

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนารูปแบบการจูงใจเข้าใช้บริการด้วย
ระบบออนไลน์ (online) ของศูนย์กีฬารามอินทรา
กองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

จัดทำโดย นางสาวศัคนางค์ วีรกิจพานิช

ตำแหน่ง นักพัฒนาการกีฬาชำนาญการ

สังกัด สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๖
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. หัวข้อ การพัฒนารูปแบบการจูงใจเข้าใช้บริการด้วยระบบออนไลน์ (online) ของศูนย์กีฬารามอินทรา กองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์ ส่งเสริม เผยแพร่ ฟื้นฟู บำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม สร้างความรู้ ความเข้าใจ และการตระหนักในคุณค่าและเอกลักษณ์ที่ดีของความเป็นไทย ส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการและจัดกิจกรรมทั้งด้านดนตรี กีฬา ห้องสมุด พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว และแหล่งเรียนรู้ทางศิลปะและวัฒนธรรมในรูปแบบต่าง ๆ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยปัญหาและแนวทางการดำเนินงาน และการพัฒนา ด้านกีฬา นันทนาการ ศิลปะ และวัฒนธรรม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

กองการกีฬา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านวิชาการและการดำเนินงานด้านกีฬาของกรุงเทพมหานคร การกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินงานด้านกีฬา ลานกีฬา และศูนย์กีฬาที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่งเสริมและสนับสนุนการเล่นกีฬาขั้นพื้นฐาน และการเล่นกีฬาสู่ความเป็นเลิศ โดยให้การฝึกสอนแก่บุคคลทั่วไป และเยาวชนที่มีความสามารถพิเศษ การคัดเลือกนักกีฬาตัวแทนกรุงเทพมหานคร การจัดการแข่งขันสนับสนุนและประสานการดำเนินงานด้านกีฬากับสมาคม และองค์กรเครือข่าย ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานด้านกีฬา และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีศูนย์กีฬาในสังกัดจำนวน ๑๒ ศูนย์ (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร, ม.ป.ป.)

ศูนย์กีฬารามอินทรา กองการกีฬา สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีภารกิจหลักคือการให้บริการด้านการออกกำลังกายและเล่นกีฬา เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรง ห่างไกลโรคร้ายไข้เจ็บ โดยจัดให้มีกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนทุกเพศทุกวัยได้ใช้บริการตามความเหมาะสม ได้แก่ ฟุตบอล ฟุตซอล วายน้ำ เทนนิส โยคะ ลีลาศ เทเบิลเทนนิส บาสเกตบอล ตะกร้อ แบดมินตัน แอโรบิก เปตอง มวยเพื่อสุขภาพ และฟิสเนต ซึ่งประชาชนต้องสมัครเป็นสมาชิกของศูนย์กีฬารามอินทรา และชำระค่าสมัครสมาชิกรายปีก่อนเข้าใช้บริการ ส่วนสมาชิกที่ใช้บริการกิจกรรมสนามแบดมินตัน สนามเทนนิส และสระวายน้ำ ต้องชำระค่าบริการตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครก่อนเข้าใช้บริการทุกครั้ง

ปัจจุบันประชาชนให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพ และเข้ามาใช้บริการกิจกรรมการออกกำลังกายของศูนย์กีฬารามอินทราจำนวนมาก ซึ่งพบว่ากิจกรรมแบดมินตัน และเทนนิส สมาชิกต้องจูงใจเพื่อเข้าใช้บริการนั้น พบว่ามีปัญหาด้านการจูงใจและชำระค่าบริการ เนื่องจากจำนวนรอบและสถานที่ได้แก่ สนามแบดมินตัน และเทนนิส มีข้อจำกัดด้านพื้นที่และเวลาในการใช้บริการตามระเบียบของศูนย์กีฬารามอินทรา จึงมีแต่สมาชิกรายเดิม ๆ และกลุ่มเดิมที่สามารถจองและสามารถใช้บริการได้ ซึ่งทำให้สมาชิกบางรายที่ต้องการใช้บริการแต่ไม่สามารถจองคิวเพื่อใช้บริการได้ตามเวลาที่ต้องการ จึงไม่สะดวกต่อการใช้บริการ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬา ฯ เนื่องจากสมาชิกไม่สามารถเดินทางมาจองคิวและชำระค่าบริการด้วยตนเองได้จึงทำให้เสียเวลา และเสียค่าใช้จ่าย หรือบางครั้งคิวหมดหรือจับสลากไม่ได้ตามเวลาที่ต้องการ จึงทำให้เกิดปัญหาการร้องเรียนจากประชาชนตามมา

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสำคัญในการนำมาพัฒนาปรับปรุงระบบและการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย ซึ่งหลายหน่วยงานได้นำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะด้านการจัดเก็บข้อมูล การค้นหาข้อมูล และติดต่อสื่อสาร

ซึ่งศูนย์กีฬารามอินทราจึงเล็งเห็นปัญหาของการจองคิวเข้าใช้บริการของสนามเบดมินตัน และเทนนิส ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ไม่สะดวกทำให้เกิดปัญหาตามมา ได้แก่ ประชาชนต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ซึ่งต้องเสียเวลาในการจับสลากเพื่อจัดคิวเข้าใช้บริการ ระบบการจองคิวเข้าใช้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ศูนย์กีฬารามอินทราควรจะพัฒนาให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและเหมาะสมตามความต้องการของประชาชนได้หลากหลายครบทุกกลุ่ม ด้วยระบบออนไลน์ (online) ในการจองคิวเข้าใช้บริการ ระบบนี้ทำให้สมาชิกสามารถจองคิวเข้าใช้บริการได้ล่วงหน้าได้ตามเวลาที่ปรากฏให้เห็นในระบบ และสามารถเข้าใช้บริการได้ตามเวลาที่ผู้ดูแลระบบได้อนุมัติและตอบกลับผ่านระบบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกมากที่สุด

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อพัฒนาระบบการจองคิวเข้าใช้บริการศูนย์กีฬารามอินทราด้วยระบบออนไลน์
- ๓.๒ เพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียดช่วงเวลา และสนามที่ว่าง
- ๓.๓ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการจองคิวเข้าใช้บริการเบดมินตัน และเทนนิส

๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ จัดทำระบบออนไลน์ในการจองคิวเข้าใช้บริการกิจกรรมเบดมินตัน และเทนนิส
- ๔.๒ สมาชิกกลุ่มเป้าหมายจำนวน ๒๐๐ คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากสมาชิกที่ใช้บริการกิจกรรมเบดมินตัน และเทนนิส สามารถทดลองใช้ระบบการจองคิวเข้าใช้บริการแบบออนไลน์ได้ตามขั้นตอนที่กำหนด
- ๔.๓ สมาชิกกลุ่มเป้าหมายร้อยละ ๘๐ เกิดความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการของศูนย์กีฬารามอินทรา

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้นำความรู้เรื่องการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสร้างนวัตกรรมการทำงานและการให้บริการของรัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับงานของภาครัฐเป็นงานที่มีคุณค่าสูงขึ้น (High Value Job) ตามกรอบแนวคิดการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ (Digital Transformation) ยุคไทยแลนด์ ๔.๐ โดยใช้แนวทางการพัฒนางานโดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑. นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาออกแบบระบบการจองคิวเข้าใช้บริการแบบออนไลน์ตอบสนองความต้องการของประชาชน
๒. ปรับปรุงและพัฒนาระบบออนไลน์ และระบบสารสนเทศให้ครบถ้วนสมบูรณ์สามารถใช้งานได้จริง มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ
๓. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรของศูนย์กีฬารามอินทรา เพื่อรองรับการให้บริการแบบออนไลน์ และส่งเสริมบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัลและ/หรือสนับสนุนการสรรหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัล

การวิจัยเรื่องการพัฒนาารูปแบบการจองคิวเข้าใช้บริการด้วยระบบออนไลน์ (online) ของศูนย์กีฬารามอินทราผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมต่าง ๆ รวมทั้งได้ ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๕.๑ โครงสร้างของสนามแบดมินตัน และเทนนิส ของศูนย์กีฬารามอินทรา
- ๕.๒ วิเคราะห์ปัญหาการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (Swot Analysis)
- ๕.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวงจรการบริหารคุณภาพ PDCA
- ๕.๔ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ
- ๕.๕ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การและนวัตกรรมในองค์การ
- ๕.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๕.๑ โครงสร้างและระบบการจองสนามแบดมินตัน และเทนนิส

๕.๑.๑ สนามแบดมินตัน

- ตั้งอยู่บริเวณอาคารยิมเนเซียม ๑ จำนวน ๔ สนาม
- เปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา ๑๐.๐๐-๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐-๒๑.๐๐ น. และ วันเสาร์ อาทิตย์ และหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา ๑๓.๐๐-๒๑.๐๐ น.
- การจองเข้าใช้บริการ เวลา ๑๐.๐๐-๑๗.๐๐ น. สมาชิกสามารถจองและชำระค่าบริการ และสามารถใช้บริการได้ทันที (เนื่องจากสมาชิกใช้บริการไม่มาก) และตั้งแต่วันที่ ๑๖.๐๐-๒๑.๐๐ น. สมาชิกต้องมาจับบัตรคิวเพื่อจับสลากใช้บริการในเวลา ๑๖.๓๐ น. เพื่อจองสนามเพื่อใช้บริการ ตั้งแต่วันที่ ๑๗.๐๐-๒๑.๐๐ น.
- สิทธิการจองสมาชิก ๑ ท่าน สามารถใช้สิทธิการให้บริการได้เพียง ๑ ชั่วโมง/วัน
- ชำระค่าบริการชั่วโมงละ ๒๕.-บาท

๕.๑.๒ สนามเทนนิส

- ตั้งอยู่บริเวณสนามกีฬาากลางแจ้ง จำนวน ๒ สนาม
- เปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา ๑๐.๐๐-๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐-๒๑.๐๐ น. และวันเสาร์ อาทิตย์ และหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา ๑๓.๐๐-๒๑.๐๐ น.
- การจองเข้าใช้บริการ เวลา ๑๐.๐๐-๑๗.๐๐ น. สมาชิกสามารถจองและชำระค่าบริการ และสามารถใช้บริการได้ทันที (เนื่องจากสมาชิกใช้บริการไม่มาก) และตั้งแต่วันที่ ๑๖.๐๐-๒๑.๐๐ น. สมาชิกต้องมาจับบัตรคิวเพื่อจับสลากใช้บริการในเวลา ๑๖.๓๐ น. เพื่อจองสนาม เพื่อใช้บริการตั้งแต่วันที่ ๑๗.๐๐-๒๑.๐๐ น.
- สิทธิการจองสมาชิก ๑ ท่าน สามารถใช้สิทธิการให้บริการได้เพียง ๑ ชั่วโมง/วัน
- ชำระค่าบริการชั่วโมงละ ๓๕.-บาท

๕.๑.๓ อัตราค่าสมัครสมาชิกรายปี เด็กอายุ ๕-๑๘ ปี ๆ ละ ๑๐.-บาท และผู้ใหญ่อายุ ๑๘ ปี ขึ้นไป ปีละ ๔๐.-บาท

๕.๒.๔ สมัครสมาชิกและติดต่อสอบถามบริการได้ที่ห้องประชาสัมพันธ์ ชั้น ๑ อาคารยิมเนเซียม ๒

๕.๒ วิเคราะห์ปัญหาการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (Swot Analysis)

ในการดำเนินงานของศูนย์กีฬารามอินทรา นั้น กิจกรรมที่ต้องจองคิวก่อนใช้บริการ ได้แก่ แคมมินตัน และเทนนิส ในช่วงเวลาที่มีสมาชิกต้องการใช้บริการจำนวนมากนั้น ต้องมาจองด้วยตนเองในเวลาที่กำหนด จึงเกิดปัญหาในการจองและเป็นการปิดกั้นสมาชิกที่ยังไม่เลิกงาน หรือไม่มีเวลาว่างในช่วงเวลาที่กำหนด ทำให้เสียโอกาสไม่สามารถใช้บริการได้ตามความต้องการ และยังพบว่าสมาชิกผู้มาใช้บริการเป็นกลุ่มเดิม ๆ ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบกับสมาชิกท่านอื่น ๆ หากสมาชิกไม่มีการโทรศัพท์มาเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลสนามที่ว่าง และช่วงเวลาที่ยังว่างก่อน อาจจะทำให้เสียเวลาได้เนื่องจากสนามในช่วงเวลานั้น ๆ อาจจะไม่ว่างเลย ซึ่งในจุดนี้เป็นปัญหาในเรื่องของการเสียเวลาของสมาชิก จึงทำให้เกิดความไม่สะดวก และไม่พอใจต่อการให้บริการ จึงมีความจำเป็นต้องนำระบบการจองแบบออนไลน์เข้ามาใช้แก้ไขปัญหาดังกล่าว

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (Swot Analysis) เป็นเครื่องมือที่ศึกษาหาสาเหตุเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านการให้บริการของศูนย์กีฬา โดยมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เพื่อให้ทราบถึงปัจจุบันการให้บริการอย่างไร เพื่อนำการวิเคราะห์ ไปกำหนดทิศทางการให้บริการของศูนย์กีฬาในอนาคตว่าจะบริการอย่างไร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร ประกอบด้วย

จุดแข็งขององค์กร (S = STRENGTHS) หมายถึง การวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กร โดยวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นของ องค์กรที่ควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

จุดอ่อนขององค์กร (W = WEAKNESS) หมายถึง การวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กร โดยวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อยหรือข้อเสียเปรียบของ องค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O = OPPORTUNITIES) หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งต้องคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีและการแข่งขัน เพื่อการแสวงหาประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเหล่านี้

อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T = Threats) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบในระดับมหภาค ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจะต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระทบดังกล่าวได้

จากการวิเคราะห์ (SWOT) ขององค์กรรวมถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก และการให้บริการของศูนย์กีฬารามอินทรา กองการกีฬา สำนักกวีวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ได้ข้อสรุปดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)

๑. มีโครงสร้างและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน
๒. มีพื้นที่สนามกีฬา และอุปกรณ์กีฬา ให้บริการกีฬาที่ชัดเจน
๓. มีอัตราค่าบริการ และค่าสมัครสมาชิกไม่แพง

๔. บุคลากรมีจิตบริการ (Service Mind)

๕. มีระเบียบการสมัครสมาชิกและการให้บริการอย่างชัดเจน

จุดอ่อน (Weakness)

๑. บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

๒. การให้บริการยังไม่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการเท่าที่ควร

๓. ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์กีฬายังไม่หลากหลาย

๔. สนามแบดมินตันและเทนนิส มีจำนวนจำกัด

โอกาส (Opportunities)

๑. ประชาชนเข้าถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้สะดวกรวดเร็วและแพร่หลายมากขึ้น

๒. ประชาชนให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการภาครัฐมากขึ้น

๓. การกำหนดมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

อุปสรรค (Threats)

๑. ประชาชนผู้มาใช้บริการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทำให้บริการไม่ทั่วถึง เกิดความสะดุด ทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจ

๒. ระเบียบการจองเข้าใช้บริการในปัจจุบันไม่ตอบสนองความต้องการให้บริการประชาชน

๕.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวงจรการบริหารคุณภาพ PDCA

วงจรการบริหารคุณภาพ PDCA

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

๑. การวางแผน (Plan) หรือ P เป็นจุดเริ่มต้นของวงจรการบริหารคุณภาพ เพราะแผนจะกำหนดเป้าหมาย และทิศทางในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ โดยแผนจะอธิบายความจำเป็นและสร้างความเข้าใจในการแก้ไขปัญหา ซึ่งต้องอาศัยการร่วมแรงร่วมใจจากทุกหน่วยงานในองค์กรปรับปรุงแก้ไขอุปสรรคต่าง ๆ หรือข้อบกพร่องขององค์กรให้หมดไป เพื่อองค์กรจะบรรลุความสำเร็จที่ต้องการ โดยมีแผนการสร้างคุณภาพ ๔ ขั้นตอน

๑) ตระหนักและกำหนดปัญหา สมาชิกในองค์กรประสานงานอย่างใกล้ชิดเพื่อระบุปัญหาอย่างที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน เพื่อร่วมกันวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขปัญหาคต่อไป

๒) เก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ และตรวจสอบการดำเนินการหรือหาสาเหตุของปัญหาควรวางแผนการดำเนินงานเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน

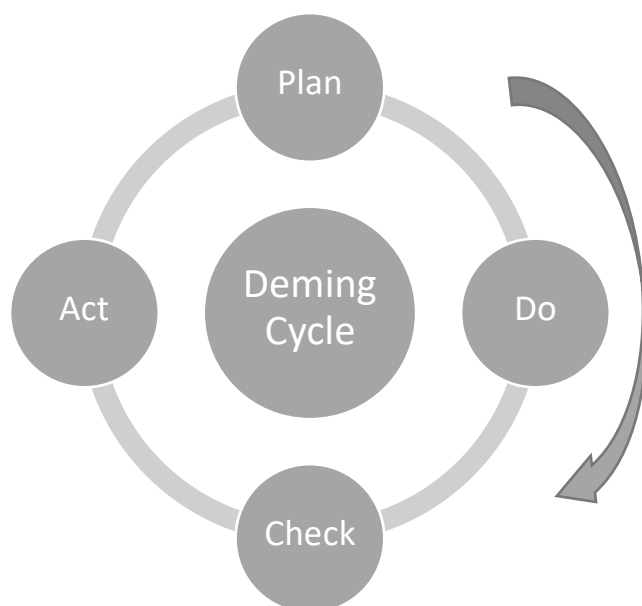
๓) อธิบายปัญหา และกำหนดทางเลือก วิเคราะห์ปัญหา เพื่อใช้กำหนดสาเหตุความบกพร่อง และระดมความคิด เพื่อทำการวิเคราะห์และตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดมาดำเนินงาน

๔) เลือกวิธีแก้ปัญหา และปรับปรุงดำเนินงาน ร่วมกันวิเคราะห์วิจารณ์ทางเลือกต่าง ๆ ที่ถูกระดมความคิด หรือทำวิจัยและหาข้อมูลเพิ่มเติมกำหนดทางเลือกใหม่ที่เหมาะสมมากกว่าเดิม

๒. การปฏิบัติ (DO) D นำทางเลือกที่ตัดสินใจไปวางแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) ลงมือปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

๔. การปรับปรุง (Action) หรือ A กำหนดมาตรฐานผลการดำเนินงานใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานในอนาคต หรือทำการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกับความต้องการ ปัญหาไม่ได้คาดหวัง และปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานจนได้รับผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ และได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายแล้วจึงจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในอนาคต และจัดทำงานเสนอต่อผู้บริหาร และกลุ่มอื่น ๆ ทราบ



จะเห็นว่า วงจร PDCA ไม่หยุดนิ่งหรือจบลง เมื่อหมุนครบรอบ แต่วงล้อ PDCA จะหมุนไปข้างหน้าเรื่อย ๆ โดยจะทำงาน และแก้ไขปัญหในระดับสูง ซ้ำซ้อนขึ้น ยากขึ้น เป็นการเรียนรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุดสอดคล้องกับปรัชญา ของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) แต่อย่างไรก็ตาม หัวใจและวัฏจักรของ Deming ไม่ได้อยู่ที่ PDCA เท่านั้น แต่อยู่ในใจของคนทุกคนในองค์กร (Quality at Heart) พร้อมทั้งจะเปิดใจเรียนรู้ หรือพัฒนาตนเองหรือศักยภาพ ของตนเองอยู่ตลอดเวลา นั่นคือ ปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จอย่างแท้จริง

๕.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิด ความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี

ความหมายของการให้บริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (อ้างถึงใน งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์กองบริหารงานทั่วไป,ม.ป.ป.,หน้า 5-6) ได้กล่าวถึงคำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยม เป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

หัวใจของการให้บริการ

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

๒. ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็วช่วยให้ประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่ายการให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน ๓ วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่าย ประหยัดเงินและเวลา และทำให้ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

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

การบริการสาธารณะ

สถาบันพระปกเกล้า, (ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

๕.๕ แนวคิดเกี่ยวกับองค์การและนวัตกรรมในองค์การ

ความหมายของนวัตกรรม

กระติ ยศยิ่งยง (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561, หน้า 48) อธิบายว่า นวัตกรรม เป็นกระบวนการ การสร้างสรรค์ คิดค้น พัฒนา สามารถนำไปปฏิบัติจริง และมีการเผยแพร่ออกสู่ชุมชน ในลักษณะของใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อนหรือของเก่าที่มีอยู่แต่เดิม แต่ได้รับการปรับปรุงเสริมแต่งพัฒนาขึ้นไป ทำให้มีมูลค่าทางเศรษฐกิจ

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

การสร้างนวัตกรรม

ศิวะนันท์ ศิวะพิทักษ์ (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561, หน้า 51) กล่าวว่า นวัตกรรม เป็นสิ่งสำคัญ ในการรักษาชีวิตขององค์การและรักษาความได้เปรียบคู่แข่งขององค์การจึงต้องมีการพัฒนา ด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมต้องรู้ปัญหาและโอกาสหา พันธมิตรด้วยการแสดงวิสัยทัศน์ การยุติการต่อต้านการมอบอำนาจและการให้รางวัลกับความสำเร็จ

ธร สุนทรายุทธ (2556, หน้า 466) ได้สรุปไว้ว่า การสร้างสรรค์นวัตกรรม มีความสำคัญ ต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรชนิดใด เพราะการสร้างสรรค์เป็นการคิดอะไรใหม่ๆ ของบุคลากรรวมทั้ง ผู้บริหารในการพัฒนาองค์กร ส่วนนวัตกรรมเป็นผลพวงของความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้น ผู้บริหารพึงเป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ ส่งเสริมบุคลากรให้เป็นองค์กรแห่งการสร้างสรรค์

การเข้าใจกระบวนการความคิดสร้างสรรค์ ทำให้ทราบว่าความคิดสร้างสรรค์เกิดขึ้นได้ อย่างไร และมักจะเกี่ยวพันกับโอกาสอยู่เสมอ กล่าวคือหากผู้บริหารตระหนัก รู้ปัญหาว่าเป็นอย่างไร และพยายาม หาโอกาส โดยมีปล่อยให้โอกาสหลุดลอยไป แล้วก็จะเกิดความคิดสร้างสรรค์ โดยจะต้อง มีเกาะติดครุ่นคิด ใช้ความสามารถแก้ปัญหาจนพบและมีการพิสูจน์ว่าสามารถนำไปใช้ได้

๕.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุบิน แก้วเก่า, จิรศักดิ์ จันทะศรี, อุบลศิลป์ โพธิ์พรม, ศศธร มาศสถิต, ภควัต ชัยวินิจ ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องรูปแบบการพัฒนาระบบการจองห้องบริการด้วยระบบออนไลน์ ของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการจอง ห้องตามแนวคิดของการออกแบบการบริหารจัดการห้องออนไลน์ของ สุรัักษ์ สิมคาน (๒๕๕๘) ที่เน้นการ ให้บริการเพื่อลดเวลาและอำนวยความสะดวกในการทำงานสำหรับผู้ดูแลและระบบการให้บริการห้องบริการ และผู้มาขอใช้ห้องบริการนั้นเป็นแนวทางหนึ่งที่ระบบนี้ได้พัฒนาขึ้นมา แต่มีความแตกต่างตรงสนับสนุน การให้บริการเฉพาะระบบอินเทอร์เน็ตเท่านั้นยังไม่ได้พัฒนาให้สามารถให้บริการได้ในระบบสมาร์ตโฟน เนื่องจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องการพัฒนาระบบนำร่องเพื่อสนับสนุนการ บริการของสำนักฯ ภายในมหาวิทยาลัยเสียก่อน และอีกประเด็นที่ต่างคือ การออกแบบและเครื่องมือที่ ใช้พัฒนามีความแตกต่างกันตามความสามารถและความเชี่ยวชาญของโปรแกรมเมอร์

ศุภฤกษ์ จันทน์ ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องระบบจองสนามฟุตบอล ผลการวิจัยพบว่า ส่วนของสมาชิก หลังจากที่ได้จัดทำโครงการระบบจองฟุตบอล ทำให้ได้ทราบว่ายังมีอีกหลายๆส่วนของการจองสนามฟุตบอลนั้นยังต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อที่ระบบนั้นจะได้ออกมาอย่างเป็นระบบมากขึ้น และมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยในส่วนของการทำงานของระบบสมาชิกนั้น ยังพบว่ามีอาการสมาธิที่ง่ายเกินไปโดยระบบยังไม่มีความปลอดภัยเท่าที่ควรอาจจะทำให้เกิดการกลั่นแกล้ง เข้ามาสมัครสมาชิกทิ้งไว้และไม่ได้ใช้งาน ทำให้เบี่ยงเบนข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลสมาชิก ในส่วนของการจองสนามฟุตบอลของสมาชิกนั้นทำได้ค่อนข้างดีมีความง่ายต่อการทำงานที่สะดวกและรวดเร็วและยังมีเมนูสำหรับการเช็คประวัติการจองของสมาชิก และมีใบยืนยันการจอง และส่วนของผู้ดูแลระบบ หลังจากที่ได้จัดทำโครงการระบบจองสนามฟุตบอล ทำให้ได้ทราบว่าในส่วนของผู้ดูแลระบบนั้นยังมีส่วนที่ต้องเพิ่มเติมแก้ไขในอีกหลายส่วน อย่างเช่นระบบการจอง ควรจะทำให้มีการแจ้งเตือนหรือดูในส่วนของการจองที่ง่ายมากกว่าที่ระบบเป็นอยู่ โดยในส่วนอื่น ๆ ระบบทำงานได้อย่างเรียบร้อยดี

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

กิจกรรม	ระยะเวลาการดำเนินการ											
	๒๕๖๓											
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
๑. วิเคราะห์ปัญหา/ประเมินความต้องการของประชาชน		↔										
๒. จัดการประชุมเจ้าหน้าที่ศูนย์กีฬารามอินทรา			↔									
๓. มอบหมายให้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ออกแบบระบบการให้บริการออนไลน์			↔									
๔. นำเสนอข้อมูลของระบบ และขั้นตอนการเข้าใช้บริการ				↔								
๕. ทดลองใช้ระบบ				↔								
๖. อบรมการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้นให้กับบุคลากร				↔								
๗. ประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนและวิธีการใช้งานผ่านระบบออนไลน์					↔							
๘. เปิดระบบให้สมาชิกทดลองใช้ระบบการจองคิวเข้าใช้บริการแบบออนไลน์						↔						
๙. เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบออนไลน์							↔					
๑๐. รวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะและปัญหาที่เกิดขึ้นขณะใช้งานเพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบออนไลน์								↔				

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ ศูนย์กีฬารามอินทรา มีระบบการจองคิวแบบออนไลน์ ทำให้ลดระยะเวลา และขั้นตอนการให้บริการได้

๗.๒ สมาชิกศูนย์กีฬารามอินทราเกิดความสะดวก สามารถเข้าถึงบริการของศูนย์กีฬา ได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

๗.๓ ศูนย์กีฬาของกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๒ ศูนย์ นำระบบการให้บริการแบบออนไลน์ ไปใช้ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ เนื่องจากใช้บุคลากรของศูนย์กีฬา ฯ ที่มีความรู้ความสามารถด้านการ ออกแบบระบบ เพื่อใช้ในการทดลองการจองคิวแบบออนไลน์

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- มีระบบออนไลน์ในการจองคิวเข้าใช้บริการกิจกรรมแบดมินตัน และเทนนิส
- สมาชิกแบดมินตัน และเทนนิส ร้อยละ ๘๐ สามารถใช้ระบบการจองเข้าใช้ บริการแบบออนไลน์ได้ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด

- สมาชิกเกิดความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการของศูนย์กีฬารามอินทรา ร้อยละ ๘๐

๙.๒ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล (สำเร็จ)

- ระบบออนไลน์สามารถเข้าระบบการจองคิวได้ง่ายและมีประสิทธิภาพ

- ประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าร่วมทดลองใช้ระบบ

จำนวน ๒๐๐ คน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ นอกจากพัฒนาระบบจองคิวเข้าใช้บริการออนไลน์แล้ว ควรพิจารณาพัฒนา ระบบการสมัครสมาชิก และชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์เพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการ

๑๐.๒ การพิจารณาให้เกิดความปลอดภัยในการรักษาข้อมูลของระบบนั้น นอกจาก การพิจารณาการเขียนโปรแกรมเพื่อกำหนดสิทธิ์ต่าง ๆ แล้ว ควรพิจารณากำหนดคุณสมบัติของ ฮาร์ดแวร์ ที่ได้มาตรฐานด้านความมั่นคง ปลอดภัยด้านสารสนเทศด้วย

ภาคผนวก

- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (๒๕๕๕). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชลิดา ศรมณี. (๒๕๖๑). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคาแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ราชนัน นาสมพงษ์. (ม.ป.ป.). *การบริการที่ดี*. ค้นเมื่อ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๓, จาก gotoknow:
<https://www.gotoknow.org/posts/๓๕๕๓๕๒%๒๕๒๐๒๕๕๓>
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (๒๕๖๑). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ*.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคาแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศุภฤกษ์ จันทมนิ (๒๕๖๐). *ระบบจองสนามฟุตบอล*. ค้นเมื่อ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๓, จาก
http://๒๐๓.๒๐๙.๕๕.๑๘๔/newweb/thesis/Thesis_๒๕๕๕/.pdf
- สถาบันพระปกเกล้า. (ม.ป.ป.). *การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ค้นเมื่อ ๑๔
มกราคม ๒๕๖๓, จาก [http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริการสาธารณะของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น](http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)
- สุบิน แก้วกำ, จิรศักดิ์ จันทะศรี, อุบลศิลป์ โพธิ์พรม, ศศธร มาศสถิต, ภาควิต ชัยวินิจ.(๒๕๖๐). *รูปแบบ
การพัฒนาระบบการจองห้องบริการด้วยระบบออนไลน์*. ค้นเมื่อ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๓, จาก
http://gnru๒๐๑๘.lpru.ac.th/pdf/proceeding/Science_Group/Page_๒๖๓-๓๒๙.pdf