

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาของปัญหาในการวิจัย

กีฬาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อชีวิตมนุษย์ ดังเราจะเห็นได้ว่าตั้งแต่สมัยโบราณจนถึงสมัยปัจจุบันมนุษย์ได้มีการเล่นกีฬาเพื่อประโยชน์ทางด้านต่างๆ มาโดยตลอด การเล่นหรือเกมต่างๆ ได้เปลี่ยนแปลงมาเรื่อยๆ จนกระทั่งบางประเภทกลายเป็นกีฬาสากลซึ่งนิยมเล่น และแข่งขันกันทั่วโลกในปัจจุบันนี้ก็ตาม กีฬาสากลเหล่านี้ก็ยังอาศัยพื้นฐานด้านความจำเป็นและหลักการเดิมที่ได้ดัดแปลงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันนั่นเอง บุคคลสำคัญและนักการศึกษามีความเชื่อและยอมรับกันว่ายิ่งโลกมีความเจริญมากขึ้นเท่าใดความต้องการของคนในการออกกำลังกายด้วยการเล่นกีฬาจะมีมากขึ้นเท่านั้น การเล่นกีฬาถือว่าเป็นภาระหน้าที่ของบุคคลทุกเพศทุกวัยโดยไม่คำนึงว่าสภาพร่างกายจะเป็นอย่างไร ดังนั้นข้อยกเว้นในการออกกำลังกายจะมีน้อยที่สุด (ฟอง เกิดแก้ว, 2517)

การพัฒนากีฬา เป็นปัจจัยหลักปัจจัยหนึ่ง ที่มุ่งพัฒนาคนให้มีคุณภาพ และ ศักยภาพทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และสังคม รวมทั้งมุ่งสร้างสรรค์สังคมไทย ให้เข้มแข็ง มีระเบียบวินัย มีความเอื้ออาทรและสมานฉันท์โดย มีการกำหนด กรอบวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาที่สำคัญ (แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับที่ 3, 2545 - 2549)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้เห็นได้ว่าการกีฬาได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับบุคคล และตัวสถาบันต่างๆ ตลอดจนมา ในวงการการศึกษาถือว่าการกีฬาเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ในวงการแพทย์ถือว่ากีฬาเป็นส่วนหนึ่งในการบำรุงรักษาสุขภาพ และเยียวยาความเจ็บป่วย ในวงการทหารถือว่ากีฬาเป็นวิธีในการเสริมสร้างสมรรถภาพของกองทัพ ในทางการเมืองถือว่าการกีฬาเป็นสื่อที่เสริมสร้างไมตรีอันดีระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่มบุคคล และเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ในทางเศรษฐกิจ ถือว่าเป็นการกีฬาเป็นทางที่ส่งเสริมให้ประชากรเพิ่มผลผลิตสูงขึ้น และทางการตลาดถือว่าการกีฬาเป็นเครื่องมือทางการตลาดอย่างหนึ่งที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารไปยังผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย (สมโชค กาญจนโรจน์, 2541)

การดำเนินการทำงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นขององค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน จะมีความสัมพันธ์กับการบริหารและการจัดการทั้งสิ้น ปัจจุบันการทำงานมีระบบที่ซับซ้อน มีกฎเกณฑ์ต่างๆ รวมถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการสื่อสาร เป็นต้น ทำให้การทำงานต่างๆ จำเป็นต้องมีระบบ

การบริหาร และการจัดการที่ดี จึงจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังต้องมีการติดตามตรวจสอบการดำเนินการบริหารงานอีกด้วย

คูนท์ (Koontz, 1971) กล่าวว่า การบริหาร คือ การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยการอาศัยคน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นปัจจัยในการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (2545) กล่าวว่า การบริหาร คือ กระบวนการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น และใช้บุคคลอื่นเพื่อความสำเร็จ ของเป้าหมายขององค์กร องค์กรทุกประเภทต้องมีผู้บริหาร แสวงหากำไรและไม่แสวงหากำไร ขนาดเล็กและขนาดใหญ่

ดราฟท์ (Daft, 1994) ให้ความหมายการบริหาร ว่าเป็นการบรรลุ ถึงเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผ่านการวางแผนการจัดองค์กร การนำ และการควบคุมทรัพยากรขององค์กร

การจัดการ เป็นกระบวนการ เพื่อ ทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยใช้การวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม มนุษย์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ทรัพยากรข้อมูลขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ศิริวรรณ เสรวีรัตน์ และคณะ, 2541)

สมคิด บางโม (2545) กล่าวว่า การจัดการ คือ ศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์กรและนอกองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นว่า การจัดการมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. การจัดการเป็นศิลปะในการใช้คนทำงาน
2. การจัดการต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐาน คือ คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์
3. การจัดการเป็นการดำเนินงานของกลุ่มบุคคล

การจัดการ หมายถึง กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์กร การนำและบังคับบัญชา และการควบคุม ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ หน้าที่ทั้ง 4 ในการบริหารนั้นมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและดำเนิน ไปอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา (วิชา ด้านธำรงกุล , 2546)

องค์กร(Organization) หมายถึง กลุ่มคนหรือเอกชนหลาย ๆ คนมาร่วมกันทำงาน โดยมี การจัดระเบียบขึ้น การจัดระเบียบ หมายถึง การจัดการในเรื่องความสัมพันธ์ต่อกัน โดยมีข้อบังคับ ระเบียบ วินัย สิทธิ หน้าที่ หัวหน้า รายได้ รายจ่าย ตลอดจนความคิดเห็นตามนัยนี้ หน่วยราชการ ต่าง ๆ เช่น กระทรวง ทบวง กรม กอง ฯลฯ ก็ถือว่าเป็นองค์กร นอกจากนี้พรรคการเมือง สมาคม บริษัทองค์การสหประชาชาติ ตลอดจนโลกก็เป็นองค์กรเช่นเดียวกัน (อุทัย หิรัญไธ, 2520)

ลิตเทอร์เออร์ (Litterer, 1966) กล่าวว่า องค์กร คือ หน่วยของสังคมที่มีวัตถุประสงค์ซึ่ง หน่วยงานของสังคมนี้จะประกอบด้วยบุคคลต่างๆ ที่ทำหน้าที่ บทบาท สถานที่ทำงานต่างกัน และ มีการกระทำที่ร่วมมือกัน เพื่อให้ผลงานของแต่ละคนนั้นส่งผลร่วมกัน

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

เกอร์สัน (Gerson, 1993) ได้ให้ความหมาย “ความพึงพอใจของลูกค้า คือ การที่สินค้า หรือบริการสามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าได้ทำให้เกิดความพึงพอใจ และเมื่อนั้นการซื้อ หรือการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และบ่อยครั้งขึ้น โดยจะบอกไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป”

วาวรา (Vavra, 1992) ได้ให้คำนิยามของ ความพึงพอใจในงานบริการลูกค้า คือ “ความเชื่อมั่น และความเชื่อถือได้ของบริษัทผู้ให้บริการในการนำส่งสินค้า และบริการ ที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า”

ในการบริหารและการจัดการองค์กรให้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีการตรวจสอบการควบคุมภายในของการดำเนินงานธุรกิจและเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการกำกับดูแลกิจการผู้บริหารจะต้องสร้างกระบวนการในการปฏิบัติงานให้ไปสู่วัตถุประสงค์ ถ้ากระบวนการเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นมาอย่างเหมาะสม ก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรช่วยให้ธุรกิจแข่งขันกับตลาดได้ รวมไปถึงการให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

ส่วนการควบคุมภายใน เป็นหัวใจของการสร้างองค์กรที่มีความโปร่งใสและเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารกิจการ เพื่อสร้างความมั่นใจในความถูกต้องของการปฏิบัติงานในชั้นตอนต่างๆ และยังเป็นการป้องกันข้อผิดพลาดหรือเกิดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นอีกด้วย (บรรยง ธรรมธัชอารี, 2548)

คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่สำคัญของการควบคุมภายใน ซึ่งจัดเป็น 5 องค์ประกอบสำคัญ ตามแนวของคณะกรรมการร่วมของสถาบันวิชาชีพที่ให้ความสนับสนุนทางการเงินเพื่อศึกษาวิจัยและพัฒนาเกณฑ์ที่เหมาะสมเกี่ยวกับการควบคุมภายใน หรือที่เรียกชื่อย่อว่า COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) ซึ่งเป็นแม่แบบสากลของการควบคุมภายใน

องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment)

องค์ประกอบที่ 2 การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)

องค์ประกอบที่ 4 ข้อมูลและการสื่อสารในองค์กร (Information and Communication)

องค์ประกอบที่ 5 การติดตามและประเมินผล (Monitoring)

จากเหตุการณ์ภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศตกต่ำในปี พ.ศ. 2540 รัฐบาลจำเป็นต้องกู้เงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) จากเหตุการณ์นี้รัฐบาลจึง

ได้เห็นความสำคัญในเรื่อง การควบคุมภายในหน่วยงาน องค์กร กระทรวงการคลังพิจารณาเห็นว่า หน่วยงานของทางราชการจำเป็นต้องมีแนวทางในการกำหนดระบบการควบคุมภายในองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานจึงได้กำหนดแนวปฏิบัติการควบคุมภายใน สำหรับภาคราชการขึ้น (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2545)

การบริหารองค์กร อย่างเป็นระบบให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งประกอบด้วย สิ่งนำเข้า(Input), กระบวนการ(Process), สิ่งส่งออก(Output) และข้อมูลป้อนกลับ(Feedback) (Wiener อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2526) ซึ่งปัจจัยนำเข้า ได้แก่ การใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในการบริหาร 4 ประการ หรือเราเรียกว่าทฤษฎี (4M's) คือ บุคลากร การเงินและงบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก และการจัดการ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2523) นอกจากนั้นยังจะต้องอาศัยกระบวนการที่ดีในการบริหารงาน โดยใช้ระบบการควบคุมภายใน ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม ข้อมูลและการสื่อสารและการติดตาม และปัจจัยส่งออก ได้แก่ ผลการดำเนินการในการรับบริการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ด้านส่วนผสมทางการตลาด(4 P's) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวข้องกับการบริหารองค์กรศึกษา ส่วนใหญ่จะศึกษาสภาพทั่วไปของการบริหารจัดการองค์กรศึกษา ในปี 2531 ชัยวัฒน์ เหล่าสีบสกุลไทย (2531) ได้ทำการศึกษา "ความคิดเห็นของหัวหน้าและผู้ฝึกสอนกีฬาของศูนย์ส่งเสริมกีฬา เกี่ยวกับปัญหาการจัดการและการดำเนินการศูนย์ส่งเสริมกีฬาในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยศึกษาปัญหาที่เกี่ยวกับปัจจัย 4 ด้าน คือ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ต่อมาในปี 2540 ชีรสุทธิ์ รัตนกรแก้ว (2540) ทำการศึกษา "การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานครและเทศบาล" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการจัดการดำเนินการกิจกรรมการออกกำลังกายและกีฬาของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานครและเทศบาล และในปี 2544 อัมภา สุจิตโธ (2544) ได้ทำการศึกษา "การจัดการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐ" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการจัดการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ในส่วนภาคกลางจำนวน 10 แห่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นสภาพโดยรวมของการบริหารองค์กรกีฬา แต่ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเฉพาะเจาะจงในเชิงลึก เกี่ยวกับการบริหารองค์กรกีฬา โดยใช้ระบบการควบคุมภายใน เป็นเครื่องมือในการดำเนินการศึกษาการบริหารองค์กรกีฬา ซึ่งระบบการควบคุมภายใน เป็นหัวใจของการสร้างองค์กรที่มีความโปร่งใสและเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารกิจการ โดยใช้ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เป็นต้นแบบของการบริหารองค์กรที่ให้บริการด้านกีฬา และเป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นมา เพื่อให้การบริการด้านกีฬาโดยตรง เป็นหน่วยงานที่มีรูปแบบการบริหารงานในระบบวิสาหกิจที่ไม่มุ่งเน้นผลกำไร และอยู่ในกำกับของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการดำเนินการระบบการควบคุมภายในที่ได้มาตรฐานสากล และเหมาะสมตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547) เปิดเผยข้อมูลต่างๆ ต่อสมาชิกและคนทั่วไปที่แสดงให้เห็นว่าเป็นหน่วยงานที่มีระบบการบริหารเป็นสากลมีวิสัยทัศน์ที่ดี จะเป็นแบบอย่างองค์กรที่ให้บริการด้านการกีฬาได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่อง “การบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรกีฬาอื่นๆ ที่จะนำไปปรับใช้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาผลการดำเนินการ ในการรับบริการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. การทำวิจัยในครั้งนี้มุ่งทำการศึกษา เฉพาะการศึกษาการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. การทำวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยใน 2 ด้าน ดังนี้
 - 2.1 ด้านทรัพยากรในการบริหาร (4 M's)
 - 2.2 ด้านระบบการควบคุมภายใน (Internal Control System)
3. การทำวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านส่วนประสมทางการตลาด (4 P's)
4. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสมาชิกของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำจำกัดความของการวิจัย

การบริหาร (Administration) หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลปะ ในการนำเอาทรัพยากรการบริหารมาประกอบการตามกระบวนการบริหาร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารศูนย์กีฬา (Sports Center Administration) หมายถึง กระบวนการที่นำทรัพยากรในการบริหารมาใช้ เพื่อการดำเนินการเป็นขั้นตอนที่นำไปสู่เป้าหมายของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านทรัพยากรในการบริหาร และด้านระบบการควบคุมภายใน

ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในการบริหาร ได้แก่ บุคลากร (Man), การเงินและงบประมาณ (Money), สถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (Materials), การจัดการ (Management)

บุคลากร (Man) หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
การเงินและงบประมาณ (Money) หมายถึง การเงินและงบประมาณที่ใช้ในการบริหาร
ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ
สถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (Materials) หมายถึง การจัดวัสดุ อุปกรณ์
 ต่างๆ รวมถึงสถานที่ ที่จะช่วยให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

การจัดองค์กร (Organizing) หมายถึง การจัดโครงสร้างงานที่ประกอบด้วย การกำหนด
 ตำแหน่งงาน การจัดกลุ่มงานเป็นหน่วย หรือเป็นแผนกและมอบหมายความรับผิดชอบ ในงานนั้นๆ
 ให้แก่สมาชิกในองค์กร ได้ดำเนินการปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

กระบวนการ (Process) หมายถึง การบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในที่นี้
 จะใช้ระบบการควบคุมภายในประเมินการบริหารงาน

ระบบการควบคุมภายใน (Internal Control System) หมายถึง กระบวนการในการประเมิน
 การบริหารงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ภายในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มี 5 ด้าน
 คือ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม, ด้านการประเมินความเสี่ยง, ด้านกิจกรรมการควบคุม,
 ด้านข้อมูลการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล

สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment) หมายถึง สภาพการณ์หรือปัจจัยที่
 ส่งผลให้เกิดระบบการควบคุมในหน่วยงาน เช่น นโยบาย โครงสร้างองค์กร การบริหารงานบุคคล

การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการระบุความ
 เสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง และการกำหนดแนวทางการควบคุม เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยง

กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) หมายถึง องค์ประกอบหนึ่งของระบบการ
 ควบคุมภายในที่หน่วยงานต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อลดความเสี่ยงและทำให้เกิดความคุ้มค่า

ข้อมูลและการสื่อสารในองค์กร (Information and Communication) หมายถึง การรับและส่ง
 ข่าวสารระหว่างกัน ให้เกิดความเข้าใจกันระหว่างบุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่สัมพันธ์

การติดตามและประเมินผล (Monitoring) หมายถึง เป็นกระบวนการประเมินความมี
 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ปัจจัยส่งออก (Output) หมายถึง ผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่ง
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านส่วนประสมทางการตลาด (4 P's)

ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง การพิจารณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการของศูนย์กีฬาพิจารณา

ถึงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการออกกำลังกาย ขอบเขตของการบริการของเจ้าหน้าที่ คุณภาพของการบริการในส่วนต่างๆ

ราคา (Price) หมายถึง การพิจารณาด้านราคาการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะต้องรวมถึงระดับราคา เงินช่วยเหลือ และเงื่อนไขการชำระเงิน

สถานที่ (Place) หมายถึง สถานที่ตั้งของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวนสนามกีฬา อุปกรณ์กีฬา สิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ

การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การส่งเสริมการตลาดของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวบรวมวิธีการที่หลากหลายของการสื่อสารกับการตลาดต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นผ่านการโฆษณา มีการจัดกิจกรรมโครงการ มีกิจกรรมการส่งเสริมการขาย เช่น ส่วนลด

ผลการดำเนินการ หมายถึง ผลของความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านส่วนประสมทางการตลาด

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่เป็นสมาชิกศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ดำเนินการ หมายถึง ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศูนย์กีฬา หมายถึง ศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อคดงเบื้องต้น

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบแบบสอบถามด้วย ความคิดเห็นที่แท้จริงของตนเองทุกข้อ ซึ่งจะเป็นการสะท้อนสภาพความเป็นจริงตามความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามที่ได้รับทราบข้อมูล และตามระดับที่ได้ปฏิบัติจริง ในส่วนการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบตามความเป็นจริง และตามสภาพที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งไม่ใช่ความคิดเห็น

2. ผู้บริหาร และผู้จัดการแผนก ให้ตอบตามสภาพที่เกิดขึ้นจริง ในการให้สัมภาษณ์ข้อมูลในส่วนทรัพยากรการบริหาร และระบบการควบคุมภายใน ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสมาชิกให้ข้อมูลในส่วนผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬา ในด้านส่วนประสมทางการตลาด

3. เจ้าหน้าที่ของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แสดงความคิดเห็นให้ข้อมูลในส่วนทรัพยากรการบริหาร และระบบการควบคุมภายในศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่วนความคิดเห็นของสมาชิกให้ข้อมูลในส่วนผลการดำเนินการของผู้ที่มาใช้บริการศูนย์กีฬาฯ ในด้านส่วนประสมทางการตลาด

4. การศึกษาข้อมูลป้อนกลับ ทำการศึกษาเฉพาะผลการดำเนินการของศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. ทราบการดำเนินการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ทราบผลการดำเนินการในการรับบริการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประโยชน์คาดว่าจะได้รับการวิจัย

