

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการด้านการรับ
สมัครสมาชิกศูนย์กีฬามิตรไมตรี ในรูปแบบ
Application

จัดทำโดย นายธีรชัย บุญศรี

ตำแหน่ง นักพัฒนาการกีฬาชำนาญการ
สังกัด ศูนย์กีฬามิตรไมตรี กลุ่มงานส่งเสริมกีฬา กองการกีฬา
สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. หัวข้อ การพัฒนาระบบการให้บริการด้านการรับสมัครสมาชิกศูนย์กีฬามิตรไมตรี ในรูปแบบ Application

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์ ส่งเสริม เผยแพร่ ฟื้นฟู บำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม สร้างความรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักในคุณค่าและเอกลักษณ์ที่ดีของความเป็นไทย ส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการและจัดกิจกรรมทั้งด้านดนตรี กีฬา หอสมุด พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว แหล่งเรียนรู้ทางศิลปะและวัฒนธรรมในรูปแบบต่าง ๆ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยปัญหาและแนวทางดำเนินงาน และการพัฒนาด้านกีฬา นันทนาการ ศิลปะ และวัฒนธรรม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

กองการกีฬา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านวิชาการและการดำเนินงานด้านกีฬาของกรุงเทพมหานคร การกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงานด้านกีฬาลานกีฬาและศูนย์กีฬาที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่งเสริมและสนับสนุนการเล่นกีฬาขั้นพื้นฐาน และการเล่นกีฬาสู่ความเป็นเลิศ โดยให้การฝึกสอนแก่บุคคลทั่วไป และเยาวชนที่มีความสามารถพิเศษ การคัดเลือกนักกีฬาตัวแทนกรุงเทพมหานคร การจัดการแข่งขันสนับสนุน ประสานการดำเนินงานด้านกีฬากับสมาคมและองค์กรเครือข่าย ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านกีฬา และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องโดยมีศูนย์กีฬาในสังกัด จำนวน ๑๒ ศูนย์

ศูนย์กีฬามิตรไมตรี กลุ่มงานส่งเสริมกีฬา กองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีภารกิจหลักในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน ทุกเพศ ทุกวัยมาออกกำลังกาย เพื่อให้มีสุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง มีกิจกรรมการออกกำลังกาย จำนวน ๘ กิจกรรม ประกอบด้วย ยิมนาสติก ลีลาศ ฟุตซอล บาสเก็ตบอล ตะกร้อ แอโรบิก โยนน้ำหนัก และห้องเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (ฟิตเนส) โดยต้องสมัครเป็นสมาชิกของศูนย์กีฬามิตรไมตรี ซึ่งปัจจุบันมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ประกอบกับการสมัครสมาชิกของศูนย์ฯ ต้องกรอกแบบฟอร์มการรับสมัครสมาชิก ซึ่งต้องใช้เวลาพอสมควร และต้องใช้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อีกทั้งศูนย์กีฬามิตรไมตรีมีพื้นที่ให้บริการค่อนข้างจำกัด โดยเฉพาะระหว่างเวลา ๑๕.๐๐ – ๒๐.๐๐ น. เป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องการสมัครเป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดปัญหาการเสียเวลาของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความไม่สะดวก

จากปัญหาดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศกับบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ศูนย์กีฬามิตรไมตรีจึงพัฒนาระบบการให้บริการด้านการรับสมัครสมาชิกในรูปแบบ Application โดยใช้ชื่อว่า “MSC Application” (MSC : Mitmaitri Sports Center) ซึ่งเป็นโปรแกรมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการในด้านการรับสมัครสมาชิก สามารถ Download Application ได้ทั้งระบบ Android และ IOS โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และเป็นการดำเนินการตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน มิติที่ ๓.๕ มหานครแห่งความเท่าเทียม

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสำคัญในการนำมาพัฒนาปรับปรุงระบบและการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย ซึ่งหลายหน่วยงานได้นำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดเก็บข้อมูล การค้นหาข้อมูล และติดต่อสื่อสาร ผู้ศึกษาได้มองเห็นปัญหาของการรับสมัครสมาชิกในรูปแบบปัจจุบันที่ให้สมาชิกผู้มาใช้บริการนั่งกรอกข้อมูลที่หน้าสำนักงาน ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ อย่างทั่วถึง เกิดความไม่สะดวก และเกิดปัญหาตามมา เช่น ประชาชนต้องเสียเวลา เจ้าหน้าที่ของศูนย์กีฬามิตรไมตรีไม่เพียงพอ ที่ต้องคอยให้คำแนะนำ

