



คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ
THE CHARACTERISTICS OF SUPPORTING WORKERS IN THE SPORT RACE EVENT
BUSINESS OF RUNNING FOR HEALTH

งามนิต เอนก

มหาวิทยาลัยบูรพา

2563

คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ



งามนิต เอนก

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

THE CHARACTERISTICS OF SUPPORTING WORKERS IN THE SPORT RACE EVENT
BUSINESS OF RUNNING FOR HEALTH



NGARMNIT ANEK

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF MANAGEMENT AND TOURISM
BURAPHA UNIVERSITY
2020
COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ งามนิต เอนก ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรณภา ลือกิตินันท์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ว่าที่ร้อยตรี ธนภณ นิธิเชาวกุล)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นวรัตน์ วงศ์ประสิทธิ์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรณภา ลือกิตินันท์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ว่าที่ร้อยตรี ธนภณ นิธิเชาวกุล)

..... กรรมการ

(ดร. ธนิกานต์ สังข์สุวรรณ)

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีคณะกรรมการจัดการและการ

ท่องเที่ยว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรรณี พิมาพันธุ์ศรี)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

59920323: สาขาวิชา: -; บธ.ม. (-)

คำสำคัญ: คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุน, การท่องเที่ยวเชิงกีฬา, ธุรกิจการจัด
แข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ

งานนิพนธ์ เอนก : คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา
วิ่งเพื่อสุขภาพ. (THE CHARACTERISTICS OF SUPPORTING WORKERS IN THE SPORT
RACE EVENT BUSINESS OF RUNNING FOR HEALTH) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์:
วรรณภา ลือภิตินันท์, Ph.D., ธนภณ นิธิเชาวกุล, Ph.D. ปี พ.ศ. 2563.

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจ
การจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพใช้กระบวนการแบบสร้างสรรค์
นิยมและยุทธศาสตร์การวิจัยแบบกรณีศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบแนวทางการสัมภาษณ์
แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ประกอบการในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่ง จำนวน 7 ท่าน สำหรับการ
วิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผล
การศึกษพบว่า คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อ
สุขภาพ ประกอบไปด้วย 1) มีความชอบด้านกีฬา 2) ติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดี 3) ฉลาดมี
ไหวพริบ 4) มีใจรักงานบริการ 5) มีความกระตือรือร้น 6) มีสุขภาพดี 7) มีความสุภาพมีมารยาท 8)
มีความรับผิดชอบ 9) ชอบติดต่อสื่อสาร 10) มีความอดทน และ 11) เป็นนักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

59920323: MAJOR: -; M.B.A. (-)

KEYWORDS: ATTRIBUTES SUPPORT STAFF, CHARACTERISTIC, SPORT
TOURISM, SPORT RACE EVENT

NGARMNIT ANEK : THE CHARACTERISTICS OF SUPPORTING WORKERS
IN THE SPORT RACE EVENT BUSINESS OF RUNNING FOR HEALTH. ADVISORY
COMMITTEE: WANNAPA LUEKITINAN, Ph.D., TANAPHON NITICHOWAKUL, Ph.D.
2020.

The study aimed to study the characteristics of supporting workers in the sport race event business of running for health. This research was qualitative research that employed constructivism paradigm and case study strategy. The semi-structured interview guideline was used to gather data from 7 entrepreneurs in the running race event business. Moreover, data analysis was content analysis that using social science data analysis program. The finding revealed that the characteristics of supporting workers in the sport race event business of running for health consisted of 11 characteristics that were 1) Sport passion 2) Good coordination 3) Intelligent and resourceful 4) Service-minded 5) Enthusiastic 6) Healthy 7) Politeness 8) Duty responsibility 9) Communicative Competence 10) Patience and 11) Problem Solving.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ลือภิตินันท์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนกณ นิธิเชาวกุล ที่ปรึกษาร่วมวิทยานิพนธ์ และคณาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชา ให้การสนับสนุนและให้คำปรึกษาจนงานวิจัยได้สำเร็จ ลุล่วงได้ด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ วงศ์ประสิทธิ์ ท่านประธานคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ ดร.ธนิกันต์ สังข์สุวรรณ กรรมการสอบที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

สำคัญที่สุดของการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่น้อย กาญจนารี ผู้ซึ่งมีพระคุณอันใหญ่ยิ่งสั่งสอนข้าพเจ้าให้มีความอดุสาหะ วิริยะ จนสามารถสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้ รวมทั้งขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ที่เป็นกำลังใจที่ติดตลอดเสมอมา และสุดท้ายขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านสำหรับงานวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายสุดผู้วิจัยขอขอบคุณประโยชน์และคุณความดีจากงานวิจัยแต่ทุกท่านที่กล่าวมาข้างต้น รวมทั้งผู้ที่มีพระคุณอีกหลายท่าน หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ ณ ที่นี้

งามนิต เอนก

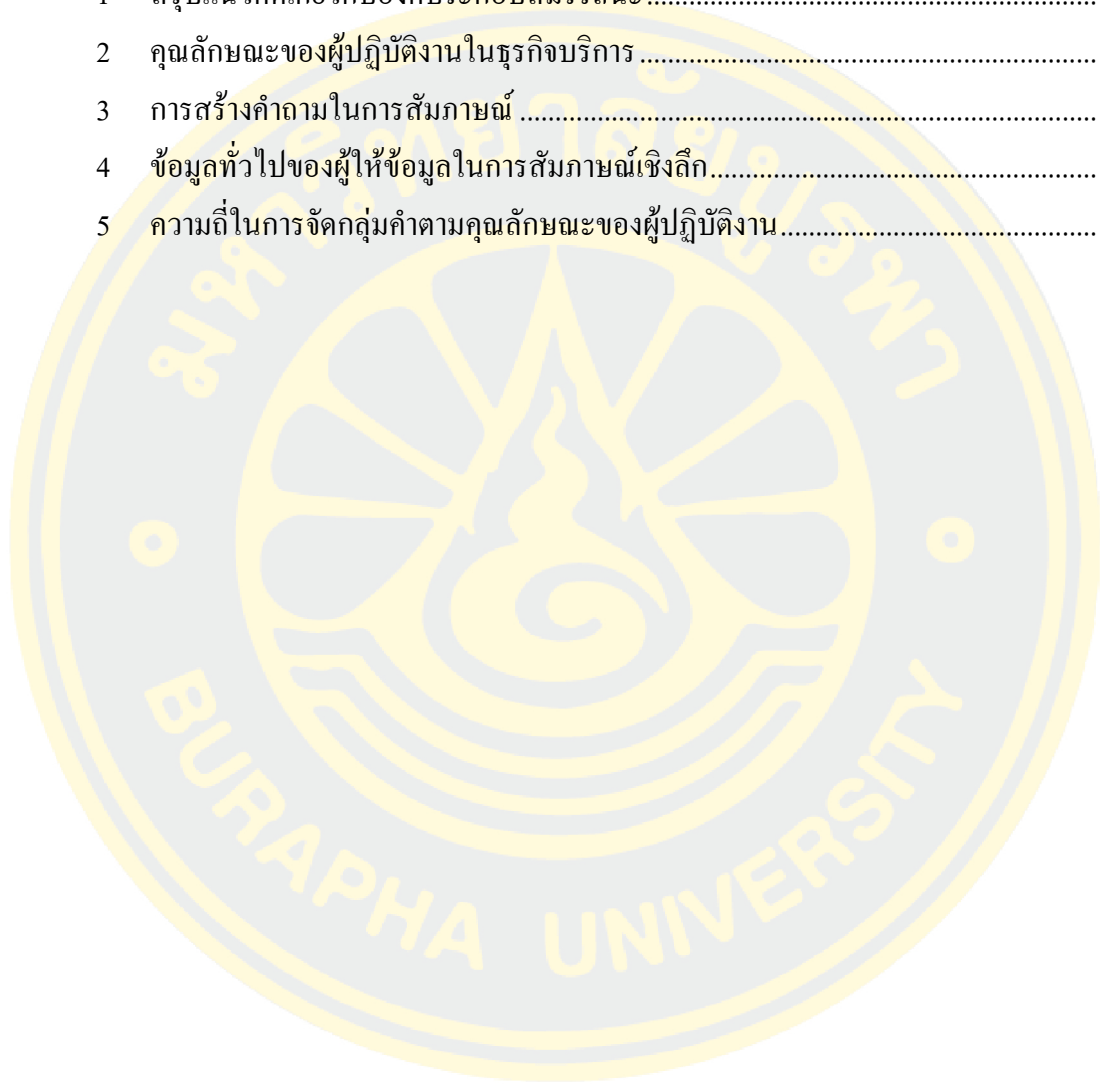
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามในการวิจัย	5
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport tourism)	9
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจการแข่งขันกีฬาวิ่งและการวิ่งเพื่อสุขภาพ	18
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ	32
แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องกับสมรรถนะ (Competency)	40
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดแข่งกีฬา	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	57

บทที่ 3 การออกแบบการวิจัย.....	70
การออกแบบวิธีวิจัย.....	70
ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย.....	71
การเลือกพื้นที่ผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	71
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	72
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	73
การตรวจสอบข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	79
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
บทที่ 5 สรุปผล การอภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	92
สรุปผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	92
การอภิปรายผล.....	93
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	96
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	97
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก.....	109
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	124

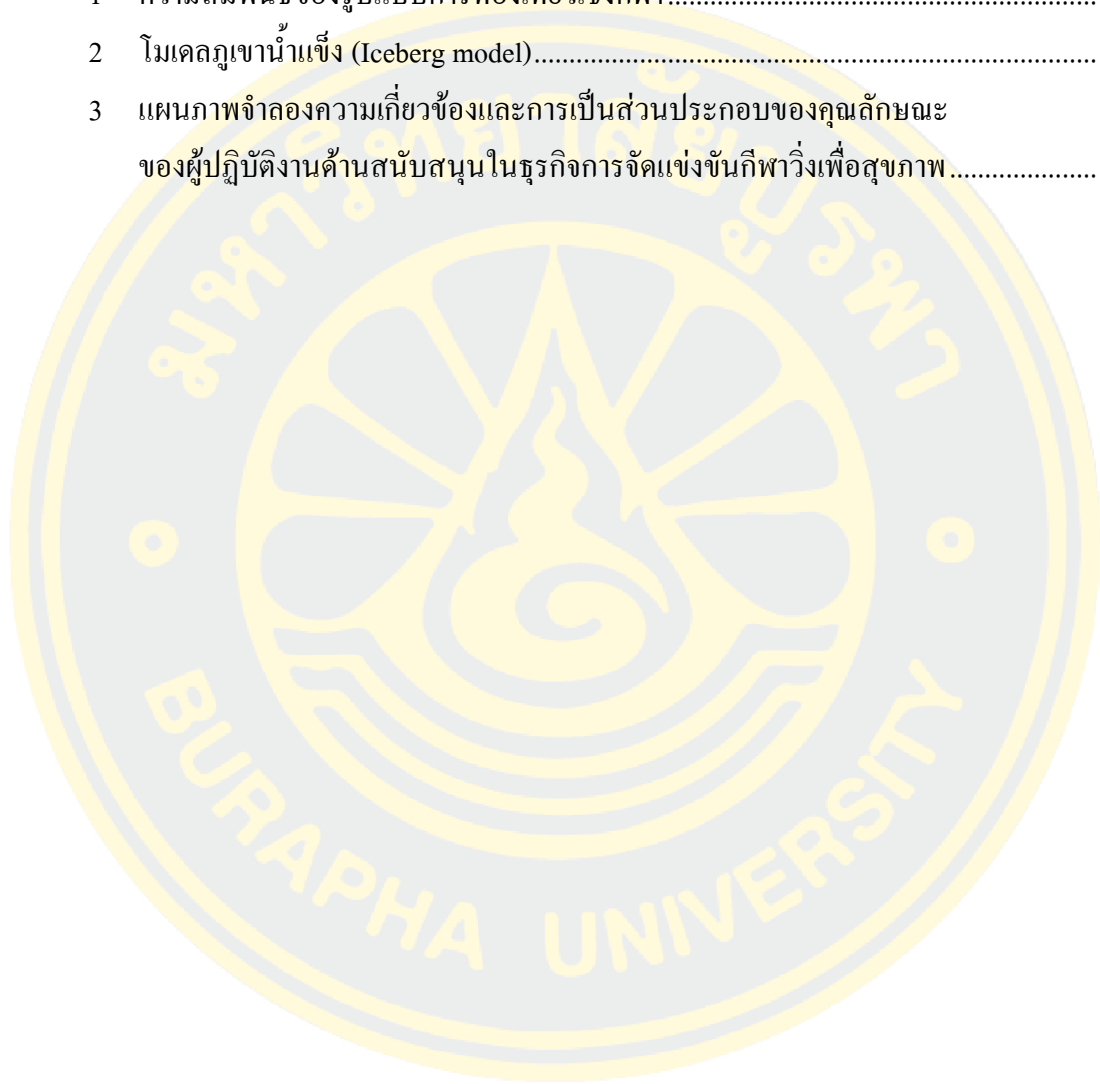
สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะ.....	46
2	คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ.....	54
3	การสร้างคำถามในการสัมภาษณ์.....	76
4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	80
5	ความถี่ในการจัดกลุ่มคำถามคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน.....	81



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ความสัมพันธ์ของรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงกีฬา.....	13
2 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg model).....	42
3 แผนภาพจำลองความเกี่ยวข้องและการเป็นส่วนประกอบของคุณลักษณะ ของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ.....	82



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวถือเป็นหนึ่งในตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก เพราะไม่เพียงแต่สามารถเพิ่มช่องทางรายได้ให้กับประเทศ ยังสร้างอันสืบต่อธุรกิจต่อเนื่องในหลายภาคส่วน พร้อมกับการจ้างงานและกระจายรายได้ไปสู่ประชาชน (กิตติ ทิศสกุล, 2561) รวมถึงอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังได้กลายมาเป็นสินค้าหลักในระบบการค้าระหว่างประเทศอย่างรวดเร็ว โดยในหลายประเทศอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญในลำดับที่ 1-3 อีกด้วย (เยาวลักษณ์ ชาวบ้าน โปธิ์, 2560) สำหรับในประเทศไทยนั้นการท่องเที่ยวถือเป็นรายได้หลักของประเทศ โดยในปี พ.ศ. 2560 รายได้จากการท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ในรูปของรายได้แก่ประเทศและกระจายรายได้ดังกล่าวสู่ภูมิภาคต่าง ๆ รวม 2,754 พันล้านบาท (2.7 ล้านล้านบาท) ขยายตัวร้อยละ 9.47 จากช่วงเวลาเดียวกันของปี พ.ศ. 2559 ในจำนวนนี้มีชาวต่างชาติทั้งสิ้น 35,381,210 คน ก่อให้เกิดรายได้รวม 1,824,042.35 ล้านบาท และนักท่องเที่ยวชาวไทยเที่ยวไทยภายในประเทศจำนวน 152 ล้านคน-ครั้ง ก่อให้เกิดรายได้ 930,000 ล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว, 2561)

ในปี พ.ศ. 2561 รัฐบาลกำหนดนโยบายท่องเที่ยวแห่งชาติให้เป็น “ปีท่องเที่ยววิถีไทย เก๋ไก๋อย่างยั่งยืน” หรือ “Amazing Thailand Tourism Year 2018” โดยบูรณาการร่วมกันจากทุกภาคส่วนเพื่อมุ่งสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพระดับชั้นนำของโลก มีการเจริญเติบโตบนพื้นฐานของความเป็นไทยและกระจายรายได้สู่ชุมชน รัฐบาลจึงได้วางแผนการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งการท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างรายได้ และความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ (กรมการท่องเที่ยว, 2561) โดยตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติเที่ยวไทยยังคงมีแรงหนุนที่เอื้อต่อการเติบโต รวมทั้งจากการที่ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงภาคเอกชน มีแผนจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างเข้มข้น โดยเฉพาะการหันมาทำตลาดท่องเที่ยวใหม่ที่เน้นกิจกรรมอื่น ๆ เพิ่มขึ้นเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวและช่วยหนุนรายได้การท่องเที่ยว อาทิ การท่องเที่ยวเชิงอาหาร (Gastronomy tourism) การตลาดท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (Health and wellness) และการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport tourism)

การท่องเที่ยวเชิงกีฬาได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ (สุกัลยา วรรณสมบัติ, 2557) โดยการท่องเที่ยวเชิงกีฬานั้นมีเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากการท่องเที่ยว

โดยทั่วไป เนื่องจากมีความครอบคลุมทั้งด้านการท่องเที่ยวและด้านกีฬา ซึ่งหากพิจารณาในแง่ ของ การท่องเที่ยว นั้น จะมีความเชื่อมโยงของธุรกิจภายในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ได้แก่ ที่พัก (Accommodation) การขนส่ง (Transport) การท่องเที่ยวและกิจกรรม (Activity) และอาหารและงานฝีมือ (Food and craft) ตลอดจนห่วงโซ่อุปทานอีกบางประการ ได้แก่ ผู้วางแผนการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports travel planner) ผู้ประกอบการทัวร์กีฬา (Sports tour operator) และตัวแทนท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports travel agency) เจ้าของสถานที่เล่นหรือจัดกิจกรรมกีฬา ร้านขายอุปกรณ์กีฬา (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ซึ่งก่อให้เกิดธุรกิจการจัดการแข่งขันกีฬา (Sport race event) ตามมาด้วย

เมื่อองค์กรหรือธุรกิจต่าง ๆ ที่ต้องการที่จะจัดการแข่งขันหรือจัดกิจกรรมกีฬาต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะจ้างผู้ประกอบการด้านธุรกิจการจัดการแข่งขันกีฬา ให้เป็นผู้ดำเนินงานทั้งหมด (สัจจา ไกรสรรัตน์, 2560) โดยมีหน้าที่หลักในขั้นตอนการประสานงาน เช่น การติดต่อสถานที่จัดงาน ออกแบบการจัดงานหรือเส้นทางการแข่งขัน ออกแบบงานเพื่อประชาสัมพันธ์ ผลិតสื่อและออกแบบตามข้อวัตถุประสงค์ของเจ้าของงาน วางแผนระบบการแข่งขันตลอดงาน รวมไปถึงการวางแผนเรื่องอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าหรือผู้เข้าแข่งขัน รวมไปถึงในเรื่องจุดปฐมพยาบาลและความปลอดภัย เป็นต้น (รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์, 2551) ซึ่งในธุรกิจการจัดการแข่งขันกีฬานั้น ปัจจัยด้านบุคลากรถือว่าเป็นปัจจัยหลักในดำเนินการและประสานงาน โดยบุคลากรในธุรกิจการจัดการแข่งขันกีฬาประกอบด้วย 1. บุคลากรด้านเทคนิค ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมการแข่งขันให้เป็นไปตามกฎกติกา และตัดสินการแข่งขัน และ 2. บุคลากรด้านสนับสนุน ซึ่งจะทำหน้าที่คอยให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (วารินทร์ ตัณฑ์สุกษิรี, 2551)

โดยทั่วไปแล้ว บุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องเป็นคนที่มีความจิตบริการ (Service mind) มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพ และมีมารยาท เพราะลักษณะงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลที่มีความหลากหลาย (วัชรภรณ์ สุรภี และฉล่องศรี พิมพ์สมพงศ์, 2556) โดยธุรกิจจัดการแข่งขันกีฬานั้นถือเป็นงานบริการอย่างหนึ่ง บุคลากรจึงควรมีคุณลักษณะในการบริการที่ดีร่วมด้วย อันประกอบไปด้วย 1. มีความอดทน 2. มีความรับผิดชอบ 3. มีความกระตือรือร้น 4. มีใจรักในงานบริการ 5. มีความสามารถด้านการสื่อสาร 6. มีความรู้ความชำนาญในงาน และ 7. มีสุขภาพดี (Hatten, 1997; อาทิตย์ วุฒิกะโร, 2527; สมิติ สัจฉกร, 2543) ซึ่งคุณลักษณะเช่นนี้เป็นคุณลักษณะเด่นและเป็นเอกลักษณ์ของคนไทย จึงเป็นข้อได้เปรียบในการทำงานบริการ ทำให้ประเทศไทยเป็นที่ยอมรับและได้รับคัดเลือกในการจัดการแข่งขันกีฬาในระดับนานาชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันวิ่ง (จันทร์รัตน์ หิรัญกิจรัมย์, 2561)

การจัดการแข่งขันวิ่งเป็นธุรกิจประเภทบริการที่ให้บริการกับนักวิ่ง โดยนักวิ่งจะต้องสมัครหรือซื้อเบอร์วิ่งเพื่อเข้าแข่งขัน ซึ่งระยะทางที่ใช้ในการแข่งขันจะมีอยู่ 5 ระยะ คือ ฟันรัน (Fun run) ระยะทาง 5 กิโลเมตร มินิมาราธอน (Mini marathon) ระยะทาง 10.50 กิโลเมตร ฮาล์ฟมาราธอน (Half marathon) ระยะทาง 21 กิโลเมตร มาราธอน (Marathon) ระยะทาง 42.195 กิโลเมตร และอัลตรามาราธอน (Ultra marathon) ระยะทางมากกว่า 42.195 กิโลเมตร ขึ้นไป ทั้งนี้ นักวิ่งสามารถเลือกระยะทางที่เข้าแข่งขันได้ตามความสามารถของตนเอง ดังจะเห็นได้จากรายการวิ่งซึ่งมีปรากฏให้เห็นอยู่ตลอดปีทั้งในประเทศและต่างประเทศ (เด่นนภา ตรงเที่ยง และธีระ ฤทธิรอด, 2557) ซึ่งประเทศไทยมีการจัดงานวิ่งในระดับนานาชาติอยู่หลายงาน เช่น ขอนแก่นมาราธอน นานาชาติ พัทยามาราธอน สงขลามาราธอนนานาชาติ สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดกรุงเทพฯมาราธอน เป็นต้น (คลยา เคราะห์ดี, 2555) ซึ่งจากการสำรวจการจัดการแข่งขันวิ่งในประเทศไทย พบว่า ในปี พ.ศ. 2554 มีการจัดแข่งขันวิ่งมาราธอนเพียง 48 งาน แต่ในปี พ.ศ. 2558 มีการจัดแข่งขันวิ่งมาราธอนมากถึง 97 งาน คิดเป็นการเติบโตมากถึงร้อยละ 102 ภายในระยะเวลาเพียง 5 ปี (פוררן เนอร์แมกซ์, 2560) โดยมีผู้ที่สนใจลงการแข่งขันทั้งนักวิ่งชาวไทย และชาวต่างประเทศ (โอภาส เถิดพันธ์, 2560)

ทั้งนี้การจัดการแข่งขันงานวิ่งนั้นมี 2 ประเภท คือ 1. การจัดงานวิ่งเพื่อการประชาสัมพันธ์ สินค้าและบริการไปสู่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยองค์กรเหล่านั้นจะเป็นผู้สนับสนุนหลักในการจัดการแข่งขัน เช่น อาดีดาส (Adidas) มิซุโน (Mizuno) นิวบาลานซ์ (New balance) สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (Standard chartered) และ 2. การจัดงานวิ่งเพื่อการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร (Corporate social responsibility: CSR) ซึ่งรูปแบบของการจัดงานจะเป็นเชิงของการจัดหาเงินทุนให้กับมูลนิธิหรือ องค์กรการกุศลต่าง ๆ โดยใช้ชื่อองค์กรเป็นผู้ดำเนินงานจัดการแข่งขัน แต่โดยปกติแล้ว การจัดการแข่งขันวิ่งส่วนใหญ่มักจะติดต่อผู้รับจัดงานที่เป็นมืออาชีพ หรือบริษัทผู้ประกอบการในธุรกิจการจัดแข่งกีฬาวิ่งเพื่อปรึกษาหรือดำเนินงานทั้งหมด ตั้งแต่การบริหารโครงการ การบริหารงบประมาณ การรับสมัคร การประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมอุปกรณ์ (เสื้อ เหรียญ ถ้วยรางวัล) การจัดหาสถานที่และเส้นทางที่ใช้สำหรับการแข่งขัน การบริการน้ำ อาหาร และจุดปฐมพยาบาล รวมถึงการหาบุคลากรด้านเทคนิคและผู้ปฏิบัติงานด้านการสนับสนุน (คลยา เคราะห์ดี, 2555; อัสวิน แผ่นเทอดไทย, 2559)

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้ประกอบการด้านสนับสนุนในธุรกิจการแข่งขันกีฬา มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ และนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวและรายได้ของประเทศ ดังที่ สายัณห์ สมดุลยาวัฑย์ กรรมการผู้จัดการบริษัท Jog & Joy ซึ่งเป็นบริษัทที่รับจัดงานวิ่งมาราธอน กล่าวว่า “กิจกรรมวิ่งมาราธอนที่เกิดขึ้นทั่วประเทศในแต่ละปีนั้น มีทั้งงานวิ่ง

การกุศลของโรงเรียน สมาคมต่าง ๆ หน่วยงาน องค์กร ห้างร้านขนาดใหญ่ ไปจนถึงบริษัทขนาดใหญ่ และมีกระแสเงินหมุนเวียนจำนวนมากในหน่วยงานต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อการจัดงานวิ่งมาราธอนระยะฮาล์ฟ มาราธอนขึ้นไป ที่มีผู้ร่วมงานขึ้นต่ํามากกว่า 2,000 คน ขณะที่รายการวิ่งมาราธอนที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ คือ “Bangkok marathon” มีงบประมาณในการจ้างจัดงานไม่ต่ำกว่า 10,000,000 บาท ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดจากจ้างงานเป็นจำนวนมากและปฏิเสธไม่ได้เลยว่าบุคคลเหล่านั้นเป็นหนึ่งในฟันเฟืองสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนกิจกรรมเหล่านั้นให้สำเร็จไปได้ด้วยดี” (ลลิตา บงกชพรรณราย, 2560) ทั้งนี้การดำเนินการของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนนี้จะมีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าหรือผู้เข้าแข่งขัน ซึ่งหากมีการจ้างผู้ปฏิบัติงานที่ความสามารถไม่ตรงตามความต้องการ หรือไม่มีความสามารถจริง ๆ ตามที่อ้างไว้หรือทำงานได้ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ จะทำให้เกิดปัญหาในการจัดกิจกรรมการแข่งขันวิ่งที่เกิดขึ้นได้ รวมทั้งประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลมีความหมายอย่างยิ่งที่จะมีผลต่อความสำเร็จของผลงาน (Murray, Michael & Ning, 2012) ดังนั้นการกำหนดคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ได้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถและสามารถปฏิบัติงานสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพให้สำเร็จลุล่วงได้ (วารินทร์ ตัณฑ์สุกศิริ, 2551)

สำหรับในธุรกิจการจัดแข่งขันวิ่งที่มีการจัดแข่งขันในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย จะมีการจ้างงานแรงงานในท้องถิ่นเพื่อคอยบริการตามจุดต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาการแข่งขันวิ่ง ได้แก่ กลุ่มงานประชาสัมพันธ์หน้างาน กลุ่มสำหรับการแจกอุปกรณ์กีฬา กลุ่มสำหรับปล่อยตัวนักกีฬา กลุ่มผู้ให้บริการตลอดเส้นทางการแข่งขัน และกลุ่มที่อยู่เส้นชัยสำหรับเชียร์และแจกเหรียญผู้ที่เข้าเส้นชัย (จันทร์ตัน หิรัญกิจรังษี, 2561) ซึ่งบริษัทผู้ประกอบการในธุรกิจการจัดแข่งกีฬาวิ่งจะต้องถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายการแข่งขันให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นสามารถถ่ายทอดให้กับนักวิ่งที่เข้าร่วมการแข่งขันต่อไป ซึ่งเป็นการฝึกอบรมหน้างาน (ผู้บริหารธุรกิจแข่งขันวิ่ง: สัมภาษณ์) ดังนั้นหากมีการกำหนดคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งกีฬาวิ่งก็จะเป็นประโยชน์ต่อการสรรหาและการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน อันส่งผลต่อความประทับใจของผู้เข้าร่วมการแข่งขัน และกลับมาเข้าร่วมการแข่งขันวิ่งที่หน่วยงานจัดขึ้นในครั้งถัดไป และหากพิจารณาในเชิงมหภาคก็จะทำให้เกิดการหมุนเวียนรายได้ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเชิงกีฬา

ในการศึกษาเรื่องคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งในครั้งนี้ มีขอบเขตเพื่อการศึกษาคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่ง ที่จัดการแข่งขันวิ่งใน 3 ระยะ ได้แก่ ระยะฟันรัน ระยะมินิมาราธอน และระยะฮาล์ฟ

มาราธอน ทั้งนี้การจัดวิ่งใน 3 ระยะนี้เป็นการแข่งขันที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย ใช้การฝึกซ้อมวิ่งไม่นาน จึงถือว่าการวิ่งเพื่อสุขภาพ โดยผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการธุรกิจการจัดการแข่งกีฬาวิ่ง รวมถึงกีฬาประเภทอื่นในการสรรหาคัดเลือก และพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับการแข่งขันในระดับท้องถิ่นสู่ระดับนานาชาติ ตลอดจนเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานภาครัฐ เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการสรรหาบุคลากร เมื่อมีการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ในระดับชาติหรือระดับประเทศต่อไป

คำถามในการวิจัย

คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดการแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ มีลักษณะอย่างไร

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดการแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ระดับองค์กร ผลของการวิจัยจะทำให้ทราบถึง คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดการแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ เพื่อที่องค์กรหรือหน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจการจัดการแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการคัดเลือกสรรหา (Recruitment) และพัฒนา (Development) บุคลากรต่อไป
2. หน่วยงานภาครัฐกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการสรรหาบุคลากร เมื่อมีการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพในระดับชาติหรือระดับประเทศ เช่น การจัดการแข่งขันกีฬาแห่งชาติ หรือ ระดับโลกประเภทต่าง ๆ กีฬาเอเชียนเกมส์ เป็นต้น
3. สถาบันการศึกษา สามารถนำผลของการวิจัยไปเป็นแนวทางหรือสอดแทรกในการเรียนการสอนให้กับ นักเรียน นิสิต นักศึกษา ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นเกี่ยวกับกีฬา หรือ การท่องเที่ยวและบริการต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น การเรียนการสอนเกี่ยวกับ กีฬา ธุรกิจการท่องเที่ยว และ โรงแรมมัคคุเทศก์หรือ การตลาดเกี่ยวธุรกิจจัดงาน (Event) ต่าง ๆ เป็นต้น

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างของสถานการณ์ (Essential, Invariant structure or essence) จากปรากฏการณ์จริงที่เกิดขึ้นของผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ประกอบการในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ เพื่อให้สามารถอธิบายถึง คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ให้เกิดความเข้าใจถึง ปรากฏการณ์ที่ตนศึกษาอย่างลึกซึ้งถ่องแท้ (Insight) จากภาพรวมในหลาย ๆ มิติ และสามารถตอบ โจทย์วัตถุประสงค์ในการศึกษาคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหา โดยมุ่งศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ที่มีคุณลักษณะตรงตามที่คุณลักษณะของผู้ประกอบการในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ที่มีความถูกต้องตามที่ผู้ประกอบการในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาต้องการ ด้วยการค้นหาความจริงจากประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ประกอบการ ในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา และสามารถอธิบายถึงคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา จากประสบการณ์ส่วนตัว เพื่อตอบ โจทย์วัตถุประสงค์ในการศึกษาคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) คือ ผู้ประกอบการธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่ง จำนวน 5-25 ราย (Creswell, 1998) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลักแบบจงใจ (Purposive sampling) (จำเนียร จวงตระกูล, 2553) ซึ่งจะคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักจากประสบการณ์ในการจัดงานแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพที่ประสบความสำเร็จและได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก โดยต้องเป็นผู้ประกอบการธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งที่มีผู้เข้าร่วมไม่ต่ำกว่า 2,500 คน และมีประสบการณ์จัดงานวิ่งมาอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 5 ปี ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพร้อม และศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่ง

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาของการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากกลุ่มเป้าหมายหลักในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2563

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาการจัดกิจกรรมวิ่งเพื่อสุขภาพในพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิ่ง หมายถึง การเคลื่อนที่บนพื้นดินของมนุษย์ที่ใช้เท้าเคลื่อนที่อย่างฉับไวที่เป็นการเคลื่อนที่มีความเร็วในจุดที่ทั้ง 2 เท้าอยู่เหนือพื้นในขณะเดียวกัน ซึ่งแตกต่างจากการเดินตรงที่เท้าหนึ่งจะต้องสัมผัสพื้น การวิ่งยังมีความเร็วที่แตกต่างจากการจ็อกกิ้ง ไปจนถึงการวิ่งระยะสั้น

การวิ่งเพื่อสุขภาพ หมายถึง การออกกำลังกายแบบแอโรบิกที่ส่งผลให้เกิดการรับออกซิเจนของร่างกายดีขึ้น ใช้เท้าวิ่งที่เป็นธรรมชาติ ไม่เกร็ง ควรใช้ความเร็วที่รู้สึกเหนื่อยจนต้องหายใจแรง แต่ไม่ถึงกับต้องหายใจทางปาก หรือมีอาการหอบ ซึ่งการวิ่งเพื่อสุขภาพนั้นมีความแตกต่างกับการวิ่งเพื่อแข่งขัน โดยการวิ่งเพื่อสุขภาพ (จ็อกกิ้ง) เป็นการวิ่งเหยาะ ๆ ด้วยความเร็วระหว่างการเดินกับการวิ่งเร็ว (ศ.นพ.ยุทธนา อุดมพร, หน่วยสร้างเสริมสุขภาพกีฬาและนันทนาการ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล)

ธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา (Sport race event) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดแข่งขันกีฬาในที่นี้คือ การจัดแข่งขันกีฬาประเภทวิ่ง ซึ่งเน้นไปที่การวิ่งเพื่อสุขภาพใน 3 ระยะ ได้แก่

1. ฟันรัน (Fun run) คือ การวิ่งโดยกำหนด ระยะทาง 3.5-5 กิโลเมตรเหมาะสำหรับผู้เริ่มต้นออกกำลังกายใหม่ ๆ

2. มินิมาราธอน (Mini marathon) คือ การวิ่งโดยกำหนด ระยะทาง 10.5 กิโลเมตร เป็นระยะทางที่นักวิ่งเพื่อสุขภาพนิยมกันมากเพราะระยะทางไม่มากไม่น้อยจนเกินไป เป็นระยะที่เหมาะสมสำหรับการออกกำลังกายจริง ๆ

3. ฮาล์ฟมาราธอน (Half marathon) คือ การวิ่งโดยกำหนด ระยะทาง 21 กิโลเมตร

ผู้ประกอบการ หมายถึง บริษัทหรือผู้ที่ดำเนินธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาประเภทวิ่ง

นักกีฬา หมายถึง นักวิ่ง ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมวิ่งเพื่อสุขภาพ

ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดการแข่งขันกีฬาวิ่ง ประกอบด้วย

1. ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคนิค หมายถึง บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมการแข่งขันให้เป็นไปตามกฎ กติกา และตัดสินการแข่งขัน เช่น กรรมการตัดสินการแข่งขัน กรรมการปล่อยตัว กรรมการควบคุมเวลาการแข่งขัน เป็นต้น

2. ผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ โดยประกอบไปด้วย 2 ส่วน ได้แก่

2.1 เจ้าหน้าที่ประจำขององค์กร หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่คอยควบคุมดูแล กำกับ และแนะนำการทำงานให้แก่เจ้าหน้าทีบริการตามจุดต่าง ๆ ที่จ้างมาชั่วคราว

2.1 เจ้าหน้าที่บริการตามจุดต่าง ๆ ที่จ้างมาชั่วคราว หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่คอยบริการตามจุดต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพ โดยเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีคุณลักษณะตรงตามจุดบริการต่าง ๆ ที่มีไว้คอยบริการในงานแข่งขัน จำแนกได้ 5 กลุ่ม คือ 1. กลุ่มงานประชาสัมพันธ์หน้างาน 2. กลุ่มสำหรับการแจกอุปกรณ์กีฬา 3. กลุ่มสำหรับปล่อยตัวนักกีฬา 4. กลุ่มผู้ให้บริการตลอดเส้นทางการแข่งขัน และ 5. กลุ่มที่อยู่เส้นชัยสำหรับเชียร์และแจกเหรียญผู้ที่เข้าเส้นชัย

คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่ทำงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ซึ่งเป็นทั้งลักษณะทางกายภาพและลักษณะนิสัยที่ต้องแสดงออกต่อรูปแบบสถานการณ์ในการทำงาน ซึ่งมีส่วนส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่ง เพื่อสุขภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ จาก เอกสาร วารสาร รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ ที่เกี่ยวข้อง มาใช้เป็นแนวทางและวัตถุประสงค์ในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport tourism)
2. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งและการวิ่งเพื่อสุขภาพ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport tourism)

ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงกีฬา

การท่องเที่ยวเชิงกีฬา คือ รูปแบบการท่องเที่ยวหนึ่งที่มีจุดมุ่งเน้นการพักผ่อนหย่อนใจ เป็นกิจกรรมแสดงออกถึงความสามารถ มุ่งประโยชน์ให้ผู้เล่นมีความสุขร่างกายที่แข็งแรง เสริมสร้างกำลังใจ โดยมีการเดินทางไปยังสถานที่ต่างถิ่นซึ่งมิใช่เป็นที่พำนักอาศัยประจำของตนแต่เป็นการไปเยือนเป็นการชั่วคราว (Hinch & Higham, 2001; วัชร ธิงกูล, 2560) นอกจากนั้นการท่องเที่ยวเชิงกีฬาเป็นการเดินทางที่มีสาเหตุเพื่อการพาณิชย์ (Standeven & De Knop, 1999; วัชร ธิงกูล, 2560) แต่กีฬาเป็นแรงจูงใจอันดับแรกที่เป็นเหตุผลของการเดินทางมาเที่ยว หรือ การที่นักท่องเที่ยวหรือบุคคลใด ๆ มาทำกิจกรรมนันทนาการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกีฬาเป็นอันดับแรก (Gammon & Robinson, 1997) ทั้งยังเป็นการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมของคนผ่านรูปแบบต่าง ๆ ในช่วงวันหยุดพักผ่อน โดยผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมกลางแจ้งนอกพื้นที่ของชุมชนที่ตนพักอาศัย เพื่อเข้าร่วม เพื่อชมหรือเพื่อเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางด้านกีฬา (Hinch & Higham, 2001; วัชร ธิงกูล, 2560) โดยอาจกล่าวได้ว่านักท่องเที่ยวจะมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมกีฬาในทุกรูปแบบทั้งเป็นผู้เล่นกีฬา และผู้ชมกีฬา (Gammon & Robinson, 1997; Standeven &

De Knop, 1999; Hinch & Higham, 2001; วัชร ะ เชียงกุล, 2560) ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ยังก่อให้เกิดรายได้ ด้วยการกำหนดแนวทางร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการทางด้านกีฬาและทางการท่องเที่ยวและองค์กรภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (วัชร ะ เชียงกุล, 2560)

สรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงกีฬา หมายถึง รูปแบบของการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการพักผ่อนหย่อนใจ เป็นผสมผสานระหว่างการท่องเที่ยวและการกีฬา โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการแข่งขันกีฬา การออกกำลังกาย การชมการแข่งขันกีฬา หรือการชมสถานที่จัดการแข่งขันกีฬา วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเชิงกีฬา

สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2553) ได้ให้ความหมายการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport tourism) สามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะตามวัตถุประสงค์ในการเล่นกีฬา คือ

1. การเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ คือ นักท่องเที่ยวที่ไปท่องเที่ยวพร้อมกับวัตถุประสงค์ที่จะไปออกกำลังกายด้วยการเล่นกีฬา เช่น เล่นกอล์ฟ ดำน้ำ พายเรือ

2. การเล่นกีฬาเพื่อการแข่งขัน คือ นักกีฬาไปแข่งขันกีฬาระหว่างจังหวัดหรือระหว่างประเทศ หรือระดับโลก โดยจะมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการแข่งขัน แต่นักท่องเที่ยวก็จะได้รับสุขภาพที่แข็งแรงในทางอ้อม และยังได้ท่องเที่ยวซึ่งส่งผลให้สุขภาพจิตดีด้วย

3. การท่องเที่ยวเพื่อไปดูการแข่งขันกีฬา คือ จัดรายการทัวร์เพื่อไปชมเชียร์การแข่งขันกีฬาที่เกิดขึ้นในสถานที่ต่าง ๆ

ในขณะที่ Gibson (2004); Ritchie (2004) และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2559) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเชิงกีฬาโดยแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ตามรูปแบบของกิจกรรมกีฬา ได้แก่ การท่องเที่ยวงานหรือมหกรรมกีฬา (Sport event tourism) การท่องเที่ยวเพื่อเล่นกีฬา (Active sport tourism) และการท่องเที่ยวเชิงกีฬาเพื่อความทรงจำ (Nostalgia sport tourism) โดย สรุปประเภทของการท่องเที่ยวเชิงกีฬาและสถานการณ์ปัจจุบันของการท่องเที่ยวเชิงกีฬาทั้งสามประเภท ดังนี้

