

บทความวิชาการ

แนวทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬากับประสิทธิภาพ การให้บริการของศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัย

อุทัยวรรณ ทองสุข, กรรณิกา อินชนะ และธนริศย์ ธนัยอุดมพัฒน์

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตชลบุรี

Received: 9 March 2023 / Revised: 17 March 2023 / Accepted: 31 December 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความทางวิชาการเพื่อศึกษาบริบทการให้บริการของศูนย์กีฬาของมหาวิทยาลัย การออกกำลังกายและการดูแลสุขภาพได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐและได้รับความนิยมที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้การใช้บริการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัยได้รับความนิยมเพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งการให้บริการด้านการออกกำลังกายของศูนย์กีฬาถือเป็นการให้บริการที่มีความสำคัญในการสร้างความประทับใจในการรับบริการ โดยการศึกษาครั้งนี้พบว่า การให้บริการศูนย์กีฬานั้นต้องอาศัยปัจจัยด้านกายภาพ ที่เน้นสิ่งสนับสนุนในการเข้าถึงการมาออกกำลังกาย ศูนย์บริการทางการกีฬา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หลัก

เป็นความพร้อมของอุปกรณ์ในการออกกำลังกายและปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญกับบุคคลผู้ให้บริการที่แสดงถึงความรักและเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นปัจจัยทั้ง 3 นี้จึงเป็นตัวแปรที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัย

คำสำคัญ: แนวทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา / ประสิทธิภาพในการให้บริการ / ศูนย์กีฬา

REVIEW ARTICLE

SPORTS FACILITIES MANAGEMENT AND SERVICE EFFICIENCY OF SPORTS
CENTERS IN THAILAND UNIVERSITIES

Utaiwan Tongsook, Kannika Inchana and Thanarit Thanaiudompat

Faculty of Art, Thailand National Sports University, Chonburi Campus

Received: 9 March 2023 / Revised: 17 March 2023 / Accepted: 31 December 2023

Abstract

This article is an academic article to studied the service context of the university's sports center. Exercise and health care are promoted by the government and are gaining popularity. Resulting in the increasing use of sports centers in universities The fitness service provided by the sports center is considered to be an important service in creating an impression of service. This study found that the service of the sports center requires physical factors, which emphasizes the support for access to exercise, physical fitness center,

sports service center. Core product is the availability of exercise equipment and personnel give priority to service providers who show love and willingness to provide services. Which affects the quality of service and the satisfaction of the users. Therefore, these three factors are variables that impact the efficiency of service delivery and satisfaction in using the university's sports center.

Key word: Sports Facilities Management / Service Efficiency / Sports Centers

บทนำ

ปัจจุบันทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีการส่งเสริมการออกกำลังกายและการเล่นกีฬามากยิ่งขึ้น ซึ่งแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2565-2570) ทั้งนี้เพื่อมุ่งหวังให้ประชาชนทุกเพศทุกวัยออกกำลังกายและเล่นกีฬาอย่างสม่ำเสมอให้เป็นวิถีชีวิต และส่งเสริมให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีน้ำใจนักกีฬาและคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งด้านสุขภาพร่างกาย และจิตใจ ประกอบกับมีองค์ความรู้ด้านการกีฬา อันจะเป็นพื้นฐานในการพัฒนากีฬาไทยสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล นำมาซึ่งความภาคภูมิใจ และสร้างความสามัคคีแก่คนในชาติ สามารถสร้างอาชีพและรายได้ผ่านการบริหารจัดการที่มีธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการกีฬา เพื่อเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่เศรษฐกิจของประเทศ จึงหวังว่าแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับนี้ จะถูกนำไปใช้โดยทุกภาคส่วน เพื่อเป็นกรอบแนวทางพัฒนาการกีฬาของประเทศตั้งแต่ ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ โดยครอบคลุมทุกภาคส่วน และกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องของการกีฬาทุกระดับ โดยมุ่งหวังให้การกีฬาเป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม และความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืน (The Ministry of Tourism and Sports of the Kingdom of Thailand, 2022: Online)

สถานศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีส่วนสำคัญและเกี่ยวข้องกับการให้บริการการออกกำลังกายสำหรับนิสิต นักศึกษา บุคลากร และประชาชนที่อยู่ใกล้เคียงสถานศึกษา ดังแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับที่ 7 ได้กล่าวไว้ว่าส่วนราชการต่างๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มีภารกิจในการพัฒนาการออกกำลังกายและการกีฬา โดยมีการ

ส่งเสริมให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการใช้สถานกีฬาเพื่อสาธารณชน เพื่อเพิ่มโอกาสการใช้ประโยชน์ในการออกกำลังกายและเล่นกีฬาทั้งก่อนและหลังเวลาทำงาน เพิ่มการเข้าถึงสถานที่ออกกำลังกายและเล่นกีฬาของประชาชนในพื้นที่ และพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการสถานที่และอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานทางการกีฬาให้กับสถานศึกษาทุกระดับระบบการเรียนการสอนด้านการกีฬาให้มีความทันสมัยในระดับอุดมศึกษา โดยการศึกษาและวิเคราะห์บทเรียนจากกรณีศึกษาที่ดี และปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาทางการกีฬาในระดับอุดมศึกษาให้ทันสมัยสอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากล จัดตั้งมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ ส่งเสริมการศึกษาทางด้านกีฬาใช้สื่อสาธารณะในการประชาสัมพันธ์ เพื่อดึงดูดให้นักเรียนมีความสนใจและเพิ่มปริมาณบุคลากรการกีฬาที่มีคุณภาพในประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ดังนั้นการมีสถานที่ในการออกกำลังกายที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่ดี เพียงพอย่อมส่งผลให้นิสิต นักศึกษา บุคลากร และประชาชนทั่วไปหันมาออกกำลังกายมากขึ้น

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและกระทรวงศึกษาธิการ ได้ตกลงความร่วมมือในการเปิดสถานที่ สนามกีฬา ที่อยู่ในสังกัดของทั้งสองหน่วยงาน จัดกิจกรรมด้านกีฬา นันทนาการ และการออกกำลังกายให้นักเรียน นิสิต นักศึกษา เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไปให้มีความต่อเนื่อง ยั่งยืน และมีผลเป็นรูปธรรม ภายใต้ความร่วมมือ ได้แก่ ความร่วมมือในเรื่องการเปิดสถานที่ สนามกีฬา ในสถานศึกษาและหน่วยงานทางการศึกษา ความร่วมมือทางด้านการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กีฬา

และนันทนาการ และความร่วมมือในการจัดกิจกรรม กีฬา นันทนาการ และการออกกำลังกายในแต่ละระดับ (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2558)

ความสำคัญของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาในสถานที่ออกกำลังกาย ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แบ่งได้ 3 ด้าน (1) ด้านกายภาพ (Physical Facility) เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ นอกเหนือจากสนามกีฬา อุปกรณ์ออกกำลังกาย ได้แก่ ตู้ล็อกเกอร์ ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ร้านอาหาร ที่นั่งพักผ่อน เป็นต้น (2) ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product) เป็นอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย และเล่นกีฬา ได้แก่ อุปกรณ์กีฬาทุกชนิด รวมถึง สถานที่ในการออกกำลังกายและสนามกีฬาทั้งหมด (3) ด้านบุคคลผู้ให้บริการ (Services Personnel) คือ เจ้าหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประจำสนาม นักวิทยาศาสตร์การกีฬา เป็นต้น เมื่อปัจจัยทั้ง 3 ด้านข้างต้นมีความพร้อมและเพียงพอกับความต้องการ จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และเป็นการดึงดูดผู้มาใช้บริการให้มาใช้บริการ มาออกกำลังกายเพื่อสุขภาพมากขึ้น

แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา

การจัดการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาและการออกกำลังกาย เป็นกระบวนการหนึ่งของการจัดการทั่วไปที่ต้องมีการจัดการทรัพยากรบริหาร คือ วัสดุอุปกรณ์ (Material) ซึ่งเป็นองค์ประกอบของปัจจัยที่ใช้ทรัพยากรการบริหารทั่วไป เพื่อให้ใช้ประโยชน์ของสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกทางการกีฬา (Sport facility) อย่างคุ้มค่า โดยให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ ผลกำไรในเชิงธุรกิจ หรือมาตรฐานในการเป็นอาชีพ (Professional) โดยเป็นไปตามระเบียบของการกีฬา คือ ลักษณะเฉพาะของกีฬาเป็นสภาพที่ดำเนินการแล้วจบสิ้นไม่สามารถดำเนินการย้อนกลับไปได้ (Gulthawatvichai, 2016 cited in Tongsook, 2018)

ในการวางแผนทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาควรคำนึงถึงเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีดังนี้ (Gulthawatvichai, 2012 cited in Tongsook, 2018)

1. มีจำนวนพอเพียงกับความต้องการ
2. สภาพต้องอยู่ในลักษณะที่ดีสามารถใช้ได้ดี และทันสมัย
3. ต้องรู้จักวิธีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ
4. ต้องรู้จักจัดสรรอุปกรณ์เครื่องมือให้เหมาะสม
5. ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้สถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวก
6. รู้จักการบำรุงเก็บรักษาให้มีสภาพที่ดี
7. มีผู้รับผิดชอบจัดการเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา

1. ด้านกายภาพ (Physical facility) เป็นลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่มีส่วนสนับสนุนการออกกำลังกาย แต่ไม่ใช่สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการออกกำลังกาย ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาด้านกายภาพมีลักษณะที่

อธิบายได้ ดังนี้ ความสามารถในการเข้าถึงสนามแข่งขัน (Stadium access) ความสุนทรีศาสตร์ของสนาม (Facility aesthetics) คุณภาพของป้ายบอกคะแนน (Scoreboard question) ความสะดวกสบายของเก้าอี้ที่นั่ง (Seating comfort) และความสามารถในการเข้าถึงแผนผัง (Layout accessibility)

2. ด้านผลิตภัณฑ์หลัก (Core product) เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่ใช้ในการออกกำลังกายโดยตรง ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาด้านผลิตภัณฑ์หลักมีลักษณะที่อธิบายได้ ดังนี้ คุณภาพของทีมโดยรวม (team overall quality) สถิติการแพ้-ชนะ (win/loss record) ลำดับของทีมในระดับต่างๆ (place in the standings) ประวัติของทีม (team history) จำนวนผู้เล่นดาวรุ่งของทีม (the number of star players on the team) คุณภาพของทีมคู่แข่ง (the quality of the opposing team) จำนวนผู้เล่นดาวรุ่งของทีมคู่แข่ง (the number of star players on the opposing team)

3. ด้านบุคคลผู้ให้บริการ (Service personnel) เป็นมุมมองที่ให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกในสถานที่ออกกำลังกาย เช่น เจ้าหน้าที่ประจำสนามกีฬา นักวิทยาศาสตร์การกีฬา เป็นต้น ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาด้านบุคคลมีลักษณะที่อธิบายได้ ดังนี้ การตอบสนองของพนักงาน (Staff responsiveness) การนำเสนอของพนักงาน (Staff presentation) ความรู้ความเข้าใจของพนักงาน (Staff knowledge) พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ (Behavior of officials)

แนวความคิดประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัย

การให้บริการเป็นลักษณะของกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ ตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น ลักษณะของการให้บริการ บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ (Sareerat, 2007) ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการซึ่งไม่สามารถมองเห็น รับรู้รสชาติ รู้สึก ได้ยิน หรือได้กลิ่นก่อนที่จะทำการซื้อ เพื่อลดความเสี่ยงและสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการซึ่งมีการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน และไม่สามารถแบ่งแยกบริการจากผู้ให้บริการได้ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักรก็ตาม กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้

3. ไม่แน่นอน (Variability or Service variability) เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการ ซึ่งคุณภาพจะผันแปรไปโดยขึ้นกับผู้ให้บริการ และขึ้นกับว่าเป็นการให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ

และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ การควบคุมคุณภาพในการให้บริการของผู้ขาย

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) เป็นลักษณะของบริการซึ่งจะมีอยู่ในช่วงสั้นๆ และไม่สามารถเก็บไว้ได้ ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญของบริการคือไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ ให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ตัวอย่าง รถประจำทางในช่วงเวลาเร่งด่วนคนจะแน่น ต้องเพิ่มจำนวนรถในการให้บริการมากขึ้น สถานบันเทิงในวันศุกร์และเสาร์ คนจะแน่นทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่เพียงพอ

แนวความคิดประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นแนวทางในการดำเนินการที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ สอดคล้องกับ Tejasupta (1996) การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นๆ และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้นๆ การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Service เมื่อนำมาแยกตัวอักษรแต่ละตัวสามารถแยกองค์ประกอบในการบริการได้ ดังนี้

S = Satisfaction หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

E = Expectation หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการ

R = Readiness หมายถึง ความพร้อมในการบริการ

V = Values หมายถึง ความมีคุณค่าในการบริการ

I = Interest หมายถึง ความสนใจต่อการบริการ

C = Courtesy หมายถึง ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E = Efficiency หมายถึง ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

ประสิทธิภาพการให้บริการในบริบทของไทย ได้มีนักวิชาการอธิบายไว้ ดังนี้ (เสรี วงษ์มณฑา, 2542)

1. การตรงต่อเวลา ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการ

2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน ไม่ใช่เพียงแค่ให้ลูกค้ามีความพอใจในการบริการที่ได้รับ แต่พนักงานจะต้องมีการติดต่อและเอาใจใส่กับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา

3. ความทันทีทันใด คือ ต้องไม่ให้ลูกค้ารอ เช่น หากเกิดอุบัติเหตุต้องรีบเข้าช่วยเหลือทันที

4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ คือต้องทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกต้องการและประทับใจในด้านบริการ หรือด้านสถานที่ที่มาใช้บริการ

5. การทำให้รู้สึกชื่นชมตัวเอง โดยให้ความสำคัญและให้เกียรติกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ หากมีการแนะนำจากลูกค้าเพื่อการปรับปรุงแก้ไข ต้องนำเอามาพิจารณา และแก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้น

7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม ผู้ประกอบการอาจจะนำเรื่องของการใช้บัตรเครดิตมา ให้ลูกค้าใช้ชำระค่าบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความ สะดวกสบายขึ้น

8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้ความมั่นใจกับ ลูกค้าว่าจะได้บริการที่ดีมีคุณภาพ หรือมีการปรับแก้ไข บริการที่อาจเปลี่ยนแปลง

9. บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า โดยต้องฝึกหัดให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นคนช่าง สังเกตให้รู้ว่า ลูกค้าต้องการอะไร และจะได้หาทาง สอนตอบโดยรวดเร็ว

10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา คือทำตาม ข้อตกลงที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า

จึงสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มี ตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการศูนย์กีฬา โดยสินค้าที่ ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ ตอบสนอง ความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น

ความสัมพันธ์ระหว่างทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬากับประสิทธิภาพการให้บริการ ของศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัย

มีงานวิจัยมากมายที่มีการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา พิเชฐ สยมภูวนาด (2021) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพและ แนวทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน การกีฬาในมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ โดยพบว่า ด้านบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์สถานที่ และ การจัดการโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ยกเว้นด้าน

วัสดุอุปกรณ์สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดการกีฬามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เนื่องมาจาก วัสดุอุปกรณ์กีฬา สถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกอาจยังมีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการกับนักศึกษาและผู้ มาใช้บริการ โดยแนวทางการการดำเนินการเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพมากขึ้น มีดังนี้ 1) ด้านบุคลากร ควรได้รับการ ฝึกอบรมความรู้เพิ่มเติม ฝึกปฏิบัติงาน 2) ด้าน งบประมาณ ควรมีการสำรวจความต้องการใช้ งบประมาณและการจัดสรรให้เพียงพอต่อความ ต้องการใช้ 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจะมีจำนวนเพียงพอ และมีความปลอดภัย สอดคล้องกับแนวคิดของ Chumjai (2023) ที่กล่าวว่า การวางแผนเชิงบริหารจัดการศูนย์กีฬาของ มหาวิทยาลัยในประเทศไทย มีการประเมินและ วิเคราะห์สถานการณ์เพื่อกำหนดนโยบาย ให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย แผนพัฒนา การกีฬาแห่งชาติ และแผนพัฒนาการศึกษาใน ระดับอุดมศึกษา โดยมีการกำหนดมาตรฐานการ ทำงานเป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง

ทั้งนี้ ยังมีงานวิจัยอยู่ในภาคธุรกิจบริการ ทางการศึกษา เนื่องจากเห็นผลที่เป็นรูปธรรมในเชิง ปริมาณและคุณภาพที่เกิดกับผลผลิต แต่ในภาคธุรกิจ บริการนั้นยังมีจำนวนไม่มาก Lavaev,et al. (2007) การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬานั้นมี ความสำคัญมากในภาคการบริการ ในแง่ของการ ให้บริการที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้ก็ต้องอาศัยหลักการ ทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา เช่นเดียวกับคุณภาพการผลิตในอุตสาหกรรมการผลิต สินค้า คุณภาพการให้บริการนั้นอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับ ปริมาณที่ลูกค้าได้รับการตอบสนองเหมือนกับการ บริโภคสินค้า แต่เกิดจากกระบวนการในการกำกับดูแล

การให้บริการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬา สอดคล้องกับแนวความคิดของ Nurfadillah, Rachmina and Kusnadi (2018) เป็นการศึกษาวิจัยงานบริการในประเทศอินโดนีเซีย พบว่าคุณภาพการให้บริการที่มีการสอบถามจากลูกค้าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการและมีผลให้กลับมาใช้บริการซ้ำ รวมถึงการแนะนำให้กับลูกค้ารายใหม่ต่อไป ซึ่งปัจจัยที่งานวิจัยชิ้นนี้ได้นำมาศึกษาเป็นปัจจัยทางด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่ชี้ให้เห็นว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Ghebremichael (2018) ได้มีการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีความแตกต่างออกไปนอกเหนือจากความพึงพอใจของลูกค้ายังมีการศึกษาด้านความน่าเชื่อถือของประสิทธิภาพการให้บริการ และพบว่าการทำงานที่ประสานกันระหว่างการจัดการด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์หลักรวมถึงด้านบุคคลผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะทำให้คุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ในบริบทของประเทศไทยมียังพบว่ามีงานวิจัยได้ทำการศึกษาด้อยอดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬากับประสิทธิภาพการให้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนากระบวนการทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่มีผลต่อคุณภาพของงานบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของงานบริการในภูมิภาคอาเซียน ทำให้มีการศึกษามากมายที่จะอธิบายลักษณะของกระบวนการทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬาที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริการของศูนย์กีฬาเพิ่มมากขึ้น

(Mongkol, 2007) แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการพัฒนากระบวนการทางการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกทางการกีฬากับประสิทธิภาพการให้บริการ

บทสรุป

ในยุคปัจจุบันการออกกำลังกายได้รับความนิยมเพิ่มสูงขึ้นจึงเป็นความสำคัญในการศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการที่สูงขึ้นในบริบทของการให้บริการศูนย์สุขภาพของมหาวิทยาลัย จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่าประสิทธิภาพการให้บริการในศูนย์กีฬาของมหาวิทยาลัยนั้น ต้องอาศัยการบริหารจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นพบว่าขึ้นอยู่กับความมุ่งมั่นด้านกายภาพ โดยให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการออกกำลังกายเป็นลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการศูนย์กีฬา ซึ่งแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์หลักที่ให้ความสำคัญกับอุปกรณ์และเครื่องออกกำลังกายที่มีความพร้อม และด้านสุดท้ายเป็นด้านบุคคลผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าด้านอื่น เนื่องจากผู้ให้บริการนั้นมีผลกระทบต่องานบริการ เป็นการศึกษาถึงความเชี่ยวชาญในการแนะนำการออกกำลังกายและการใช้เครื่องออกกำลังกายในทางกายภาพและทางจิตใจ

ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 นี้จึงเป็นตัวแปรที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัย ในการศึกษาครั้งนี้สามารถนำแนวทางในการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกในการให้บริการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัย ไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจหรืออุตสาหกรรมการให้บริการ การออกกำลังกายอื่นๆ ได้ ทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษา ควร มีการจัดการสนามและอุปกรณ์กีฬาให้อยู่ในสภาพ พร้อมใช้งาน มีมาตรฐาน และปลอดภัย มีการบริหารจัดการ อุปกรณ์กีฬาและเครื่องอำนวยความสะดวก จัด โครงสร้างพื้นฐาน สนามกีฬา อุปกรณ์กีฬา และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรม กีฬา อุปกรณ์กีฬาที่เพียงพอต่อการฝึกซ้อมกีฬาและ การออกกำลังกาย (Saenphakdee, 2015).

รายการอ้างอิง

- Chumjai, P. (2023). The planning management process of sport center in Thailand university. *Academic Journal of Thailand National Sports University*. 15(1), 17-28.
- Lavaev, A., Koh, S. C. L. and Szamosi, L. T. (2007). The cluster approach and SME competitiveness: A review. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 18(7), 818-835.
- Monkol, V. (2007). *Keys success factors of service business in Bangkok*. Master Degree Thesis, Mahidol University Thailand.
- Nurfadillah, S., Rachmina, D. and Kusnadi, N. (2018). Impact of trade liberalization on Indonesian broiler competitiveness. *Journal of the Indonesian Tropical Animal Agriculture*, 43(4), 429-437.
- Sareerat, S (2007). *Customer Behavior*. Bangkok: Wisitpattana.
- Sayomphuwanart, P. (2021). Context and Approach of Supporting of Sport Facilities in Rajabhat Universities in Northern Region, Thailand. *Journal of Modern Learning Development*. 6(4), 285-296.
- Saenphakdee, A. (2015). *Model of administrative factors effecting the effectiveness of sports for excellence in public highereducation institutes*. Doctorate's Thesis. Bangkok: Burapha University.
- Tejagupta, J. (1996). *Service Psychology*. 2nd Bangkok: Chulalongkorn University press.
- The Ministry of Tourism and Sports of the Kingdom of Thailand. (2017). *The Sports Development Plan 7 (2022-2026)*. The Ministry of Tourism and Sports of the Kingdom of Thailand
- Tongsook, U. and Gulthawatvichai, T. (2018). Assessing the influence of sports facility on customer satisfaction at Chulalongkorn University Sports Center. *Journal of Sports Science and Health*. 20(1), 58-72.