ดังนั้น การพัฒนาระบบการให้บริการด้านการรับสมัครสมาชิกในรูปแบบ Application จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ศูนย์กีฬามิตรไมตรีจะดำเนินการพัฒนาให้ประชาชนสามารถสมัครเป็นสมาชิกได้สะดวก และเหมาะสมตามความต้องการของประชาชน

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนในระบบที่ทันสมัย

๓.๒ เพื่อเผยแพร่ระเบียบการสมัครสมาชิก แบบฟอร์มการสมัครสมาชิก และข้อมูลศูนย์กีฬามิตรไมตรี

๔. เป้าหมาย

ศูนย์กีฬามิตรไมตรีมีระบบการให้บริการประชาชนในด้านการรับสมัครสมาชิกที่ทันสมัยสามารถรองรับความต้องการของประชาชนที่มีจำนวนมาก

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้นำความรู้ เรื่อง การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสร้างนวัตกรรมการทำงานและการให้บริการของรัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับงานของภาครัฐเป็นงานที่มีคุณค่าสูงขึ้น (High Value Job) ตามกรอบแนวคิดการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ (Digital Transformation) ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ โดยใช้แนวทางการพัฒนางานด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑. นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบ Application มาใช้ในการออกแบบระบบการรับสมัครสมาชิก

๒. ปรับปรุงและพัฒนาระบบ Application ให้ครบถ้วนสมบูรณ์สามารถใช้งานได้จริงมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรของศูนย์กีฬามิตรไมตรี เพื่อรองรับการให้บริการในรูปแบบ Application

การศึกษา เรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการด้านการรับสมัครสมาชิกศูนย์กีฬามิตรไมตรีในรูปแบบ Application ผู้ศึกษาได้ศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ดังนี้

๕.๑ ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยเงินบำรุงและค่าใช้จ่ายของศูนย์บริการและกิจกรรมส่งเสริมการกีฬา การดนตรี สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว พ.ศ. ๒๕๖๓

๕.๒ ข้อมูลทั่วไปของศูนย์กีฬามิตรไมตรี

๕.๓ วิเคราะห์ปัญหาการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (Swot Analysis)

๕.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวงจรการบริหารคุณภาพ PDCA

๕.๕ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

๕.๖ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การและนวัตกรรมในองค์กร

๕.๑ ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยเงินบำรุงและค่าใช้จ่ายของศูนย์บริการและกิจกรรมส่งเสริมการกีฬา การดนตรี สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว พ.ศ. ๒๕๖๓

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยเงินบำรุงและค่าใช้จ่ายของศูนย์บริการและกิจกรรมส่งเสริมการกีฬา การดนตรี สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ ประกอบกับข้อ ๕ ข้อ ๖ ข้อ ๗ ข้อ ๘ ข้อ ๙ และข้อ ๑๐ แห่งข้อบัญญัติ กรุงเทพมหานคร เรื่อง เงินบำรุงและค่าใช้จ่ายของศูนย์บริการและกิจกรรมส่งเสริมการกีฬา การดนตรี สำนักวัฒนธรรม กีฬา

และการท่องเที่ยว พ.ศ. ๒๕๖๓ และข้อ ๔๗ แห่งข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง วิธีการงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครจึงกำหนดระเบียบขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยเงินบำรุงและค่าใช้จ่ายของศูนย์บริการและกิจกรรมส่งเสริมการศึกษา การดนตรี สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว พ.ศ. ๒๕๖๓”

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้ “ศูนย์บริการ” หมายความว่า ศูนย์เยาวชน ศูนย์กีฬา ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ หรือศูนย์บริการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่อยู่ในการกำกับดูแลของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว “สมาชิก” หมายความว่า บุคคลซึ่งขึ้นทะเบียนไว้เป็นสมาชิกของศูนย์บริการ

“เงินบำรุงศูนย์บริการ” หมายความว่า เงินค่าสมาชิก เงินค่าบริการ เงินค่าใช้สถานที่ เงินรายได้จากการจำหน่ายสิ่งของ การฝึกอาชีพ การจัดกิจกรรม หรือการจัดงานอื่นใด ที่เกี่ยวเนื่อง ในการดำเนินงานของศูนย์บริการ เงินค่าปรับที่ได้จากการส่งหนังสือ หรือสไลด์ทัศนวัสดุคืนเกินกำหนด เงินที่ได้จากการจำหน่ายวัสดุสิ่งพิมพ์เก่า เงินที่มีผู้บริจาค หรืออุทิศให้ และรายได้อื่นใด รวมทั้งดอกผล ที่เกิดจากเงินเหล่านี้ทั้งหมด “กิจกรรมส่งเสริมการศึกษา” หมายความว่า การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนา กีฬาขั้นพื้นฐาน กีฬาเพื่อสุขภาพ กีฬานานาชาติ กีฬาเพื่อความเป็นเลิศ กีฬาเพื่ออาชีพ และกีฬาเพื่อมวลชนแก่เด็ก เยาวชน และประชาชน ที่ดำเนินการโดยสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

หมวด ๑

เงินบำรุงศูนย์บริการ

ข้อ ๖ การรับเงินบำรุงศูนย์บริการทุกครั้ง ศูนย์บริการจะต้องออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ชำระเงิน ผู้บริจาคหรือผู้อุทิศให้ โดยให้ใช้แบบใบเสร็จรับเงินของกรุงเทพมหานคร เว้นแต่การรับเงินกรณีที่ไม่อาจออกใบเสร็จรับเงินได้ให้ใช้หลักฐานการรับเงินแทนใบเสร็จรับเงิน การรับเงินทุกรายการจะต้องมีการบันทึกรายการรับเงินนั้นไว้ในบัญชีเงินสดหรือทะเบียนอื่นใด แล้วแต่กรณี ในวันที่รับเงินนั้น โดยมีหลักฐานประกอบให้ครบ

หมวด ๒

ค่าสมาชิก ค่าบริการ ค่าใช้สถานที่ และค่าปรับ ของศูนย์บริการ

ข้อ ๑๔ อัตราค่าสมาชิก ค่าบริการ ค่าใช้สถานที่ และค่าปรับ ของศูนย์บริการ ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในบัญชีท้ายระเบียบนี้

บัญชี ๑

อัตราค่าสมาชิกและค่าใช้จ่ายบริการสำหรับสมาชิก

ลำดับ	รายการ	อัตรา (บาท)	หมายเหตุ
๑.	ค่าสมัครสมาชิก สมาชิกต้องชำระค่าสมาชิกรายปีในอัตราดังนี้ ก. สมาชิกสัญชาติไทย (๑) อายุไม่เกิน ๕ ปี (๒) อายุเกินกว่า ๕ ปี แต่ไม่เกิน ๑๘ ปี (๓) อายุเกินกว่า ๑๘ ปี แต่ไม่เกิน ๒๕ ปี (๔) อายุเกินกว่า ๒๕ ปี แต่ไม่เกิน ๖๐ ปี (๕) อายุเกินกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป ข. สมาชิกชาวต่างชาติ (๑) อายุไม่เกิน ๖๐ ปี (๒) อายุเกินกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๐.- ๒๐.- ๔๐.- ๖๐.- ๒๐.- ๓๐๐.- ๑๕๐.-	

ข้อ ๑๕ ผู้ขอใช้บริการหรือสถานที่ของศูนย์บริการ ต้องเสียค่าบริการและหรือค่าใช้สถานที่ตามที่กำหนดไว้ในบัญชีท้ายระเบียบนี้ ในกรณีผู้ขอใช้บริการและหรือสถานที่มีการจำหน่ายบัตรผ่านประตูหรือเรียกค่าผ่านประตู ในลักษณะอื่นใด ให้คิดค่าบริการและหรือค่าใช้สถานที่เพิ่มในอัตราร้อยละยี่สิบของราคาบัตรผ่านประตู ที่จำหน่ายได้ หรือของค่าผ่านประตูในลักษณะอื่นใดที่อาจคำนวณราคาเป็นเงินได้


๕.๒ ข้อมูลทั่วไปของศูนย์กีฬามิตรไมตรี

ศูนย์กีฬามิตรไมตรี ได้รับอนุมัติจัดตั้งเป็นศูนย์กีฬามิตรไมตรีเมื่อวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๕ ตั้งอยู่ที่อาคารกีฬาเวสน์ ๓ ถ.มิตรไมตรี แขวง/เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร เปิดให้บริการแก่สมาชิกในวันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๑๐.๐๐ - ๒๑.๐๐ น. และเสาร์-อาทิตย์ ตั้งแต่เวลา ๑๓.๐๐ - ๒๑.๐๐ น. โดยมีกิจกรรมให้บริการ ดังนี้

๑. กิจกรรมยิมนาสติกขั้นพื้นฐาน เปิดสอนกีฬายิมนาสติกขั้นพื้นฐานสำหรับเด็กช่วงอายุระหว่าง ๕ - ๑๒ ปี
๒. กิจกรรมลีลาศ เปิดสอนขั้นพื้นฐานจนถึงระดับการแข่งขัน
๓. กิจกรรมฟุตซอล
๔. กิจกรรมบาสเกตบอล
๕. กิจกรรม กีฬาตระกร้อ
๖. กิจกรรมแอโรบิก
๗. กิจกรรมไลน์แดนซ์
๘. กิจกรรมเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย (ฟิตเนส)
๙. กิจกรรมประจำปีของศูนย์กีฬาฯ ได้แก่ ค่ายกีฬาขั้นพื้นฐานภาคฤดูร้อน และกิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์การเป็นนักกีฬา

การใช้บริการศูนย์กีฬามิตรไมตรีนั้น ผู้ใช้บริการต้องสมัครเป็นสมาชิกของศูนย์กีฬาฯ ตามแบบทะเบียนสมาชิก เมื่อสมัครสมาชิกเรียบร้อยแล้วจะได้รับบัตรสมาชิกเพื่อใช้แสดงต่อเจ้าหน้าที่เมื่อมาใช้บริการ

แบบฟอร์มการสมัครสมาชิกศูนย์กีฬามิตรไมตรี	
Register Membership Mitmaitri Sports Center	
ชื่อ - นามสกุล.....	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง
Name - Surname	sex Male Female
วัน เดือน ปี เกิด	อายุ
Date of Birth	Age
ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่.....	ตรอก/ซอย.....
Present Address	Lane Road
แขวง.....	เขต.....
District	Amphur Province
บัตรประจำตัวประชาชน หรือ บัตรข้าราชการ เลขที่	
Identity card no./Passport No.	
ระดับการศึกษา (Education).....	
สถานที่ทำงาน (Name office)..... โทร.....	
ความสามารถพิเศษ (Case can special)	
กิจกรรมของศูนย์ที่น่าสนใจ (Activity Center)	
๑.....	
๒.....	
บุคคลที่ติดต่อได้กรณีฉุกเฉิน ชื่อ - นามสกุล..... ความสัมพันธ์.....	

MITMAITRI SPORTS CENTER	บัตรสมาชิก	
	เลขที่บัตรสมาชิก	
	ชื่อ	
	เบอร์โทรศัพท์	
	เลขที่บัตรประชาชน	
	วันออกบัตร	
วันหมดอายุ		
.....	ธ.บ.	
ผู้ถือบัตร	(นายธีรชัย บุญศรี)	หัวหน้าศูนย์กีฬาไมตรี

๕.๓ วิเคราะห์ปัญหาการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (Swot Analysis)

การใช้บริการศูนย์กีฬาไมตรีนั้น ผู้ใช้บริการต้องสมัครเป็นสมาชิกของศูนย์กีฬาไมตรี ซึ่งปัจจุบันมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ประกอบกับการสมัครสมาชิกของศูนย์ฯ ต้องกรอกแบบฟอร์มการรับสมัครสมาชิก ซึ่งต้องใช้เวลาพอสมควร และต้องใช้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อีกทั้งศูนย์กีฬาไมตรีมีพื้นที่ให้บริการค่อนข้างจำกัด โดยเฉพาะระหว่างเวลา ๑๕.๐๐ – ๒๐.๐๐ น. เป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องการสมัครเป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดปัญหาการเสียเวลาของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความไม่สะดวก จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบการให้บริการด้านการรับสมัครสมาชิกศูนย์กีฬาไมตรี ในรูปแบบ Application

การวิเคราะห์ SWOT หรือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพเป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์สำหรับการประกอบธุรกิจ ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารรู้ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน มองเห็นโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจทุกประเภท ประกอบด้วย

Strength (จุดแข็ง – ปัจจัยภายใน) คือ ปัจจัยภายในที่เป็น ‘จุดแข็ง’ ขององค์กรที่ทำให้มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง ทำให้มีความแตกต่าง หรือ ลอกเลียนแบบได้ยาก ยกตัวอย่างเช่น ค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเพราะลงทุนมานานแล้ว มีแบรนด์ที่คนรู้จักมากกว่า เป็นต้น

Weakness (จุดอ่อน – ปัจจัยภายใน) คือ ปัจจัยภายในที่เป็น ‘จุดอ่อน’ ขององค์กรที่ทำให้มีความได้เปรียบน้อยกว่าคู่แข่ง เป็นปัจจัยด้านลบที่มาจากจุดบกพร่องในองค์กรและควรได้รับการแก้ไข ยกตัวอย่างเช่น องค์กรมีช่องทางการขายน้อยกว่า สินค้ามีคนรู้จักน้อยกว่า หรือความหลากหลายของสินค้าของมีน้อยกว่าเทียบกับคู่แข่ง

Opportunity (โอกาส – ปัจจัยภายนอก) คือ ปัจจัยและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เป็น ‘โอกาส’ ทำให้เกิดผลดี ที่องค์กรสามารถนำมาใช้เพื่อพัฒนาหรือทำให้มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง ยกตัวอย่างเช่น คู่แข่งตอนนี้มีข่าวไม่ดีอยู่ รัฐบาลมีโครงการสนับสนุน หรือช่วงนี้ตลาดกำลังขึ้น สินค้าอาจจะขายดี

Threat (อุปสรรค – ปัจจัยภายนอก) คือ ปัจจัยและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เป็น ‘อุปสรรค’ ทำให้เกิดผลลบ ที่องค์กรต้องก้าวผ่านและปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ยกตัวอย่างเช่น คู่แข่งเปิดตัวสินค้าใหม่มาแย่งตลาด หรือ แนวโน้มเทคโนโลยีใหม่ๆที่จะมาแทนสินค้าเก่าที่ขายดีขององค์กร

จากการวิเคราะห์ (SWOT) ขององค์กร รวมถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายใน ภายนอก และการให้บริการของศูนย์กีฬาสมัครเล่น กลุ่มงานส่งเสริมกีฬา กองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ได้ข้อสรุปดังนี้

จุดแข็ง (Strength)

๑. โครงสร้างและสายการบังคับบัญชามีความชัดเจน มีการแบ่งหน้าที่ผู้รับผิดชอบชัดเจน ทำให้สะดวกต่อการติดต่อประสานงาน

๒. พื้นที่สนามกีฬาได้มาตรฐานการแข่งขันพร้อมทั้งมีอุปกรณ์กีฬาที่ได้มาตรฐานและมีการตรวจสอบให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

๓. มีอัตราค่าสมาชิกรายปีที่ถูกกว่าเอกชน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้

๔. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง มีความรู้ความสามารถในด้านกีฬาโดยตรง

จุดอ่อน (Weakness)

๑. บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการเนื่องจากมีสมาชิกจำนวนมาก

๒. ช่องทางการสมัครสมาชิกฯ ของศูนย์กีฬาสมัครเล่น ต้องกรอกแบบฟอร์มการสมัครสมาชิกด้านหน้าศูนย์กีฬาเท่านั้น ทำให้เกิดความล่าช้าและไม่สะดวก

โอกาส (Opportunities)

๑. ยังไม่มีศูนย์กีฬาใดที่ใช้ Application ในการสมัครสมาชิก

๒. ปัจจุบันมีกระแสการออกกำลังกายทำให้ประชาชนเกิดความสนใจในการออกกำลังกาย และรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์แข็งแรง

๓. ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้สะดวกรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา

อุปสรรค (Threat)

๑. ผู้ใช้บริการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทำให้การบริการไม่ทั่วถึง เกิดความล่าช้า ส่งผลให้ผู้ใช้บริการขาดความพึงพอใจ

๒. ผู้ใช้บริการบางส่วนไม่มี Smartphone

การนำทฤษฎี SWOT มาใช้ในการวิเคราะห์ศูนย์กีฬาสมัครเล่น ทำให้สามารถวางแผนงานตลอดจนการสร้างกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของศูนย์กีฬาสมัครเล่น การนำโอกาสที่มีมาใช้เพื่อเอื้อประโยชน์ และความสำเร็จรวมทั้งการป้องกันและวางแผนจัดการกับจุดอ่อนและอุปสรรค

๕.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวงจรการบริหารคุณภาพ PDCA

วงจรการบริหารคุณภาพ PDCA

ชลิตา ศรมณี (๒๕๖๑, หน้า ๑๔๕-๑๔๖) ได้กล่าวว่า การพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำอย่างไร

๑. การวางแผน (Plan) หรือ P เป็นจุดเริ่มต้นของวงจรการบริหารคุณภาพ เพราะแผนจะกำหนดเป้าหมาย และทิศทางในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ โดยแผนจะอธิบายความจำเป็นและ

สร้างความเข้าใจในการแก้ไขปัญหา ซึ่งต้องอาศัยการร่วมแรงร่วมใจจากทุกหน่วยงานในองค์กรปรับปรุงแก้ไขอุปสรรคต่าง ๆ หรือข้อบกพร่องขององค์กรให้หมดไป เพื่อองค์กรจะบรรลุความสำเร็จที่ต้องการ โดยมีแผนการสร้างคุณภาพ ๔ ขั้นตอน

๑) ตระหนักและกำหนดปัญหา สมาชิกในองค์กรประสานงานอย่างใกล้ชิดเพื่อระบุปัญหาอย่างที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน เพื่อร่วมกันวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขปัญหาคือไป

๒) เก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ และตรวจสอบการดำเนินการหรือหาสาเหตุของปัญหาควรวางแผนการดำเนินงานเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน

๓) อธิบายปัญหา และกำหนดทางเลือก วิเคราะห์ปัญหา เพื่อใช้กำหนดสาเหตุความบกพร่อง และระดมความคิด เพื่อทำการวิเคราะห์และตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดมาดำเนินงาน

๔) เลือกวิธีแก้ปัญหา และปรับปรุงดำเนินงาน ร่วมกันวิเคราะห์วิจารณ์ทางเลือกต่าง ๆ ที่ถูกระดมความคิด หรือทำวิจัยและหาข้อมูลเพิ่มเติมกำหนดทางเลือกใหม่ที่เหมาะสมมากกว่าเดิม

๒. การปฏิบัติ (Do) หรือ D นำทางเลือกที่ตัดสินใจไปวางแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) ลงมือปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. การตรวจสอบ (Check) หรือ C ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลงานที่ปฏิบัติ โดยเปรียบเทียบผลงานที่ทำงานก่อนการปฏิบัติงาน ว่าแตกต่างมากน้อยเพียงใด เพื่อทราบเป้าหมายและทำการศึกษาวิเคราะห์ถึงสาเหตุและนำมาแก้ไขปรับปรุง

๔. การปรับปรุง (Action) หรือ A กำหนดมาตรฐานผลการดำเนินงานใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานในอนาคต หรือทำการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกับความต้องการ ปัญหาไม่ได้คาดหวัง และ ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานจนได้รับผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ และได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายแล้วจึงจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในอนาคต และจัดทำงานเสนอต่อผู้บริหาร และกลุ่มอื่น ๆ ทราบ



จะเห็นว่า วงจร PDCA ไม่หยุดนิ่งหรือจบลง เมื่อหมุนครบรอบ แต่วงล้อ PDCA จะหมุนไปข้างหน้าเรื่อย ๆ โดยจะทำงาน และแก้ไขปัญหาในระดับสูง ซับซ้อนขึ้น ยากขึ้น เป็นการเรียนรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุด สอดคล้องกับปรัชญา ของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) แต่อย่างไรก็ตาม หัวใจและวัฏจักรของ Deming ไม่ได้อยู่ที่ PDCA เท่านั้น แต่อยู่ในใจของคนทุกคนในองค์กร (Quality at Heart) พร้อมทั้งจะเปิดใจเรียนรู้ หรือพัฒนาตนเองหรือศักยภาพ ของตนเองอยู่ตลอดเวลา นั่น คือ ปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จอย่างแท้จริง

การนำแนวคิด PDCA มาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการรับสมัครสมาชิกศูนย์กีฬามิตรไมตรีในรูปแบบ Application ให้ประสบความสำเร็จนั้น ต้องเริ่มจากการวางแผนอย่างเหมาะสม และการดำเนินการที่สอดคล้องกับแผนนั้นจะต้องมีการตรวจสอบความคืบหน้า หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นระยะ เพื่อให้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

๕.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้งานในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิด ความพึงพอใจในการบริการ นำสู่ผลประกอบการที่ดี

ความหมายของการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (อ้างถึงใน งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์กองบริหารงานทั่วไป ม.ป.ป.หน้า ๕ - ๖) ได้กล่าวถึงคำว่า "การบริการ" ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Service" ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร หัวใจของการให้บริการ ประกอบด้วย

๑. ต้องการความรวดเร็ว ยิ่งภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็ว จึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

๒. ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็วช่วยให้ประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่าย การให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน ๓ วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่าย ประหยัดเงิน เวลา และทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

๓. เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว ด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง (ราชัน นาสมพงษ์, ม.ป.ป.)

การบริการสาธารณะ

สถาบันพระปกเกล้า, (ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวมโดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาคความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

การให้บริการที่ดีนั้น ศูนย์กีฬามิตรไมตรีควรคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

๕.๖ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การและนวัตกรรมในองค์การ

ความหมายของนวัตกรรม

กิริติ ยศยิ่งยง (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, ๒๕๖๑, หน้า ๔๘) อธิบายว่า นวัตกรรมเป็นกระบวนการสร้างสรรค์ คิดค้น พัฒนา สามารถนำไปปฏิบัติจริง และมีการเผยแพร่ออกสู่ชุมชน ในลักษณะของใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อนหรือของเก่าที่มีอยู่แต่เดิม แต่ได้รับการปรับปรุงเสริมแต่งพัฒนาขึ้นไป ทำให้มีมูลค่าทางเศรษฐกิจ

วิโรจน์ ก่อสกุล (๒๕๖๑, หน้า ๔๙) ได้สรุปว่า นวัตกรรมคือ การเปลี่ยนแปลงด้วยวิธีการใหม่ ๆ ที่เป็นไปในทางบวก และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

การสร้างนวัตกรรม

ศิวะนันท์ ศิวะพิทักษ์ (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล , ๒๕๖๑, หน้า ๕๑) กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญ ในการรักษาชีวิตขององค์การและรักษาความได้เปรียบคู่แข่งชั้น องค์การจึงต้องมีการพัฒนา ด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมต้องรู้ปัญหาและโอกาส หาพันธมิตรด้วยการแสดงวิสัยทัศน์ การยุติการต่อต้านการมอบอำนาจและการให้รางวัลกับความสำเร็จ

ธร สุนทรายุทธ (๒๕๕๖, หน้า ๔๖๖) ได้สรุปไว้ว่า การสร้างสรรค์นวัตกรรม มีความสำคัญต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็้องค์กรชนิดใด เพราะการสร้างสรรคเป็นการคิดอะไรใหม่ๆ ของบุคลากรรวมทั้งผู้บริหารในการพัฒนาองค์กร ส่วนนวัตกรรมเป็นผลพวงของความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้น ผู้บริหารพึงเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ ส่งเสริมบุคลากรให้เป็นองค์กรแห่งการสร้างสรรค

การเข้าใจกระบวนการความคิดสร้างสรรค์ ทำให้ทราบว่าความคิดสร้างสรรค์เกิดขึ้นได้อย่างไร และมักจะเกี่ยวพันกับโอกาสอยู่เสมอ กล่าวคือหากผู้บริหารตระหนัก รู้ปัญหาว่าเป็นอย่างไร และพยายาม หาโอกาส โดยมีปล่อยให้โอกาสหลุดลอยไป แล้วก็จะเกิดความคิดสร้างสรรค์ โดยจะต้องมีเกาะติดครุ่นคิด ใช้ความสามารถแก้ปัญหาจนพบ และมีการพิสูจน์ว่าสามารถนำไปใช้ได้

การนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้นั้น ก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการในรูปแบบใหม่ ทันต่อยุคสมัยที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ประกอบกับปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในการทำงาน สอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐

กล่าวโดยสรุปคือ แนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรีนั้น ต้องนำแนวคิดทฤษฎีความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์กับระบบการให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรี เช่น การจัดทำ Swot Analysis สามารถสะท้อนให้เห็นความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ทั้งจุดแข็งจุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และสามารถนำผลการวิเคราะห์มาดำเนินการตามแนวคิดทฤษฎี PDCA ๔ ขั้นตอนได้แก่ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) การปรับปรุง (Action) พร้อมทั้ง การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รูปแบบใหม่เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการรับสมัครสมาชิก ศูนย์กีฬามิตรไมตรี ในรูปแบบ Application เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดทรัพยากรของหน่วยงาน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการเป็นประจำ อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความรู้ให้กับบุคลากรของศูนย์กีฬามิตรไมตรี ให้เกิดการพัฒนาตนเองอยู่เสมอได้เรียนรู้และนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ แนวทาง/ระยะเวลาการดำเนินการ ขั้นตอนในการดำเนินการจัดทำ MSC Application (MSC : Mitmaitri Sports Center) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การดำเนินการ	ระยะเวลาการดำเนินการ พ.ศ. ๒๕๖๔					
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
๑. ศึกษาข้อมูลพื้นฐานและขั้นตอนการสมัครสมาชิก ศูนย์กีฬามิตรไมตรี	↔					
๒. จัดทำบันทึกขอความเห็นชอบจากหัวหน้าหรือผู้บริหารหน่วยงาน	↔					
๓. จัดทำคำสั่งคณะทำงานและเจ้าหน้าที่ดำเนินการ MSC Application	↔					
๔. จัดประชุมคณะทำงานและเจ้าหน้าที่ดำเนินการ MSC Application	↔					
๕. ออกแบบโครงสร้างข้อมูลในการจัดทำ Application ประกอบด้วย ระเบียบการสมัครสมาชิก แบบฟอร์มการสมัครสมาชิก ข้อมูลศูนย์กีฬามิตรไมตรี		↔				
๖. ดำเนินการจัดทำ Application		↔				
๗. ทดสอบ Application โดยการทดลองใช้ MSC Application			↔			
๘. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร เกี่ยวกับ MSC Application เพื่อให้ผู้รับบริการทราบ โดยผ่านช่องทาง Social Network และติดประชาสัมพันธ์หน้าหน่วยงาน			↔			
๙. แก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่องเกี่ยวกับการใช้งาน (ถ้ามี)						↔

๖.๒ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์กีฬามิตรไมตรี เจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬามิตรไมตรี หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมกีฬา และผู้อำนวยการกองการกีฬา และเจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา สังกัดกลุ่มงานวิชาการและพัฒนาเทคนิค กองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ ศูนย์กีฬามิตรไมตรีสามารถเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการรับสมัครสมาชิกในรูปแบบ Application

๗.๒ ผู้ใช้บริการมีความสะดวกได้รับทราบข้อมูลงานบริการต่าง ๆ ของศูนย์กีฬามิตรไมตรี

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ เนื่องจากศูนย์กีฬามิตรไมตรี มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการออกแบบ Application

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome)

- มี Application ไว้สำหรับสมัครสมาชิก
- ร้อยละ ๗๐ ของสมาชิกศูนย์กีฬามิตรไมตรี สมัครสมาชิกผ่านระบบ Application
- ร้อยละ ๗๐ ของสมาชิกศูนย์กีฬามิตรไมตรี มีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการ

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือ ที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล

- Application สามารถใช้สมัครสมาชิกได้สะดวก รวดเร็ว
- ประเมินความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์กีฬาสมัครเล่น ที่สมัครผ่าน Application

จำนวน ๑๐๐ คน โดยใช้แบบสอบถาม

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ พัฒนา Application เพื่อให้สามารถให้บริการได้มากกว่าการรับสมัครสมาชิก เช่น การจองคิวออนไลน์ การออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกายที่เหมาะสมของแต่ละบุคคล ฯลฯ

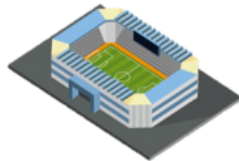
๑๐.๒ ควรมีการปรับปรุงฐานข้อมูลสมาชิกศูนย์กีฬาสมัครเล่นทุก ๆ ๓ เดือน

ภาคผนวก



MSC

Application (MSC : Mitmairi Sports Center)



1

ข้อมูลศูนย์กีฬามิตรไมตรี

เปิดให้บริการ

จ - ศ 10.00 - 21.00 น.

ส - อา 13.00 - 21.00 น.

ให้บริการ ยิมนาสติก ลีลาศ
ฟุตบอล บาสเก็ตบอล
ตะกร้อ แอโรบิค โยคะแดนซ์
และ ฟิตเนส



2

ระเบียบการสมัครสมาชิก

- แนบไฟล์บัตรประชาชน
- แนบไฟล์รูปถ่าย
- แนบไฟล์ใบรับรองแพทย์
- ชำระค่าสมัครสมาชิก



3

แบบฟอร์มการสมัครสมาชิก

สมาชิก

ชื่อ :

นามสกุล :

อีเมล :

เบอร์โทรศัพท์ :

วัน ▶ เดือน ▶ ปี ▶

เพศ ชาย หญิง

ที่อยู่ :



4

ติดต่อเรา



02-2450912



ศูนย์กีฬามิตรไมตรี

บรรณานุกรม

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (๒๕๕๕). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชลิดา ศรมณี. (๒๕๖๑). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคาแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ธร สุนทรายุทธ (๒๕๕๖). ทฤษฎีองค์กรและพฤติกรรม หลักการ ทฤษฎี การวิจัย และการปฏิบัติทาง
การศึกษา. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์ จำกัด.
- ราชนัน นาสมพงษ์. (ม.ป.ป.. การบริการที่ดี. ค้นเมื่อ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔, จาก gotoknow;
<https://www.gotoknow.org/posts/m๕๕m๕๒%๒๕๒๐๒๕๕๓>
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (๒๕๖๑). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาศาสตร์การและนวัตกรรมในองค์กร.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคาแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สถาบันพระปกเกล้า. (ม.ป.ป.). การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ค้นเมื่อ ๑๕
พฤษภาคม ๒๕๖๔, จาก [http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริการสาธารณะขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น](http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)