

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการให้บริการประชาชนของ
ศูนย์กีฬามิตรไมตรี

จัดทำโดย นายประธาน พัฒนรัฐ

ตำแหน่งนักพัฒนาการกีฬาชำนาญการ
สังกัดกองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๓
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของศูนย์กีฬา มิตรไมตรี

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครซึ่งมาจากการเลือกตั้ง เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร และความเป็นอยู่ของประชากรที่อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานครกว่า ๑๐ ล้านคน ใน ๕๐ เขตปกครอง

ในการบริหารราชการต่างๆ ของกรุงเทพมหานครประกอบด้วยหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบตามลักษณะภารกิจที่แตกต่างกัน สำหรับการบริหารจัดการภารกิจตามแผนแม่บทเพื่อพัฒนาการกีฬากรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๐ - ๒๕๕๔ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการอนุรักษ์ ส่งเสริมเผยแพร่ ฟื้นฟู บำรุงรักษา ศิลปวัฒนธรรม สร้างความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักในคุณค่า เอกลักษณ์ที่ดีของความเป็นไทย ให้บริการและพัฒนาการจัดกิจกรรม ด้านดนตรี กีฬา นันทนาการ และห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว และแหล่งเรียนรู้ทางศิลปวัฒนธรรมในรูปแบบต่างๆ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน

ปัจจุบันสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว โดยกองการกีฬาได้จัดให้มีศูนย์กีฬาเพื่อเปิดให้บริการและจัดกิจกรรมด้านกีฬาแก่ประชาชนรวมทั้งสิ้น ๑๐ แห่ง ประกอบด้วย

๑. ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ
๒. ศูนย์กีฬาประชานิเวศน์
๓. ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ ๘๔ พรรษา
๔. ศูนย์กีฬาอ่อนนุช
๕. ศูนย์กีฬารามอินทรา
๖. ศูนย์กีฬาบึงหนองบอน
๗. ศูนย์กีฬาวิบูลย์ราษฎร์
๘. ศูนย์กีฬามิตรไมตรี
๙. ศูนย์กีฬาบางขุนเทียน
๑๐. ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ ๗๒ พรรษา

โดยมีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชนด้านการกีฬาและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ซึ่งในการดำเนินการตามภารกิจดังกล่าวกรุงเทพมหานครได้จัดให้มีบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนประจำศูนย์กีฬาต่างๆ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้าง และอาสาสมัคร ที่เข้ามาช่วยปฏิบัติงานให้กับกรุงเทพมหานครในการให้บริการด้านการกีฬาแก่ประชาชน ประจำศูนย์กีฬาต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร ในการให้บริการด้านการกีฬาแก่ประชาชน ดังนั้น การปฏิบัติงานของบุคลากรจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของศูนย์กีฬา

จากการที่ผู้ศึกษาได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์กีฬามิตรไมตรี พบว่า เนื่องจากกรุงเทพมหานครได้เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถหลากหลายสาขาอาชีพสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้บริการด้านการกีฬาแก่ประชาชนในศูนย์กีฬา โดยไม่ได้มีการกำหนดคุณสมบัติเป็นสาขาที่เกี่ยวข้องและมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานด้านการกีฬา จึงทำให้บุคลากรยังไม่มีพื้นฐานความรู้ความสามารถด้านการกีฬาที่เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้บริการด้านการกีฬาแก่ประชาชนในศูนย์กีฬา ส่งผลให้ศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรยังไม่ได้เท่าที่ควร และการปฏิบัติงานไม่เป็นไปในแนวทางหรือมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่ประทับใจหรือไม่พึงพอใจในการให้บริการของศูนย์กีฬาอันเนื่องมาจากพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์กีฬาจนกระทั่งเกิดกรณีร้องเรียนขึ้นหลายครั้ง และผลการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของศูนย์กีฬาในภาพรวมลดลง

การพัฒนาบุคลากรและคุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙) ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนากรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งคุณภาพชีวิตที่ดีและมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓.๓ ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านกีฬาและนันทนาการ ประกอบกับนโยบายและเป้าหมายในการบริหารกรุงเทพมหานคร ดังนี้

๑. กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรด้านการให้บริการประชาชนที่ดีที่สุด (Best Service Organization)

๒. ผลักดันให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่น่าอยู่อาศัยได้มาตรฐานเทียบเท่ากับมหานครระดับโลก

๓. บุคลากรของกรุงเทพมหานครมีการพัฒนาตนเองจนมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม มีความภาคภูมิใจและมีความมุ่งมั่นสูงในการทำงานเพื่อประชาชน เป็นแบบอย่างที่ดีและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรรุ่นใหม่อยากเข้าร่วมงาน

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้ศึกษาเห็นว่าการบริหารศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม การเมือง และเทคโนโลยี ให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสถานบริการด้านการกีฬาของเอกชนหรือสามารถเป็นต้นแบบด้านการให้บริการทางการกีฬาและการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของคนกรุงเทพมหานครนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์กีฬาเพื่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของศูนย์กีฬามิตรไมตรี

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างองค์ความรู้ ทักษะด้านการกีฬา และการออกกำลังกายให้แก่บุคลากรของศูนย์กีฬามิตรไมตรี เพื่อสุขภาพเพื่อให้สามารถดูแลให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และหลากหลาย

๓.๒ เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างองค์ความรู้ เทคนิคการสื่อสาร/การให้คำปรึกษาแนะนำให้แก่บุคลากรของศูนย์กีฬามิตรไมตรี

๓.๓ เพื่อพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีหัวใจบริการ (Service Mind) ให้แก่บุคลากรของศูนย์กีฬามิตรไมตรี

๔. เป้าหมาย

พัฒนาศักยภาพบุคลากรของศูนย์กีฬามิตรไมตรี ให้สามารถเป็น Personal Trainer ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับกีฬาชนิดต่างๆ ที่เปิดให้บริการในศูนย์กีฬา การให้ความรู้ด้านเทคนิคในการเป็นผู้สอนหรือให้คำแนะนำในการเล่นกีฬาหรือออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ และการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรมีหัวใจบริการ (Service Mind) ปีละ ๑ ครั้ง และจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อทบทวนความรู้และเทคนิคในการปฏิบัติงานหรือเพิ่มพูนความรู้ในการใช้เทคนิคใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน ปีละ ๑ ครั้ง เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาตนเองให้มีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการนำร่องสู่การพัฒนาศักยภาพบุคลากรศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานครต่อไป

๕. ปัจจัยความสำเร็จ

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของศูนย์กีฬามิตรไมตรี เพื่อให้บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้วมีลักษณะที่พึงประสงค์ดังนี้

- สามารถให้คำแนะนำโปรแกรมการออกกำลังกายที่เหมาะสมและตรงความต้องการของนักกีฬาและผู้รับบริการทั่วไป
- สามารถดูแลแนะนำเทคนิค/วิธีการต่างๆ ที่เหมาะสมในการออกกำลังกาย เพื่อให้ให้นักกีฬาและผู้รับบริการสามารถฝึกได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย
- สามารถใช้ความรู้และประสบการณ์ช่วยฝึกเทคนิควิธีการเล่นที่ถูกต้อง ปลอดภัย และป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายร้ายแรงระหว่างการออกกำลังกาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับการยอมรับจากนักกีฬาและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น
- มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและมีเทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ (Service Mind)

โดยมีปัจจัยความสำเร็จหลายประการดังนี้

๕.๑ SWOT Analysis หมายถึง การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค ขององค์กร เพื่อการวางแผนป้องกันความผิดพลาดและปรับปรุงพัฒนาให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดย SWOT เป็นอักษร ๔ ตัว ที่ย่อมาจากคำที่มีความหมายสำคัญดังนี้

S: Strength (จุดแข็ง) หมายถึง การพิจารณาปัจจัยภายในหน่วยงาน โดยวิเคราะห์จากสิ่งแวดล้อมภายใน ว่ามีส่วนดี ความเข้มแข็ง ความสามารถ ศักยภาพ ส่วนที่ส่งเสริมความสำเร็จซึ่งจะพิจารณาในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารระบบข้อมูล กำลังคน การเงิน ภาพลักษณ์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น

W : Weakness (จุดอ่อน) หมายถึง การพิจารณาปัจจัยภายในหน่วยงาน โดยวิเคราะห์จากสิ่งแวดล้อมภายในว่ามีส่วนเสียความอ่อนแอ ข้อด้อยข้อจำกัด ความไม่พร้อม ซึ่งพิจารณาในด้านต่าง ๆ เช่นเดียวกับจุดแข็ง

O : Opportunity (โอกาส) หมายถึง การศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอกกว่าสภาพเช่นไร เหตุการณ์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์ หรือเป็นโอกาสอันดีต่อองค์กร โดยจะต้องพิจารณาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี

T : Threat (อุปสรรค) หมายถึง การศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นภัยคุกคามก่อให้เกิดผลเสีย หรือข้อจำกัดต่อองค์กร โดยจะต้องพิจารณาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี (<http://www.stou.ac.th/office/headquater/upload/SWOT.pdf>)

ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการบริหารจัดการบุคลากรของศูนย์กีฬามิตรไมตรี ในปัจจุบัน ด้วยเครื่องมือ SWOT Analysis เพื่อนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาศักยภาพ ดังนี้

จุดแข็ง

๑. กรุงเทพมหานครมีระเบียบและมาตรฐานงานที่เอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการด้านกีฬาให้มีประสิทธิภาพ

๒. ศูนย์กีฬามิตรไมตรี มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลที่เอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการด้านกีฬาให้มีประสิทธิภาพ

๓. ศูนย์กีฬามิตรไมตรี มีอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมให้บริการหลากหลายกิจกรรม

๔. ศูนย์กีฬามีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมและกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างเต็มที่

จุดอ่อน

๑. ศูนย์กีฬามิตรไมตรี เปิดให้บริการมาเป็นเวลานานทำให้อุปกรณ์การให้บริการด้านการกีฬามีการชำรุดเสียหาย และยังไม่เพียงพอกับการให้บริการ

๒. บุคลากรมีความรู้พื้นฐานแต่ยังขาดความชำนาญและประสบการณ์ในการเป็นผู้ช่วยฝึกส่วนบุคคล หรือ Personal Trainer

๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ได้รับการเชื่อถือและยอมรับจากผู้รับบริการ เนื่องจากขาดการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ

๔. บุคลากรขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง

๕. ไม่มีการตั้งงบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากร

โอกาส

๑. นโยบายกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการประชาชน

๒. สื่อต่าง ๆ ให้ความสำคัญ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนหันมาออกกำลังกายเพื่อลดปัญหาการเจ็บป่วยกันมากขึ้น

๓. ประชาชนให้ความสำคัญกับการเล่นกีฬาและออกกำลังกายเพื่อสุขภาพมากขึ้น

๔. การรับบุคลากรเข้ามาช่วยปฏิบัติงานกับกรุงเทพมหานครได้รับความสนใจจากบุคคลที่สำเร็จการศึกษาจากหลากหลายสาขาอาชีพ

อุปสรรค

๑. ที่ตั้งของศูนย์กีฬาอยู่ห่างไกลจากชุมชน

๒. ค่าตอบแทนของบุคลากรน้อยกว่าการปฏิบัติงานกับ สถานบริการด้านการกีฬาของเอกชน

๓. การลาออกของบุคลากรทำให้การบริการประชาชนขาดความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

จากผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรพบว่าศูนย์กีฬาไมตรีมีอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งบุคลากรที่พร้อมให้บริการประชาชน อีกทั้งยังมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ แต่มีข้อจำกัดในเรื่องของอุปกรณ์การให้บริการด้านการกีฬาที่ชำรุดเสียหาย และมีจำนวนไม่เพียงพอกับผู้รับบริการ รวมทั้งการที่บุคลากรไม่ได้รับความเชื่อถือและไม่เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ยังมีโอกาสที่เป็นปัจจัยสนับสนุนจากภายนอกทั้งในเรื่องของการที่ประชาชนให้ความสำคัญกับการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพมากขึ้น กรุงเทพมหานครมีนโยบายและให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการประชาชนตาม TOWS MATRIX จัดว่าเป็น “So Strategy” หรือ “กลยุทธ์เชิงรุก” อย่างไรก็ตามยังมีจุดอ่อนที่เป็นเรื่องสำคัญต่อการให้บริการประชาชนของศูนย์กีฬาไมตรี คือ บุคลากรขาดความชำนาญและประสบการณ์ในการเป็นผู้ช่วยฝึกส่วนบุคคล และขาดการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ดังนั้นจึงเห็นว่าควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์กีฬาไมตรี เพื่อแก้ไขจุดอ่อนดังกล่าว

การนำจุดแข็งไปกำจัดอุปสรรคจากการวิเคราะห์ SWOT บุคลากรของกีฬาไมตรีมีโอกาสการสรรหาบุคลากรเข้ามาทำงาน เมื่อมีความคล่องตัวจัดสรรได้เองหน่วยงานโดยกองการกีฬาสามารถที่จะกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรให้ตรงกับความต้องการได้ เพื่อไปแก้ไขอุปสรรคที่บุคลากรเข้ามาแล้วลาออก เมื่อคนมาสมัครตรงกับงานที่จะทำก็สามารถลดปัญหาการลาออกได้ และการนำโอกาสไปกำจัดจุดอ่อนจากการวิเคราะห์ SWOT บุคลากรของกีฬาไมตรี นโยบายการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน เป็นสิ่งที่สำคัญในเชิงนโยบาย เราสามารถนำมาปิดจุดอ่อนที่เกิดจากตัวบุคลากรที่มาจากหลายสาขาอาชีพ และไม่ได้รับความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการ โดยการเสนอโครงการเพื่อการสัมมนา การศึกษาดูงาน และการไปฝึกงานกับสถานบริการอื่นทั้งภาครัฐและเอกชนที่ได้มาตรฐาน เพื่อจะได้นำมาพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเหล่านี้

๕.๒ แนวคิดในการพัฒนาบุคลากร จุดประสงค์ในการพัฒนาบุคลากร สรุปได้เป็น ๓ ประการ คือ

- (๑) เพื่อให้บุคลากรทำงานได้ ทำงานดี ทำงานเก่ง และทำงานแทนกันได้
- (๒) เพื่อเพิ่มคุณค่าของคน
- (๓) เพื่อเพิ่มความก้าวหน้าในอาชีพ

หากมองในเชิงระบบกระบวนการดำเนินการจะประกอบด้วย ๓ ส่วนหลัก คือ

(๑) Inputs หรือสิ่งนำเข้า ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรต่างๆ เช่น เงินงบประมาณบุคคล วัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนนโยบายและแนวคิดในการบริหารงานการพัฒนาบุคลากรวิธีการที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร และเทคโนโลยีต่างๆ ฯลฯ ซึ่งหน่วยงานทุ่มเทหรือใส่เข้าไปในระบบการพัฒนาบุคลากร

(๒) Process หรือกระบวนการพัฒนาบุคคล หมายถึง การฝึกอบรม การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการดำเนินการพัฒนาบุคลากรในลักษณะอื่นๆ เช่น การมอบหมายงาน การหมุนเวียนหน้าที่การงาน (Job Rotation) เป็นต้น

(๓) Outputs หรือผลลัพธ์ คือบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้ว รวมทั้งข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับผลลัพธ์ซึ่งจะส่งผลกระทบเป็นข้อมูลย้อนกลับ หรือ Feedback เพื่อใช้ในการปรับปรุงการพัฒนาบุคลากร อีกทั้งยังจะช่วยในการปรับปรุงองค์กรเพื่อลดปัญหาการที่องค์กรมีเรื่องร้องเรียนจากการรับบริการของประชาชน

๖. การกิจที่ดำเนินการ

๖.๑ จัดทำแบบสอบถามสำรวจความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการภายในศูนย์กีฬามิตรไมตรี ว่ามีความต้องการให้ศูนย์กีฬามิตรไมตรีเปิดให้บริการกิจกรรม หรือกีฬานิตใดเพิ่มเติม

๖.๒ จัดทำหลักสูตรด้านกีฬาโดยใช้บุคลากรของศูนย์กีฬา สังกัดกองการกีฬาที่มีความชำนาญในด้านกีฬาต่างๆ มาร่วมประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของแต่ละชนิดกีฬา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับบุคลากร

๖.๓ จัดให้มีการอบรมบุคลากรภายในศูนย์กีฬาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในด้านกีฬา และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยใช้วิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญและมีทักษะในแต่ละชนิดกีฬาของศูนย์กีฬาในสังกัดกองการกีฬา ซึ่งจะใช้เวลาอบรมหลังจากเวลาเลิกปฏิบัติงาน เมื่อสิ้นสุดการอบรมแล้วจะมีการมอบวุฒิบัตรให้กับบุคลากรที่ผ่านการอบรม

ตารางการฝึกอบรมบุคลากรทางด้านการกีฬาของศูนย์กีฬามิตรไมตรี

วันที่	เนื้อหาการอบรม	หมายเหตุ
๑	อบรมภาคทฤษฎีในแต่ละชนิดกีฬา ในเรื่องกติกา และองค์ประกอบพื้นฐาน	กิจกรรมที่มีการฝึกอบรมเป็นกิจกรรม
๒	อบรมภาคปฏิบัติในแต่ละชนิดกีฬา	ที่ศูนย์กีฬามิตรไมตรี
๓	อบรมการสังเกตการณ์ถ่ายทอดความรู้ทางกีฬา - การฝึกสอน - วิธีการจัดการ - ความปลอดภัย - ทดสอบภาวะการเป็นผู้นำ	ได้เปิดให้บริการกับสมาชิก โดยใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตามศูนย์กีฬาในสังกัดกองการ
๔	ทดสอบภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ	กีฬาเป็นผู้ให้ความรู้แก่บุคลากรที่ฝึกอบรม

หมายเหตุ การฝึกอบรมใช้เวลาในการฝึกอบรม จำนวน ๔ วัน หลังเลิกปฏิบัติงาน

๖.๔ การจัดทำเนื้อหาการอบรม

๖.๔.๑ การบริการสู่ความเป็นเลิศ Service Mind

วัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคลากรที่เข้ารับการอบรมส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับ ถึงจะไม่ใช้สิ่งของที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจ

ขอบเขตเนื้อหา

- การพัฒนากาย
- การพัฒนาวาจา
- การพัฒนาใจ
- ความหมายของการบริการที่เป็นเลิศ Service Mind

๖.๔.๒ สรีรวิทยาการออกกำลังกาย (Sport Physiology)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆ ของร่างกายที่ตอบสนอง (Response) หรือปรับตัว (Adjust) ต่อการออกกำลังกายในสภาวะต่างๆ กัน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการเล่นกีฬา โดยใช้ระบบต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดตามลักษณะความต้องการของแต่ละบุคคล

ขอบเขตเนื้อหา

- การออกกำลังกายแบบแอโรบิก
- การบริหารกล้ามเนื้อ

๖.๔.๓ จิตวิทยาการกีฬา (Sport Psychology)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้ของศาสตร์สาขาจิตวิทยาและวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์การกีฬา เพื่อจะทำความเข้าใจพฤติกรรมในการกีฬาว่าเกิดขึ้นได้อย่างไรเพราะสาเหตุใดและทำให้มีความสามารถสูงสุดและสร้างแรงจูงใจในการส่งเสริมให้บุคคลหรือกลุ่มเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ สมรรถภาพ เพื่อนันทนาการและเพื่อการบำบัด

ขอบเขตเนื้อหา

- แรงกระตุ้นกับความสารถทางการกีฬา
- แรงจูงใจ
- ความวิตกกังวล
- ความก้าวร้าว
- บุคลิกภาพของนักกีฬาและบุคคลทั่วไป
- การตั้งจุดมุ่งหมาย

๖.๔.๔ การเสริมสร้างสมรรถภาพทางกายสำหรับนักกีฬา (Sport training)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้รับความรู้ในด้านการพัฒนาความสามารถทางด้านทักษะและสมรรถภาพทางกายในระดับต่างๆ ได้แก่ ระดับพื้นฐาน ระดับกลาง และระดับสูง โดยใช้ความรู้ทางด้านสมรรถภาพทางกายของแต่ละชนิดกีฬาซึ่งเป็นสมรรถภาพทางกายเฉพาะรวมถึงการจัดโปรแกรมการฝึกซ้อมในระยะต่างๆ

ขอบเขตเนื้อหา

- สมรรถภาพทางกายทั่วไปและเฉพาะนักกีฬาและบุคคลทั่วไป
- องค์ประกอบและความสามารถทางด้านกีฬา
- การวางแผนฝึกซ้อมโดยทั่วไปสำหรับนักกีฬาและบุคคลทั่วไป
- รูปแบบของการฝึกเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย
- หลักของการฝึกในแต่ละวันเพื่อให้การฝึกมีประสิทธิภาพ

๖.๔.๕ คุณธรรม จริยธรรม (Moral)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับหลักคุณธรรม จริยธรรมและแนวทางการนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตเนื้อหา

- การใช้ธรรมะในการพัฒนาจิต / การปฏิบัติตน
- แนวทางการนำหลักธรรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและชีวิตประจำวัน
- การเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม

๖.๔.๖ การทำงานเป็นทีม (Team Work)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารทีมงาน บริหารคน รวมทั้งได้รับการพัฒนาทักษะ การสอนงาน มอบหมายงาน การแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการพัฒนาทีมและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

ขอบเขตเนื้อหา

- การบริหารทีมงาน
- การทำงานเป็นทีมและการบริหารจัดการทีมงาน
- การสื่อสารและประสานงาน
- การจัดการความขัดแย้งในทีมงาน
- การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
- การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน
- การพัฒนาศักยภาพของการทำงานเป็นทีม

๖.๔.๗ การพัฒนาวุฒิภาวะทางอารมณ์ (EQ)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถดำเนินชีวิตแบบวิถีสุขภาพ เพื่อชีวิตที่เป็นสุข โดยให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ วิธีการรักษาสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดี ด้วยตนเองได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งมีการพัฒนาวุฒิภาวะทางอารมณ์อย่างเหมาะสม

ขอบเขตเนื้อหา

- วุฒิภาวะทางอารมณ์ ความหมาย ความสำคัญ แนวคิด
- ลักษณะทางอารมณ์ของคนที่มี EQ สูง
- ปัจจัยที่มีผลต่อวุฒิภาวะทางอารมณ์
- วิธีการประเมิน และเทคนิคการพัฒนาวุฒิภาวะทางอารมณ์
- วุฒิภาวะอารมณ์ของผู้นำ

๖.๕ จัดทำโครงการและเสนอโครงการเพื่ออนุมัติ

๖.๖ ประชาสัมพันธ์โครงการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

๖.๗ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา และคณะเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

๖.๘ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมฯ

๖.๙ จักทำข้อกำหนดและการปฏิบัติตนของผู้เข้ารับการอบรมฯ

๖.๑๐ จัดเตรียมเอกสาร

๖.๑๑ จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินการอบรมฯ

๖.๑๒ จัดดำเนินการอบรมฯ ตามวันเวลาที่กำหนด

- ๖.๑๓ กำกับติดตามและเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๖.๑๔ วิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลโครงการ

๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

- ๗.๑ ผู้อำนวยการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว
- ๗.๒ ผู้อำนวยการกองการกีฬา
- ๗.๓ หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมกีฬา
- ๗.๔ คณะวิทยากรที่จะมาถ่ายทอดความรู้และทักษะในชนิดกีฬาต่างๆ
- ๗.๕ บุคลากรของศูนย์กีฬามิตรไมตรี
- ๗.๖ หน่วยงานหรือองค์กรที่จะให้การสนับสนุนในการศึกษาดูงานหรือฝึกงานแก่บุคลากร

๘. ระยะเวลาดำเนินการ

เริ่มดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ และควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ และเทคนิคใหม่ๆ อยู่เสมอ

๙. แนวทางการประเมิน

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๙.๑.๑ ร้อยละ ๘๐ ของบุคลากรในสังกัดศูนย์กีฬามิตรไมตรี มีความรู้ทักษะด้านการกีฬา และการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพเพิ่มขึ้นสามารถดูแลให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสื่อสาร/การให้คำปรึกษาแนะนำเพิ่มขึ้น

๙.๑.๒ ร้อยละ ๘๐ ของบุคลากรในสังกัดศูนย์กีฬามิตรไมตรี มีหัวใจบริการ (Service Mind) เพิ่มขึ้น

๙.๑.๓ ร้อยละ ๘๐ ของผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อศูนย์กีฬามิตรไมตรี เพิ่มขึ้น

๙.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

๙.๓.๑ แบบทดสอบความรู้

๙.๓.๒ แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

ควรมีการศึกษาครั้งต่อไปเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรกลุ่มต่างๆ เพิ่มเติม เพื่อให้มีผลการศึกษามีความสมบูรณ์มากขึ้น และมีแนวทางหรือข้อสรุปเกี่ยวกับการเพิ่มศักยภาพบุคลากรได้ชัดเจนและกว้างขวางยิ่งขึ้น นอกจากนี้ในการปฏิบัติงานจริง ข้าราชการซึ่งมีหน้าที่ควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรจะต้องสามารถให้ความรู้ และให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานได้