในงานบริการลูกค้า คือ “ความยึดมั่น และความเชื่อถือได้ของบริษัทผู้ให้บริการในการนำส่งสินค้าและบริการที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อผู้มาใช้บริการ เล็งเห็นว่าศูนย์กีฬาฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่นๆ นอกจากสถานที่ออกกำลังกาย จะทำให้พวกเขาเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ และกลับมาใช้บริการต่อเนื่อง ซึ่งสามารถบอกต่อให้กับคนรอบข้างอีกด้วย ในทางกลับกัน หากผู้มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกสบายแล้ว การใช้บริการในครั้งต่อไปก็อาจจะยากขึ้น

ด้านราคา

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะความคุ้มค่าในการรับบริการ แต่อัตราค่าสมัครสมาชิกและค่าบริการต่างๆ ของศูนย์กีฬาฯ รวมทั้งอัตราค่าอาหารและเครื่องคืมบริเวณศูนย์กีฬา อยู่ในระดับพอใช้ สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการที่ต้องการซื้อสินค้าราคาถูกและมีคุณภาพ มีราคาสอดคล้องกับรายได้ของผู้มาใช้บริการ สอดคล้องกับเกอร์สัน (Gerson, 1993) กล่าว

ไว้ว่า “ความพึงพอใจของลูกค้า คือการที่สินค้าหรือบริการสามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเมื่อมีการซื้อหรือการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นและบ่อยครั้งขึ้น โดยจะบอกไปยังบุคคลที่ใกล้ชิดต่อไป”

ด้านสถานที่

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า ห้องอาบน้ำและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายมีให้บริการถูกสุขลักษณะและเพียงพอ สถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินของสมาชิกขณะมาใช้บริการมีความปลอดภัย สถานที่ออกกำลังกายมีแสงสว่าง อยู่ในระดับพอใช้ สอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการ พบว่า สนามกีฬาไม่สามารถรองรับจำนวนผู้มาใช้บริการในเวลาเดียวกันได้ ทำให้สถานที่ไม่เพียงพอ ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และไม่สะอาด ผู้วิจัย พบว่าศูนย์กีฬาฯ ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงด้านสถานที่ สนามกีฬา สิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งพื้นที่ในการเก็บรักษาทรัพย์สินของสมาชิกขณะมาใช้บริการเพื่อความเชื่อมั่นในการมาใช้บริการ และความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ จัดเตรียมสาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการออกกำลังกายเพื่อความสะดวก ความประทับใจในการใช้สถานที่และบริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมอยู่ในระดับดี แต่มีระดับพอใช้ในด้านการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างทั่วถึง การจัดป้ายนิเทศเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬา และการออกกำลังกายที่ทันสมัย ดังที่อุษณีย์ จินตนาประวาลี (2544) กล่าวว่า “การจะพัฒนากีฬาให้ได้ผลดี ควรคำนึงถึงด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการแข่งขัน การแนะนำการออกกำลังกายหรือประชาสัมพันธ์ผลการแข่งขัน”

5. ผลการสำรวจสนามและเครื่องอำนวยความสะดวกของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้วิจัยได้สำรวจสนามและเครื่องอำนวยความสะดวกของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า สนามกีฬาและสถานที่ของศูนย์กีฬาฯ ที่ผู้มาใช้บริการ เมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลาที่เปิดใช้ มากที่สุด คือ อาคารกีฬา 3 รองลงมาคือ อาคารกีฬา 2 และสนามกีฬากลาง สนามหรือสถานที่ของศูนย์กีฬาที่ผู้มาใช้บริการ น้อยที่สุด คือสนามแข่งขันซอฟท์บอล กล่าวคือไม่มีผู้มาใช้

บริการ เนื่องจากสถานที่ดังกล่าว ศูนย์กีฬา ไม่เปิดให้บุคคลภายนอกมาใช้รายวัน แต่จะเปิดให้สำหรับสมาคมกีฬาระดับชาติและนานาชาติที่มาขอเช่าสนามใช้บริการเท่านั้น

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ตู้ล็อกเกอร์ ตู้น้ำดื่ม ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ร้านค้าสวัสดิการ พบว่า อาคารกีฬา 3 ที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากอาคารกีฬา 3 แบ่งพื้นที่เป็นสนามบาสเก็ตบอล นาเบตมินตัน และ เบาะยิมนาสติก มีห้องน้ำ จำนวน 15 ห้อง แต่ไม่มีตู้ล็อกเกอร์ ตู้น้ำดื่ม ห้องอาบน้ำ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า และร้านค้าสวัสดิการ ส่วนอาคารกีฬา 2 เป็นโรงยิมเอนกประสงค์ที่มีผู้ใช้รองลงมา มีห้องน้ำ 24 ห้อง ห้องอาบน้ำ 6 ห้อง ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า 3 ห้อง และร้านค้าสวัสดิการ 1 ร้าน สำหรับสนามกีฬากลาง เป็นสถานที่เตะฟุตบอลและลานวิ่ง มีตู้ล็อกเกอร์ จำนวน 20 ตู้ ห้องน้ำ 15 ห้อง ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า 5 ห้อง และร้านค้าสวัสดิการ 1 ร้าน จากการศึกษาพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในศูนย์กีฬาฯ ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการของศูนย์กีฬาฯ นอกจากนี้ยังพบว่า สภาพอุปกรณ์กีฬาของศูนย์กีฬาฯ ที่ไม่มีบริการเช่า- ยืม ได้แก่ ไม้แบดมินตัน ลูกแบดมินตัน คันธนู ธรรม ลูกเทเบิลเทนนิส ไม้เทเบิลเทนนิส ไม้เทนนิส ลูกเทนนิส ผู้วิจัยคิดว่า ศูนย์กีฬาฯ ควรจัดหาอุปกรณ์กีฬาไว้เพื่อเป็นการให้บริการแก่สมาชิกบ้างในบางอุปกรณ์ การสำรวจสนามกีฬา 13 แห่ง พบว่าอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแต่ละสนามยังมีอยู่น้อยคือห้องน้ำ จำนวน 9 สนาม ห้องอาบน้ำ จำนวน 6 สนาม ตู้ล็อกเกอร์ จำนวน 4 สนาม ตู้น้ำดื่ม จำนวน 2 สนาม ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า จำนวน 7 สนาม ร้านค้าสวัสดิการ จำนวน 2 สนาม รวมไปถึงอุปกรณ์กีฬาที่ยืม และความสะอาดของสถานที่ยังไม่เพียงพอ

ผลการสำรวจการใช้สนามกีฬาและสถานที่ของศูนย์กีฬาฯ พบว่า อาคารกีฬา 3 เป็นสถานที่ให้บริการด้านการเรียนการสอนมากที่สุด โดยวัดจากจำนวนคาบที่ใช้ในการเรียนการสอน นอกจากนี้ ศูนย์กีฬาฯ ยังสนับสนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัย ให้บริการด้านการกีฬาแก่นิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมอำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานต่างๆ เพื่อปฏิบัติตามภารกิจของศูนย์กีฬาฯ

จากการศึกษาการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทั้ง 3 ส่วน พบว่าทรัพยากรในการบริหารโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี กระบวนการบริหารอยู่ในระดับดี และผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดี ซึ่งทำให้การบริการศูนย์กีฬาฯ ภาพรวมอยู่ในระดับดี เป็นไปตามแนวคิดของศาสตราจารย์สมพงษ์ เกษมสิน (2514) ที่เห็นว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์ นำเอาทรัพยากรบริหาร (Administrative Resource) เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการมาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (process of administration) ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนด้านการเรียนการสอนของคณะพลศึกษา สนับสนุนการเรียนการสอนของวิชาศึกษาทั่วไปของนิสิตชั้นปีที่ 1 ทุกคณะ สนับสนุนการฝึกซ้อมกีฬาของนักกีฬาตัวแทนมหาวิทยาลัย เข้าร่วมแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย กีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ 6 สถาบัน และการแข่งขันกีฬาระดับชาติ ให้บริการแก่สมาคมกีฬาต่างๆ ที่มีความ

ประสงค์จะขอใช้สถานที่ในการเก็บตัวและฝึกซ้อมกีฬาเพื่อเข้าร่วมแข่งขันกีฬาในนามทีมชาติไทย นอกจากนั้นยังให้บริการในด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพให้แก่นิสิตบุคลากร และประชาชนทั่วไปและภายในอาคารกีฬา 2 ได้จัดห้อง Weight Training สำหรับผู้ที่ต้องการออกกำลังกาย โดยเฉพาะ โดยคิดค่าบริการในรายอ้อมเยา

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่า ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ ยังอยู่ในระดับพอใช้ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จึงควรแก้ปัญหาการให้บริการเพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจสูงขึ้นมาอยู่ในระดับดี ขณะที่ด้านผลิตภัณฑ์ ควรให้มีบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มคอยอำนวยความสะดวกด้วย รวมทั้งด้านสถานที่ ได้แก่ การเพิ่มตู้ล็อกเกอร์ ห้องน้ำและห้องอาบน้ำให้มีสภาพพร้อมใช้และอยู่ในระดับดี

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารของศูนย์กีฬาคควรวางแผนนโยบายการให้การเช่าพื้นที่ของสนามขยายไปในแต่ละสนามมากกว่าที่เป็นอยู่ รวมไปถึงการวางแผนการทำการตลาดของสมาคม กีฬาระดับชาติและสโมสรให้มาเก็บตัวมากยิ่งขึ้น โดยเปิดการให้เช่าอย่างเต็มรูปแบบ คือ สนาม อุปกรณ์ และ ห้องเก็บตัวนักกีฬา

2. ผู้บริหารศูนย์กีฬาควจะจัดกิจกรรมทางการกีฬาเฉพาะเพื่อดึงความหลากหลายในการให้บริการและการหารายได้เข้าสู่ศูนย์กีฬาอีกทางหนึ่งด้วย เช่น การจัดแข่งขันวิ่งมาราธอน ร่วมกับองค์กรเอกชนภายนอก หรือ จัดแข่งขันฟุตบอลภายในจังหวัดของตน

3. การรับเป็นศูนย์กลางของการฝึกอบรม ผลิตนักวิชาการทางการกีฬา หรือ ผู้ตัดสินระดับชาติและนานาชาติ ในแต่ละชนิดกีฬาที่มีความพร้อมทางด้าน สถานที่ บุคลากร ผู้เชี่ยวชาญของกีฬาแต่ละประเภท โดยภายใต้การรองรับของสมาคมระดับชาติ และนานาชาติ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ทั้งระดับปริมาณและคุณภาพที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการกีฬาและเป็นที่ยอมรับให้เพียงพอ เพราะปัจจุบันมีผู้น้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนผู้มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ด้านอื่นๆ เช่น ช่างประปา ช่างไฟฟ้า เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ เพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒควรจัดเตรียมสนามกีฬาและอุปกรณ์กีฬาเพื่อการให้เช่า ไว้ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน รวมทั้งจัดเก็บอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย

3. ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒควรจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ตู้ล็อกเกอร์ เพื่อเก็บรักษาทรัพย์สินของสมาชิกขณะกำลังใช้บริการให้มีความปลอดภัย มีตู้น้ำดื่มที่สะอาดและเพียงพอ

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กรณีการ์ จันท์แก้ว . ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการและกระบวนการการรับ : วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ คณะพัฒนาสังคมและ สิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตประเวศ. กรุงเทพมหานคร : การกีฬาแห่งประเทศไทย . ร่างแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2550- 2554).

กรุงเทพมหานคร : นิเวศมิตรการพิมพ์, 2549.

การกีฬาแห่งประเทศไทย. วารสารการกีฬาแห่งประเทศไทย . กรุงเทพมหานคร : นิเวศมิตรการพิมพ์, 2550.

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

กรุงเทพมหานคร : นิเวศมิตรการพิมพ์, 2550.

จรินทร์ ธานีรัตน์. กีฬาเพื่อมวลชน. วารสารสุขศึกษา พลศึกษาและสันทนาการ. 2524.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.

ณัฐภา ถือชื่อ. การศึกษาสภาพและปัญหาในการดำเนินงานของศูนย์พลศึกษาและกีฬา

จังหวัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาพลศึกษา ภาควิชาพลศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

ตรวจเงินแผ่นดิน, สำนักงาน. ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐาน

การควบคุมภายใน พ.ศ. 2544. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ครูสภาลาดพร้าว, 2545.

เทพประสิทธิ์ กุลธวัชชัย , เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการบริหารการเงิน . กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.

ธงชัย สันติวงษ์ .หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช , 2543.

ธงชัย สันติวงษ์ .องค์การและการบริหาร . พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช , 2539.

ธงชัย สันติวงษ์ .หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2535.

ธงชัย สันติวงษ์ . องค์การและการบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2543.

ชนะเลิศ ราชสิงห์ . การศึกษาการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

- นพรัตน์ พรหมนารท. แนวการปฏิบัติในการควบคุมภายใน.[ออนไลน์]. 2553.
 แหล่งที่มา: <http://audit.rmutl.ac.th/download/coso/internal.doc>. เชิงใหม่ :
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, [2553, มกราคม 5]
- นพพงษ์ บุญจิตราดุล. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, 2529.
- นิรมล กิติกุล. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
 2549.
- เนตร์พัฒนา ขาววิราช. การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพส,
 2546.
- ปรีชา กลิ่นรัตน์. การบริหารพลศึกษาและการจัดการธุรกิจกีฬา. ขอนแก่น: ขอนแก่นการ
 พิมพ์, 2536.
- ไพฑูรย์ จัยสิน. ปัญหาในการจัดและดำเนินการพลศึกษาในโรงเรียนมัธยมแบบประสม
 แผนกวิชาพลศึกษา คณะครุศาสตร์ กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2513.
- พยอม วงศ์สารศรี. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : พรานนกการพิมพ์, 2542.
- ภิกขุ อุดร. เสวนาธุรกิจ [ออนไลน์]. 2543. แหล่งที่มา : [http://www.bkkonline.com/gen-
 business/14-feb-43.shtml](http://www.bkkonline.com/gen-business/14-feb-43.shtml). กรุงเทพมหานคร : สยามคอนเนค, [2553, มกราคม 5]
- ยรรยง ธรรมธชาวี. บริหารธุรกิจด้วยแนวคิดการบัญชี. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548.
- เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์. การบริหารองค์การยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร : ธรรมนิติ,
 2539.
- รัชฎาภรณ์ ขวัญปัญญา. ความคาดหวังของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานบริการ
 จากการเปิดรับข่าวสารเชิงสัมพันธ์ภาพของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขต
 กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชา
 ประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- รุ่งนภา สิงห์นรา. สภาพและปัญหาการจัดดำเนินงานของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานคร
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ ภาควิชาพลศึกษา จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย, 2528.
- วรรัตน์ เขียวโพธิ์. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2542.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. การตลาดเพื่อการแข่งขัน. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
 2536.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ซีริคเวฟ เอ็ดดูเคชั่น, 2546.
- วิรัช สงวนวงศ์งาน. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น
 อินไชน่า, 2546.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร, 2545.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2549.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. คุณภาพในระบบบริการ. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมล , 2539.

วิไล วีระปรีช และจงจิตต์ หลักภัย. ระบบบัญชี. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

ไว จามรมาน. การพัฒนากลไกสนับสนุนการสร้างธุรกิจใหม่. กรุงเทพมหานคร : สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สำนักงาน สนามกีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ [ออนไลน์].2543. แหล่งที่มา : <http://sport.swu.ac.th/>, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, นครนายก ,[2553, มกราคม 5]

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. องค์กรและการจัดการ.กรุงเทพฯ : แผนกพัสดุ สำนักการเงินและทรัพย์สิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2540.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารการโฆษณา และการส่งเสริมการตลาด.กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2539.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ . กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, 2541.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร ไคมอน อิน บิสซิเน็ตเวิร์ด, 2546.

สุขุมพร ปุณฺณาคม, การบริหารจัดการที่ดี (Good governance) กับหลักพุทธศาสนา.

วิทยานิพนธ์ภาคศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: 2541.

สมคิด บางโม. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : วิทยพัฒน์, 2545.

สมชาติ กิจยรรยง . สร้างบริการ สร้างความประทับใจ . กรุงเทพมหานคร : เศษ-อเนกการพิมพ์ , 2536.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

สมยศ นาวิการ. ทฤษฎีองค์กร, กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, 2526.

สุวกิจ ศรีปัดดา. องค์กรและการจัดการ. มหาสารคาม : แผนการพิมพ์ฝ่ายเอกสารตำราวิทยาลัยครูมหาสารคาม, 2531.

สุกิจ บัณฑิตศักดิ์. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี จังหวัด เพชรบุรี . กรุงเทพมหานคร : ปริญญาพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.

อนิวัช แก้วจางง. **หลักการจัดการ**.สงขลา: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ, 2550.

อรุณ รักรธรรม. **หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนา
พานิช : 2527.

อุทัย หิรัญโต. **ศิลปะศาสตร์ของนักบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2520.

อุษณีย์ จินตนาประวาลี. **การบริหารการกีฬาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่** .วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, ภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะกรรมการบัณฑิตสถาน.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

อัมภา สุจินโณ . **การจัดการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐ** . วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทางการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์ การกีฬาและเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2546.

อาพัทธ์ เตียวตระกูล .**การวิเคราะห์สัมฤทธิ์ผลของการบริหารองค์กรกีฬาของมหาวิทยาลัยรัฐและ
เอกชน ในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การ
กีฬา สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.

อิโตชิ คุเบะ. **Management By Quality**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-
ญี่ปุ่น), 2540.

ภาษาอังกฤษ

Alvin J. Brown. **The Social Psychology in Organization**. Baltimore : Penguin Book, 1954.

Beach, Cales. Personal : **The Management of People at Work**. (4th edition). New York :
Macmillan Publishing, 1980.

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

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

Cash, P.R. **The Cash Competency Inventory for Intercollegiate : Development and
Validation**, Dissertation Abstracts International 44, 1983.

Dale, Ernest. **Management : Theory and Practice**. (2nd edition). New York : McGraw-Hill,
1969.

Fayol, Henri. **General and industrial management/ tr. from the Henri Fayol and French
edition by Constance Storos**. Toronto : Pitman Publishing, 1971.

Frederick Winslow Taylor. **The Principles of Scientific Management**. Harper & Row Publisher,

1911.

French and Saward. **Dictionary of management**. (2nd editin). England : Gower Publishing, 1983.

Fizgerald, 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.Richard. **Measuring Customer satisfaction**. Crisp Publications Inc, 1993.

Good, Carter 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, James Edward. **Current Problems and Trends in Facility Planning for Health, Physical Education, Recreation and Athletics at Colleges and University**. Dissertation Abstracts International, 1993.

Koontz, Harold. **Management**. (7th Edition). Tokyo : McGraw-Hill, 1980.

Longenecker, J. G., and Prigle, C. D. **Management**. Ohio: Merril, 1981.

Milet, John D. **Management in the Public Service**. New York : McGraw – Hill, 1954.

Parasuraman. **Delivering quality service : balancing customer perceptions and expectations**. (1st Edition). New York : The Free Press, 1990.

Peter Drucker. **Technology, management & society : essays**. New York : Harper & Row, 1970.

Shoemaker, Layton. **Intercollegiate Athletic Management in selected Christian Colleges**. Dissertation Abstract, 1980

Thibault, L. **Strategy in Nonprofit Sport Organizations**. Proquest Dissertation Abstracts. Canada : University of Alberty, 1993.

Vavra Terry, G. Aftermarketing : **How to keep consumer for lift through Relationship Marketing**. New York, 1992.

Wallestein, Harry. **A Dictionary of Psychology**. Maryland : Penquin Books, 1971.

Weber, Max. **The Protestant Ethic and the spirit of capitalism**. New York : Charles Scribner's Sons, 1966.

Yamane Taro. **Statistics : an introductory analysis**. New York: Harper & Row, 1973.

Yamane, Taro. **Statistics : An introductory analysis**. 2 nd ed. New York : Harper & Row, 1970.

Yamaguchi, Y and Okada. **Abstracts New Horizons of Human Movement**, K.A Study of Adherence to a fitness club: A use's perspective. 1998



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

ข้อมูลเอกสารการดำเนินการวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

ดร. จุฑา ดิงศภักดิ์	อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ชัชชัย โกมารทัต	อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ดร. พันธุ์วิภา ขวัญบูรณาจันทร์	คณบดีคณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พราหม อินพรม	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยมี 5 ชุด ดังนี้

- แบบสอบถาม ชุดที่ 1 เจ้าหน้าที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มี 3 ตอน
 แบบสอบถาม ชุดที่ 2 สมาชิกเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มี 2 ตอน
 แนวสัมภาษณ์ ชุดที่ 1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เป็นผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มี 3 ตอน
 แนวสัมภาษณ์ ชุดที่ 2 สมาชิกเป็นผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ มี 2 ตอน
 แบบสำรวจ สนามกีฬาของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม ชุดที่ 1
สำหรับการวิจัย เรื่องการศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
(ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการกีฬา)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถาม (ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาฯ) สำหรับการวิจัย การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์และปรับปรุง การบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและศูนย์กีฬาที่สนใจต่อไป

2. ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

3. ความคิดเห็นของท่านและข้อเท็จจริงที่ได้จากการสอบถามครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์และมีความสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลของท่านให้เป็นความลับที่สุด และจะใช้ประโยชน์เฉพาะการวิจัยนี้เท่านั้น

4. ขอความกรุณาให้ท่านพิจารณาว่า แบบสอบถาม (ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาฯ) สำหรับการวิจัยการศึกษาการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เล่มนี้ มีความเหมาะสมในด้านต่างๆ 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

ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ 1 ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 27 -36 ปี () 2. 37 – 46 ปี
() 3. 47 -56 ปี () 4. 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
() 3. ปริญญาโท () 4. ปริญญาเอก

4. ปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งใดของศูนย์กีฬา

- () 1. ผู้จัดการแผนก
() 2. เจ้าหน้าที่

5. ประสบการณ์ในการทำงานที่ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- () 1. น้อยกว่า 1ปี () 2. 1 – 3 ปี
() 3. 4 – 6 ปี () 4. 7 ปีขึ้นไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬาให้แก่บุคลากรและเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 1 การใช้ทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทรัพยากรในการบริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริหารงาน			
	4	3	2	1
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ทรัพยากรในการบริหาร 4 ด้าน				
การบริหารบุคลากร (Man)				
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในองค์กร				
2. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย				
3. เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีความรู้และความชำนาญในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ				
4. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน				
5. ผู้ปฏิบัติงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการดำเนินงาน				
การบริหารการเงินและงบประมาณ (Money)				
1. มีงบประมาณในการสนับสนุนจากทางมหาวิทยาลัยอย่างเหมาะสม				
2. มีการชี้แจงและแจกแจงรายละเอียดของงบประมาณที่บริหาร				
3. เงินค่าสมัครสมาชิกของศูนย์กีฬามีความเหมาะสม				
4. ศูนย์กีฬา มีการหารายได้จากทำให้เช่าใช้บริการสนาม อุปกรณ์กีฬาต่างๆ และการจัดกิจกรรมอย่างเหมาะสม				

ศูนย์วิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 การใช้ทรัพยากรในการบริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ(ต่อ)

การบริหารของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริหารงาน			
	4	3	2	1
	ดี มาก	ดี	พอใช้	ควร ปรับปรุง
5. ได้รับงบประมาณจากองค์กรภายนอกที่ให้การสนับสนุน				
การบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (Materials)				
1. มีการจัดสถานที่ทำงานในแต่ละฝ่ายมีความเหมาะสม				
2. มีสำนักงานและห้องประชุมติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบ				
3. มีอุปกรณ์สำนักงานอย่างเพียงพอ				
4. มีการจัดเก็บเอกสารและวัสดุอุปกรณ์ของใช้สำนักงานอย่างเป็นระบบ				
5. มีการจัดสนามกีฬาในร่มและกลางแจ้งให้บริการอย่างเพียงพอ				
6. สนามและอุปกรณ์กีฬาแต่ละสนามอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอด				
7. มีการจัดอุปกรณ์กีฬาและเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ตู้ล็อกเกอร์ ตู้ น้ำดื่ม เป็นต้น อย่างเพียงพอ				
8. มีการจัดเก็บอุปกรณ์กีฬาอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย				
9. สถานที่จอดรถมีความเพียงพอต่อความต้องการและปลอดภัย				

การบริหารของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริหารงาน			
	4	3	2	1
	ดี มาก	ดี	พอใช้	ควร ปรับปรุง
การบริหารจัดการ (Management)				
1. เจ้าหน้าที่ในบริหารมีประสบการณ์และความชำนาญ				
2. การให้ความร่วมมือในการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กร				
3. มีการจัดระบบของการใช้ในแต่ละสนามอย่างเหมาะสม				
4. มีการจัดให้บริการยืม/ เช่าอุปกรณ์กีฬาต่างๆ อย่างเป็นระบบ				
5. มีการจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร				
6. มีการกำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเป็นไปตามแผนงานและ โครงสร้างที่กำหนดไว้				
7. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้น				
8. มีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไป				
9. มีการสนับสนุนให้มีผลงานวิจัยทางการบริหารจัดการกีฬา				

ข้อคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....

ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการบริหารองค์การกีฬาของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒให้แก่บุคลากรและเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 1 กระบวนการบริหารองค์การกีฬาของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การบริหารศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริหารงาน			
	4	3	2	1
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควร ปรับปรุง
ด้านการวางแผน (Planning)				
1. แผนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรและ นโยบายของศูนย์กีฬา				
2. นโยบายและแผนพัฒนางานของศูนย์กีฬาสอดคล้องกับแผนพัฒนา กีฬาชาติ ในด้านกีฬาขั้นพื้นฐาน กีฬาเพื่อมวลชน กีฬาเพื่ออาชีพและ กีฬาเพื่อความเป็นเลิศ				
3. มีการกำหนดแผนระยะสั้นและระยะยาวไว้อย่างเหมาะสม				
4. ในการวางแผนการปฏิบัติงานมีการศึกษาความพร้อมด้านทรัพยากร ที่จะต้องใช้ เช่น บุคลากร เงินงบประมาณ สถานที่อุปกรณ์ต่างๆ				
5. มีการปฏิบัติงานตามแผนงานที่มีความสำคัญและจำเป็นสูงสุดก่อน				
ด้านการจัดองค์กร (Organizing)				
1. มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม				
2. จัดให้มีแผนภูมิแสดงสายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน				

การบริหารศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริหารงาน			
	4	3	2	1
ด้านการจัดองค์กร (Organizing)	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
3. มีการแบ่งงานออกเป็นฝ่ายต่างๆ ให้มีเอกภาพในการบังคับบัญชา				
4. มีการมอบอำนาจหน้าที่ให้แก่ผู้รับผิดชอบจริงๆ ลงไป ตามสายงาน				
5. มีการกำหนดขอบเขตของแต่ละงานอย่างชัดเจน				
ด้านการบริหารงานบุคคล (Staffing)				
1. ภาระงานที่มอบหมายให้แต่ละบุคคลรับผิดชอบ มีความเหมาะสม				
2. มีการบำรุงขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน				
3. บุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงาน				
4. มีการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงาน				
5. ผู้บริหารมีทักษะที่ดีในการบริหารบุคคล				
6. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือให้รางวัล				
ด้านการอำนวยการ (Directing)				
1. ผู้บริหารใช้วิธีการสั่งงานไปยังผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม				
2. การสั่งงานคำนึงถึงความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน				

ตารางที่ 1 กระบวนการการบริหารองค์กรของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ(ต่อ)

การบริหารศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริหารงาน			
	4	3	2	1
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านการอำนวยการ (Directing)				
3. ผู้บริหารให้คำปรึกษาในขณะที่ปฏิบัติงาน				
4. มีการปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานให้เหมาะสม				
5. ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงาน				
ด้านการประสานงาน (Coordinating)				
1. มีการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน				
2. ศูนย์กีฬามีการติดต่อประสานงานกับชมรมกีฬาต่างๆในมหาวิทยาลัย				
3. มีการจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษรให้ทราบโดยทั่วกัน				
4. การประชุมชี้แจงให้บุคลากรในหน่วยงานฝ่ายต่างๆ เข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเอง				

ตารางที่ 1 กระบวนการการบริหารองค์กรของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ(ต่อ)

การบริหารศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริหารงาน			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควร ปรับปรุง
ด้านการประสานงาน (Coordinating)				
5. จัดให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทำ หน้าที่ในการประสานงาน				
ด้านรายงานผล (Reporting)				
1. มีแบบฟอร์มเกี่ยวกับการรายงานผลการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างชัดเจน				
2. การรายงานผลเป็นไปอย่างทั่วถึงในทุกระดับ				
3. มีการสรุปรายงานผลต่อผู้บริหารเป็นระยะๆ ระหว่างปฏิบัติงานตาม แผนงาน				
4. มีการสรุปรายงานผลต่อผู้บริหาร เมื่อสิ้นสุดแผนงาน				
5. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลงานเมื่อกิจกรรมสิ้นสุดลง				
ด้านการจัดงบประมาณ (Budgeting)				
1. มีการจัดสรรงบประมาณอย่างทั่วถึง เพียงพอในชมรมกีฬาต่างๆ				
2. มีการวางแผนร่วมกันของฝ่ายต่างๆ ในการใช้งบประมาณ				
3. มีการควบคุมในการใช้งบประมาณของฝ่ายต่างๆ อย่างรัดกุม ให้ เป็นไปตามแผนที่กำหนด				

ตารางที่ 1 กระบวนการการบริหารองค์กรของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ(ต่อ)

การบริหารศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริหารงาน			
	4	3	2	1
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควร ปรับปรุง
ด้านการจัดงบประมาณ (Budgeting)				
4. การใช้งบประมาณของฝ่ายต่างๆ เป็นไปตามที่จัดสรรและมีการใช้จ่ายที่ตรงตามวัตถุประสงค์				
5. มีการประเมินผลการใช้งบประมาณทุกขั้นตอน				

ข้อคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....

.....

.....

.....

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม ชุดที่ 2

สำหรับการวิจัย การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(ผู้มาใช้บริการสนามกีฬาและสมาชิกศูนย์กีฬาฯ)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถาม (ผู้มาใช้บริการสนามกีฬาและสมาชิกศูนย์กีฬาฯ) สำหรับการวิจัย การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์และปรับปรุง การบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและศูนย์กีฬาที่สนใจต่อไป

2. ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

3. ความคิดเห็นของท่านและข้อเท็จจริงที่ได้จากการสอบถามครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ และมีความสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลของท่านให้เป็นความลับที่สุด และจะใช้ประโยชน์เฉพาะการวิจัยนี้เท่านั้น

4. ขอความกรุณาให้ท่านพิจารณาว่าแบบสอบถาม(ผู้มาใช้บริการสนามกีฬาและสมาชิกศูนย์กีฬาฯ)สำหรับการวิจัยการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เล่มนี้ มีความเหมาะสมในด้านต่างๆ 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

ศูนย์วิทยุทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

สำหรับการวิจัย การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(ผู้มาใช้บริการสนามกีฬาและสมาชิกศูนย์กีฬาฯ)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () ต่ำกว่า 17 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 10,000 บาท () 2. 10,001 – 30,000 บาท
 () 3. 30,001 – 50,000 บาท () 4. 50,001 บาทขึ้นไป

5. สถานภาพของการเป็นสมาชิก

- () 1. สมาชิกประเภท ก ได้แก่ นิสิต บุคลากร และศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 () 2. สมาชิกประเภท ข ได้แก่ ครอบครัวของบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 และนักเรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 () 3. สมาชิกประเภท ค ได้แก่ ประชาชนทั่วไป

6. ปกติท่านจะเข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาฯ ในวันใดบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. วันจันทร์ – วันศุกร์ () 2. วันเสาร์และวันอาทิตย์
 () 3. อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. สนามกีฬาของศูนย์กีฬาฯ ที่ท่านออกกำลังกายเป็นประจำ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. อาคารกีฬา 1 () 2. อาคารกีฬา 2
 () 3. อาคารกีฬา 3 () 4. อาคาร Sub Press Center
 () 5. สนามฝึกซ้อมยิงธนู () 6. สนามฝึกซ้อมและแข่งขันซอฟท์บอล
 () 7. สนามกีฬากลาง () 8. สนามฝึกซ้อมและแข่งขันรักบี้ฟุตบอล
 () 9. อาคารปฏิบัติการกีฬาทางน้ำ () 10. อื่นๆ (ระบุ)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การบริการของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ความพึงพอใจของสมาชิก ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ			
	4	3	2	1
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)				
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมเพียงใด				
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถทางด้านกีฬาเพียงใด				
3. มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถานที่ออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสมเพียงใด				
4. การให้บริการเช่ายืมอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสมเพียงใด				
5. การให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการออกกำลังกายมีความเหมาะสมเพียงใด				
6. การให้บริการร้านอาหาร และเครื่องดื่มบริเวณใกล้เคียงสถานที่ออกกำลังกายเหมาะสมเพียงใด				
7. การรับสมัครสมาชิกในประเภทต่างๆ มีความเหมาะสมเพียงใด				

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การบริการของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ความพึงพอใจของสมาชิก ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ			
	4	3	2	1
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
ด้านราคา (Price)				
2. อัตราค่าอาหารและเครื่องดื่ม บริเวณศูนย์กีฬาฯ				
3. ความคุ้มค่าในการรับบริการศูนย์กีฬาฯ				
ด้านสถานที่ (Place)				
1. จำนวนสนามกีฬา และสถานที่ในการใช้บริการมีความเพียงพอ				
2. สถานที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยต่อความต้องการ				
3. สถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินของสมาชิกขณะมาใช้บริการมีความปลอดภัย				
4. ห้องอาบน้ำและห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายถูกสุขลักษณะมีให้บริการ				
5. สถานที่ออกกำลังกายมีแสงสว่างเหมาะสม				
6. อาคารสถานที่และสนามกีฬามีความสะอาด				
7. ระยะเวลาในการเปิด – ปิดให้บริการมีความเหมาะสม				
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)				
1. มีกิจกรรมทางกีฬาและออกกำลังกายมีความเหมาะสม				
2. จัดทำป้ายประกาศ ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติการให้บริการชัดเจน				
3. ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างทั่วถึง				
4. จัดป้ายนิเทศเกี่ยวกับกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกายทันสมัย				
5. สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกของศูนย์กีฬา				

ข้อคิดเห็นอื่นๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิก ศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....

**แนวทางการสัมภาษณ์ (ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬา)
สำหรับการวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหาร
ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการศึกษาการวิจัยการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์และปรับปรุง การบริหาร ต่อไป
2. ผู้ให้สัมภาษณ์ คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. การให้สัมภาษณ์นี้ขอให้ตอบตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งไม่ใช่แค่ความคิดเห็น
4. ความคิดเห็นของท่านและข้อเท็จจริงที่ได้จากการสัมภาษณ์นี้ จะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ และมีความสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลของท่านให้เป็นความลับที่สุด และจะใช้ประโยชน์เฉพาะการวิจัยนี้เท่านั้น
5. ในฐานะที่ท่านเป็นบุคลากรที่สำคัญในการบริหารของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญในการวิจัย จึงขอความกรุณา สัมภาษณ์ตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ของท่านเองครบทุกข้อ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จะไม่ส่งผลกระทบต่อทั้งสิ้น จะเป็นการสะท้อนสภาพความจริงที่ใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเท่านั้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานะภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ.....นามสกุล.....
2. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
3. อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 31 ปี	<input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี
<input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี	<input type="checkbox"/> 50 ปีขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> 3. ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> 4. ปริญญาเอก
5. ปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งใดของศูนย์กีฬา

<input type="checkbox"/> 1. ผู้บริหาร ตำแหน่ง.....
<input type="checkbox"/> 2. ผู้จัดการแผนก แผนก.....
6. ระยะเวลาในการทำงานในศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 1 – 3 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 4 – 6 ปี	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 6 ปี
7. วัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ. เวลา.....น.
8. สถานที่ในการสัมภาษณ์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับสภาพและปัญหาการบริหารศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การบริหารบุคลากร

1. เจ้าหน้าที่ทั้งหมดภายในศูนย์กีฬามีเพียงพอต่อการปฏิบัติงานหรือไม่ ถ้าไม่พอควรเพิ่มตำแหน่งใดบ้าง เพราะเหตุใด
2. ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งมีปัญหาในด้านใด และแก้ไขอย่างไร
3. หากเจ้าหน้าที่ในสายการปฏิบัติงานไม่เชื่อฟังในคำสั่งการปฏิบัติงานจะมีวิธีแก้ไขอย่างไร
4. ท่านคิดว่าสวัสดิการมีความสำคัญหรือไม่ อย่างไร และศูนย์กีฬาของท่านมีสวัสดิการของเจ้าหน้าที่หรือไม่ ถ้ามี มีด้านอะไรบ้าง ต้องการเพิ่มด้านใดบ้าง
5. ท่านพบปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์กีฬาในด้านใดบ้าง อย่างไร (เช่น การบริการ คุณธรรม จริยธรรม)และท่านแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร

การบริหารการเงินและงบประมาณ

1. งบประมาณที่ได้รับมาของศูนย์กีฬา เพียงพอต่อการบริหารงานหรือไม่ และมาจากส่วนใดบ้าง(ค่าสมัครสมาชิก, การใช้บริการศูนย์กีฬาฯ, เช่าอุปกรณ์กีฬาต่างๆ และการจัดกิจกรรม)
2. จะมีวิธีการอย่างไรบ้างในการบริหารงานศูนย์กีฬาในสภาพที่รายจ่ายมากกว่ารายรับให้ผ่านพ้นจุดเสี่ยงไปได้
3. ท่านพบปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณของศูนย์กีฬาในด้านใดบ้าง อย่างไร

การบริหารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์สำนักงานที่สั่งซื้อเข้ามาเพียงพอหรือไม่ และได้ใช้อุปกรณ์นั้นอย่างคุ้มค่าหรือไม่
2. บุคคลภายนอกมาเช่าสนามฟุตบอลหลักของ มศว มีปัญหาในระบบการจัดการหรือไม่อย่างไร
3. มีสนามกีฬา และอุปกรณ์กีฬาที่ได้มาตรฐานสากลหรือไม่ อย่างไร
4. จะทำอย่างไรกับบางสนามที่ไม่มีร้านค้าและร้านอาหารอยู่ในบริเวณใกล้เคียง

การบริหารจัดการ

1. ผู้ที่มีหน้าที่ในการบริหารจัดการในองค์กร มีประสบการณ์และความชำนาญหรือไม่ อย่างไร
2. มีการกำหนดปฏิทินการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเป็นไปตามแผนงาน และโครงการที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร
3. มีระบบการจัดการให้บริการสนามกีฬา บริการยืม/เช่าอุปกรณ์กีฬาต่างๆ เพียงพอหรือไม่ อย่างไร
4. มีการจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรหรือไม่ อย่างไร
5. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้นหรือไม่ อย่างไร
6. มีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไปหรือไม่อย่างไร
7. ท่านพบปัญหาของการบริหารจัดการของศูนย์กีฬาในด้านใดบ้าง อย่างไร

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับวงจรการบริหารของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ด้านการวางแผน

1. ศูนย์กีฬา มีการวางแผนปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร
2. ศูนย์กีฬา มีการกำหนดแผนงานในระยะสั้น และระยะยาวไว้หรือไม่ อย่างไร
3. บุคลากรของศูนย์กีฬามีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร
4. ศูนย์กีฬา มีการปฏิบัติงานตามแผนงาน โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของงานหรือไม่ อย่างไร
5. ในการวางแผนการปฏิบัติงานมีการศึกษาความพร้อมด้านทรัพยากรที่จะต้องใช้ เช่น บุคลากร เงินงบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์ต่างๆหรือไม่ อย่างไร

ด้านการปฏิบัติ

1. ศูนย์กีฬา ปฏิบัติงานตามแผนและวัตถุประสงค์ขององค์กรและนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร
2. ศูนย์กีฬา มีการให้บริการการกีฬาในด้านใดบ้างนอกเหนือจากสนามที่มีอยู่ อย่างไร
3. ศูนย์กีฬา มีการให้บริการเกี่ยวกับการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพหรือไม่ อย่างไร
4. ศูนย์กีฬา มีการจัดกิจกรรมเผยแพร่กีฬา และศิลปวัฒนธรรม ให้แก่เยาวชนและประชาชนทั่วไปหรือไม่ อย่างไร
5. ศูนย์กีฬา ให้บริการเพื่อประโยชน์ด้านการเรียน การสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร

ด้านการตรวจสอบ

1. ศูนย์กีฬา มีการกำหนดขั้นตอน และกับคำดูแลการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรม อย่างต่อเนื่องและเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
2. ศูนย์กีฬา มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนและวัตถุประสงค์ขององค์กรและนโยบายของมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร
3. ศูนย์กีฬา มีการติดตามความคืบหน้าของงานเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่างานได้รับการปฏิบัติไปเพียงไร และเกิดปัญหาที่รอการแก้ไขอยู่หรือไม่ อย่างไร
4. ศูนย์กีฬา มีการตรวจสอบการปฏิบัติด้านการเงินและงบประมาณ หรือไม่ อย่างไร
5. มีการประเมินบุคลากรงานอย่างสม่ำเสมอในหน้าที่ที่รับผิดชอบหรือไม่ อย่างไร

ด้านการนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน

1. ศูนย์กีฬา มีการวางแผนปรับปรุงงานที่บกพร่องและนำมาพัฒนาปรับเปลี่ยนแนวคิดและการสร้างสรรค์แบบใหม่หรือไม่ อย่างไร

2. มีการปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีข้อบกพร่องอย่างสม่ำเสมอ และตลอดเวลาหรือไม่ อย่างไร
3. มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร
4. มีการวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานการจัดวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆหรือไม่ อย่างไร



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แนวทางการสัมภาษณ์ (ผู้มาใช้บริการและสมาชิกศูนย์กีฬา)
สำหรับการวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารการจัดการศูนย์กีฬา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารการจัดการศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์และปรับปรุง การบริหารต่อไป
2. ผู้ให้สัมภาษณ์ คือ ผู้มาใช้บริการและสมาชิกศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. การให้สัมภาษณ์นี้ขอให้ตอบตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งไม่ใช่แค่ความคิดเห็น
4. ความคิดเห็นของท่านและข้อเท็จจริงที่ได้จากการสัมภาษณ์นี้ จะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ และมีความสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลของท่านให้เป็นความลับที่สุด และจะใช้ประโยชน์เฉพาะการวิจัยนี้เท่านั้น
5. ในฐานะที่ท่านเป็นสมาชิกของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเป็นบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญในการวิจัย จึงขอความกรุณาสัมภาษณ์ตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ของท่านเองครบทุกข้อ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จะไม่ส่งผลกระทบต่อใดๆทั้งสิ้น จะเป็นการสะท้อนสภาพความจริงที่ใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเท่านั้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ.....สกุล.....
2. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
3. อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 17 ปี	<input type="checkbox"/> 17 – 26 ปี
<input type="checkbox"/> 27 -36 ปี	<input type="checkbox"/> 37 – 46 ปี
<input type="checkbox"/> 47 -56 ปี	<input type="checkbox"/> 56 ปีขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> 3. ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> 4. ปริญญาเอก
5. ท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 10,001 – 30,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 30,001 – 50,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 50,001 บาทขึ้นไป
6. สถานภาพของการเป็นสมาชิก

<input type="checkbox"/> 1. สมาชิกประเภท ก ได้แก่ นิสิต บุคลากร และศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
<input type="checkbox"/> 2. สมาชิกประเภท ข ได้แก่ ครอบครัวของบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
<input type="checkbox"/> 3. สมาชิกประเภท ค ได้แก่ ประชาชนทั่วไป
7. วัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ. เวลา.....น.
8. สถานที่ในการให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับผลการดำเนินการในการรับบริการของผู้ที่มาใช้บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการออกกำลังกาย ให้บริการมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร
3. มีการแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถานที่ออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
4. จัดให้บริการเช่าซื้ออุปกรณ์กีฬาสำหรับออกกำลังกายมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
5. บริการจัดจำหน่ายอุปกรณ์กีฬามีหลากหลายเช่น เสื้อผ้า รองเท้า อุปกรณ์กีฬา มีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร
6. การบริการร้านอาหาร เครื่องดื่มบริเวณใกล้เคียงสถานที่ออกกำลังกายมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร
7. การรับสมัครสมาชิกมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ด้านราคา (Price)

1. อัตราค่าสมัครสมาชิกศูนย์กีฬาและค่าบริการต่างๆมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
2. อัตราราคาอาหาร และ เครื่องดื่ม บริเวณศูนย์กีฬาอยู่ในระดับความเหมาะสมหรือไม่
3. ความคุ้มค่าในการรับบริการศูนย์กีฬามีความเหมาะสมหรือไม่
4. อัตราค่าบริการโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับใด เช่น ค่าขนหนู สบู่ แชมพู ล้อคเกอร์ เป็นต้น
5. ราคาจัดจำหน่ายอุปกรณ์กีฬามีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

ด้านสถานที่ (Place)

1. จำนวนของสนามกีฬา เช่น สนามฟุตบอล สนามเทนนิส สระว่ายน้ำ สนามรักบี้ เป็นต้นและสถานที่ในการใช้บริการเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
2. ศูนย์กีฬามีที่นั่งพักคอยก่อนที่จะทำการออกกำลังกายของผู้ใช้บริการมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร
3. มีสถานที่สำหรับผู้ติดตาม มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
4. มีร้านอาหารและเครื่องดื่มคอยให้บริการ เหมาะสมหรือไม่อย่างไร
5. อุปกรณ์ประจำสนามกีฬามีความเพียงพอและปลอดภัยเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
6. ปริมาณห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ มีให้บริการเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
7. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอและปลอดภัยหรือไม่ อย่างไร
8. ระยะเวลาในการเปิด-ปิดให้บริการมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

1. สิทธิพิเศษให้สำหรับสมาชิกของศูนย์กีฬาเพื่อความเพียงพอหรือไม่ อย่างไร
2. มีการจัดกิจกรรมและโครงการต่างๆมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร
3. การจัดส่วนลดในการสมัครเข้าร่วมโครงการต่างๆที่ศูนย์กีฬาจัดให้กับสมาชิกมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร
4. ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของศูนย์กีฬาเพียงพอหรือไม่ อย่างไร
5. ส่วนลดสำหรับการแนะนำสมาชิกใหม่มีเพียงพอหรือไม่ อย่างไร



ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสำรวจ

แบบสำรวจเพื่อใช้ในการสำรวจสถานที่
การศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