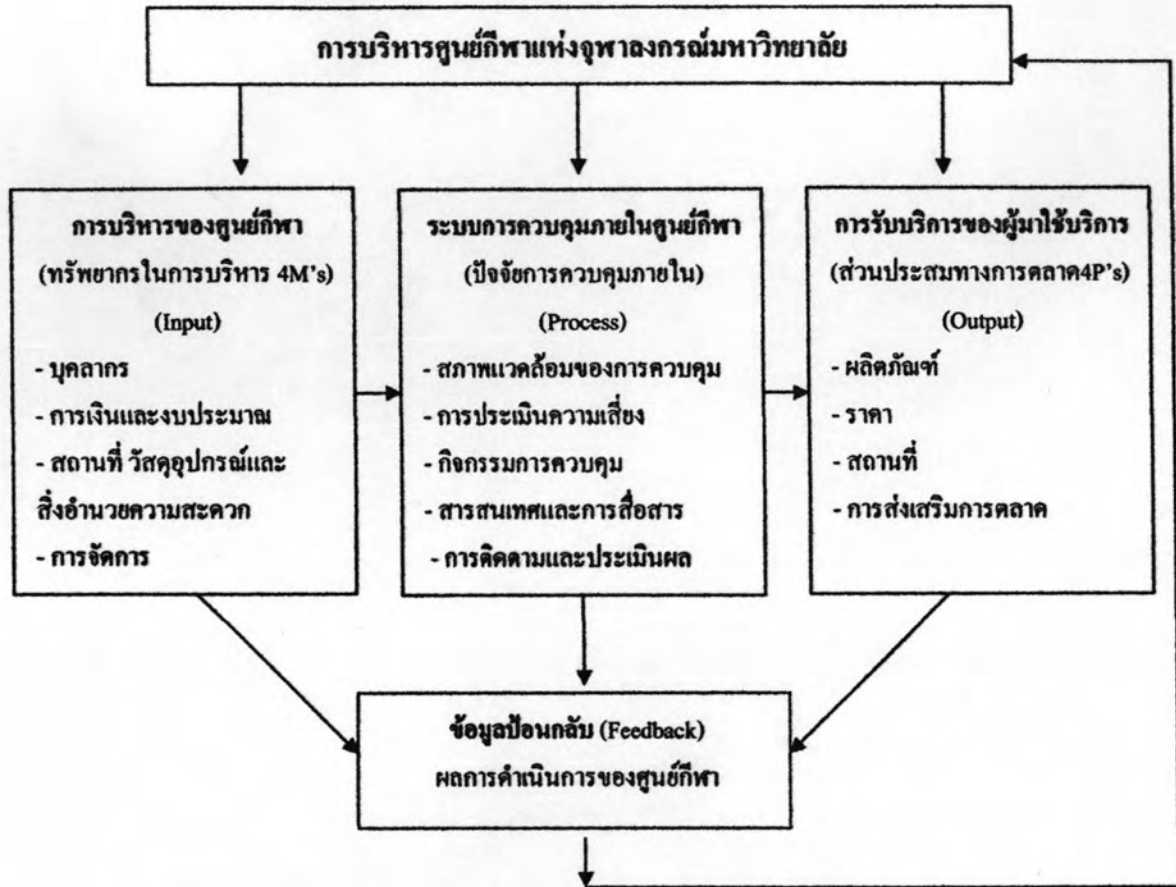
1. ทำให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกำเนินการบริหารศูนย์กีฬา
2. ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ทราบข้อมูลในอันจะเป็นแนวทางของการดำเนินการ และปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนพัฒนาให้การดำเนินงานของศูนย์กีฬามีประสิทธิภาพดีขึ้น
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาสำหรับผู้ดำเนินการองค์กรกีฬาต่อไป
4. เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษา เกี่ยวข้องกับการบริหารและการจัดการองค์กรกีฬาต่อไป

กรอบแนวคิดในงานวิจัย

การวิจัยเพื่อศึกษาการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้บรรลุวัตถุประสงค์ จะต้องมีการบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วย สิ่งนำเข้า(Input), กระบวนการ (Process), สิ่งส่งออก(Output) และข้อมูลป้อนกลับ(Feedback) (Wiener อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ ,2526) ในการวิจัยครั้งนี้ ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในการบริหาร 4 ประการ หรือ เราเรียกว่าทฤษฎี 4 M's คือ บุคลากร การเงินและงบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก และการจัดการ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2523) นอกจากนั้นยังจะต้องอาศัยกระบวนการที่ดีในการบริหารงาน โดยใช้ระบบการควบคุมภายใน ซึ่งมี 5 ด้าน ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล และปัจจัยส่งออก ได้แก่ ผลการดำเนินการด้านกีฬาก่อตั้งผู้ที่มาใช้บริการในด้านส่วนประสมทางการตลาด(4 P's)ในด้านต่างๆ ดังนี้ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาด และข้อมูลป้อนกลับผลการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ ผลการดำเนินการของผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ซึ่งจากทฤษฎีและแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาสร้างเป็นกรอบแนวความคิดเป็นกรอบแนวคิดกับระบบการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สามารถนำมาเขียนเป็นแผนภูมิได้ ดังนี้

แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย

