การให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

The service of the Mitmitri Sports Center, Sports Division, Bureau of Culture, Sports and Tourism, Bangkok Metropolitan

ธีรชัย บุญศรี *

Theerachai Boonsri

teerachai@gmail.com

Received: 02/01/62 Revised: 15/01/62 Accepted: 15/01/62

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ทั้งวิจัยเอกสาร และวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการให้บริการเน้นการให้บริการอย่างเสมอภาค มีการวางแผนการปฏิบัติงาน วิธีการให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำเพื่อให้สะดวกรวดเร็ว มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย โดยการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข่าวสารข้อมูลให้ผู้ที่สนใจรับทราบ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ พบว่ามีปัญหา 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 2) ด้านทรัพยากร และ 3) ความไม่ต่อ

*เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ศูนย์กีฬามิตรไมตรี กรุงเทพมหานคร

เนื่องในการปฏิบัติงาน ส่วนข้อเสนอแนะจากการวิจัย พบว่า 1) ขั้นตอนการปฏิบัติงานควรลดขั้นตอนและระยะเวลา 2) หาวิธีการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น สอบถามความต้องการของประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ และวางแผนการทำงานร่วมกัน 3) จัดหาเครื่องมือที่ทันสมัย พัฒนาความรู้ความเข้าใจให้บุคลากรในหน่วยงาน 4) สร้างตัวชี้วัด สร้างค่านิยมและวัฒนธรรมในองค์การ พัฒนาการให้บริการแบบบูรณาการ 5) ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาอุปสรรค เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การให้บริการ, ศูนย์กีฬามิตรไมตรี, กรุงเทพมหานคร

Abstract

The purpose of this research was to study the service model of the Sports Center, Bureau of Culture, Sports and Tourism, Bangkok Metropolitan. Problems and obstacles in providing services and guidelines for development of services were taken into account. Using both documentary research and field research as tools, collecting data by structured interviews from 10 key informants. The findings were as follow: service model of the Center focus on providing services equally, having an operational plan concentration on serving the people's needs. To make it convenient and fast, officials were available to advise them. There are various service channels for the people to access. News and information were widely delivered for interested parties. It also found that there were three problems and obstacles in providing services: 1) process and procedure in operation 2) resources and 3) discontinuity in operation. As for the suggestion resulting from the research, it was found that 1) the process

of operation should reduce the steps and time, 2) find ways to provide more diverse services, look for feedback from people through various channels, and work on collaborative planning, 3) providing modern equipments, develop knowledge and understanding for personnel within the department, 4) create indicators, values and culture in the organization, develop integrated services, and 5) give priority to working personnel, exchange experiences, problems and obstacles to achieve efficient service goals.

Keywords: Service, Mitmitri Sports Center, Bangkok Metropolitan

บทนำ

สภาวการณ์ปัจจุบันในประเทศไทย ภายใต้แผนปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐ ได้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานราชการให้มีความทันสมัย เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เห็นได้จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 71 กล่าวว่า “รัฐพึงเสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัวอันเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของสังคม จัดให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยอย่างเหมาะสม ส่งเสริมและพัฒนาการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรงและมีจิตใจเข้มแข็ง รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการกีฬาให้ไปสู่ความเป็นเลิศและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน”

ดังนั้นนโยบายของรัฐจึงมุ่งเน้นในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะเห็นได้จากแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติฉบับที่ 6 (พ.ศ.2560-2564) ได้มุ่งหวังให้การกีฬาเป็นส่วนสำคัญของวิถีชีวิต และส่งเสริม ให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีน้ำใจนักกีฬาและคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งด้านสุขภาพ ร่างกายและจิตใจ ประกอบกับมีองค์ความรู้ด้านการกีฬา อันจะเป็นพื้นฐานในการพัฒนากีฬาไทยสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล นำมาซึ่งความภาคภูมิใจและสร้างความสามัคคีแก่คนในชาติ สามารถสร้างอาชีพและรายได้ผ่านการบริหารจัดการ

ที่มีธรรมาภิบาลเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการกีฬาเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่เศรษฐกิจของประเทศ เป็นกรอบแนวทางในการขับเคลื่อนการพัฒนาการกีฬาของประเทศในระยะเวลา 5 ปี ดังนั้นหน่วยงานของรัฐควรให้ความสำคัญในการรณรงค์ให้มีการออกกำลังกายอย่างต่อเนื่อง เพราะการออกกำลังกายช่วยเสริมสร้างให้ร่างกายแข็งแรง ผ่อนคลายอารมณ์ เสริมสร้างความสามัคคี และที่สำคัญการออกกำลังกายช่วยลดความเสี่ยงต่อการเกิดโรคต่างๆ จากนโยบายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการกีฬามีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ทั้งในด้านสุขภาพและพลานามัย และด้านจิตใจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ประชาชนสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง ครอบครัว ชุมชน และสังคม นำไปสู่การมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งคุณค่าจากการเข้าร่วมกิจกรรมการเล่นกีฬามีอีกมากมายถ้าสามารถเข้าถึงแก่นแท้ กิจกรรมกีฬาสร้างเสริมวินัยและความรับผิดชอบ สร้างเสริมภาวะการเป็นผู้นำผู้ตามที่ดี ปฏิบัติตามกฎระเบียบกติกาได้อย่างดี มีทักษะในการบริหารจัดการ เสียสละ ช่วยเหลือบุคคลอื่นด้วยความเต็มใจ ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น อีกทั้งช่วยให้ห่างไกลยาเสพติด กิจกรรมกีฬาเปรียบได้กับการจำลองสถานการณ์ในการดำเนินชีวิตจริงดังนั้นทุกคนสามารถเชื่อมโยงและประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

ดังนั้นกรุงเทพมหานครในฐานะหน่วยงานของรัฐจึงได้ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนในประเทศได้ออกกำลังกาย เพราะต้องการให้ประชาชนมีสุขภาพพลานามัยแข็งแรงสมบูรณ์จึงกำหนดแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556-2575) ส่งเสริมพฤติกรรมการออกกำลังกายของชาวกรุงเทพฯ พัฒนาบริการและจัดกิจกรรมกีฬาและนันทนาการให้มีความหลากหลายและตรงความต้องการ พัฒนาการบริหารจัดการด้านกีฬาและนันทนาการให้มีประสิทธิภาพทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ จากการรับบริการในสถานบริการด้านการกีฬาและนันทนาการ กรุงเทพมหานครในฐานะหน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่การรับผิดชอบและการให้บริการสาธารณะให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีศูนย์กีฬา 12 แห่ง ในสังกัด

ศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร จึงเป็นหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพเพิ่มมากขึ้น ศูนย์กีฬามิตรไมตรีเป็นหนึ่งในศูนย์กีฬาในสังกัดของกรุงเทพมหานคร ซึ่งอยู่ในเขตดินแดง มีกิจกรรมการออกกำลังกายและเล่นกีฬาให้บริการ 7 กิจกรรมประกอบด้วย ยิมนาสติก ลีลาศ ฟุตซอล บาสเกตบอล ตะกร้อ แอโรบิคและห้องเสริมสร้างสมรรถทางกาย (ฟิตเนส) ไว้ให้บริการแก่เด็กเยาวชนและประชาชนทั่วไปที่สนใจการออกกำลังกายและเล่นกีฬาโดยต้องสมัครเป็นสมาชิกของศูนย์กีฬามิตรไมตรี ซึ่งในปัจจุบันประชาชนได้ให้ความสำคัญกับการรักษาสุขภาพพลานามัยกันมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด สังเกตได้จากการควบคุมการบริโภคอาหารที่มีประโยชน์ ปลอดสารพิษและหันมาออกกำลังกายกันอย่างจริงจังควบคู่กันไป โดยปัจจุบันมีสถานที่ให้บริการด้านออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้นทั้งของภาครัฐและเอกชน เนื่องจากการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาสามารถทำให้สุขภาพร่างกายแข็งแรงสร้างภูมิคุ้มกันโรค อีกทั้งยังสามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ลดปัญหายาเสพติดและอบายมุขต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาทางสังคมได้อีกด้วย

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สำนักวัฒนธรรมกีฬาและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่ารูปแบบ วิธีการ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรีกองการศึกษาเป็นอย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านใดบ้าง เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาแนวทางการให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สำนักวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานครต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

2. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวกับกระบวนการการให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ของของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561ก, หน้า 45) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 10 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้

1. หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมกีฬา กองการกีฬา จำนวน 1 คน
2. เจ้าหน้าที่ธุรการประจำศูนย์กีฬามิตรไมตรี จำนวน 2 คน
3. เจ้าหน้าที่ควบคุมและแนะนำการให้บริการห้องฟิตเนส จำนวน 2 คน
4. ผู้ควบคุม/ฝึกสอน/แนะนำการให้บริการกีฬาฟุตซอล จำนวน 2 คน
5. ผู้ควบคุม/ฝึกสอน/แนะนำการให้บริการกีฬาบาสเกตบอล จำนวน 1 คน
6. ผู้ควบคุม/ฝึกสอน/แนะนำการให้บริการกีฬาตะกร้อลอดห่วง จำนวน 1 คน
7. ผู้ควบคุม/ฝึกสอน/แนะนำการให้บริการกีฬาลีลาศ จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview guide) คือแบบสัมภาษณ์ที่มีจำนวนข้อคำถาม

ประโยคคำถาม และการเรียงลำดับคำถาม ที่แน่นอนตายตัวเพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือการปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ติดต่อกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคลเพื่อขอนัดหมายวัน-เวลาสัมภาษณ์ เป็นการล่วงหน้า พร้อมทั้งอธิบายประเด็นของการสัมภาษณ์ให้ทราบอย่างคร่าวๆ และก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างชัดเจนว่า จะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงวิชาการเท่านั้น รวมทั้งขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการจดบันทึกการสนทนาและบันทึกเสียงทุกครั้ง และในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะถามคำถามตามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์เท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้น จึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการ "ตีความ" ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลวิจัยแยกเป็นประเด็น ๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สามประเด็น ได้แก่ รูปแบบการให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร

2. นำผลการวิจัยทั้งสามประเด็นดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลจากเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผล

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำไปสู่ผลประกอบการที่ดี

การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ใช้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการโดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ "การบริการจึงแตกต่างจากสินค้า" อย่างมากโดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการบริโภคหรือการใช้งานและเวลาของการใช้งาน วิฑูรย์ สิมะโชคดี (อ้างถึงใน สิทธิชัย ชุมแวงวาปี, 2551, หน้า 14)

ราชัน นาสมพงษ์ (2555) ได้อธิบายถึงหัวใจของการให้บริการดังนี้

1. ต้องการความรวดเร็ว ยิ่งภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย

ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้นๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

2. ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็วช่วยให้ประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่ายการให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลงเพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่าย ประหยัดเงินและเวลาและทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

3. เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก และยังจะนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

ความสำคัญและจำเป็นต่อผู้บริหาร

ราชัน นาสมพงษ์ (2555) กล่าวว่า การเป็นข้าราชการโดยแท้จริงแล้วคือ ผู้ให้บริการผู้สานประโยชน์ที่จะทำให้งานของ “ราชา” หรือประเทศได้ประสบความสำเร็จตามจุดประสงค์ ทำให้ประเทศพัฒนา การแบ่งหน่วยงาน การแบ่งฝ่าย แผนก และงานต่างๆ เป็นการแบ่งภารกิจหน้าที่ในหน่วยย่อย เพื่อเสริมให้หน่วยใหญ่ประสบความสำเร็จไม่ว่าจะเป็นงานราชการส่วนใดก็ตามมีเป้าหมายเดียวกัน คือ การดำเนินงานสู่จุดประสงค์คือความก้าวหน้าของประเทศตามบทบาทหน้าที่แห่งตน ทำให้ข้าราชการทุกคนต้องเป็นนักบริการไปด้วย ซึ่งจะช่วยบอกให้ว่าจะเป็นผู้บริการในฐานะข้าราชการที่ดีนั้นจะต้องประกอบด้วย

1. เป็นผู้มีจิตใจที่มุ่งถึงประชาคมเป็นหลัก (sense of community) โดยถือว่าหน้าที่ราชการเป็นภารกิจเพื่อสังคม เมื่อมีโอกาสที่จะให้บริการในหน้าที่ มีความกระตือรือร้นที่จะกระทำ ที่จะช่วยเหลือด้วยความยินดี

2. เป็นผู้มีความสามารถวิเคราะห์ความต้องการแท้จริงของผู้รับบริการ จะด้วยความสังเกตการรวบรวมจากการสังเกตข้อมูลเหล่านี้เมื่อได้มามากพอจะมาประกอบกันเพื่อการวินิจฉัยและหาแนวทางที่เหมาะสมและดีที่สุด

3. เป็นผู้มีความสามารถในการสื่อสารที่ดี ด้วยการใช้ภาษาที่ง่าย ยิ้มแย้มแจ่มใส เข้าใจถึงการพูดจา หรือแนวทางที่จะช่วยเหลือที่ดีที่สุด การสื่อสารเป็นสิ่งปกติวิสัยของมนุษย์ทุกระดับ การทำงานทุกอย่างจะมีโอกาสของการสื่อสารกัน เพื่อถาม เพื่อตอบ เพื่ออธิบายในงานที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารเป็นการส่งและการทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งการสื่อสารมีอยู่ 2 แบบ คือ วัจนะ (Verbal communication) การสื่อสารด้วยการพูดในทางการใช้ภาษา ที่ต้องระมัดระวังความถูกต้องของภาษา การใช้ภาษาให้ถูกกาลเทศะ และการสื่อสารแบบอวัจนะ (non-verbal communication) เป็นการสื่อสารที่ออกด้วยการใช้ภาษากาย (Body language) หรืออาจหมายถึงการสื่อสารแบบเงียบก็ได้ การสื่อสารแบบอวัจนะมีจุดประสงค์ 2 ประการ คือ สร้างความรู้สึกแก่ผู้รับว่ามีความรู้สึกอย่างไรกับอีกจุดประสงค์หนึ่ง เพื่อการสร้างสัมพันธภาพ

4. เป็นผู้มีทักษะในการฟัง (Listening) ในแง่ของจิตวิทยาการฟังมีความหมายมากสำหรับผู้พูด ประโยชน์สำหรับผู้ฟัง ความหมายสำหรับผู้พูดเนื่องจากมีผู้ฟังทั้งเป็นความสบายใจ เป็นความมั่นใจและเข้าใจของผู้พูดทำให้ระบายออกได้มาก การฟังได้ถูกกำหนดเป็นวิธีการทางจิตวิทยาเพื่อการแนะแนว เพื่อวิเคราะห์ทางจิตวิทยา หรือแม้แต่การบำบัดทางจิตวิทยา ส่วนผู้ฟังจะมีประโยชน์ในแง่ของการได้รับความรู้ในความคิดเกิดความเข้าใจ เกิดความงอกงามในสิ่งที่ได้ฟัง หากเป็นผู้บำบัด ก็สามารถวินิจฉัยเรื่องราว

ราชมงคลกรุงเทพ (ม.ป.ป.) กล่าวว่า การบริการ อันเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและของเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2554) ได้กล่าวว่า การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้นผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่นๆ อีก ดังนี้

1. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ ประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่างๆ ในองค์กรเพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหายและต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

2. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของ

ผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

3. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือ แสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

4. ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

5. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูปงานบริการได้ดี

6. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พูดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

7. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

8. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการแม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

9. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาดและการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ Cronin and Taylor (อ้างถึงใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554) ได้กล่าวว่า ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น Oliver (อ้างถึงใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554) ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดย Cronin and Taylor (อ้างถึงใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด (Cordupleski, Rust, and Zahorik อ้างถึงใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, ม.ป.ป) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ Bitner (อ้างถึงใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, ม.ป.ป) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดย ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้นก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกันและนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่ง

เป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่างๆ ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอโดยซีแทมล์ พาราซุรามานและคณะ คำถามที่มักเกิดขึ้นต่อมาก็คือ เราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ หรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการ จึงสามารถตอบได้ในเบื้องต้น คำตอบก็คือ เราจะวัดโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัดโดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์นั่นเองเพียงแต่แนวคิดทฤษฎีและข้อสรุปทั่วไปจากการวิจัยเท่าที่ปรากฏ ดูจะรองรับและยอมรับวิธีการวัดคุณภาพการให้บริการในกรอบการมองเรื่องคุณภาพการให้บริการมากกว่ากรอบการมองด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สถาบันพระปกเกล้า (2559, หน้า 165-166) กล่าวว่า การพัฒนาระบบราชการให้ทันยุคทันสมัยเพื่อก้าวสู่ทศวรรษหน้าเป็นงานที่มีความสำคัญ แม้ว่าความพยายามในทศวรรษที่ผ่านยังไม่บรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้ การพัฒนาระบบราชการ ตามหลักการบริหารราชการสมัยใหม่และหลักธรรมาภิบาลเป็นไปอย่างล่าช้า และขณะเดียวกันสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เงื่อนไขและกติกา ทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคมเปลี่ยนไปจากเดิมมาก ดังนั้น การปรับระบบราชการสู่การบริหารราชการสมัยใหม่ตามที่เคยตั้งเป้าไว้เพียงอย่างเดียวคงไม่เพียงพอสำหรับการที่นำพาประเทศให้ก้าวเข้าสู่ทศวรรษหน้าอย่างมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน การพัฒนาระบบราชการไทยให้ทันโลกทันสมัยเพื่อก้าวย่างสู่ทศวรรษหน้าจะทำอย่างไร คำถามนี้จึงเป็นโจทย์ที่รัฐบาลและผู้บริหารในภาคราชการต้องเร่งพิจารณาและกำหนดทิศทางที่ชัดเจน หากจะหวังว่าระบบราชการจะเป็นกลไกสำคัญส่วนหนึ่งในการนำพาประเทศไทยให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (2560-2564) โดยเฉพาะเป้าหมายในยุทธศาสตร์ชาติที่จะนำพาประเทศไทยสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาในอีก 20 ปี

ข้างหน้าเป็นเป้าหมายที่ท้าทายความสามารถของรัฐบาลชุดปัจจุบันและชุดต่อ ๆ ไป รวมถึงระบบราชการไทยทั้งระบบ การสร้างระบบราชการให้เข้มแข็ง มีศักยภาพสูงต้องคำนึงถึงเงื่อนไขสำคัญของปัจจัยแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในประเทศที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องรวดเร็วในช่วงทศวรรษที่จะมาถึง เพราะเงื่อนไขเหล่านี้จะส่งผลโดยตรงต่อการทำงานของระบบราชการ โดยจำเป็นต้องปรับระบบราชการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประเทศและประชาชน และสามารถเผชิญกับความท้าทาย ต่างๆ

สำนักงาน ก.พ. (อ้างถึงใน วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561, หน้า 68-69) กล่าวว่าค่านิยมใหม่ที่พึงประสงค์ของข้าราชการไทยที่เรียกว่า I am Ready ซึ่งมี 8 ประการ

1. Integrity ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี หมายถึง การยืนหยัดทำสิ่งที่ถูกต้อง สุจริต เที่ยงธรรม ตามหลักกฎหมายมีคุณธรรมในวิชาชีพ

2. Activeness ขยันตั้งใจทำงานเชิงรุก หมายถึง การปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้บริการที่ดี

3. Morality มีใจเป็นธรรม มีคุณธรรม หมายถึง การปฏิบัติราชการด้วยใจบริสุทธิ์ ไม่เลือกปฏิบัติ คำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ

4. Relevancy รู้ทันโลก ปรับตัวให้ทันโลก หมายถึง การปรับตัวทันโลกทันเหตุการณ์ พัฒนาระบบราชการให้เป็นเลิศในการบริการ

5. Efficiency มุ่งเน้นประสิทธิภาพ หมายถึง มีผลงาน/ผลผลิตได้มาตรฐานการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด

6. Accountability รับผิดชอบต่อผลงานและต่อสังคม หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสำนึกความรับผิดชอบ

7. Democracy มีใจและการกระทำสร้างเครือข่ายในการทำงาน เปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง/ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

8. Yield มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน หมายถึง การมีผลงานที่ชัดเจน เช่น การตั้งเป้าหมายของผลงานในทุกระดับ การวัดผลงานอย่างเปิดเผย

วิโรจน์ ก่อสกุล (2561ข, หน้า 94) ได้ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ หมายถึงการให้บริการมากกว่าการกำกับ การบริการที่มีความเป็นประชาธิปไตย มีความหลากหลาย มีเหตุผล สามารถวิพากษ์วิจารณ์ผู้ให้บริการได้ มีความโปร่งใส มีความ

รับผิดชอบ มีการตกลงและร่วมมือกันจากทุกภาคส่วน เพื่อประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ทำให้ประชาชนพึงพอใจ สามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานได้ บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นมิตร มีมาตรฐานเดียวกัน เข้าถึงการบริการได้ง่ายหลายรูปแบบ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการกำหนดระยะเวลาในการอนุมัติ อนุญาตไว้ชัดเจน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552, หน้า 6-9) ได้กล่าวถึงความสำคัญเกี่ยวกับ Good Governance ต่อการพัฒนาระบบราชการไทยอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง โดยในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555) ได้ผลักดันการสร้างระบบราชการไทยให้เป็นกลไกของรัฐที่สำคัญต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้วยการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย เพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะข้าราชการให้สามารถเรียนรู้ปรับตัว และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้อย่างทันกาล ทั้งนี้ต้องยึดมั่นในหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาลโดยการสร้างระบบธรรมาภิบาล สำหรับการกำกับดูแลตนเองที่ดีเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ถูกต้องเป็นธรรม การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติราชการบรรลุเป้าประสงค์เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำ มาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1.หลักประสิทธิผล (Effectiveness) : ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน และมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ที่ชัดเจนมีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐานรวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2.หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) : การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการ

บริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุนแรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุกกลุ่ม คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)

3.หลักการตอบสนอง (Responsiveness) : การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายใน ระยะเวลาที่กำหนดและสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4.หลักภาระรับผิดชอบ (Accountability) :การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะรวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5.หลักความโปร่งใส (Transparency) : กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6.หลักการมีส่วนร่วม (Participation): กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทางร่วมการแก้ไขปัญหาร่วมในกระบวนการตัดสินใจและร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7.หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) : การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจทรัพยากรและภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควรรวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้

ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มผลิตภาพ เพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8.หลักนิติธรรม (Rule of Law) : การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9.หลักความเสมอภาค (Equity) : การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชาย/หญิงถิ่นกำเนิดเชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการสภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรมและอื่นๆ

10.หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) : การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่า เป็นความเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

กองการกีฬา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านวิชาการและการดำเนินงานด้านกีฬาของกรุงเทพมหานคร การกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงานด้านกีฬา ลานกีฬา และศูนย์กีฬาที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่งเสริมและสนับสนุนการเล่นกีฬาขั้นพื้นฐาน และการเล่นกีฬาสู่ความเป็นเลิศ โดยให้การฝึกสอนแก่บุคคลทั่วไป และเยาวชนที่มีความสามารถพิเศษ การคัดเลือกนักกีฬาตัวแทนกรุงเทพมหานคร การจัดการแข่งขันสนับสนุนและประสานการดำเนินงานด้านกีฬากับสมาคม และองค์กรเครือข่าย ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านกีฬา และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร, 2560)

ศูนย์กีฬามิตรไมตรี ได้รับโอนจากศูนย์กีฬาเยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2543 โดยได้รับอนุมัติจัดตั้งเป็นศูนย์กีฬามิตรไมตรีเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2545 ตั้งอยู่ที่อาคารกีฬาเวสน์ 3 ถ.มิตรไมตรี แขวง/เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยมีกิจกรรมที่เปิดให้บริการแก่ประชาชนของกรุงเทพมหานครและประชาชนทั่วไปที่เป็นสมาชิก ได้แก่

1. กิจกรรมยิมนาสติกขั้นพื้นฐาน เปิดสอนกีฬายิมนาสติกขั้นพื้นฐานสำหรับเด็กช่วงอายุระหว่าง 5 - 12 ปี

2. ลีลาศ เปิดสอนขั้นพื้นฐานจนถึงระดับการแข่งขัน

3. กิจกรรมเสริมสร้างสมรรถภาพทางกาย

4. กิจกรรมแอโรบิค

5. กิจกรรม กีฬาตระกร้อลอดห่วง

6. กิจกรรมฟุตซอล

7. กิจกรรมบาสเกตบอล

8. กิจกรรมประจำปีของศูนย์กีฬาฯ ได้แก่ ค่ายกีฬาขั้นพื้นฐานภาคฤดูร้อน และกิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์การเป็นนักกีฬา

ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารนำมาวิเคราะห์แยกเป็นประเด็นต่าง ๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สามประเด็น ดังนี้

1. รูปแบบการให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1) รูปแบบการให้บริการเน้นการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันครอบคลุมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึง โดยไม่มีการแบ่งแยกในการเข้าถึงบริการ ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงาน มีมาตรฐานตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

2) วิธีการให้บริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ประชาชนเมื่อใช้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานตำแหน่ง และสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กรณีที่มีอุปกรณ์ให้บริการจำกัด จะมีการกำหนดเวลาการใช้งานโดยการแจกบัตรคิวและให้ผลัดเปลี่ยนการใช้อุปกรณ์กีฬา เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการ

3) ช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการให้คำแนะนำสอบถามในเรื่องต่างๆได้โดยตรงที่ศูนย์กีฬา หรือสอบถามผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของศูนย์กีฬามิตรไมตรี, Facebook และโทรศัพท์ ซึ่งจะมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข่าวสารข้อมูลต่างๆของศูนย์

2. ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1) ปัญหาด้านกระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานล่าช้า เกิดจากระบบราชการเป็นการปฏิบัติงานที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด กฎระเบียบบางเรื่องเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานและไม่ทันสมัย ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว

2) ปัญหาด้านทรัพยากร ขาดงบประมาณในการสนับสนุน เทคโนโลยี ทรัพยากรบุคคล เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือสนับสนุนต่างๆ สภาพแวดล้อม รวมถึงขาดแคลนบุคลากร

3) ปัญหาด้านความไม่ต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน เกิดจากมีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1) ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน หาวิธีการให้บริการประชาชนที่หลากหลายมากขึ้น โดยสอบถามความต้องการของประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ และวางแผนการทำงานร่วมกัน

2) ควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยเหมาะกับปัจจุบัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการทำงานและตอบสนองความต้องการของประชาชน และพัฒนาความรู้ความเข้าใจให้แก่บุลากรในหน่วยงาน

3) ควรมีการสร้างตัวชี้วัดในการทำงานขึ้นมาเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมในองค์การ ในการพัฒนาการให้บริการแบบบูรณาการเพื่อให้ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

4) ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาอุปสรรคร่วมกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

รูปแบบการให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1) รูปแบบการให้บริการเน้นการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ครอบคลุมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึง โดยไม่มีการแบ่งแยกในการเข้าถึงบริการ ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงาน มีมาตรฐานตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดของ จุมพล หนิมพานิช (อ้างถึงใน ณัฐพงศ์ บุญเหลือ, 2560) ได้กล่าวสรุปว่า การปฏิรูประบบราชการ หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบราชการให้มีความเหมาะสมและเป็นการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ระบบการบริหารงานดีขึ้น “ระบบราชการ” มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและสมรรถนะเพิ่มขึ้น มีขนาดพอเหมาะและทรงพลังในการพัฒนาและสามารถเอื้อประโยชน์ให้ประชาชนและสังคมมากขึ้น และยังสอดคล้องกับ บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์และคณะ, (2557) ที่ได้กล่าวสรุปว่า การปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินและพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการพัฒนาการเมือง การบริหารเศรษฐกิจ และสังคม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและการบริการภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค และเป็นธรรม มีความสามารถในการให้บริการและพัฒนา และให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2561ข) ที่กล่าวสรุปไว้ว่าการบริการสาธารณะแนวใหม่ หมายถึง การให้บริการมากกว่าการกำกับ การบริการที่มี

ความเป็นประชาธิปไตย มีความหลากหลาย มีเหตุผล สามารถวิพากษ์วิจารณ์ผู้ให้บริการได้ มีความโปร่งใสมีความรับผิดชอบ มีการตกลงและร่วมมือกันจากทุกภาคส่วน เพื่อประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ทำให้ประชาชนพึงพอใจ สามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานได้ บริการด้วยความรวดเร็วเป็นมิตร มีมาตรฐานเดียวกัน เข้าถึงการบริการได้ง่ายหลายรูปแบบ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการกำหนดระยะเวลาในการอนุมัติ อนุญาตไว้ชัดเจน

2) วิธีการให้บริการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ประชาชนเมื่อใช้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานตำแหน่ง และสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กรณีที่มีอุปกรณ์ให้บริการจำกัด จะมีการกำหนดเวลาการใช้งานโดยการแจกบัตรคิวและให้ผลัดเปลี่ยนการใช้อุปกรณ์กีฬา เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2561ข) ได้กล่าวสรุปว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ หมายถึง การให้บริการมากกว่าการกำกับ การบริการที่มีความเป็นประชาธิปไตย มีความหลากหลาย มีเหตุผล สามารถวิพากษ์วิจารณ์ผู้ให้บริการได้ มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ มีการตกลงและร่วมมือกันจากทุกภาคส่วน เพื่อประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ สอดคล้องกับ กฎ ระเบียบ เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ทำให้ประชาชนพึงพอใจ สามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานได้ บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นมิตร มีมาตรฐานเดียวกัน เข้าถึงการบริการได้ง่ายหลายรูปแบบ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการกำหนดระยะเวลาในการอนุมัติ อนุญาตไว้ชัดเจน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มุกดาวรรณ สมบูรณ์วรรณะ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ (Fitness Center) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร* ผลการวิจัยสรุปว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อการ

ตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ (Fitness Center) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วย Trainer มีความตั้งใจในการให้บริการ, Trainer มีความรู้/ความสามารถ, พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส, พนักงานมีมารยาท/พูดจาสุภาพ เนื่องจากสถานออกกำลังกายเป็นธุรกิจ ให้บริการเรื่องคน ไม่ว่าจะเป็นครูฝึกหรือพนักงานจึงมีความสำคัญกับสมาชิกผู้ใช้บริการ เพราะสามารถทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ อยากที่จะกลับมาใช้บริการต่อ ในขณะเดียวกันหากพนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่ยิ้มแย้มทักทายหรือพูดจาไม่สุภาพ ก็อาจจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกไม่พอใจ และเลือกที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการสถานออกกำลังกายอื่น ทั้งนี้การฝึกทักษะการให้บริการกับพนักงาน จะช่วยส่งเสริมให้คุณภาพการบริการเพิ่มสูงขึ้น

3) ช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการให้คำแนะนำสอบถามในเรื่องต่างๆ ได้โดยตรงที่ศูนย์กีฬา หรือสอบถามผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของศูนย์กีฬามิตรไมตรี, Facebook และโทรศัพท์ ซึ่งจะมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของศูนย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประยุทธ จันทร์พิทักษ์กุล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง *ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวางอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี* ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ดังนี้ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในด้านระบบและกระบวนการให้บริการเนื่องจากเทศบาลตำบลเกาะขวางได้ให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ซึ่งความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด เพราะมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีการติดประกาศเกี่ยวกับ

ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการแจ้งตายแจ้งย้ายที่อยู่ขอเลขที่บ้าน ส่วนจัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้า เพราะส่งพนักงานให้เข้ารับการอบรมให้มีความรู้ความชำนาญด้านระบบและกระบวนการการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร เป็นประจำทุกปี เพื่อบริการประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรให้มีความพึงพอใจมากที่สุด (2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เนื่องจากเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น มีนโยบายเน้นที่การให้บริการประชาชนเป็นหลัก โดยให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุดในการมาติดต่องานทะเบียนราษฎรที่เทศบาลตำบลเกาะขวาง มีการประชุมและอบรมพนักงานอยู่เป็นประจำทุกๆ เดือน อีกทังยังมีการกำชับเรื่องความเหมาะสมในการแต่งกาย มีความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้แนะนำช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้นมีการสนับสนุนเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานดี มีการให้ความดีความชอบในการปฏิบัติงาน (3) ด้านคุณภาพของการให้บริการการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในด้านคุณภาพของการให้บริการนั้น เนื่องจากประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีความครบถ้วนและถูกต้องในการให้บริการทะเบียนราษฎรและอัตราค่าธรรมเนียม มีความเหมาะสม จึงทำให้ประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจมาก (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากเทศบาลตำบลเกาะขวาง มีการจัดทำแผน ในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่างๆเพื่อให้เพียงพอในการให้บริการประชาชน เพราะหัวใจของการบริการ คือเพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อนั้นเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรมกีฬาและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1) ปัญหาด้านกระบวนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานล่าช้า เกิดจากระบบราชการเป็นการปฏิบัติงานที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด กฎระเบียบบางเรื่องเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานและไม่ทันสมัย ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว สอดคล้องกับแนวคิดของ สถาบันพระปกเกล้า (2559) กล่าวสรุปว่า การพัฒนาระบบราชการให้ทันยุคทันสมัย เพื่อก้าวสู่ทศวรรษหน้าเป็นงานที่มีความสำคัญ แม้ว่าความพยายามในทศวรรษที่ผ่านยังไม่บรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้ การพัฒนาระบบราชการ ตามหลักการบริหารราชการสมัยใหม่และหลักธรรมาภิบาลเป็นไปอย่างล่าช้า และขณะเดียวกันสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เงื่อนไขและกติกา ทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคมเปลี่ยนไปจากเดิมมาก ดังนั้นการปรับระบบราชการสู่การบริหารราชการสมัยใหม่ตามที่เคยตั้งเป้าไว้เพียงอย่างเดียวคงไม่เพียงพอสำหรับการที่นำพาประเทศให้ก้าวเข้าสู่ทศวรรษหน้าอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน การพัฒนาระบบราชการไทยให้ทันโลกทันสมัยเพื่อก้าวย่างสู่ทศวรรษหน้าจะทำอย่างไร คำถามนี้จึงเป็นโจทย์ที่รัฐบาลและผู้บริหารในภาคราชการต้องเร่งพิจารณาและกำหนดทิศทางที่ชัดเจน หากจะหวังว่าระบบราชการจะเป็นกลไกสำคัญส่วนหนึ่งในการนำพาประเทศไทยให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (2560-2564) โดยเฉพาะเป้าหมายในยุทธศาสตร์ชาติที่จะนำพาประเทศไทยสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาในอีก 20 ข้างหน้า เป็นเป้าหมายที่ท้าทายความสามารถของรัฐบาลชุดปัจจุบันและชุดต่อๆ ไป รวมถึงระบบราชการไทยทั้งระบบ การสร้างระบบราชการให้เข้มแข็ง มีศักยภาพสูงต้องคำนึงถึงเงื่อนไขสำคัญของปัจจัยแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในประเทศที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องรวดเร็วในช่วงทศวรรษที่จะมาถึง เพราะเงื่อนไขเหล่านี้จะส่งผลโดยตรงต่อการทำงานของระบบราชการ โดยจำเป็นต้องปรับระบบราชการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประเทศและประชาชน และสามารถเผชิญกับความท้าทายต่างๆ

2) ปัญหาด้านทรัพยากร ขาดงบประมาณในการสนับสนุน เทคโนโลยี ทรัพยากรบุคคล เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือสนับสนุนต่างๆ สภาพแวดล้อม รวมถึงขาดแคลนบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2560) ได้ศึกษาเรื่อง *ศึกษาพฤติกรรม ความต้องการ และความคาดหวังเกี่ยวกับกิจกรรมนันทนาการ ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้กีฬา นันทนาการ และวิทยาศาสตร์การกีฬาในสังกัดกรมพลศึกษา* ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมในการใช้บริการประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง ครั้งละ 30-60 นาที นับว่าประชาชนใช้บริการที่ค่อนข้างน้อย และไม่สอดคล้องกับหลักการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ แม้ว่าประชาชนจะคาดหวังในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้เพื่อสุขภาพ แต่ทว่าจากพฤติกรรมในการใช้บริการศูนย์เรียนรู้กลับน้อยมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะวัสดุ อุปกรณ์ หรือสถานที่ในบางศูนย์การเรียนรู้ที่มีไม่เพียงพอ จึงอาจเป็นปัญหาที่ทำให้ประชาชนไม่ค่อยไปใช้บริการ ดังนั้นหากจะทำการส่งเสริมพฤติกรรมการออกกำลังกายของประชาชน มีความจำเป็นจะต้องดำเนินการจัดการเรื่องสถานที่โดยเร่งด่วน ควรมีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ และอุปกรณ์อย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ ควรดูแลให้มีสภาพที่ดีอยู่เสมอ มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงซ่อมแซม สิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการจัดให้ความรู้ด้านการออกกำลังกายกับประชาชนในพื้นที่อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้งเพื่อให้ประชาชนสามารถนำความรู้ในด้านวิทยาศาสตร์การกีฬาไปใช้ได้อย่างถูกต้อง และสามารถส่งเสริมสุขภาพของตนได้ ควรมีการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มีรูปแบบหลากหลายตามความสนใจ และให้เจ้าหน้าที่พลศึกษาดำเนินการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการใช้นันทนาการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคม

3) ปัญหาด้านความไม่ต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน เกิดจากมีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (อ้างถึงใน วรัชยา ศิริวัฒน์, 2561) ที่กล่าวสรุปว่า การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้กับทุกองค์การ โดยเฉพาะในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงมีหลายลักษณะ อาทิเช่น การปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การปรับปรุงโครงสร้างองค์การ การออกแบบระบบงานใหม่ และการนำเทคนิคการบริหารสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ เพื่อปรับปรุงองค์การให้ก้าวทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ส่วนปัจจัยกระตุ้นให้มีการเปลี่ยนแปลงในองค์การมี 2 ปัจจัย

หลัก คือ ปัจจัยภายนอกองค์การและปัจจัยภายในองค์การ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในองค์การโดยทั่วไปที่สำคัญ มี 4 ด้าน คือ (1) ด้านโครงสร้างองค์การ (2) ด้านบุคลากร (3) ด้านกระบวนการทำงานและ (4) ด้านวัฒนธรรมองค์การ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นผู้บริหารขององค์การทั้งหลาย จำเป็นต้องเป็นแกนนำในการขับเคลื่อนองค์การ ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทใหม่ ให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้บริหารในยุคศตวรรษที่ 21

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรมกีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1) ควรปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน หาวิธีการให้บริการประชาชนที่หลากหลายมากขึ้น โดยสอบถามความต้องการของประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ และวางแผนการทำงานร่วมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ มุกดาวรรณ สมบูรณ์วรรณะ (2558) ที่ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ (Fitness Center) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร* ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ (Fitness Center) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ (Fitness Center) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครเป็นอันดับสี่ ซึ่งประกอบด้วยความรวดเร็วในการ check in-out, ความสามารถในการแก้ปัญหาที่รวดเร็ว, การให้บริการแก่ลูกค้าทุกระดับเท่าเทียม, รายละเอียดต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่าย, เงื่อนไขการใช้บริการมีความชัดเจน, การให้บริการรวดเร็ว, วิธีการชำระค่าสมาชิกที่หลากหลาย และ

สอดคล้องกับ บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์และคณะ, (2557) ที่ได้สรุปว่า การเปลี่ยนแปลงของโลกภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้การแข่งขันในเวทีโลกรุนแรงมากขึ้น สังคมเข้าสู่ยุคแห่งการเรียนรู้ กระแสแห่งประชาธิปไตยทำให้บทบาทของภาคประชาสังคมมีบทบาทต่อการบริหารงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น ระบบราชการไทยต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์กรสมัยใหม่ โดยมีจุดมุ่งหมาย (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) มีการปรับปรุง

ภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

2) ควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยเหมาะกับปัจจุบัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการทำงานและตอบสนองความต้องการของประชาชน และพัฒนาความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน สอดคล้องกับแนวคิดของเรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (อ้างถึงในรัฐศิรินทร์ วังกานนท์, 2561) ได้กล่าวว่า หัวใจของการจัดการสมัยใหม่อยู่ที่ความร่วมมือกัน เพราะสมัยใหม่ใช้ทรัพยากรแตกต่างกันมาก ทั้งในแง่ของเงิน คน ความชำนาญและเทคโนโลยี เพื่อนำทรัพยากรมาทำงานที่ซับซ้อนให้สำเร็จ ขบวนการปฏิรูปจึงมุ่งจัดโครงการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ดีขึ้น และหาเครื่องมือใหม่ๆ ของการปฏิรูปการจัดการภาครัฐแนวใหม่

3) ควรมีการสร้างตัวชี้วัดในการทำงานขึ้นมาเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมในองค์การ ในการพัฒนาการให้บริการแบบบูรณาการเพื่อให้ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552) ได้กล่าวสรุปว่าความสำคัญเกี่ยวกับ Good Governance ต่อการพัฒนาระบบราชการไทยตามหลักประสิทธิผล (Effectiveness) กล่าวคือผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน และมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ที่ชัดเจนมีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐานรวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

4) ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาอุปสรรคร่วมกันเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552) ได้สรุปความสำคัญของ Good Governance ต่อการพัฒนาระบบราชการไทยตามหลักการมีส่วนร่วม (Participation) ว่าเป็นกระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้เรียนรู้ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วม

คิดแนวทางร่วมการแก้ไขปัญหาร่วมในกระบวนการตัดสินใจและร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรศึกษากิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนงานปัจจุบัน เพื่อวิเคราะห์ว่าในการดำเนินกิจกรรมมีขั้นตอนและความเชื่อมโยงกันอย่างไร เพื่อพิจารณาถึงการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. ควรพิจารณาถึงการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอเพื่อสนับสนุนทรัพยากรในด้านต่างๆ เช่น เทคโนโลยี ทรัพยากรบุคคล เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือสนับสนุน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ควรมีการนำเทคนิคการบริหารสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ เพื่อปรับปรุงองค์การให้ก้าวทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป และสนับสนุนการดำเนินงานให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการ และสร้างตัวชี้วัดในการทำงานขึ้นมาเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมในองค์การให้เกิดมาตรฐานและเกิดการพัฒนาร่วมกัน

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

1. การให้บริการ ควรจัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น ปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายไม่ซับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชนสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน และพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการเพื่อให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่

2. สนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาความรู้เพื่อให้มีทักษะ และความพร้อมในการให้บริการเพื่อให้มีศักยภาพในการให้บริการ

3. สนับสนุนให้มีการประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อความคล่องตัวและรวดเร็ว และเข้าถึงการให้บริการได้ทุกช่องทาง และเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนผู้รับบริการ

4. สนับสนุนให้มีการสร้างเครือข่ายการให้บริการแบบบูรณาการร่วมกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนางานบริการ เพื่อให้เกิดวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). *ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ.* ค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2561, จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285.

ณัฐพงศ์ บุญเหลือ. (2560). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (2557). *การปฏิรูประบบราชการ.* กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.

ประยุทธ จันทร์พิทักษ์กุล. (2558). *ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี.* ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2560). *รายงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมความต้องการและความคาดหวังเกี่ยวกับกิจกรรมนันทนาการของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้กีฬา นันทนาการและวิทยาศาสตร์การกีฬาในสังกัดกรมพลศึกษา.* กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

มุกดาวรรณ สมบูรณ์วรรณะ. (2558). *รายงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ (Fitness Center) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร.* คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัฐศิรินทร์ วังกานนท์. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ราชัน นาสมพงษ์. (2555.). *การบริการที่ดี.* สืบค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2561, จาก gotoknow: https://www.gotoknow.org/posts/355352%25202553.

วรัชยา ศิริวัฒน์. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร*: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร. (2560.). *สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว.* สืบค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2561, จาก http://203.155.220.230/m.info/department/B10.html.

สถาบันพระปกเกล้า. (2559). *ประชาธิปไตยไทยในทศวรรษใหม่.* กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซัน แพคเกจจิ้ง (2014) จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating): แนวคิดการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พรีเมียร์ โปร จำกัด.

สิทธิชัย ชุมแวงวาปี. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ออกกำลังกาย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี, 5(1), 100 – 110.