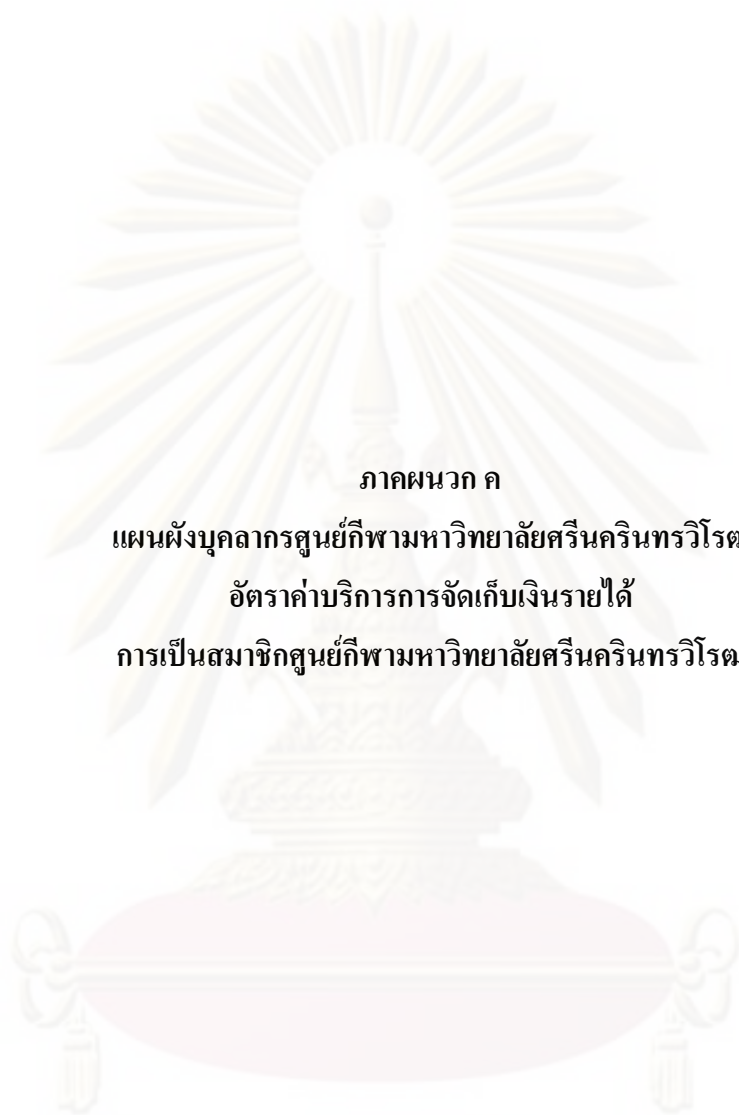
คำชี้แจง

1. แบบสำรวจฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจข้อมูลสำหรับการวิจัยการศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารจัดการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และปรับปรุงศูนย์กีฬาฯ ต่อไป

สถานที่ อุปกรณ์	อาคาร กีฬา 1	อาคาร กีฬา 2	อาคาร กีฬา 3	อาคาร Sub Press Center	สนาม ฝึกซ้อมยิงธนู	สนามฝึกซ้อมและ แข่งขันซอฟท์บอล
ฟุตบอล						
วอลเลย์บอล						
ลูกรักบี้						
แบดมินตัน						
ตะกร้อ						
บาสเก็ตบอล						
อุปกรณ์เสริมสร้าง กล้ามเนื้อด้วยน้ำหนัก						
ห้องน้ำ (ชาย) (หญิง)						

สถานที่ อุปกรณ์	อาคาร กีฬา 1	อาคาร กีฬา 2	อาคาร กีฬา 3	อาคาร Sub Press Center	สนาม ฝึกซ้อมยิงธนู	สนามฝึกซ้อมและ แข่งขันซอฟท์บอล
ที่จอดรถ						
ร้านค้า (อาหารและเครื่องดื่ม)						
ไม้เทนนิส ลูกเทนนิส						
โฟมว่ายน้ำ						
อุปกรณ์การเรียนการสอน						

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ค

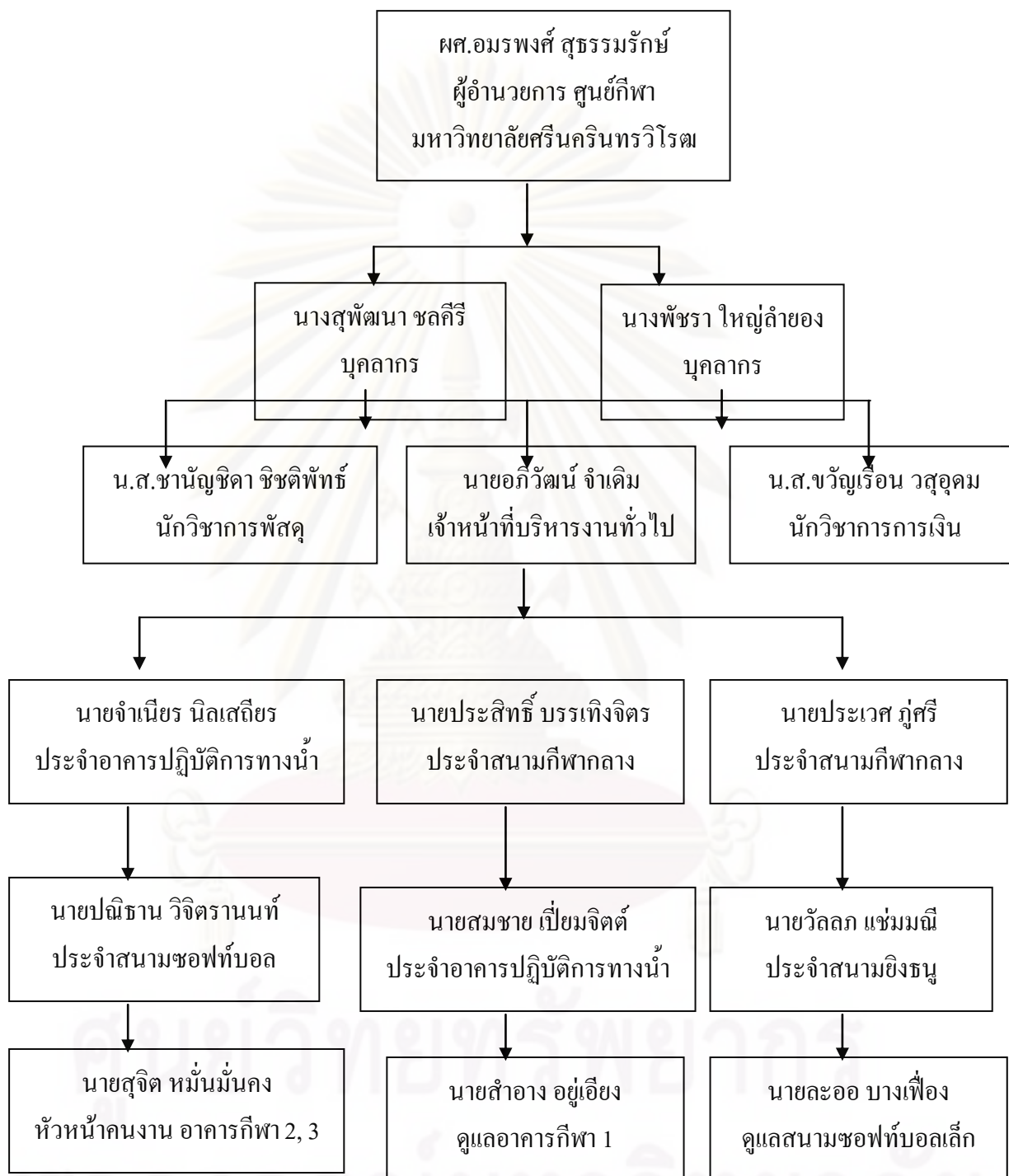
แผนผังบุคลากรศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อัตราค่าบริการการจัดเก็บเงินรายได้

การเป็นสมาชิกศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนผังบุคลากรศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



อัตราค่าบริการการจัดเก็บเงินรายได้
หลักเกณฑ์การจัดเก็บเงินรายได้ ค่าบำรุงสกอร์บอร์ด

หลักเกณฑ์การจัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ
1. ค่าบำรุงสกอร์บอร์ด ชั่วโมงละ 1,200 บาท	1. ให้ผู้ใช้สกอร์บอร์ด ชำระค่าบำรุงการใช้สกอร์บอร์ด ในอัตรา
2. ค่าประกัน ความเสียหาย ครั้งละ 10,000 บาท	ที่กำหนด พร้อมค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ควบคุมสกอร์บอร์ด ในอัตรา 200 บาท/ชม
	2. ให้ผู้ใช้ชำระเงินค่าประกันความเสียหาย ในอัตราที่กำหนดและจะคืนเงินให้แก่ผู้ใช้เมื่อสิ้นสุดการใช้ และไม่มี ความเสียหายใด ๆ เกิดขึ้น

หลักเกณฑ์การจัดเก็บเงินรายได้ ค่าบำรุงการใช้ห้อง

ขนาดห้อง	หลักเกณฑ์การจัดเก็บ		
	ค่าไฟฟ้า (บาท)	ค่าบำรุง (บาท)	ค่าไฟฟ้า (บาท)
1. ห้องขนาดไม่เกิน 50 ตร.ม.	150/ครั้ง	300/วัน	} 60/ชม 6,000/เดือน
- การเช่าเฉพาะช่วงเวลา	-	3,000/เดือน	
- การเช่าต่อเนื่อง	-	30,000/ปี	
2. ห้องขนาด 51 - 100 ตร.ม.	200/ครั้ง	400/วัน	} 120/ชม 12,000/เดือน
- การเช่าเฉพาะช่วงเวลา	-	4,000/เดือน	
- การเช่าต่อเนื่อง	-	40,000/ปี	
3. ห้องขนาด 101 - 200 ตร.ม.	300/ครั้ง	500/วัน	} 200/ชม 15,000/เดือน
- การเช่าเฉพาะช่วงเวลา	-	5,000/เดือน	
- การเช่าต่อเนื่อง	-	50,000/ปี	

หลักเกณฑ์การจัดเก็บเงินรายได้ ค่าบำรุงการใช้สนามกีฬา

สถานที่	หลักเกณฑ์การจัดเก็บ		
	ค่าเปิดสนาม (บาท)	ค่าบำรุงสนาม (บาท)	ค่าไฟฟ้า (บาท)
อาคารกีฬา 1	5,000/ ครั้ง	1,200/ ชม. 8,000/ วัน	2,500/ ชม.
อาคารกีฬา 2	4,000/ ครั้ง	1,000/ ชม. 5,000/ วัน	1,000/ ชม.
อาคารกีฬา 3	2,000/ ครั้ง	600/ สนาม/ ชม. 3,000/ สนาม/ วัน	300/ สนาม/ ชม.
สนามแข่งขัน ซอฟท์บอล	4,000/ ครั้ง	1,000/ ชม. 5,000/ วัน	500/ ชม.
สนามกีฬากลาง - สนามฟุตบอล - สนามกรีฑา	3,500/ ครั้ง	700/ ชม. 4,000/ วัน 1,500/ ชม. 5,000/ วัน	1,000/ ชม.
สนามฟุตบอล 2 สนามรักบี้ ฟุตบอล สนามยิงธนูและ สนามฝึกซ้อม ซอฟท์บอล	500/ ครั้ง	500/ ชม.	-
สนามเทนนิส	300/ ครั้ง	100/ สนาม/ ชม. 1,200/ สนาม/ชม. 12,000/ สนาม/ เดือน	50/ สนาม/ ชม.
อาคารศูนย์ฝึก ปฏิบัติกีฬาทางน้ำ	2,500/ ครั้ง	2,500/ สระ/ชม. 60,000/ สระ/ เดือน	500/ สระ/ชม. 10,000/ สระ/ เดือน

วิธีการจัดเก็บ

1. ค่าเปิดสนาม หมายถึง ค่าสาธารณูปโภคพื้นฐานและค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ที่ผู้อำนวยการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมอบหมาย
2. การเก็บค่าธรรมเนียมรายวันให้ใช้ได้ไม่เกิน 8 ชั่วโมง
3. อัตราการจัดเก็บนี้ให้ส่วนลด ดังนี้
 - 3.1 หน่วยงานภายใน หรือสมาชิกของศูนย์กีฬา 30 - 50 % สำหรับค่าเปิดสนาม และค่าบำรุงสนาม
 - 3.2 หน่วยงานราชการอื่น ไม่เกิน 30% สำหรับค่าเปิดสนาม และค่าบำรุงสนาม
 - 3.3 การให้ส่วนลด ไม่รวมถึงค่าไฟฟ้า นอกเหนือไปจากนี้ ให้อยู่ในดุลยพินิจของ ประธานคณะกรรมการผู้อำนวยการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. ให้ผู้ใช้ชำระเงินค่าประกันความเสียหาย ไม่เกิน 10,000 บาท ทั้งนี้ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หรือคณบดีคณะพลศึกษาแล้วแต่กรณี และจะคืนเงินให้แก่ผู้ใช้เมื่อสิ้นสุดการใช้และไม่มีความเสียหายใดๆเกิดขึ้น

การเป็นสมาชิกศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เพื่อให้การบริการงานของศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพอาศัยอำนาจตามความในข้อ 11(2) และเป็นไปตามข้อ 6(2) ของระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการบริหารงานศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2547 ประกอบกับมติคณะกรรมการผู้อำนวยการศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการประชุมครั้งที่ 6/2548 เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2548 และโดยความเห็นชอบของที่ประชุมคณะกรรมการจัดการทรัพย์สินและหาประโยชน์ในการประชุม ครั้งที่ 2/2549 เมื่อวันที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2549 จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

1. ประเภทของสมาชิก ศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 1.1 สมาชิกประเภท ก ได้แก่ นิสิต บุคลากร และศิษย์เก่า ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 1.2 สมาชิกประเภท ข ได้แก่ ครอบครัวของบุคลากรของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒและนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 1.3 สมาชิกประเภท ค ได้แก่ ประชาชนทั่วไป
2. ให้ศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จัดทำบัตรประจำตัวสมาชิกให้กับสมาชิกทุกคนโดยสมาชิกต้องเสียค่าบริการประจำตัวสมาชิก ท่านละ ๑๐๐ บาท

อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบำรุงการใช้บริการศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. อัตราค่าธรรมเนียมการเป็นสมาชิก

ประเภทสมาชิก	ค่าธรรมเนียม/ปี	วิธีการจัดเก็บ
สมาชิกประเภท ก	-	1. ให้นิสิตทุกคนเป็นสมาชิกของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมรายปี เมื่อชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาตามระเบียบของมหาวิทยาลัยแล้ว
สมาชิกประเภท ข	300	2. บุคลากรและประชาชนผู้สนใจ สามารถสมัครเป็นสมาชิก ของศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ที่ ที่ทำการของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สมาชิกประเภท ค	1,000	3. สมาชิกสามารถออกกำลังกายในศูนย์กีฬามหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ได้ทุกสนาม โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายยกเว้นในสนามกีฬาหรือกิจกรรมที่ ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จัดขึ้น เป็นกรณีพิเศษและมีการเรียกเก็บ ค่าบริการ หรือมีประกาศของมหาวิทยาลัยหรือประกาศของคณะกรรมการอำนวยการ ฯ กำหนดให้จัดเก็บค่าธรรมเนียม

2. อัตราค่าบริการศูนย์ฝึกปฏิบัติการกีฬาทางน้ำ

ประเภทสมาชิก	ค่าบริการ/ครั้ง	วิธีการจัดเก็บ
สมาชิกประเภท ก	20	การใช้ศูนย์ฝึกปฏิบัติการกีฬาทางน้ำ
สมาชิกประเภท ข	20	ทุกครั้งให้ผู้ชำระค่าบริการกับ
สมาชิกประเภท ค	20	เจ้าหน้าที่ของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัย
ไม่เป็นสมาชิก	20	ศรีนครินทรวิโรฒ

3. อัตราค่าบริการสนามเทนนิส

ประเภทสมาชิก	ค่าบริการ	ค่าไฟฟ้า	วิธีการจัดเก็บ
	บาท/ชม/สนาม	บาท/ชม/สนาม	
สมาชิกประเภท ก	10	50	1. การใช้สนามเทนนิส ให้ผู้ใช้ชำระค่าบริการกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์กีฬา มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒทุกครั้ง 2. การใช้สนามทุกครั้งต้องแจ้งความจำนงด้วยทางใดทางหนึ่งที่ศูนย์กีฬากำหนด
สมาชิกประเภท ข	10	50	
สมาชิกประเภท ค	30	50	
ประชาชนทั่วไป	50	50	

4. อัตราค่าบริการห้องออกกำลังกาย

ประเภทสมาชิก	ค่าบริการ/ครั้ง	วิธีการจัดเก็บ
สมาชิกประเภท ก	10	การใช้ห้องออกกำลังกายให้ผู้ใช้ชำระค่าบริการกับเจ้าหน้าที่ของศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกครั้ง
สมาชิกประเภท ข	10	
สมาชิกประเภท ค	20	
ประชาชนทั่วไป	40	

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ-สกุล : นายบัณฑิต กอบการ
 เกิดวันที่ : 26 พฤศจิกายน 2527
 สถานที่เกิด : นครศรีธรรมราช
 ที่อยู่ปัจจุบัน : 168 หมู่ 10 ถ.ทุ่งสง – ห้วยยอด ต.กะปาง อ.ทุ่งสง
 จ.นครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ 80310
 ประวัติการศึกษา: สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต
 สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อปีการศึกษา 2550
 เข้าศึกษาต่อปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
 แขนงวิชาการจัดการกีฬา สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา
 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 เมื่อปีการศึกษา 2551

ศูนย์วิทยทรัพยากร
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย