

การให้บริการทางการกีฬาแก่บุคลากรทางการกีฬา สมาคมกีฬา หน่วยงานที่ติดต่อกับ กทท.และประชาชนทั่วไป ที่เป็นหน้าที่หลักที่มีความสำคัญของการกีฬาแห่งประเทศไทย ที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านการให้บริการของ กทท.ส่วนกลาง ศูนย์กทท.ภาค 3 นครราชสีมา ศูนย์กทท.ภาค 4 สงขลา ศูนย์กทท.ภาค 5 เชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยการให้บริการด้านสถานที่เล่นกีฬา ด้านอุปกรณ์กีฬา ด้านสารสนเทศทางการกีฬา ด้านสื่อวิชาการกีฬาและการบริการหอพักนักกีฬา ฟิตเนส ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการกีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทยในด้านต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจผู้ให้บริการด้านสถานที่เล่นกีฬา ด้านอุปกรณ์กีฬา ด้านสารสนเทศทางการกีฬา ด้านสื่อวิชาการกีฬาและการบริการหอพักนักกีฬา ฟิตเนส และเปรียบเทียบความพึงพอใจแต่ละภาคเป็นรายด้าน จะเป็นประโยชน์ต่อการกีฬาแห่งประเทศไทย ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรทางการกีฬา สมาคมกีฬาและหน่วยงานที่ติดต่อกทท.ในการพัฒนาการกีฬามืออาชีพสู่ความเป็นเลิศระดับสากล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการด้านต่างๆในภาพรวมด้านสถานที่มากที่สุด ร้อยละ 27.1 อันดับที่ 2 ด้านอุปกรณ์กีฬา ร้อยละ 18.3 อันดับที่ 3 ด้านสารสนเทศทางการกีฬา ร้อยละ 15.7 อันดับที่ 4 ด้านฟิตเนส ร้อยละ 14.9 อันดับที่ 5 ด้านสื่อวิชาการกีฬา ร้อยละ 12.2 อันดับที่ 6 ด้านหอพักนักกีฬา ร้อยละ 11.9 และการใช้บริการภาพรวมแต่ละภาคพบว่า กทท.ส่วนกลางใช้บริการด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาด้านสารสนเทศทางการกีฬา ส่วนศูนย์กทท.ภาค 3 นครราชสีมา และศูนย์กทท.ภาค 4 สงขลา ใช้บริการด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาด้านอุปกรณ์กีฬา และศูนย์กทท.ภาค 5 เชียงใหม่ ใช้บริการด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาด้านฟิตเนส ในการศึกษาความพึงพอใจในภาพรวมพบว่าผู้ให้บริการทางการกีฬาด้านสถานที่เล่นกีฬา ด้านอุปกรณ์กีฬา ด้านสารสนเทศทางการกีฬา ด้านสื่อวิชาการกีฬาและการบริการหอพักนักกีฬา ฟิตเนสอยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับที่ 1 ด้านสื่อวิชาการกีฬา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 อันดับที่ 2 ด้านอุปกรณ์กีฬา ค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.38 อันดับที่ 3 ด้านฟิตเนส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 อันดับที่ 4 ด้านสารสนเทศทางการกีฬา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อันดับที่ 5 ด้านสถานที่เล่นกีฬา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และอันดับที่ 6 ด้านหอพักนักกีฬา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และการเปรียบเทียบ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในทุกด้านจำแนกตามผู้ใช้บริการ กทม.ภาคต่างๆ พบว่าด้านสถานที่เล่นกีฬา กทม. ส่วนกลาง มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านอุปกรณ์กีฬา ศูนย์ กทม. ภาค 3 นครราชสีมา พึงพอใจมากที่สุด ด้านสารสนเทศทางการกีฬา ศูนย์ กทม. ภาค 3 นครราชสีมา พึงพอใจมากที่สุด ด้านสื่อวิชาการกีฬา กทม. ส่วนกลาง พึงพอใจมากที่สุด ด้านหอพักนักกีฬา ศูนย์ กทม. ภาค 3 นครราชสีมา พึงพอใจมากที่สุดและด้านฟิตเนส ศูนย์ กทม. 5 เชียงใหม่ พึงพอใจมากที่สุด

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการในภาคต่างๆ ให้ข้อเสนอแนะในภาพรวมในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านสถานที่เล่นกีฬา ควรลดขั้นตอนในการติดต่อขอใช้บริการเพื่อความสะดวกยิ่งขึ้นควรกำหนดอัตราพิเศษให้กับหน่วยงานราชการ และควรเพิ่มระยะเวลาการให้บริการให้เหมาะสมกับชนิดกีฬา ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการให้มากขึ้น และควรเพิ่มไฟส่องสว่างทั้งภายในและภายนอกสนามในช่วงเวลากลางคืนเพื่อความสะดวกและความปลอดภัยของผู้มาใช้สถานที่ ด้านอุปกรณ์กีฬาควรปรับปรุงการยืม-คืนอุปกรณ์ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในวันหยุด ควรจัดอุปกรณ์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดอย่างรวดเร็ว ด้านสารสนเทศทางการกีฬา ควรปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ของศูนย์สารสนเทศ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับหน่วยงานต่างๆ มากยิ่งขึ้น ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์และเพิ่มเจ้าหน้าที่พัฒนาระบบสารสนเทศ ตลอดจนจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องด้านสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุงข้อมูลและเว็บไซต์ให้ทันสมัยง่ายแก่การค้นหา ด้านสื่อวิชาการกีฬา ควรเพิ่มชนิดของสื่อให้หลากหลาย และเนื้อหาควรครอบคลุมทุกส่วน โดยเฉพาะ กติกากีฬา แบบฝึกสอนกีฬานิตยสารต่างๆ โดยมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง มีวีซีดีการฝึกกีฬาและการแข่งขันกีฬาทุกชนิด ว่างบริการ และพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกติกาต่างๆ ให้มากขึ้น ส่วนการบริการด้านหอพักนักกีฬา ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในและภายนอก เช่น ทีวี คอมพิวเตอร์ บริการซักรีด ร้านค้า โทรศัพท์ตลอดจนการบริการรถรับ-ส่ง ส่วนการบริการด้านฟิตเนส ควรเพิ่มการให้บริการวันหยุดนักขัตฤกษ์ ควรประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการและผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพและการลดน้ำหนักโดยตรง และควรมีสื่อแนะนำการใช้เครื่องมือที่ถูกต้องทุกประเภท ตลอดจนเพิ่มจำนวนอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

Providing sport services to Athlete, Sport Association, an organization which coordinates with SAT, and individuals is the key role and key strategy of Sport Authority of Thailand. To receive feedback and opinion from customers is the key performance indicator to show how well SAT performs. Therefore, this research aims to explore customer satisfaction with sport academic media service, sport information service, sport stadium service, sport equipment service, accommodation, and fitness and to compare customer satisfaction among SAT in all regions and type of service. The result would be a guideline for SAT to improve and develop its services in the future in order to meet and exceed customer satisfaction and to be the best as sport service provider.

For the finding of general usage, it shows that in all regions 27.1% of customers use sport stadium service, 18.3% of customers use sport equipment service, 15.7 % of customers use sport information service, 14.9% of customers use fitness service, 12.2% of customers use sport academic media service, and 11.9% of customers use accommodation service. Considering each region, the result shows that customers often use sport stadium service and sport information at SAT Hua Mak, customers often use sport stadium service and sport equipment service at SAT region 3 in Nakhon Ratchasima and SAT region 4 in Songkhla, and customers often use sport stadium service and fitness service at SAT region 5 in Chiang Mai. For the finding of customer satisfaction, it shows that the customers are most satisfied with sport academic media, sport equipment, fitness, sport information, sport stadium, and accommodation, which the mean of satisfaction is 4.41, 4.38, 4.37, 4.34, 4.29, and 4.25 respectively. For the comparison of satisfaction among each region, the finding shows that customers at SAT Hua Mak are most satisfied with sport stadium, customers at SAT Nakhon Ratchasima are most satisfied with sport equipment, customers at SAT Nakhon Ratchasima are most satisfied with sport information, customers at SAT Hua Mak are most satisfied with sport academic media, customers at SAT Nakhon Ratchasima are most satisfied with accommodation, and customers at SAT Chiang Mai are most satisfied with fitness.

The recommendation from the respondents can be concluded as following, for Sport stadium service; should reduce process of proving service, make it quicker, should offer special rate of charge for public/government organization, opening hours should be extended if it is appropriate for some kinds of sport, there should be more staff to provide services, there should be more lights at night for the sport stadium, and surrounding environment should be well organized. For Sport Equipment; a period between rent and return should be shorter, there should be a staff providing service during national holidays, and broken equipments should be repaired as soon as possible. For Sport Information; improve PR of Sport Information Center, provide information to other organizations, there should be more computers, Information system staffs, and more trainings, and should improve and update website all the time. For Sport Academic Media; add more sport academic media and cover all areas especially teaching sport, continue advertising about sport teaching method, VCD about sport should be available for practice, and improve a quality of staff who knows sport rules. For Accommodation; there should be more staffs providing service and more facilities such TV, computer, laundry, shop, phone, and bus service. For Fitness; should be opened on national holidays, there should be more staffs and experts in the area of health and weight loss, and there should be the usage instruction for all machine and have enough equipments to serve customers.