



การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า

วัชร วงษาบุตร วรณชลี โนริยา ประเสริฐไชย สุขสอาด และนักรบ ระวังการณ์

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่าต่อการบริการศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า และเพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า จำนวน 272 คน และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 6 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าสถิติที่ และการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ เพื่อหาความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอในรูปตารางและข้อมูลประกอบความเรียง

ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.20) และค่าเฉลี่ยความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.21) เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคาดหวัง คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการพบว่า ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเปรียบเทียบค่าความคาดหวังคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 5 ด้าน ได้แก่ 1. การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. รูปลักษณ์ทางกายภาพของการบริการที่ดี 3. การตอบสนองที่ทันใจ 4. การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ 5. ความเชื่อถือได้ ส่วนในด้านความเอื้ออาทร และด้านความไว้วางใจได้ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยรวมเท่ากับคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง และสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึก การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า ได้แก่ สนามต้องเป็นไปตามมาตรฐานของอาคารและสถานที่ ควรเสนอแผนงบประมาณในเรื่องการซ่อมบำรุงทั้งระบบสิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มเติมกิจกรรมที่หลากหลาย ต้องมีการประชุมพนักงานเป็นประจำ มีการจัดการอบรมในเรื่อง Service Mind การดูแลเอาใจใส่ มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการเข้าร่วมกิจกรรม การเปิด – ปิดบริการ ในทุกช่องทาง และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ

คำสำคัญ: การพัฒนา; คุณภาพการบริการ



THE SERVICE QUALITY DEVELOPMENT OF BANGKOK ARENA

Watcharee Wongsabut, Wanchalee Noriya, Prasertchai Suksa – Ard,
and Nug - Rob Rawang-Karn

Faculty of Social Science & Humanities, Mahidol University

Abstract

The objectives in this mixed method research were to study the level of satisfaction, and expectations services of Bangkok Arena, and to study the development of service quality of Bangkok Arena. The respondents in the quantitative phase were 272 Bangkok Arena members, and the in - depth interview was conducted with collected data from 6 people in qualitative phase. The statistics used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation, t - test and comparing expectations and satisfaction to find the quality of service and analyze the content Presented in the form of tables and information accompanying the essay.

The research results showed that the satisfaction was at a high level ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.20), and the expectations was at a high level ($\bar{x} = 3.72$, S.D. = 0.21). When considering the comparison of expectations and satisfaction It was found that overall, there was a statistically significant difference at the 0.05 level. When considering each aspect comparing expectations and satisfaction, it was found that there were statistically significant differences at the 0.05 level in 5 areas: 1. Information Technology Management 2. Tangibles 3. Responsiveness 4. Advertising and Public Relations 5. Assurance, Empathy and Reliability there was no statistically significant difference at the 0.05 level.

The difference between expectations and satisfaction with service quality was found that the services were in lower quality than the expected level. This corresponds to in - depth interviews. The Bangkok Arena must have the standards of the building, and premises. The Bangkok Arena should propose a budget plan for the maintenance of the entire facility system with more variety of activities. There should be a regular staff meeting, training on service mind. There should be publicity about the process of participating in activities, opening time services in all channels, and the use of technology to provide services.

Keywords: development; service quality



บทนำ

กีฬามีคุณค่าและประโยชน์ต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติอย่างลึกซึ้ง จนไม่สามารถประเมินเป็นจำนวนเงินได้เพียงแค่ว่าได้เริ่มเล่นกีฬา สิ่งที่ได้ผู้เล่นจะได้รับผลตอบแทนเป็นรูปธรรมทันที คือ การเป็นผู้มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง และมีชีวิตที่ห่างไกลจากโรคภัยแรงชนิดต่าง ๆ ซึ่งหากประชาชน มีสุขภาพดี ก็จะทำให้ประเทศชาติสามารถประหยัดงบประมาณในเรื่องการรักษาพยาบาลได้มาก และชีวิตจะได้รับการซึมซับและปลูกฝังระเบียบวินัย กฎกติกาในการแข่งขัน รู้แพ้ รู้ชนะ รู้อภัย ส่งผลให้ประชาชนประเทศอยู่ด้วยกันอย่างมีความสุข สามารถที่จะแข่งขันกับประเทศใด ๆ ในโลกนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่เป็นที่สองรองใคร (Apichat Onsoi, & Preecha Siriratpaiboon, 2012, p.11)

รัฐบาลของไทยได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาด้านการกีฬาที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2560 - 2564) เพื่อใช้เป็นกรอบและทิศทางในการพัฒนาการกีฬาของประเทศไทยให้บรรลุเป้าหมาย การพัฒนาด้านกีฬาเป็นหน้าที่สำคัญของภาครัฐไม่เพียงแต่ระดับประเทศ แต่ยังต้องพัฒนาในระดับภูมิภาค ระดับจังหวัด ระดับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ไปจนถึงระดับชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองหลวง และเป็นศูนย์กลางด้านความเจริญในทุก ๆ ด้าน ผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้กำหนดนโยบายที่จะทำให้กรุงเทพมหานครมีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมเมืองชั้นนำทั่วโลก และเป็นมหานครแห่งความสุขของทุกคน (Culture, Sport, and Tourism Department, 2016)

กองการกีฬา สำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านวิชาการ และการดำเนินงานด้านกีฬาของกรุงเทพมหานคร การกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงานด้านกีฬา ลานกีฬา และศูนย์กีฬาที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่งเสริม และสนับสนุนการเล่นกีฬารดับพื้นฐาน ส่งความเป็นเลิศ (Culture, Sport, and Tourism Department, 2016) เพื่อให้นโยบายส่งเสริมสุขภาพบรรลุวัตถุประสงค์ กรุงเทพมหานครยังได้จัดตั้งศูนย์กีฬารดับขึ้นทั้งสิ้นจำนวน 12 แห่ง กระจายอยู่ทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานคร และมีการสร้างศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า (แต่เดิมใช้ชื่อ บางกอกฟุตซอลอารีน่า) เพื่อใช้ในการจัดการแข่งขันฟุตซอลชิงแชมป์โลก 2012 ซึ่งประเทศไทยเป็นเจ้าภาพจัดการแข่งขันแต่ทว่าไม่สามารถใช้งานได้ โดยเปลี่ยนไปใช้อาคารนิมิตร์ และอินดอร์ สเตเดียม หัวหมาก เป็นสนามแข่งขันแทน ภายหลังเมื่อศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า มีความพร้อมในด้านสถานที่แล้วจึงเปิดให้ใช้งาน โดยเป็นสนามกีฬาในร่มขนาดใหญ่ สามารถจุผู้ชมได้ 12,000 คน สามารถขอเช่าใช้สนามในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้ มีการใช้สนามบางกอกอารีน่าในการแข่งขันระดับนานาชาติ มีการให้บริการด้านกิจกรรมหลากหลาย แต่ยังมีจำนวนสมาชิกศูนย์กีฬาน้อย ยังมีข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการจากสมาชิกผู้มาใช้ศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่าอยู่ เช่น ข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการที่จอดรถ และการจราจรขนส่งบริเวณโดยรอบ การร้องเรียนเรื่องการเปิดให้บริการกิจกรรมกีฬา (Council of Bangkok, 2017)

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า โดยเริ่มต้นจากการศึกษาสภาพและปัญหาการบริการ อีกทั้งสมาชิกศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่ามีความพึงพอใจในการให้บริการหรือไม่ เพียงใด เพื่อนำผลจากการศึกษามาพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่าให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สมาชิกผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ประชาชนมีความสนใจ



เข้ามาสมัครเป็นสมาชิกใช้บริการศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่าเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างเสริมสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจให้สมบูรณ์ และเป็นประชากรที่มีคุณภาพในการพัฒนาประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่าต่อการบริการศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า
2. เพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า จำนวน 272 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า จำนวน 6 คน โดยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างมาเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งมีคุณสมบัติ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ มีความรู้ ทักษะ และความสามารถด้านการบริการ การบริหารจัดการสนามกีฬาในร่ม เป็นเวลา 3 ปีขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

ใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า โดยในแต่ละข้อคำถาม มีคำตอบให้เลือกตอบโดยแบ่งระดับความคิดเห็น เป็น 5 ระดับ ซึ่งใช้วิธีแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) (Likert, 1967) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง คุณภาพการให้บริการฯ มีระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง คุณภาพการให้บริการฯ มีระดับ มาก

3 หมายถึง คุณภาพการให้บริการฯ มีระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง คุณภาพการให้บริการฯ มีระดับ น้อย

1 หมายถึง คุณภาพการให้บริการฯ มีระดับ น้อยที่สุด

และเกณฑ์การประมวลค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า ดังนี้ (Best, 1977)

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีระดับ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีระดับ ปานกลาง



ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีระดับ มากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ขั้นตอนการทดลอง

1. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 การตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือโดยใช้ IOC (Index of item - objective congruence) หลังจากที้ออกแบบสอบถามความคิดเห็นแล้ว ผู้วิจัยจะนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง หรือ IOC (Index of item - objective congruence) ซึ่งพบว่าทุกข้อคำถามมีค่า IOC ผลค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) อยู่ระหว่าง 0.6 - 1 แต่มีข้อที่ผู้เชี่ยวชาญให้ปรับแก้และได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้

1.2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามหลังจากที่ได้ปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกับเนื้อหาแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre - test) ความเที่ยง (Reliability) ก่อนการนำไปปฏิบัติจริงกับกลุ่มประชากร จำนวน 30 ท่าน หลังจากนั้นนำไปวิเคราะห์ความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบาช (Cronbach's Alpha - Coefficient) โดยได้ค่าความเที่ยง (Reliability) มีค่าความเชื่อมั่น .811 ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้

1.3 จัดทำเอกสาร และโครงร่างวิทยานิพนธ์เพื่อยื่นต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน สาขาสังคมศาสตร์เพื่อเสนอขอรับพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในคน

2. การตรวจสอบความตรงของเครื่องมือเชิงคุณภาพ

2.1 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง โดยมีวัตถุประสงค์การให้กล่าวให้สัมภาษณ์ คือ เพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า แล้วนำแบบสัมภาษณ์ดังผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการกีฬาเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content - validity) และความตรงตามโครงสร้าง (Construction Validity) รวมถึงทดลองสัมภาษณ์ด้วย

2.2 นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองมาหาวิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้การสัมภาษณ์ประสบผลสำเร็จอย่างแท้จริง



การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อทำการเก็บข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาจัดเป็นหมวดหมู่และแปลงข้อมูลจากแบบสอบถามมาเป็นรหัสตัวเลข แล้วนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 18 (ภายใต้ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยมหิดล) โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของการออกกำลังกาย ความถี่ในการมาออกกำลังกาย มาออกกำลังกายกับใคร ช่วงเวลาที่มาออกกำลังกาย และข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และหาค่าสถิติที (t - test)

2. การพัฒนาคุณภาพของการบริการ พิจารณาดังนี้

2.1 เมื่อค่าเฉลี่ยความคาดหวัง < ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ผลก็คือ คุณภาพการบริการที่สูงกว่าความคาดหวัง

2.2 เมื่อค่าเฉลี่ยความคาดหวัง = ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ผลก็คือ คุณภาพการบริการที่เท่ากันกับความคาดหวัง

2.3 เมื่อค่าเฉลี่ยความคาดหวัง > ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ผลก็คือ คุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง

ซึ่งคุณภาพการให้บริการจะต้องถูกกำหนดโดยคุณภาพการบริการที่สูงกว่าความคาดหวัง หรือคุณภาพการบริการที่เท่ากันกับความคาดหวัง)

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth interview) นำผลสัมภาษณ์มาวิเคราะห์แล้วสรุปในรูปแบบความเรียง



ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที ของความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ของสมาชิกศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวังคุณภาพการ ให้บริการ			ความพึงพอใจคุณภาพการ ให้บริการ			ความแตกต่างระหว่าง ความคาดหวังและ ความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการ	t	sig
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแปล ผล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแปล ผล			
1. รูปลักษณ์ทางกายภาพ ของการบริการที่ดี	4.14	0.24	มาก	3.87	0.23	มาก	คุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง	32.70*	0.00
2. ความไว้วางใจได้	3.67	0.27	มาก	3.67	0.28	มาก	คุณภาพการบริการที่เท่ากันกับความคาดหวัง	- 0.10	0.92
3. ความเชื่อถือได้	3.67	0.25	มาก	3.83	0.27	มาก	คุณภาพการบริการที่สูงกว่าความคาดหวัง	- 12.75*	0.00
4. การตอบสนองที่ทันใจ	3.34	0.28	ปานกลาง	3.71	0.25	มาก	คุณภาพการบริการที่สูงกว่าความคาดหวัง	- 23.74*	0.00
5. ความเอื้ออาทร	3.53	0.27	มาก	3.49	0.29	มาก	คุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง	1.73	0.09
6. การจัดการเทคโนโลยี สารสนเทศ	3.91	0.27	มาก	2.66	0.28	ปานกลาง	คุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง	70.91*	0.00
7. การโฆษณาและการ ประชาสัมพันธ์	3.78	0.28	มาก	3.54	0.29	มาก	คุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง	12.99*	0.00
รวม	3.72	0.21	มาก	3.54	0.20	มาก	คุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง	30.53*	0.00

ผลการศึกษาวิจัยในด้านการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการพบว่า ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เปรียบเทียบค่าความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 5 ด้าน ได้แก่ 1. การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. รูปลักษณ์ทางกายภาพของการบริการที่ดี 3. การตอบสนองที่ทันใจ 4. การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ 5. ความเชื่อถือได้ ส่วนในด้านความเอื้ออาทร และด้านความไว้วางใจได้ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.54 และความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.72 ผลความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวมเท่ากับคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง



เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ ของสมาชิกศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่าพบว่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพของการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.24) ด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.27) ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.28) ด้านความไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.27) ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.25) ด้านความเอื้ออาทร ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.27) และด้านการตอบสนองที่ทันใจ ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.28) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ของสมาชิกศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่าพบว่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพของการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.23) ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.27) ด้านการตอบสนองที่ทันใจ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.25) ด้านความไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.28) ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.29) ด้านความเอื้ออาทร ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.29) และด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.66$, S.D. = 0.28) ตามลำดับ

ผลความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยรวมยังมีคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง ได้แก่ 1. ด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพของการบริการที่ดี 3. ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ และ 4. ด้านความเอื้ออาทร คุณภาพการบริการที่เท่ากันกับความคาดหวัง ได้แก่ ด้านความไว้วางใจได้ คุณภาพการบริการที่สูงกว่าความคาดหวัง ได้แก่ 1. ด้านความเชื่อถือได้ และ 2. ด้านการตอบสนองที่ทันใจ

ผลการศึกษาวิจัยในด้านการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า การพัฒนาการให้บริการของศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า มีดังนี้

การศึกษาพบว่าทางด้านกายภาพของสนามนั้น ต้องเป็นไปตามมาตรฐานของอาคารและสถานที่ มีภูมิทัศน์ที่ดี ต้องมีที่จอดรถเพียงพอ การจราจรภายในสนามต้องสะดวก ควรจะต้องมีการบริการน้ำดื่มน้ำแข็งให้กับผู้มาใช้บริการ ควรจะต้องมีการเสนอแผนงบประมาณ ในเรื่องการซ่อมบำรุงครอบคลุมทั้งระบบอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจะต้องมีการจัดการด้านคมนาคมการเข้าถึงสนาม เช่น การมีรถโดยสารประจำทางปรับอากาศจาก ชสมก. มีรถไฟฟ้ายายเลี้ยวเส้นทางมาถึงศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า ควรมีการจัดสถานที่พักผ่อนสำหรับผู้เข้าชมร่วมงาน ควรจัดให้มีกิจกรรมที่หลากหลายเป็นไปตามความต้องการของสมาชิกเป็นสิ่งสำคัญ ควรเพิ่มเติมเรื่องความไว้วางใจได้ด้านการทำความสะอาดฆ่าเชื้อ มีมาตรการป้องกัน COVID - 19 ในทุกพื้นที่บริการ การสร้างอัตลักษณ์ขององค์กรโดยการจัดให้มีเสื้อสำหรับบุคลากรที่ชัดเจนและเป็นแบบเดียวกันเพื่อเป็นสิ่งที่สังเกตได้ง่ายในการสอบถามหรือขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ต้องมีคู่มือในการปฏิบัติงาน กำหนดแผนคุณภาพ (Quality Plan) พร้อมทั้งปรับปรุง Job Description, Job Function เพื่อให้พนักงานทุกคนรู้หน้าที่ตนเองอย่างชัดเจน จัดทำ Work Flow และมาตรฐานคู่มือปฏิบัติงานให้ครบทุกระบบงาน เพื่อการบริการแก่สมาชิกตามขั้นตอนที่ถูกต้อง รวมถึงเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะความสามารถในด้านพลศึกษา หรือวิทยาศาสตร์การกีฬา มาให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง มีการสร้างจิตสำนึกในเรื่องของการบริการที่ดี และการเป็นข้าราชการที่ดี ความรู้ในเรื่อง Service Mind ผ่านการอบรมแก่เจ้าหน้าที่ ควรจะต้องมีการประชุมพนักงานเป็นประจำ เพื่อเน้นย้ำเรื่องการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ พร้อมตอบคำถาม สามารถตอบคำถามได้ทันที หน้าตาต้องยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ



หากแก้ไขปัญหาไม่ได้ ต้องส่งต่อเรื่องให้หัวหน้าพื้นที่และขอเบอร์โทรผู้ให้บริการไว้เพื่อแจ้งความคืบหน้า และในส่วนการดำเนินการเรื่องการเข้าใช้สนามเพื่อจัดมหกรรมต่าง ๆ แม้จะเป็นไปตามขั้นตอนราชการที่ระบุไว้ แต่ถ้าการจัดการแข่งขันไหนเร่งด่วน ก็จะต้องดำเนินการให้เร็วที่สุด และแจ้งระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนให้ผู้มาใช้บริการทราบ ควรเรียนรู้ความต้องการของผู้มาใช้บริการ จะทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกถึงความเอาใจใส่ และควรจัดให้มีอาสาสมัครประจำบ้าน โดยต้องมีเครื่อง AED และการปฐมพยาบาลเบื้องต้นตามอาคารต่าง ๆ ที่ให้ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ควรมีการเพิ่มบริการที่จับต้องได้ บริการที่เหนือความคาดหมายโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการมีความสำคัญ ควรมีการนำระบบการจองสนามกีฬาผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตหรือทาง Application ต่าง ๆ ผ่านทาง Smart phone ได้อย่างทั่วถึงและจะเป็นประโยชน์ต่อการชำระค่าบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการอีกทั้งยังถือเป็นการรักษาสุขอนามัยเนื่องจากการสัมผัสเงินสด ควรมีการจัดให้มีระบบ Internet ให้ครอบคลุมทั่วบริเวณรอบ ๆ ศูนย์กีฬา ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการเข้าร่วมกิจกรรม การเปิด - ปิดบริการ (โดยเฉพาะช่วงโควิด - 19) ไม่ว่าจะเป็นบอร์ดประชาสัมพันธ์ เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสะดวกและรวดเร็ว รวมถึงการจัดจ้างบริษัทเอกชนที่เป็นมืออาชีพในเรื่องการจัดสถานที่หรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และมีนักจัดการเข้ามาวางแผนและจัดการด้านโฆษณา โดยการแก้ไขระเบียบบางตัว เพื่อให้เอื้อต่อการจ้างเหมาเอกชนมาช่วยบริหารจัดการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผลการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ตามการเปรียบเทียบค่าความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 5 ด้าน ควรต้องปรับปรุงมี ดังนี้

1. ด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Management) จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการที่ต่ำอันดับที่ 1 ได้แก่ ด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีการนำระบบการจองสนามกีฬาผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตหรือทาง Application ต่าง ๆ ผ่านทาง Smart phone ได้อย่างทั่วถึงและจะเป็นประโยชน์ต่อการชำระค่าบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการอีกทั้งยังถือเป็นการรักษาสุขอนามัยจากการสัมผัส ต่อเงินสดเพื่อหลีกเลี่ยงการติดเชื้อที่ระบาดอยู่ในปัจจุบัน อีกทั้งควรมีการจัดให้มีระบบ Internet ให้ครอบคลุมทั่วบริเวณรอบ ๆ ศูนย์กีฬา สอดคล้องกับ สามารถ ยิ่งกำแหง (Samart Yingkhamhaeng, 2010, p.15) กล่าวว่า การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการบริการ และยังสอดคล้องกับกับสปีชเลอร์ (Spechler, 1988) กล่าวว่า ความสำเร็จของงานบริการ มีการดำเนินการที่สำคัญ คือ ใช้เทคโนโลยีและระบบต่าง ๆ เข้าช่วย (Methods, System and Technology)

2. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพของการบริการที่ดี (Tangibles) จากผลการวิจัยพบว่า สนามต้องเป็นไปตามมาตรฐานของอาคารและสถานที่ อาคารที่เหมาะสม ดึงดูดชำรุดทรุดโทรม ภูมิทัศน์ที่ดี ต้องมีที่จอดรถเพียงพอ การจราจรภายในสนามต้องสะดวก สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร (Culture,



Sport, and Tourism Department, 2016) ประกาศว่า ตามมาตรฐานที่กรุงเทพมหานครกำหนดเมืองค์ประกอบด้านกายภาพ ดังนี้

1. มีอาคารสำนักงานสำหรับเจ้าหน้าที่ทำการและจัดกิจกรรม
2. มีอาคารกีฬาในร่มที่มีสนามกีฬามาตรฐาน มีแสงสว่างเพียงพอต่อการให้บริการ
3. มีสนามกีฬามาตรฐานสำหรับสำหรับการจัดการแข่งขันกีฬาสากล อย่างน้อย 4 ชนิดกีฬา
4. มีสภาพแวดล้อมสะอาดร่มรื่น พื้นที่บริเวณโดยรอบ และภายในศูนย์กีฬา มีการจัดระเบียบ วางแผนผังของสนาม มีป้ายบอกทางและอาคารสถานที่มีระเบียบการใช้สนามกีฬา ตลอดจนการปลูกต้นไม้ภายในบริเวณลานมีความเป็นระเบียบมีภาชนะรองรับขยะอย่างเพียงพอ รวมทั้งมีสวนสุขภาพสำหรับให้บริการแก่ประชาชนทุกเพศทุกวัย และคนพิการ รวมทั้งการจัดทางเท้าและทางเข้า - ออก อาคารสำหรับคนพิการ
5. มีสระว่ายน้ำมาตรฐาน และถูกสุขลักษณะตามมาตรฐานของสำนักอนามัย
6. มีที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการที่สะดวก ปลอดภัย และมีที่จอดรถสำหรับคนพิการ
7. มีห้องสุขาที่สะอาด ถูกสุขลักษณะตามมาตรฐานของสำนักอนามัย และมีห้องสุขา สำหรับคนพิการ
8. มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านกีฬา เช่น ไฟฟ้าส่องสว่าง รั้วตาข่ายป้องกันอุบัติเหตุ

ควรจะต้องมีการบริการน้ำดื่มน้ำแข็งให้กับผู้มาใช้บริการ สอดคล้องกับ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (Pisit Phiphatpokakul, 2010) อธิบายการบริการที่สร้างความสำเร็จให้องค์กร คือ บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือ การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด กับลักษณะการให้บริการแบบเสริม ได้แก่ บริการที่มีกิจกรรมเพิ่มเติมพิเศษให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป ควรจะต้องมีการเสนอแผนงบประมาณในเรื่องการซ่อมบำรุงครอบคลุมทั้งระบบอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจะต้องมีการจัดการด้านคมนาคมการเข้าถึงสนาม เช่นการมี โดยสารประจำทางปรับอากาศ จาก ชสมก. มีรถไฟฟ้ายายเลี้ยวเส้นทางมาถึงศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า ควรมีการจัดสถานที่พัก เพื่อมารองรับผู้เข้าร่วมงาน สอดคล้องกับ รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (Raweevan Proirungroj, 2008, p. 15) กล่าวว่า การบริการต้องอาศัยหลาย ๆ องค์ประกอบร่วมกันเพื่อให้การบริการมีคุณภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หากองค์ประกอบหนึ่งบกพร่องไปย่อมส่งผลกระทบต่อให้การบริการนั้น ไม่ประสบความสำเร็จ หรืออาจล้มเหลวได้ สอดคล้องกับ เดวิด (David, 2003, pp. 152 - 154) กล่าวถึง การจัดการด้านการสนับสนุนให้บริการด้านกีฬาในองค์กรกีฬา (Managing support services) ในส่วนการบริหารจัดการ (Administration) การจัดการรายการต่าง ๆ ที่ควรประกอบไปด้วยการจัดการด้านการขนส่ง (organizing transport) การจัดสถานที่ (arranging venues)

3. ด้านการตอบสนองที่ทันใจ (Responsiveness) ควรจะต้องมีการประชุมพนักงานเป็นประจำเพื่อนำเรื่องการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ พร้อมตอบคำถาม สามารถตอบคำถามได้ทันที หน้าที่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ หากแก้ไขปัญหาไม่ได้ ต้องส่งต่อเรื่องให้หัวหน้าทันที และขอเบอร์โทรผู้ให้บริการไว้ เพื่อแจ้งความคืบหน้า และในส่วนการดำเนินการเรื่องการใช้สนามเพื่อจัดมหกรรมต่าง ๆ แม้จะเป็นไปตามขั้นตอนราชการที่ระบุไว้ แต่ถ้ามองการจัดการแข่งขันไหนเร่งด่วน ก็จะต้องดำเนินการให้เร็วที่สุด เดินเรื่อง เดินเอกสารด้วยตัวเอง และแจ้งระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนให้ผู้มาใช้บริการทราบ เพื่อผู้มาใช้บริการจะได้ทราบระยะเวลาดำเนินการในแต่ละขั้นตอน สอดคล้องกับวรเดช จันทรศรี และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (Woradej Chanson, & Pairote Pattarakul, 1999, p. 55) กล่าวว่า เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการบริการ



ของภาคเอกชน ต่อประชาชนนั้น หนึ่งในนั้นมีประสิทธิภาพมีความรวดเร็ว ค่าบริการถูกและการจัดลำดับความสำคัญ ตอบสนองความต้องการ

4. ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ (Advertising and Public Relations) ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการเข้าร่วมกิจกรรม การเปิด - ปิดบริการ (โดยเฉพาะช่วงโควิด - 19) ไม่ว่าจะเป็นบอร์ดประชาสัมพันธ์, เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับ วรางคณา ขาวเขียว (1997 as cited in Jittima Pana, 2007, p.12) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย การสื่อสาร (Communication) คือผู้ให้บริการอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างเข้าใจ รวมถึงการจัดจ้างบริษัทเอกชนที่เป็นมืออาชีพในเรื่องการจัดสถานที่ หรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และมีนักจัดการเข้ามาวางแผนและจัดการด้านโฆษณา โดยการแก้ไขระเบียบบางตัว เพื่อให้เอื้อต่อการจ้างเหมาเอกชนมาช่วยบริหารจัดการ สอดคล้องกับ เนตร์พัฒนา ญาวิราช (Netpanna Yawirat, 2007, pp. 271 - 278) การพัฒนาองค์การประกอบด้วยเทคนิคในการพัฒนาองค์การหลายแบบ เช่น การใช้องค์กรที่สาม (Third - party Peacemaking)

5. ด้านความเชื่อถือได้ (Assurance) การจัดให้มีสื่อสำหรับบุคลากรที่ชัดเจนและเป็นแบบเดียวกัน เพื่อเป็นที่สังเกตได้ง่ายในการสอบถามหรือขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ สอดคล้องกับ เดวิด (David, 2003, pp. 152 - 154) กล่าวถึง การจัดการด้านการสนับสนุนให้บริการด้านกีฬาในองค์กรกีฬา (Managing support services) ในส่วนการบริหารจัดการ (Administration) การจัดการรายการต่าง ๆ ที่ควรมี คือ การจัดการชุดแต่งตัวของพนักงาน (arranging team uniforms) และควรจะต้องมีคู่มือในการปฏิบัติงาน กำหนดแผนคุณภาพ (Quality Plan) พร้อมทั้งปรับปรุง Job Description, Job Function เพื่อให้พนักงานทุกคน รู้หน้าที่ตนเองอย่างชัดเจน จัดทำ Work Flow และมาตรฐานคู่มือปฏิบัติงานให้ครบทุกระบบงาน เพื่อการบริการแก่สมาชิกตามขั้นตอนที่ถูกต้องรวมถึงเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในด้านพลศึกษา หรือวิทยาศาสตร์การกีฬามาให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

ส่วนในด้านความเอื้ออาทร และด้านความไว้วางใจได้ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีดังนี้

1. ด้านความเอื้ออาทร หรือ ความเอาใจใส่ (Empathy) การเรียนรู้ความต้องการของผู้มาใช้บริการทำให้เกิดความพึงพอใจรู้สึกถึงความเอาใจใส่ และควรจัดให้มีอาสาสมัครประจำบ้าน การปฐมพยาบาล โดยต้องมีเครื่อง AED และการปฐมพยาบาลเบื้องต้นตามอาคารต่าง ๆ ที่ให้ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ควรจะต้องมีการสร้างจิตสำนึกในเรื่องของการบริการที่ดี และการเป็นข้าราชการที่ดี ความรู้ในเรื่อง Service Mind ผ่านการอบรมแก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ควรมีการเพิ่มบริการที่จับต้องได้ บริการที่เหนือความคาดหมายโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม สอดคล้องกับ วันชัย มีชาติ (Wanchai Meechat, 2016, p. 54) กล่าวว่า เครื่องมือในการพัฒนาองค์กร ในด้าน Sensitivity Training เป็นการพัฒนาความรู้สึกจากภายในและการรับรู้ตนเองตามแต่ละบุคคลเพื่อที่จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของตนเองและของผู้อื่น ซึ่งผลดี คือ พนักงานมีส่วนร่วมต่อองค์กร พยายามให้องค์กรมีผลสำเร็จมากขึ้น มีความผูกพันต่อองค์กร เพิ่มความตระหนักของพนักงานในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป เพิ่มความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของคนในองค์กร พนักงานจะได้พัฒนาศักยภาพตนเอง จนทำให้มีการเติบโตในหน้าที่การงาน รวมถึงลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของพนักงาน



2. ด้านความไว้วางใจได้ (Reliability) การจัดให้มีกิจกรรมที่หลากหลายเป็นไปตามความต้องการของสมาชิกเป็นสิ่งสำคัญ ควรเพิ่มเติมเรื่องความไว้วางใจได้ด้านการทำความสะอาดฆ่าเชื้อ มีมาตรการป้องกัน COVID - 19 ในทุกพื้นที่บริการ สอดคล้องกับ ริชาร์ด วิลเลียม และลอเรนซ์ (Richard, William, & Laurence 2008, pp. 121 - 144) กล่าวว่า ข้อกำหนดในการบริการลูกค้า (Defining Customer Service) มีกฎอยู่ 4 ข้อ ดังนี้

กฎข้อที่ 1 ทราบความต้องการของลูกค้า (Rule 1: know your customers)

กฎข้อที่ 2 กำหนดการจัดระเบียบทางด้านการบริการ ที่จะให้ลูกค้าได้รับทราบ (Rule 2: determine your organization's view of customer retention and service)

กฎข้อที่ 3 กำหนดในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และเชื่อมั่นเข้ากับวิสัยทัศน์ของบริษัทของคุณ (Rule 3: determine what customers want and its compatibility with your vision)

กฎข้อที่ 4 ออกแบบระบบที่มีประสิทธิภาพเพื่อการสร้างวิสัยทัศน์ (Rule 1: design an effective system to deliver the vision)

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 คน (Man) ผู้บริหารกรุงเทพมหานครควรให้ความสำคัญกับการจัดทำหลักสูตรการอบรม การอบรม เชิงปฏิบัติการ รวมถึงการอบรมออนไลน์ เกี่ยวกับหัวข้อการพัฒนาคุณภาพการบริการ การสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครอย่างต่อเนื่อง เพื่อการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจสูงสุด ส่งเสริมความเป็นอัตลักษณ์ขององค์กร ด้วยการจัดให้มีชุดยูนิฟอร์มที่เป็นแบบเดียวกันของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ ให้กับผู้ใช้บริการและสมาชิกศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า อีกทั้งยังสร้างความรู้สึภาคภูมิใจ ความเป็นทีมเวิร์ค ความเป็นมืออาชีพ และส่งผลต่อทัศนคติให้กับตัวพนักงาน มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร สภาพแวดล้อม วัฒนธรรมองค์กร

1.2 เงิน (Money) ผู้บริหารกรุงเทพมหานครควรอนุมัติงบประมาณที่เป็นแผนงบประมาณระยะยาวในการซ่อมบำรุงอาคารและสถานที่ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า โดยเป็นงบประมาณแผนการซ่อมบำรุงล่วงหน้า ไม่ต้องรอเปลี่ยนวัสดุตอนที่เกิดการชำรุดแล้ว และอนุมัติงบประมาณด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Management) การใช้แพลตฟอร์มของกรุงเทพมหานครในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการบริการจองสนาม การซ่อมบำรุง ในลักษณะ sport one stop service Application และมีการวางระบบ Wi - Fi อินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ควรมีการนำเทคโนโลยีต่างๆเข้ามาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสมาชิกของศูนย์กีฬา และผู้ที่มาใช้ การเข้าใช้ห้องฟิตเนส ประเภทเครื่องออกกำลังกายต่าง ๆ อีกทั้งผู้ที่เข้ามาใช้บริการจะได้มีเวลาการเตรียมตัวหากเครื่องว่างพร้อมใช้งาน รวมไปถึงการเข้าใช้กิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางศูนย์กีฬามีไว้รองรับผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อเตรียมเจ้าหน้าที่ให้ดูแลอย่างทั่วถึง ควรเน้นการให้บริการเข้าสนามจากหน่วยงานต่าง ๆ ด้วย เพื่อจะได้มีรายได้เข้ามาเป็นเงินบำรุงศูนย์กีฬา



1.3 วัสดุอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก (Material) ผู้บริหารกรุงเทพมหานครควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่าให้มีจำนวนเพียงพอและมีคุณภาพ

1.4 วิธีการจัดการ (Management) ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร หรือสำนักที่เกี่ยวข้อง ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านแพลตฟอร์มของกรุงเทพมหานครในการให้บริการ ในลักษณะ sport one stop service ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดีอย่างเป็นระบบมากขึ้น มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ มีข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย

2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 คน (Man) เจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า ต้องเข้ารับการการอบรม การอบรมเชิงปฏิบัติการ รวมถึงการอบรมออนไลน์ เกี่ยวกับหัวข้อการพัฒนาคุณภาพการบริการ การสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ดี และนำมาปฏิบัติเพื่อการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจสูงสุด และควรเห็นความสำคัญของความเป็นอัตลักษณ์ขององค์กรด้วยการใส่ชุดยูนิฟอร์มที่เป็นแบบเดียวกันของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือให้กับสมาชิกศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า

2.2 เงิน (Money) ศูนย์กีฬาควรทำการเขียนแผนงบประมาณด้านต่าง ๆ เสนอ และทำงานบูรณาการกับองค์กรกีฬาที่เกี่ยวข้อง

2.3 สิ่งของ (Material) เจ้าหน้าที่ฝ่ายบำรุงต้องมีการตรวจสอบ ดำเนินการบำรุงรักษา อาคารและสถานที่ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ด้วยการตรวจเช็คตามรอบเวลาในแผน พร้อมทั้งจัดทำแบบรายงานสรุปแจ้งกับหัวหน้าศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า

2.4 วิธีการจัดการ (Management) ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการควรปฏิบัติงานด้วย ใจรักการบริการ ปฏิบัติงานตาม Job Description, Job Function รู้หน้าที่ตนเองอย่างชัดเจนตาม Work Flow และมีมาตรฐานคู่มือปฏิบัติงานให้ครบทุกระบบงาน เพื่อการบริการแก่สมาชิกตามขั้นตอนที่ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการเทียบเคียงสมรรถนะภายในด้านการบริหารจัดการอิมแพ็ค อารีน่า เมืองทองธานี
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการและกิจกรรมระหว่างศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร

References

- Apichat Onsoi, & Preecha Siriratpaiboon. (2012). *Sports for Learning and Improving the Quality of Life in Folk Sports*. Pathum Thani: Run to Visions.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education* (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Council of Bangkok. (2017). *Meeting of the sub - committee on enhancement of tourism and sports in the eastern Bangkok area No. 4/2017*, 5 October 2017 at the meeting room of the Bangkok Council. Irawat Pattana Bangkok. Bangkok: Council of Bangkok.
- Culture, Sport, and Tourism Department. (2016). *Culture, Sport, and Tourism Department*. Bangkok.



- David, C. Watt. (2003). *The Sport and Fitness Sector: An Introduction*. London: Routledge.
- Jittima Pana. (2007). *The decision to choose hospital services in the social security program* (Master's thesis), Suranaree University of Technology.
- Likert, R. (1967). *The method of constructing and attitude scale*. Fishbein, Martin, Ed. New York: Wiley & Son.
- Netpanna Yawirat (2007). *Modern Management*. Bangkok: Triple Group.
- Pisit Phiphatpokakul. (2010). *Excellent Service - Service Culture*. Nonthaburi: The Impression Consultant.
- Raweewan Proirungroj. (2008). *Service Psychology*. Bangkok: Odeon Store.
- Richard, I., William, S., & Laurence, M. (2008). *Sport Promotion and Sales Management*. Champaign, IL: Human Kinetics.
- Samart Yingkhamhaeng. (2010). *Infrastructure development guidelines of Hinlong villagers in the area of Takhian Subdistrict Administrative Organization, Dan Khun Thot District, Nakhon Ratchasima Province* (Master's thesis), Suranaree University of Technology.
- Spechler, J. W. (1988). *When America does it right: Case studies in service quality*, Institute of Industrial Engineer. Norcross, Georgia.
- Wanchai Meechat. (2016). *Organization Administration* (8th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University.
- Woradej Chansorn, & Pairote Pattarakul. (1999). *Development of Thailand's international standard system for management and government achievement*. Bangkok: Comrade Block Printing.

Received: July, 16, 2021

Revised: January, 28, 2022

Accepted: February, 3, 2022