1. การท่องเที่ยวงานหรือมหกรรมกีฬา (Sport event tourism)

การท่องเที่ยวงานหรือมหกรรมกีฬา (Sport event tourism) เป็นการท่องเที่ยวในงานหรือมหกรรมกีฬาซึ่งเป็นงานซึ่งมีกิจกรรมที่มีลักษณะเฉพาะ (Hallmark event) โดยเป็นการเดินทางไปเพื่อสัมผัสงานหรือมหกรรมกีฬาที่ประกอบด้วยผู้เข้าร่วมหลัก 2 ส่วน คือ ผู้ชมหรือผู้สังเกตการณ์ (Spectators) และนักกีฬาที่เข้าแข่งขันที่มีอยู่จำนวนน้อย (Elite competitors) เช่น มหกรรมกีฬาโอลิมปิกเกมส์ (Olympic games) การแข่งขันฟุตบอลโลก (FIFA world cup) การแข่งขันรถฟอร์มูลาวันกรังปรีซ์ (Formula one grand prix) การแข่งขันรักบี้ชิงแชมป์โลก (Rugby world cup) เป็นต้น อย่างไรก็ตามการแข่งขันกีฬาอาจมิได้เป็นเป้าหมายหลักของนักท่องเที่ยวก็ได้เพราะ

นักท่องเที่ยวเพียงอาจต้องการสัมผัสบรรยากาศนอกจากการแข่งขันกีฬาที่เป็นได้ เช่น การแสดงระหว่างพักครึ่งการแข่งขันกีฬาซูเปอร์โบวล์ เป็นต้น งานหรือมหกรรมกีฬานี้อาจมีลักษณะเป็นการแข่งขันขนาดใหญ่ที่มีผู้เข้าร่วมจำนวนมาก (Large scale spectators) แต่ผู้เข้าแข่งขันกีฬามีจำนวน น้อย เช่น การแข่งขันเทนนิสวิมเบิลดัน เป็นต้น หรืองานกีฬาขนาดเล็กลงมาโดยมีนักกีฬาเข้าร่วม จำนวนมากแต่มีผู้เข้าชมน้อยกว่าก็ได้

2. การท่องเที่ยวเพื่อเล่นกีฬา Active sport tourism)

การท่องเที่ยวเพื่อเล่นกีฬา (Active sport tourism) เป็นกรณีที่นักท่องเที่ยวเข้าร่วมในกิจกรรมที่มีการเล่นกีฬา กิจกรรมที่เข้าร่วมนี้มีได้หลากหลายรูปแบบชนิดกีฬา เช่น กอล์ฟ การพายเรือคายัค เทนนิส การตกปลา เป็นต้น โดยการเดินทางไปเล่นกีฬาจะเป็นไปในลักษณะเพื่อ การแข่งขันหรือไม่ก็ได้ ในประเด็นการแข่งขันนี้นักวิชาการบางรายมีการแบ่งประเภทของนักท่องเที่ยวเชิงกีฬากลุ่มนี้ออกเป็นนักท่องเที่ยวเพื่อการเล่นกีฬาในการแข่งขัน (Activity participant) หรือนักท่องเที่ยวเพื่อการเล่นกีฬางานอดิเรก (Hobbyist) ด้วย หากจะกล่าวถึงนักเดินทางผู้ที่มีจุดมุ่งหมายในการเล่นกีฬาแล้ว ผู้ที่เดินทางไปเล่นกีฬาเพื่อ การแข่งขันนั้นอาจแบ่งออกได้เป็นหลายระดับเช่นกัน เช่น นักกีฬาอาชีพ นักกีฬาสมัครเล่น นักกีฬา เยาวชน เป็นต้น นักกีฬาเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวงานหรือมหกรรมกีฬาด้วย เนื่องจากในการจัดงานหรือมหกรรมกีฬาจะมีการแข่งขันกีฬาเป็นหนึ่งในจุดดึงดูดผู้ชมและอาจมี กิจกรรมอื่น ๆ อีกก็ได้ ดังที่กล่าวไปแล้วว่าผู้ที่เดินทางไปชมงานหรือมหกรรมกีฬาอาจไม่ได้มีความ ต้องการในการชมการแข่งขันกีฬาเป็นความต้องการอันดับแรก ส่วนนักเดินทางที่ต้องการมาเล่นกีฬา เพื่อการพักผ่อนหรืองานอดิเรกจะมีจุดประสงค์สำคัญในการพักผ่อน การได้รับความสนุกสนานจาก การเล่นกีฬา หรือ การสังสรรค์ระหว่างผู้ที่เดินทางมาเล่นกีฬาด้วยกันก็เป็นได้

ตลาดการท่องเที่ยวเพื่อการเล่นกีฬาเป็นตลาดของผู้ที่เข้าร่วมในกิจกรรมทางกายภาพในกิจกรรมกีฬาที่มีการแข่งขันหรือไม่มีการแข่งขันก็ได้ในขณะที่เดินทางท่องเที่ยวอยู่ เป้าหมายของผู้ที่ ชื่นชอบในการเล่นกีฬาเหล่านี้จะเป็นการพัฒนาสมรรถภาพในเชิงกีฬา การแข่งขัน การสัมผัสกับ สถานที่ที่เกี่ยวข้องกับกีฬาที่มีชื่อเสียง หรือการพัฒนาศักยภาพของตนเองก็ได้ทั้งสิ้น ตลาดการท่องเที่ยวเพื่อการเล่นกีฬานี้มีขนาดใหญ่และอาจมองได้จากหลายแง่มุม คือ การแบ่งกลุ่มเป้าหมายเชิงภูมิศาสตร์ (Geographic market segmentation) การแบ่งกลุ่มเป้าหมายเชิงสังคมและเศรษฐกิจ (Socio-economic market segmentation) การแบ่งกลุ่มเป้าหมายเชิงประชากร (Demographic market segmentation) และการแบ่งกลุ่มเป้าหมายตามลักษณะจิตวิสัย (Psychographic market segmentation)

3. การท่องเที่ยวเชิงกีฬาเพื่อความทรงจำ (Nostalgia sport tourism)

การท่องเที่ยวเชิงกีฬาเพื่อความทรงจำ (Nostalgia sport tourism) เป็นการเดินทางไปยังสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับกีฬาที่มีชื่อเสียง เช่น พิพิธภัณฑ์กีฬา (Sport museum) หอเกียรติยศด้านกีฬา (Sport hall of fame) การเข้าค่ายฝึกกีฬากับนักกีฬาที่มีชื่อเสียง (Fantasy camp) เป็นต้น การท่องเที่ยวเชิงกีฬาประเภทนี้เป็นประเภทที่การศึกษายังมีอยู่น้อยมากเมื่อเทียบกับการท่องเที่ยวเชิงกีฬาชนิดอื่น ๆ

นักวิชาการมีการศึกษาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาประเภทนี้แตกต่างกันออกไป แต่พอจะแบ่งประเภทออกได้เป็น 2 ประเภท คือ แบบเน้นสถานที่หรือวัตถุ (Nostalgia for sport place or artifact) และแบบเน้นประสบการณ์ทางสังคม (Nostalgia for social experience) แบบแรกเน้น เชิงวัตถุ (Object-based) เช่น พิพิธภัณฑ์กีฬา หอเกียรติยศนักกีฬา กิจกรรมเพื่อรำลึกถึงความหลัง การท่องเที่ยวชมสถานที่ สนามแข่งขัน และการล่องเรือภายใต้บรรยากาศการเล่นกีฬา (Themed cruise) เป็นต้น ส่วนแบบที่สองเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationship based) เช่น การเข้าสังคม (Socialization) การมีประสบการณ์ร่วมกัน (Shared experience) และ อนุวัฒนธรรม (Subculture) เป็นต้น การท่องเที่ยวประเภทนี้จึงมีใช้เพียงแต่การท่องเที่ยวที่มีวัตถุเป็น สำคัญ หากแต่ยังรวมถึงการมีความทรงจำในอดีตร่วมกันอีกด้วย ตัวอย่างของการท่องเที่ยวประเภทนี้ เช่น การเยี่ยมชมหอเกียรติยศนักกีฬาบาสเก็ตบอล ในสมิท (Naismith memorial basketball hall of fame) ซึ่งเป็นสถานที่จัดแสดงเกี่ยวกับ ประวัติศาสตร์ของกีฬาบาสเก็ตบอล โดยตั้งอยู่ในเมืองสปริงฟิลด์ (Springfield) มลรัฐแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts) ประเทศสหรัฐอเมริกา

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเชิงกีฬา คือ การที่ผู้มีส่วนร่วม ในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงกีฬาหรือนักท่องเที่ยวเชิงกีฬา มีวัตถุประสงค์การมาเข้าร่วมกิจกรรมกีฬา เพื่อเข้าร่วมงานการแข่งขันกีฬา ร่วมเล่นกิจกรรมนันทนาการ ฝึกซ้อมกีฬาหรือเก็บตัว หรือเพื่อการทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกีฬา

ระบบการจัดการแข่งขันกีฬา (Sport competition system)

การท่องเที่ยวเชิงกีฬา มี 3 ประเภท คือ งานมหกรรม (Hallmark events) นันทนาการกลางแจ้ง (Outdoor recreation) สุขภาพกับการออกกำลังกาย (Health and fitness) มาตราฐานความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ดังภาพที่ 1 (Hall, 1992) ได้กำหนดมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ของรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Hall, 1992)

จากภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ของรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ประกอบด้วย

1. งานมหกรรม (Hallmark events) คือ การแข่งขันกีฬาที่ถูกจัดภายใน ระยะเวลาที่กำหนดในช่วงใดช่วงหนึ่งเป็นงานที่ยิ่งใหญ่ เมื่องานมหกรรมสัมพันธ์กับการท่องเที่ยวเชิง กีฬาจะ ทำให้เกิดการเดินทางไปเข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขันกีฬาทั้งในงานระดับท้องถิ่น งานระดับ จังหวัด งานระดับชาติ และงานระดับนานาชาติ

2. นันทนาการกลางแจ้ง (Outdoor recreation) คือ กิจกรรมนันทนาการ กลางแจ้ง เมื่อ นันทนาการกลางแจ้งสัมพันธ์กับการท่องเที่ยวเชิงกีฬาจะ ทำให้เกิดการท่องเที่ยวเชิง ผจญภัยใน รูปแบบของกีฬา เช่น การเดินทางไปเล่นสกี การเดินทางไปเดินเขา หรือ การเดินทางไป เล่น กระดานโต้คลื่น

3. สุขภาพกับการออกกำลังกาย (Health and fitness) คือ กิจกรรมเพื่อ สุขภาพ หรือ กิจกรรมการออกกำลังกาย เพื่อให้สุขภาพร่างกายแข็งแรง เมื่อนำสุขภาพกับการออก กำลังกาย สัมพันธ์กับการท่องเที่ยวเชิงกีฬาจะ ทำให้เกิดการเดินทางเพื่อสุขภาพกับการออกกำลังกาย เช่น การ เดินทางไปสปาบำบัดที่แถบเมดิเตอร์เรเนียนและยุโรปตะวันออก หรือ การเดินทางเพื่อไปตี เทนนิส หรือ การเดินทาง去打กอล์ฟ

ทั้งนี้ ศักดิ์ชาย พิทักษ์วง (2558) ได้อธิบายถึง การจัดการแข่งขันกีฬาที่เป็นสากล โดย สามารถจำแนกได้เป็นระบบใหญ่ที่สำคัญ 2 ระบบ คือ

1. การจัดการแข่งขันกีฬา แบบมหกรรมกีฬา (Multi sports event) เป็นการแข่งขันที่มีหลาย ๆ ชนิดกีฬา แข่งขันในแต่ละครั้ง แต่ระดับชื่อการแข่งขันจะมีลงท้ายด้วยคำว่า เกมส์ (Games) การแข่งขันกีฬาแบบมหกรรมกีฬา ที่สำคัญในระดับนานาชาติ ทวีปภูมิภาค และประเทศ ดังนี้

1.1 การแข่งขันมหกรรมกีฬาระดับนานาชาติ หรือระดับโลก (International multi sport event) เช่น การแข่งขันกีฬาโอลิมปิกฤดูร้อน (Summer olympic games) การแข่งขันโอลิมปิกฤดูหนาว (Winter olympic games) การแข่งขันกีฬา เวิลด์ เกมส์ ฤดูร้อน (Summer world games) การแข่งขันกีฬา เวิลด์ เกมส์ ฤดูหนาว (Winter world games) การแข่งขันกีฬา เวิลด์ มาสเตอร์ เกมส์ (World master games) และการแข่งขันกีฬาพาราลิมปิกเกมส์ (Paralympic games) เป็นต้น

1.2 การแข่งขันมหกรรมกีฬาระดับทวีป (Continental multi sport event) เป็นการแข่งขันกีฬาเพื่อชิง ชนะเลิศหลาย ๆ ชนิดกีฬาตามข้อบังคับของเจ้าของเกมส์ ในระดับทวีป ที่องค์การกีฬาระดับทวีปรับผิดชอบ เช่น การ แข่งขันกีฬา เอเชียเกมส์ (Asian games) ทั้งฤดูร้อน และฤดูหนาว การแข่งขันกีฬาเยาวชนแห่งเอเชีย (Youth asian games) การแข่งขันกีฬาคนพิการแห่งเอเชีย (Asian para games) หรือการแข่งขันกีฬาชายหาดแห่งเอเชีย (Asian beach games) และการแข่งขันกีฬาแพนอเมริกันเกมส์ (Pan american games) เป็นต้น

1.3 การแข่งขันมหกรรมกีฬาระดับภูมิภาค (Regional multi sport event) เป็นการแข่งขันกีฬาหลาย ชนิดในภูมิภาคของทวีปในที่นี้จะยกตัวอย่างเฉพาะภูมิภาคในทวีปเอเชียเท่านั้น ตัวอย่างเช่น การแข่งขันกีฬาซีเกมส์ (SEA games) การแข่งขันกีฬาอีสเอเชียเกมส์ (East asian games) การแข่งขันกีฬาอ่าวไทยเกมส์ (Gulf games) และการ แข่งขันเวสต์เอเชียเกมส์ (West asian games) เป็นต้น

1.4 การแข่งขันมหกรรมกีฬาระดับชาติ หรือระดับประเทศ (National multi sport event) เป็นการแข่งขันกีฬาหลาย ๆ ชนิดกีฬาพร้อมกันระดับชาติ ตัวอย่างเช่น การแข่งขันกีฬาแห่งชาติ การแข่งขันกีฬาเยาวชนแห่งชาติ การแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย และการแข่งขันกีฬาคนพิการแห่งชาติ เป็นต้น

1.5 การแข่งขันมหกรรมระดับจังหวัด/ ภูมิภาค/ ท้องถิ่น เป็นการจัดการแข่งขันที่มีหลายชนิดกีฬา พร้อมกันในระดับจังหวัด ภูมิภาค หรือท้องถิ่น เช่น การแข่งขันกีฬาคัดเลือกตัวแทนภาคกีฬาแห่งชาติ การแข่งขันกีฬา จังหวัด การแข่งขันกีฬาระดับอำเภอ ตำบล หรือหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นต้น

2. การแข่งขันกีฬาชิงชนะเลิศ เฉพาะชนิดกีฬา (Single sport event) เป็นการแข่งขันเพื่อชิงชนะเลิศของ แต่ละชนิดกีฬา ตามที่สหพันธ์ หรือสมาคมกีฬานั้น ๆ เป็นผู้ดำเนินงาน ซึ่งมักมีคำว่า

“ชิงชนะเลิศ” (Championship) หรือมี ชื่อถ้วยรางวัล (Cup) ประกอบชื่อการแข่งขัน ซึ่งการแข่งขันระดับชิงชนะเลิศ ชนิดกีฬาเดียว มีดังนี้

2.1 การแข่งขันกีฬาชิงชนะเลิศชนิดกีฬาเดียว ระดับโลก หรือ นานาชาติ (International single sport event หรือ World single sport event) เป็นการแข่งขันเพื่อชิงชนะเลิศ เฉพาะกีฬานั้น ๆ ที่สหพันธ์กีฬานานาชาติ (IFs) เป็นเจ้าของรายการ และเป็นผู้จัดการแข่งขัน ตัวอย่างเช่น การแข่งขันฟุตบอลโลก (Soccer world cup) ของสหพันธ์ ฟุตบอลนานาชาติ (FIFA) การแข่งขันมวยสากลสมัครเล่นชิงชนะเลิศโลก (Boxing world championship) ของสหพันธ์ มวยสากลสมัครเล่นนานาชาติ (AIBA) การแข่งขันจักรยานทัวร์เดอฟรานซ์ (Taer De France) ของสหพันธ์จักรยาน นานาชาติ (UCI) เป็นต้น

2.2 การแข่งขันกีฬาชิงชนะเลิศระดับทวีป (Continental single sport event) เป็นการแข่งขันเพื่อชิงชนะเลิศของสหพันธ์กีฬาระดับทวีป ในชนิดกีฬานั้น ตัวอย่างการแข่งขันฟุตบอลชิงชนะเลิศแห่งเอเชีย (Football asian cup) จัดการแข่งขันและรับรองโดยสมาพันธ์ฟุตบอลแห่งเอเชีย (AFC) หรือการแข่งขันฟุตบอลชิงชนะเลิศทวีปยุโรป (UFA Cup) จัดการแข่งขันและรับรองโดยสมาพันธ์ฟุตบอลแห่งทวีปยุโรป (UFA) เป็นต้น

2.3 การแข่งขันกีฬาชิงชนะเลิศระดับชาติ หรือประเทศ (National championships) เป็นการแข่งขัน ชิงชนะเลิศแห่งชาติของสมาคมกีฬาแห่งชาติเป็นผู้จัดการแข่งขัน เช่น การแข่งขันสนุกเกอร์ชิงชนะเลิศแห่งประเทศไทย จัด โดยสมาคมกีฬาบิลเลียดสนุกเกอร์แห่งประเทศไทย การแข่งขันเทนนิสไทยแลนด์โอเพ่น จัด โดยสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย เป็นต้น

2.4 การแข่งขันกีฬาชิงชนะเลิศในระดับภาค จังหวัด หรือท้องถิ่น เป็นการจัดการแข่งขันชิงชนะเลิศที่ หน่วยงานหรือองค์การกีฬาในระดับจังหวัด จัดขึ้น จะมีชื่อเรียกต่าง ๆ กันออกไป แต่จะมีชื่อชิงชนะเลิศแห่งจังหวัดหรือชื่อ ถ้วยรางวัล เช่น การแข่งขันมวยสากลสมัครเล่นชิงถ้วยนายกสมาคมกีฬาแห่งจังหวัดชลบุรี การแข่งขันฟุตบอลชิงชนะเลิศ ตำบลแสนสุข เป็นต้น

สรุปได้ว่า การจัดการแข่งขันกีฬาสามารถจำแนกได้สองลักษณะคือ การจัดการแข่งขันกีฬา แบบมหกรรมกีฬา เป็นการแข่งขันโดยรวมเอาหลาย ๆ ชนิดกีฬาเข้ามาแข่งขัน โดยมีตั้งแต่ระดับท้องถิ่น ไปจนถึงระดับประเทศ หรือระดับโลก และการแข่งขันกีฬาชิงชนะเลิศ เฉพาะชนิดกีฬา เป็นการจัดการแข่งขันกีฬาเพียงชนิดเดียว เพื่อหาผู้ที่ชนะเลิศเพียงหนึ่งคน โดยมีตั้งแต่ระดับท้องถิ่น ไปจนถึงระดับประเทศ และระดับโลก เช่นเดียวกัน

รูปแบบการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ของการจัดการแข่งขันกีฬา

ธีรนนท์ ตันพานิชย์ ศักดิ์ชัย พิทักษ์วงศ์ และพูลพงษ์ สุขสว่าง (2558) ได้อธิบายถึงรูปแบบการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการกีฬาแห่งประเทศไทย ตาม กระบวนการวิจัย เริ่มจากการสร้างรูปแบบการพัฒนาแบบด้วยเทคนิคเดลฟาย และการตรวจสอบความเหมาะสมและ ความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการกีฬาแห่งประเทศไทย จาก ความคิดเห็น แนวทางการปฏิบัติของรูปแบบ และข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิในการจัดสนทนากลุ่ม ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้สำหรับ การบริหารจัดการธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ โดยสรุป ผลได้ดังนี้

1. ด้านการกำหนดทิศทาง (Direction setting) จำนวน 4 ข้อ โดยมีแนวทางการปฏิบัติดังนี้

- 1.1 การเปิดโอกาสให้บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการระดมสมอง แสดงความคิดเห็นเพื่อวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร
- 1.2 การกำหนดวิสัยทัศน์ให้ชัดเจน สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน
- 1.3 ผู้บริหาร ส่งเสริมให้บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ขององค์กร
- 1.4 ผู้บริหารแจ้งให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับเป้าหมายของการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจน

2. ด้านการประเมินองค์กรและสภาพแวดล้อม (Environment scanning) จำนวน 3 ข้อ โดยมีแนวทางการปฏิบัติดังนี้

- 2.1 ผู้บริหาร และบุคลากรร่วมกันวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในองค์กรเพื่อหาจุดอ่อนจุดแข็งในการพัฒนาองค์กร
- 2.2 ผู้บริหาร และบุคลากรร่วมกันวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรเพื่อทราบถึงโอกาสและอุปสรรคในการ พัฒนาองค์กร
- 2.3 มีการนำผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมมากำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กร

3. ด้านการกำหนดกลยุทธ์ (Strategy formulation) จำนวน 9 ข้อ โดยมีแนวทางการปฏิบัติดังนี้

- 3.1 มีการกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน โดยพิจารณาผลการวิเคราะห์สถานการณ์ขององค์กร หากพบว่าสิ่งใด เป็นจุดอ่อนหรืออุปสรรคให้กำหนดกลยุทธ์เพื่อแก้ไขและสิ่งใดเป็นจุดแข็งหรือ โอกาสให้กำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนา

3.2 มีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กรควรคำนึงถึงประเด็นด้านสังคม และชุมชนภายในองค์กร

3.3 มีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ควรคำนึงถึงประเด็นด้านสังคมและชุมชนภายนอกองค์กรทั้งระยะใกล้และไกล

3.4 มีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ควรคำนึงถึงประเด็นด้านสังคมและ สิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการควรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์กร

3.5 ควรมีการกำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมทั้ง 2 มิติ คือ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม

3.6 มีการกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะและกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ ใ้ได้อย่างชัดเจน

3.7 มีการระบุภาพความสำเร็จของการดำเนินงานที่ ต้องการที่คาดว่าจะต้องเกิดขึ้นใน อนาคต 5 ปี

3.8 ควรมีการระบุแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมผลที่จะได้รับและแนวทางการปฏิบัติ ตามกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ การกิจขององค์กร

3.9 บุคลากรทุกฝ่ายมีความเข้าใจกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรและมีส่วน ร่วมในการวางแผน

4. ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy implementation) จำนวน 6 ข้อ โดยมีแนวทางการปฏิบัติดังนี้

4.1 ควรมีการมอบหมายความรับผิดชอบในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติให้เป็นไปตาม พันธกิจขององค์กร

4.2 มีการวางแผนพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับแผนพัฒนา กีฬาชาติ

4.3 มีการกำหนดแผนงานทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวที่นำไปสู่การปฏิบัติ ได้และมีการบริหารความเสี่ยงมีการควบคุมบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร

4.4 มีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นให้ไปตามแผนงานที่ได้วางไว้ และครอบคลุมทุกตัวชี้วัด

4.5 มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ และมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการ ดำเนินงานการจัดสรรทรัพยากร งบประมาณ ระยะเวลาในการดำเนินงาน ใ้ได้อย่างชัดเจน

4.6 มีการประชาสัมพันธ์ และสื่อสารให้บุคลากรและสาธารณชนรับทราบถึง โครงการ กิจกรรมด้านความ รับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรทุกช่องทางการสื่อสาร

5. ด้านการประเมินผลและการควบคุม (Evaluation and control) จำนวน 7 ข้อ โดยมีแนวทางการปฏิบัติดังนี้

5.1 มีหน่วยงานติดตามและประเมินกลยุทธ์ ทุกกิจกรรมขององค์กร ในภาพรวม

- 5.2 มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนงาน/
โครงการกิจกรรม ตามเกณฑ์ มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
- 5.3 มีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นไตรมาสและสรุปเมื่อครบรอบปี
- 5.4 มีการกำหนดมาตรฐานการควบคุม โดยการสร้างเครื่องมือในการประเมินแต่ละ
แผนงาน กิจกรรม ที่ ดำเนินงาน
- 5.5 มีการติดตามผลการปรับปรุงแก้ไขกลยุทธ์
- 5.6 มีการนำผลการดำเนินการงานมาพิจารณาข้อบกพร่อง ปัญหา และอุปสรรคเพื่อ
พัฒนาปรับปรุงทุก ๆ สิ้นปี
- 5.7 มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและสามารถเข้าถึงได้โดยง่ายเพื่อใช้เป็นข้อมูล
ย้อนกลับสู่การดำเนินงานใน ครั้งต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กรการธุรกิจการแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อ
สุขภาพ (มินิมาราธอน) ต้องเริ่มตั้งแต่ ด้านการกำหนดทิศทาง มีการเปิด โอกาสให้บุคลากร มีส่วน
ร่วมในการระดมสมองแสดงความคิดเห็น กำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย
ขององค์กร ด้านการประเมินองค์กรและสภาพแวดล้อม ผู้บริหาร และบุคลากรร่วมกันวิเคราะห์
สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กรเพื่อนำผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมมากำหนด
กลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กร ด้านการกำหนดกลยุทธ์ มีการกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน
โดยพิจารณาผลการวิเคราะห์สภาพภาพขององค์กร เพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายมีความเข้าใจ
กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรและมีส่วนร่วมในการวางแผน ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
มีการมอบหมายความรับผิดชอบในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติให้เป็นไปตามพันธกิจขององค์กร และ
ด้านการประเมินผลและการควบคุม มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จ
ของกิจกรรม และนำผลการดำเนินการงานมาพิจารณาข้อบกพร่อง ปัญหา และอุปสรรคเพื่อพัฒนา
ปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจการแข่งขันกีฬาวิ่งและการวิ่งเพื่อสุขภาพ

ธุรกิจการแข่งขันกีฬาวิ่ง

การจัดการแข่งขันวิ่งเป็นธุรกิจประเภทบริการที่ให้บริการกับนักวิ่ง ซึ่งจะต้องสมัครหรือ
ซื้อเบอร์วิ่งเพื่อแข่งขัน ซึ่งในประเทศไทยมีการจัดงานวิ่งในระดับนานาชาติอยู่หลายงาน เช่น
ขอนแก่นมาราธอน นานาชาติ พัทยามาราธอน สงขลามาราธอนนานาชาติ สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด
กรุงเทพฯมาราธอน เป็นต้น (คลยา เคราะห์ดี, 2555) ซึ่งจากการสำรวจการจัดการแข่งขันวิ่งใน
ประเทศไทย พบว่า ในปี พ.ศ. 2554 มีการจัดแข่งขันวิ่งมาราธอนเพียง 48 งาน แต่ในปี พ.ศ. 2558

มีการจัดแข่งขันวิ่งมาราธอนมากถึง 97 งาน คิดเป็นการเติบโตมากถึงร้อยละ 102 ภายในระยะเวลาเพียง 5 ปี (ฟอร์รันเนอร์แมกซ์, 2560) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความต้องการเข้าร่วมงานของผู้ที่สนใจ ซึ่งไม่ได้มีแค่คนวิ่งไทยเท่านั้น ยังมีนักวิ่งจากต่างประเทศให้ความสนใจมาร่วมงานวิ่งในประเทศไทยด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่สามารถจัดงานวิ่งได้ตลอดทั้งปี ต่างจากยุโรปหรืออเมริกา ที่มีช่วงฤดูที่หนาวจัด ร้อนจัด ไม่สามารถจัดงานได้ (โอภาส เนิตพันธุ์, 2560)

โดยการจัดการแข่งขันวิ่ง มีระยะทางที่ใช้ในการแข่งขันโดยทั่วไปจะมีอยู่ 5 ระยะ คือ ระยะฟันรัน (ระยะทาง 5 กิโลเมตร) มินิมาราธอน (ระยะทาง 10.50 กิโลเมตร) ฮาล์ฟมาราธอน (ระยะทาง 21 กิโลเมตร) มาราธอน (ระยะทาง 42.195 กิโลเมตร) และอัลตรามาราธอน (ระยะทางมากกว่า 42.195 กิโลเมตร) (จันทร์รัตน์ หิรัญกิจรังษี, 2561) ซึ่งลักษณะของการจัดการแข่งขันวิ่งโดยส่วนใหญ่มีอยู่ 2 รูปแบบ คือ (อัศวิน แผ่นเทอดไทย, 2559)

1. ผู้รับจัดงานเป็นคนไปเสนองานกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยนำโครงการที่วางแผนไว้เสนอต่อหน่วยงานต่าง ๆ

2. หน่วยงานต่าง ๆ ติดต่อมาทางผู้รับจัดงาน ซึ่งอาจจะกำหนดรายละเอียดของโครงการงบประมาณ หรือ วัตถุประสงค์มาให้ และให้ผู้รับจัดงานดำเนินงานต่อไป

สำหรับจุดมุ่งหมายของงานวิ่งมีอยู่ 2 ประการ ได้แก่ 1) การดำเนินกิจกรรมทางการตลาด ซึ่งจะแบ่งออกเป็นงานวิ่งเพื่อการประชาสัมพันธ์ สินค้าและบริการไปสู่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยองค์กรเหล่านั้นจะเป็นผู้สนับสนุนหลักในการจัดการแข่งขัน เช่น อาดีดาส (Adidas) มิซุโน (Mizuno) นิวบาลานซ์ (New Balance) สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (Standard Chartered) และ 2) การจัดงานวิ่งเพื่อการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร (Corporate social responsibility: CSR) ซึ่งรูปแบบของการจัดงานจะเป็นเชิงของการจัดหาเงินทุนให้กับมูลนิธิหรือ องค์กรการกุศลต่าง ๆ โดยใช้ชื่อองค์กรของตนเป็นผู้ดำเนินงานจัดการแข่งขัน ซึ่งธุรกิจการจัดแข่งขันก็หวังเพื่อสุขภาพนี้จะดำเนินงานตั้งแต่ กำหนดโครงการ กำหนดงบประมาณ จัดหาสถานที่และเส้นทางที่ใช้สำหรับการแข่งขัน การบริการตาม เส้นทาง เช่น จุดให้น้ำ น้ำเกลือแร่ ผลไม้ รถพยาบาล เป็นต้น (ดลยา เคาระหัดดี, 2555)

การวิ่งเพื่อสุขภาพ

การวิ่งเพื่อสุขภาพ มีความแตกต่างจากการวิ่งแข่งขัน โดยเหตุที่ความเร็วในการเคลื่อนที่ของผู้วิ่งอยู่ระหว่างความเร็วของการเดินและการวิ่งเร็ว อย่างไรก็ตามอัตราเร็วในการวิ่งเพื่อสุขภาพของแต่ละบุคคลยังมีความแตกต่าง ในทางชีวกลศาสตร์พบว่า อัตราการวิ่งที่เหมาะสมในระดับที่เป็นการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพแล้วจะมีอัตราความเร็วโดยเฉลี่ยประมาณ 6-8 นาทีต่อกิโลเมตร ซึ่งความเร็วดังกล่าวจะส่งผลให้อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ถึง 130-140 ครั้งต่อนาที อัตรา

การเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ดังกล่าว จัดได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการออกกำลังกายแบบแอโรบิก ส่งผลให้ร่างกายมีสมรรถภาพในการรับและใช้ออกซิเจนดีขึ้น โดยเฉพาะระบบหัวใจ หลอดเลือด และปอดเป็นผลให้ระบบกล้ามเนื้อ และอวัยวะต่าง ๆ มีสมรรถภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นอย่างไรก็ตาม แม้ว่าการวิ่งเพื่อสุขภาพจะเป็นวิธีการออกกำลังกายที่พบว่ามีอัตราการเกิดการบาดเจ็บจะน้อยกว่าการออกกำลังกายด้วยวิธีอื่น ๆ แต่ถ้าหากผู้ที่ออกกำลังกายด้วยวิธีการนี้ขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ก็อาจมีปัจจัยบางประการที่เป็นผลเสียต่อผู้ปฏิบัติได้ (สมชาย ประเสริฐศิริพันธ์ และคณะ, 2555)

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิ่งเพื่อสุขภาพ

การวิ่งเพื่อสุขภาพจัดเป็นวิธีการออกกำลังกายแบบแอโรบิก ซึ่งสามารถที่จะช่วยส่งเสริมสมรรถภาพของผู้ปฏิบัติได้อย่างดี ศูนย์วิทยาศาสตร์การกีฬา การกีฬาแห่งประเทศไทย ได้กล่าวถึงผลการศึกษาประโยชน์ของการวิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้วิ่งเป็นประจำพบว่าผู้วิ่งเป็นประจำจะมีร่างกายที่แข็งแรงกว่าผู้ที่ขาดการออกกำลังกาย การตรวจร่างกายพบว่าความดันโลหิตต่ำ อัตราการเต้นชีพจรต่ำกว่า และสมรรถภาพการใช้ออกซิเจนของร่างกายดีกว่า ฯลฯ ซึ่งเป็นผลดีในระยะยาวในการดำรงชีวิตการออกกำลังกายโดยการวิ่งเป็นวิธีการลดน้ำหนักได้อย่างดีสืบเนื่องจากการวิ่งเป็นการออกกำลังกายแบบแอโรบิกที่มีขบวนการเผาผลาญพลังงานค่อนข้างสูง (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559)

จากการศึกษาดังกล่าวสรุปความสำคัญและประโยชน์ของการวิ่งเพื่อสุขภาพ คือ ทำให้ระบบไหลเวียนเลือดดีขึ้น อัตราการเต้นชีพจรลดลง สร้างเสริมความอดทน ลดไขมันในเส้นเลือด หรือสารโคเลสเตอรอลลด ลดความตึงเครียดทางจิตใจและกระวนกระวายใจ และเสริมสร้างบุคลิกภาพให้ดีขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

เด่นดวง คำตรง (2554) ให้ความเห็นว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในแนวคิดเกี่ยวกับ มโนทัศน์ ที่ถือว่ามนุษย์เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา (The concept development centered on man) คือ พัฒนาการต้องเกิดจากการกระทำของมนุษย์ ผลประโยชน์ของการ พัฒนาจะต้องเป็นของมนุษย์ เมื่อมนุษย์ตระหนักถึงความต้องการหรือความจำเป็นของมนุษย์ มนุษย์จะเป็นผู้กำหนดความมุ่งหมายของการพัฒนาโดยอาศัยความต้องการของตนเป็นเครื่องนำทาง และมนุษย์จะเป็นผู้จัดการองค์ประกอบ ของการพัฒนาให้สำเร็จตามความมุ่งหมายที่ตนตั้งขึ้น เช่น การสร้าง สถาบันทางสังคม การเปลี่ยนแปลง โครงสร้างของระบบต่าง ๆ ถึงแม้กิจกรรมนั้นเป็นสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดการ พัฒนา แต่มนุษย์จะพัฒนาอย่าง โคดเดียวไม่ได้มนุษย์จะต้องพัฒนาในสิ่งแวดล้อมและ

สถานการณ์ที่ ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของมนุษย์ ดังนั้นกระบวนการพัฒนามนุษย์โดยยึดมนุษย์ เป็นศูนย์กลางจึงเป็นการพัฒนาที่สมบูรณ์แบบ โดยต้องพิจารณาทุกส่วนขององค์ประกอบในการ พัฒนาและทุกด้านของชีวิตซึ่งเป็น สิ่งแวดล้อมของมนุษย์

ณัฐพันธ์ เจริญนทร์ (2542) ให้ความเห็นว่า เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ว่าเป็น การพัฒนาบุคคลในองค์กรโดยใช้กิจกรรมการพัฒนา การพัฒนาจะต้องครอบคลุมทั้งสองด้าน คือ ด้านบุคคลซึ่งจะต้องพัฒนาในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ และด้านองค์กร คือ นโยบาย โครงสร้างและการจัดการ เพื่อ ไปสู่คุณภาพและความสามารถในการผลิตที่สูงขึ้นและเกิด ความพึงพอใจกับปฏิบัติงาน ผู้จัดการและสมาชิกในองค์กรมากขึ้น

มัลลี เวชชาชีวะ (2554) ให้ความเห็นว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่ามีความหมาย ครอบคลุมถึง โครงการและกระบวนการเพิ่มฝีมือและความรู้ของคน ทั้งคุณภาพและปริมาณ ตั้งแต่ การศึกษาพื้นฐาน ไปจนถึงมัธยมและการฝึกอบรมอาชีพ การฝึกอบรมในการทำงานจนถึง โครงการ ฟื้นฟูสุขภาพ สวัสดิการและอื่น ๆ

เนาวรัตน์ พลายน้อย (2557) ให้ความเห็นว่า ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็น กระบวนการต่อเนื่องที่ทำให้คนมีความสมบูรณ์ทั้งกำลังกาย กำลังความคิดมีขีดความสามารถสูงขึ้น ในทุก ๆ ด้านอันจะยังประโยชน์ต่อทั้งตนเอง ครอบครัว สังคมและประเทศชาติ โดยเป้าหมาย แท้จริงของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ อยู่ที่การใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่พัฒนาแล้วให้ไปปฏิบัติงาน หรือภารกิจเพื่อการพัฒนาประเทศ

ชุดิกาลญณ์ ศรีวิบูลย์ (2557) ให้ความเห็นว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ในภาษาไทยมีใช้กันหลายคำ เช่น การพัฒนาบุคคล การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการพัฒนา บุคลากร เป็นต้น ไม่ว่าจะใช้คำใดล้วนมีความหมายเหมือนกัน ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะใช้ คำว่าการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ เมื่อให้ความเห็นว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์หลายคนเข้าใจว่าเป็น การฝึกอบรม แต่แท้จริงแล้วการฝึกอบรมไม่ใช่การจัดการทรัพยากรมนุษย์หากแต่เป็นวิธีการ อย่างหนึ่งของการ พัฒนาเท่านั้น เพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องนี้ได้แบ่งความหมายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 2 ระดับ คือระดับมหภาคและระดับจุลภาคหรือในองค์กร ดังนี้

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมหภาค เป็นการพิจารณาถึงทรัพยากรมนุษย์ใน ระดับชาติซึ่งได้แก่ การพัฒนากำลังคนหรือประชากรของประเทศโดยอาศัยยุทธวิธีและมาตรการ เกี่ยวกับ อัตราการเกิด-การตายของประชากร การศึกษา การจ้างงาน และการมีงานทำเพื่อการพัฒนา ทั้งเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพนับเป็นกระบวนการเพิ่มพูนทักษะความรู้ ความสามารถของ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมกับความต้องการด้านการจ้างงานของ

ประเทศ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นการพัฒนาเพื่อที่จะทำให้อุปทานกำลังคนของประเทศเท่ากับอุปสงค์กำลังคนของประเทศ

2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับจุลภาค เป็นการพัฒนาทรัพยากรที่มีอยู่ในต่าง ๆ ในฐานะที่เป็นพนักงานหรือบุคลากรองค์การนั้น ๆ คือ การเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถให้แก่บุคคล เพื่อที่จะทำงานในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขึ้นอยู่กับการที่บุคคลได้รับรู้ ความสามารถของตน รู้จักงานที่ต้องทำ รู้จักลักษณะขององค์การและผลผลิตที่องค์กรปรารถนา รวมทั้ง การรู้ความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในแนวราบและแนวตั้ง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การนี้ มุ่งพัฒนาบุคคลให้มีพลวัต (Dynamics) คือมีลักษณะการเคลื่อนไหวต่อการรับรู้ มีการปรับตัว และพร้อมที่จะละลายพฤติกรรมของตนเองเพื่อร่วมกับเพื่อน

สุนันทา เลहनันท์ (2542) ได้ให้ความเห็นว่า ไว้ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้อย่างมีเป้าหมาย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสเรียนรู้โดยการฝึกอบรมการศึกษาและการพัฒนา เป็นการเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพในการทำงาน รวมทั้งปรับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น

สุกชัย ยาวะประภาส (2546) ได้ให้ความเห็นว่า ไว้ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นการช่วยให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้ (Learning) และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานควบคู่กันไปด้วย โดยวิธีการให้ความรู้หรือวิธีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้น รวมทั้งการใช้วิธีการจูงใจและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้นำความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติที่ได้รับมาใช้ให้เกิดสัมฤทธิ์ผลด้วย

พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว (2551) ได้ให้ความเห็นว่า ไว้ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของบุคคลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตของบุคคลให้สูงขึ้น ทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์การ ขณะเดียวกันบุคคลก็มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพด้วย

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2551) ให้ความเห็นว่า แนวคิดของทฤษฎีระบบเปิด (Open system) ที่ประกอบไปด้วยปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลลัพธ์ (Output/ Outcomes) และการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) มาใช้อธิบายความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คณีย์ เทียนพุด (2543) ได้อธิบายไว้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นการบูรณาการของการพัฒนาบุคคล สำหรับปรับปรุงบุคคล กลุ่มหรือทีม และประสิทธิภาพของ องค์การ ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดใหม่ที่ขอบเขตของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ขยายกว้างไปจากเดิม โดยกิจกรรมการ

จัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นไม่จำกัด แต่เป็นการใช้ประโยชน์จากการพัฒนาทั้งหมดทั้งใน ระดับองค์กร ระดับสาขางานอาชีพ และระดับบุคคล เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

สรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมสำคัญขององค์กรที่จูงใจและนำศักยภาพของบุคลากรในองค์กรมาทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เกิดความรู้สึกที่ดี รักและถือว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทুমเทกำลังกายและกำลังใจในการพัฒนางาน เพื่อสร้างความก้าวหน้า และความมั่นคงให้กับองค์กร ซึ่งการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนั้นก็คือการคัดเลือกเครื่องมือให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันไปในแต่ละแห่ง และเครื่องมือหนึ่งอาจจะเหมาะสมกับองค์กรแห่งหนึ่งแต่ไม่เหมาะสมกับองค์กรอีกแห่งหนึ่งได้เช่นกัน เมื่อมีปัจจัยเรื่องคนและกระบวนการในการพัฒนาคนแล้วสิ่งที่ขาดไม่ได้เลยคือการวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาคน นั่นก็คือเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง ทั้งจากตัวบุคคล และตัวเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ องค์กรควรจะเลือกใช้เครื่องมือใดเพื่อส่งผลต่อการพัฒนาความสามารถ และศักยภาพของพนักงานให้ดีขึ้น เพื่อจะใช้เป็นแนวทางในการคิดหาวิธีปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงเครื่องมือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมต่อไป

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

กลยุทธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรนั้นจะไม่ประสบความสำเร็จ หากผู้กำหนดไม่ได้เข้าใจถึงหลักปรัชญาที่เป็นแนวคิด เป็นทฤษฎีที่รองรับต่อรูปแบบของการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ซึ่งปรัชญาและทฤษฎีนั้นสามารถอธิบายได้ถึงองค์ความรู้ที่ผ่านการวิจัย การฝึกปฏิบัติเป็นระยะเวลา ยาวนาน มีการพิสูจน์จากข้อสมมติฐานที่ได้กำหนดขึ้นไว้แล้ว ดังนั้น กรอบของหลักปรัชญาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้น จึงสามารถอธิบายได้ด้วยหลักการทางทฤษฎีที่มีข้ออธิบายได้เพียงแค่ทฤษฎีเดียวเท่านั้นแต่ ยังพบว่าหลักทฤษฎีที่นำมาใช้ในการสนับสนุนกรอบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

กรอบการจัดการทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานของทฤษฎีทั้งสามด้านที่ให้ความเห็นว่าแล้วในช่วงต้นนี้ ดังตัวอย่างจากแนวคิดของกระบวนการรีปรับกระบวนการทางธุรกิจหรือที่เรียกว่า Reengineering ซึ่งกระบวนการรีปรับระบบ (Reengineering) นี้จะมุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนต้องลดต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น (ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์) การลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นให้น้อยลงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น (ทฤษฎีระบบ) รวมถึงการนำหลักการทางจิตวิทยาเข้ามาใช้ในระหว่างการรีปรับระบบ (Reengineering) (ทฤษฎีจิตวิทยา) ทั้งนี้ทั้งสามทฤษฎีนั้นจะต้องผ่านการทดสอบ ทดลอง และการปฏิบัติจนกว่าจะสามารถยืนยันแนวคิดแต่ละด้านนี้ได้ พบว่าทฤษฎีแต่ละด้านเหล่านี้จะมีความหมาย องค์ประกอบและลักษณะที่ต่างกัน ไป ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ (Economic theory)

อากรณ ภู่วิทยพันธุ์ (2551) ให้ความเห็นว่า ในแง่มุมของการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยส่วนใหญ่จะให้ความเห็นว่า แนวคิดทางด้านจิตวิทยาที่มุ่งเน้นถึงความเข้าใจหลักการและแนวทางการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร รวมถึงทฤษฎีระบบ โดยมองถึงความสัมพันธ์ของกระบวนการต่าง ๆ มากไปกว่าการให้ความเห็นว่า ทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ ต่อมาภายหลังมีคำถามที่เป็นโจทย์จากองค์กรว่า ทำอย่างไรในการเพิ่มผลประกอบขององค์กร (Organizational performance) ไม่ว่าจะเป็นกำไร รายได้ ยอดขาย นั่นก็คือความพยายามในการวัดผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน หรือ Return on investment: Roi เป็นเหตุให้นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์ถึงทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์ การศึกษาถึงต้นทุนที่ได้ลงทุนไปแล้ว สำหรับตัวบุคคลกับผลตอบแทนที่ได้รับว่าคุ้มค่าหรือไม่ ต้องรู้และเข้าใจถึงความต้องการขององค์กรนั่นก็คือ กำไร รายได้ และค่าตอบแทนที่ได้รับ รวมถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นของตัวบุคคล และด้วยเหตุนี้เอง นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องทำการศึกษาและเข้าใจถึงหลักทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์ให้มากขึ้น ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบสำหรับนักพัฒนาบุคลากร มิใช่เพียงแค่การกำหนดกลยุทธ์การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานให้สอดคล้องกับนโยบายธุรกิจขององค์กรเท่านั้น ภาระหน้าที่งานหลักอีกเรื่องก็คือ การวัดผลสำเร็จจากกลยุทธ์ที่ออกแบบนั้นว่าสามารถช่วยให้ผลประกอบการขององค์กรดีขึ้นบ้างหรือไม่ ถ้าไม่ดีขึ้นควรจะต้องทำอะไรต่อไป การศึกษาทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์จะทำให้ให้นักพัฒนาบุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจถึงการกำหนดกรอบ แนวทาง และกลยุทธ์ในการพัฒนาพนักงานในองค์กร ได้ดียิ่งขึ้น

หากพูดถึงแนวคิดทางด้านทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ มีนักพัฒนาบุคลากรหลายคนที่ยังไม่เข้าใจ หรือไม่อยากทำความเข้าใจถึงแนวคิดดังกล่าว เนื่องจากเห็นว่าเป็นเรื่องยาก ต้องยุ่งเกี่ยวกับตัวเลข การคิดคำนวณมีการใช้สูตรสถิติ มีการวิจัย ประมวลผล และการแปลงผลการวิจัย

สำหรับผู้ที่ชอบตัวเลขหรือเรียนมาทางด้านเศรษฐศาสตร์ จะมองว่าการประยุกต์ใช้ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนั้นไม่ยาก แต่สำหรับผู้ที่ไม่เคยเรียนทางด้านเศรษฐศาสตร์และไม่ชอบตัวเลขด้วยแล้ว ยิ่งยากสำหรับพวกเขาที่จะต้องศึกษาแนวคิดดังกล่าวนี้เพื่อนำมาปรับใช้ในการพัฒนาบุคลากร

ดังนั้น ทฤษฎีทุนมนุษย์จึงเป็นทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์ที่ได้ถูกนำมาใช้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงผลผลิตที่ได้รับจากพนักงานเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้ลงทุนไปในรูปแบบของการฝึกอบรมและการศึกษาเป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของต้นทุน หรือ Cost-effectiveness analysis ทฤษฎีนี้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นกับผลผลิตของพนักงานที่เพิ่มสูงขึ้นตามไป

ด้วย และเมื่อผลผลิตที่เพิ่มสูงขึ้น ผลตอบแทนที่พนักงานพึงจะได้รับย่อมเพิ่มสูงขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน พบว่าผลผลิตของพนักงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลผลิตและผลประกอบการของหน่วยงานและขององค์กรเพิ่มสูงขึ้นตามลำดับ

2. ทฤษฎีระบบ (System theory)

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (2551) ให้ความเห็นว่า หากเปรียบเทียบกับทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ และทฤษฎีทางจิตวิทยาแล้ว ทฤษฎีระบบถือได้ว่าเป็นองค์ความรู้ย่อยส่วนหนึ่ง (A small body of knowledge) ที่ให้ความเห็นว่า หลักการทั่วไป แนวคิด เครื่องมือ และวิธีการที่สัมพันธ์และเชื่อมโยงต่อไปยังระบบงานอื่น ๆ พบว่า ทฤษฎีระบบได้ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้งในปัจจุบันและต่อเนื่องไปยังอนาคตโดยมุ่งเน้นไปที่กระบวนการและวิธีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบเป็นขั้นเป็นตอน

ดังนั้นการบริหารงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะประสบความสำเร็จได้นั้น นักพัฒนาบุคลากรจำเป็นจะต้องเข้าใจถึงคุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญของระบบ โดยเฉพาะการทำใหเป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี ทั้งนี้การออกแบบระบบทำให้เกิดประสิทธิภาพระบบนั้นควรถูกกำหนดขึ้นมาเป็นระบบเปิด (Open system) มากกว่าระบบปิด (Closed system) ระบบปิด หมายถึง ระบบที่ไม่สนใจหรือใส่ใจต่อสภาพแวดล้อมภายนอก ไม่รับรู้ว่าคู่แข่งจะเป็นอย่างไร ไม่รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านวิชาการและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี รวมถึงไม่ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้าต่อสินค้าหรือการบริการที่มีอยู่ เป็นเหตุให้องค์กรดำเนินงานด้วยแนวคิด หลักการ วิธีการ และเครื่องมือแบบเดิม ๆ โดยไม่มีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก

จะเห็นได้ว่าโครงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่นักพัฒนาบุคลากร ได้ออกแบบขึ้นมานั้น เกือบทุกโครงการได้มุ่งเน้นไปที่ระบบเปิด มากกว่าระบบปิด กล่าวคือ การให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมภายนอก มุ่งเน้นให้เกิดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและพัฒนาการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้การพิจารณาออกแบบโครงการพัฒนาบุคลากรตามแนวคิดของระบบเปิดนั้น องค์ประกอบหรือคุณลักษณะที่สำคัญของระบบเปิดที่จะถูกออกแบบขึ้นมานั้น ผู้ออกแบบจะต้องทำความเข้าใจถึงคุณลักษณะของระบบที่ประกอบไปด้วย

3. ทฤษฎีจิตวิทยา (Psychological theory)

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (2551) ให้ความเห็นว่า ทฤษฎีทางจิตวิทยาได้ถูกนำมาใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นอย่างมาก ทฤษฎีดังกล่าวนี้ได้รวมไปถึงแนวคิดการเรียนรู้ในองค์กรเป็นอย่างมาก ทฤษฎีดังกล่าวนี้ได้ รวมไปถึงแนวคิดการเรียนรู้ในองค์กรการจูงใจพนักงาน

การประมวลข้อมูลข่าวสารการบริหารจัดการกลุ่ม ทั้งนี้ทฤษฎีทางจิตวิทยาถือได้ว่าเป็นศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหรือสภาวะการเปลี่ยนแปลงในด้านจิตใจ และพฤติกรรมการแสดงออก พบว่าทฤษฎีทางจิตวิทยาได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการตนเอง และกลุ่มคนทั้งที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและ/ หรือต่างหน่วยงานกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อการปรับปรุง และการพัฒนาผล การดำเนินงาน (Performance) ทั้งในระดับองค์กร หน่วยงาน และตัวบุคคลให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากแนวคิดด้านจิตวิทยา ที่นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องทำความเข้าใจถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจและการแสดงออกของมนุษย์ ซึ่งการออกแบบ โปรแกรม การพัฒนาบุคลากรจึงถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อการปรับเปลี่ยนการรับรู้ อารมณ์ ที่นำไปสู่การ เปลี่ยนแปลงในด้านทัศนคติ โดยมีเป้าหมายก็คือ พฤติกรรมการแสดงออกที่เกินกว่าหรือเป็นไป ตามความต้องการหรือความคาดหวังขององค์กรและผู้บังคับบัญชาโดยมีความเชื่อว่า เมื่อพฤติกรรม การทำงานเปลี่ยนผลการดำเนินงานย่อมได้รับการปรับปรุงและการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยเช่นกัน

ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เกิดจากการ ผสมผสานการบูรณาการแนวคิดหลักทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ (Economic theory) ทฤษฎีระบบ (System theory) และทฤษฎีจิตวิทยา (Psychological theory) ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ มี แกมมุมของหลักเศรษฐศาสตร์ที่สำคัญคือ ทฤษฎีการใช้ทรัพยากรที่จำกัด ทฤษฎีการใช้ทรัพยากร อย่างยั่งยืน ทฤษฎีมองมนุษย์ให้เป็นทุนหรือทุนมนุษย์และเทคนิควิชาการหลักในการใช้ Scorecard เพื่อการบริหารทุนมนุษย์ในองค์กร ได้แก่ การคัดเลือกตัวชีวิต การกำหนดเป้าหมาย การบริหาร จัดการข้อมูล และการวิเคราะห์ช่องว่างผลงาน และทฤษฎีระบบ จะประกอบไปด้วยทฤษฎีย่อย ๆ ได้แก่ ทฤษฎีระบบโดยทั่วไป ทฤษฎีแห่งความโกลาหลและทฤษฎีมุ่งสู่อนาคต และทฤษฎีจิตวิทยา จะประกอบไปด้วยทฤษฎีย่อย ๆ อีก 3 ทฤษฎี คือ จิตวิทยาเกสตัลท์ จิตวิทยาด้านพฤติกรรม และ จิตวิทยาการรับรู้ ดังนั้น ทฤษฎีทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์ที่ได้ถูกนำมาใช้ มากที่สุด โดยพิจารณาถึงผลผลิตที่ได้รับจากพนักงานเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้ลงทุนไปในรูปแบบ ของการฝึกอบรมและการศึกษาเป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของต้นทุน

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

เชาว์ โรจนแสง (2540) ให้ความเห็นว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ถูกนำมาใช้ในอดีต เป็นเวลาช้านาน และเริ่มให้ความสำคัญและนำมาใช้อย่างจริงจังเมื่อราว ปี ค.ศ. 1968 และ ต่อมาใน ปี ค.ศ. 1970 จึงได้มีการนำมาใช้มากขึ้นเป็นลำดับ การจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นคำที่กล่าวขวัญ เป็นแพชชั่นของผู้บริหารองค์กรมาอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานราชการในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการ

จัดการทรัพยากรมนุษย์ได้มีการจัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการทั้งในระดับประเทศและระดับองค์กร เช่น สถาบันทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และกองวางแผนทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น และในแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) ได้เน้นถึงทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ ดังนั้น ความสนใจในเรื่องทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยพื้นฐานที่องค์กรจะขาดเสียไม่ได้ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญที่สุดขององค์กร องค์กรจึงต้องแสวงหาทรัพยากรมนุษย์ให้ได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่พึงประสงค์ขององค์กรและเมื่อได้มาแล้วก็ต้องระวังรักษา พัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถและใช้ความรู้ ความสามารถให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอดีตมีความครอบคลุมถึงโครงการและกระบวนการเพิ่มทักษะฝีมือ เพิ่มความรู้ ทั้งที่เกี่ยวกับคุณภาพและปริมาณการปฏิบัติงาน มีการให้การศึกษา การฝึกอบรมวิชาชีพ และฝึกอบรมในที่ทำงาน และมีโครงสร้างพื้นฐานสุขภาพ สวัสดิการ และอื่น ๆ ของพนักงาน

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หากจะพิจารณาย้อนกลับไปในอดีตเป็นแนวความคิดที่มีมาช้านาน เริ่มตั้งแต่มนุษย์ปฏิบัติสิทธิในกรรมราคา ซึ่งในทางการแพทย์จะมีการแนะนำให้ผู้ที่เป็นมารดาได้บำรุงรักษาสุขภาพทั้งในด้านร่างกายและจิตใจให้มีความสมบูรณ์ เพื่อให้ทารกที่เกิดมามีสุขภาพแข็งแรง และเมื่อมีอายุเข้าสู่วัยศึกษาก็จะนำเข้าศึกษาในโรงเรียนจนจบการศึกษาในระดับต่าง ๆ ตามความต้องการ และพร้อมที่จะเข้าทำงานในองค์กรต่าง ๆ ด้วยวิวัฒนาการของมนุษย์ดังกล่าว นับได้ว่าเป็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยเช่นกัน และเมื่อเข้าสู่แรงงานในองค์กรต่าง ๆ ก็ยังมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องตราบเท่าที่ยังมีชีวิตอยู่ มนุษย์จะต้องมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง หรือที่เรียกว่าการศึกษาตลอดชีวิต การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอดีตจะมุ่งที่ระยะที่อยู่ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง หรือที่เรียกว่าการศึกษาตลอดชีวิต การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอดีตจะมุ่งที่ระยะที่อยู่ในวัยเรียนเท่านั้น เมื่อศึกษาจบตามหลักสูตรที่ต้องการ และเข้าทำงาน การศึกษาอบรมก็จะสิ้นสุดลง แนวความคิดของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในขณะที่อยู่ในองค์กรเพียงจะได้ให้ความสำคัญมาได้ไม่นาน อันเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และความรู้ด้านอื่น ๆ ตลอดจนนวัตกรรมใหม่ ๆ ทำให้ทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาให้สอดคล้องและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง

กลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอดีตมุ่งเน้นการสะสม คือการนำเข้าสินค้าประเภททุน ซึ่งหมายถึงเครื่องจักร และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพียงให้สอดคล้องกับความสามารถที่ต้องการในการควบคุมและใช้เครื่องจักรเป็นสำคัญ โดยไม่ได้มองถึงการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการขยายกิจการในอนาคต หลายประเทศในกลุ่มอาเซียนที่มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจค่อนข้างสูงกลับต้องประสบกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ

อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจลดลง อันเนื่องมาจากการขาดแคลนทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ ทันกับการเปลี่ยนแปลงขององค์ความรู้ด้านต่าง ๆ และเทคโนโลยีทำให้การขยายตัวทางการค้าระหว่างประเทศกระทำได้อย่างยากลำบาก ไม่สามารถที่จะเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ ดังนั้น กลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจของประเทศ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไทยจึงได้เริ่มมุ่งไปที่การเพิ่มผลิตภาพของแรงงานไทย และในที่สุดก็คือการลดต้นทุนการผลิต หลายคนมองว่าเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงและการมีทรัพยากรมนุษย์ที่จะรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ นี้ได้เป็นสิ่งที่จะต้องพิจารณาในการแข่งขันและการขยายตัวทางการค้าระหว่างประเทศ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงได้มีการทบทวนแนวความคิดในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่าควรจะเริ่มที่ตรงไหน มีกระบวนการอย่างไรจึงจะทำให้ได้ผล เลือกวิธีการอย่างไร ใครจะเป็นผู้กระทำ ใครจะรับผิดชอบในการที่จะนำนโยบายเพื่อแปรไปสู่การปฏิบัติ และมีวิธีการใดบ้างเพื่อให้เกิดผลอย่างรวดเร็ว จึงมีผลทำให้ได้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องในเรื่องต่าง ๆ ที่จะทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งที่ท้าทาย เพราะแรงงานโดยทั่วไปจะมีอายุการทำงานไม่น้อยกว่า 40 ปี สภาพการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและองค์ความรู้ ทำให้ทักษะของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ล้าสมัยอย่างรวดเร็ว จึงต้องมีการฝึกอบรมเพื่อให้มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญมากขึ้นทุกปี ดังนั้น รัฐบาล ธุรกิจ และสถาบันการศึกษาจึงได้เข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ รัฐบาลจะต้องกำหนดทิศทางที่ชัดเจนในการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจเพื่อให้การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสอดคล้องกันในทุกระดับ คือระดับหน่วยงาน ระดับองค์กร และระดับประเทศ คือ มีการส่งเสริมการระดมเงินทุนด้านอุตสาหกรรมที่มีความเชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์การพัฒนาระบบกลยุทธทรัพยากรมนุษย์ ด้วยแนวความคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบดั้งเดิมที่เน้นแต่เพียงพัฒนาทรัพยากรให้เหมาะสมกับงานเท่านั้น ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อการสนับสนุนการเจริญเติบโตขององค์กรและประเทศชาติให้สามารถเพิ่มศักยภาพและความได้เปรียบในการแข่งขันได้ ดังจะเห็นได้จากการขาดแคลนทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถ ตามที่ต้องการ ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539)

อย่างไรก็ตาม การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันซึ่งอยู่ในยุคเศรษฐกิจที่เน้นองค์ความรู้ (Knowledge economy) หากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไม่สามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับยุคเศรษฐกิจที่เน้นองค์ความรู้ได้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์จะไม่ช่วยให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขัน หากแต่จะกลับเป็นตัวถ่วงขององค์กรสถานะการแข่งขันในปัจจุบัน ทำให้องค์กรต้องให้ความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Strategic human resource) ที่เน้นการสร้าง

ทุนมนุษย์ (Competitive advantage) ให้กับองค์กร องค์กรต่าง ๆ มีมนุษย์เป็นทรัพย์สิน (Human asset) ที่สำคัญ แต่สินทรัพย์ที่เป็นทรัพยากรมนุษย์ไม่ได้ถูกแปลงให้เป็นทุน จึงมีสภาพเป็นเพียงสินทรัพย์ที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและองค์กรเท่าที่ควร จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์กรทุกระดับจะต้องศึกษาแนวคิดและความสำคัญของการแปลงสินทรัพย์ให้เป็นทุน คือ การแปลงทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นสินทรัพย์ให้เป็นทุนมนุษย์ เพื่อให้องค์กรอยู่รอด เติบโตและแข่งขันได้ในสถานการณ์ที่มีความผันผวน ซึ่งหมายถึง การพัฒนาในการจัดการทุนมนุษย์ ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการแปลงสินทรัพย์มนุษย์ในองค์กรให้เป็นทุน ทุนมนุษย์เป็นพลังสำคัญในการเพิ่มผลผลิตภาพของแรงงาน และสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรและประเทศชาติ การแปลงสินทรัพย์มนุษย์ให้เป็นทุนเกี่ยวข้องกับจัดการองค์ความรู้ การจัดการองค์ความรู้เป็นเครื่องมือในการแปลงทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นทุน การจัดการทุนมนุษย์ประกอบด้วย 2 แนวทางคือ แนวทางแรกเน้นที่การสร้างและการจัดหาเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ที่เป็นประโยชน์แนวทางที่ 2 เน้นการใช้ความรู้เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้ความรู้ การแบ่งปันความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การแปลงทรัพย์สินมนุษย์ให้เป็นทุนสามารถกระทำได้ตามกระบวนการดังนี้

1. การสร้างและการจัดหาเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ (Creation and acquisition) เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการบรรลุพันธกิจและเป้าหมายขององค์กรองค์กรอาจหาความรู้ที่ต้องการได้จาก 3 แหล่งหลัก ๆ คือ 1. การซื้อหา 2. การจัดหาและจัดจ้าง และ 3. การพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของพนักงาน ด้วยการกระตุ้นให้ทรัพยากรมนุษย์หาแนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนาวิธีการทำงาน

2. การจัดระบบความรู้ (Codification) มีจุดประสงค์เพื่อให้ความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในองค์กร หรืออยู่ในสมองของผู้ปฏิบัติงานมีความชัดเจน มีการถ่ายทอดความรู้จากระดับตัวบุคคล และความรู้ในการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสร้างสมไว้ไปสู่ระดับองค์กร ซึ่งหมายถึงองค์กรต้องพยายามสร้างสภาพแวดล้อมให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปลดปล่อยความรู้ที่มีอยู่ออกมาเพื่อใช้ประโยชน์ในการทำงานให้มากที่สุด และช่วยให้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีโอกาสในการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน การจัดระบบความรู้ ความสามารถ กระทำได้หลายวิธี ตั้งแต่การบันทึกเป็นเอกสาร การบรรยาย การอภิปราย การใช้ระบบคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3. การกระจายจ่ายแจกความรู้ในองค์กร (Distribution) เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์ทุกคนในองค์กรได้เข้าถึงและใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งอาจต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการกระจายจ่ายแจกความรู้ในองค์กรการกระจายจ่ายความรู้ในองค์กรระบบการกระจายข้อมูลข่าวสารและองค์

ตลอดจนกิจกรรมอื่น ๆ ที่เป็นการส่งเสริมความรู้ความสามารถ ความถนัดและทักษะแก่บุคคล โดยกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ การปฐมนิเทศ การส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ การวิจัย การสัมมนาทางวิชาการ การฝึกอบรม หรือการประชุมเชิงวิชาการการเผยแพร่ข่าวสารทางวิชาการ การจัดสัปดาห์แห่งความก้าวหน้าทางวิชาการ การสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน เป็นต้น

ตามที่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2554-2549) ถึง ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) จะเห็นได้ว่าได้ให้ความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไว้มากที่สุด เนื่องจาก “คน” เป็น ทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญยิ่งที่จะเป็นผู้นำเอาปัจจัยการบริหารอื่น ๆ ไปจัดการให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การพัฒนาขององค์กร จึงควรมุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรในหน่วยงานเป็นสำคัญ ซึ่งการฝึกอบรมและศึกษาดูงานก็เป็นวิธีการหนึ่งที่จะพัฒนาและเพิ่มพูนประสิทธิภาพของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อสร้างผลสัมฤทธิ์ต่อประชาชนตามกรอบภารกิจ อำนาจ หน้าที่ ที่กำหนดไว้ให้บรรลุเป้าหมายได้ และประกอบกับปัจจุบันได้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมายภายใต้ยุคแห่งข่าวสารไร้พรมแดน และยุคของเศรษฐกิจสังคมแห่งการเรียนรู้เป็นผลให้เกิดการปฏิรูปลักษณะต่าง ๆ ตามมา เช่น การปฏิรูประบบราชการ การปฏิรูปการศึกษา การปฏิรูปองค์การรัฐวิสาหกิจและเอกชน เป็นต้น ผลจากการเปลี่ยนแปลง ดังกล่าวมีผลกระทบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

สรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์คือ กระบวนการในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และเพิ่มพูนสมรรถภาพของบุคคลสำหรับในองค์กรเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ และยังเป็น การช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยผ่านทางกระบวนการส่งเสริมบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่แล้ว ให้ได้เพิ่มความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ อุปนิสัย เพื่อให้การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ โดยการให้การศึกษา การฝึกอบรม ตลอดจนกิจกรรมอื่น ๆ ที่เป็นการส่งเสริมความรู้ความสามารถ ความถนัดและทักษะแก่บุคคล ดังนั้น หากมนุษย์ในองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งได้รับการพัฒนาแล้ว องค์กรก็จะสามารถใช้นมนุษย์ไปพัฒนาทรัพยากรอย่างอื่น อันเป็นปัจจัยสำคัญในการผลิตขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ (Service)

จากการที่ได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีการบริการ (Service) พบว่า ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริการ (Service) ไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการความร่วมมือของผู้ให้บริการในการให้ข้อมูลคำแนะนำอำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทำ (ชนะดา วีระพันธ์, 2555 และ วรรณวิมล จงจรวยศกุล, 2551) ในการให้บริการที่ดีนั้น ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมขององค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ในเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานก็มักจะมึงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ทำให้งานสำเร็จราบรื่นลุล่วงไปได้ด้วยดี ไม่ว่าจะเป็นงานสังสรรค์ ประชาสัมพันธ์หรืองานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจจากเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2556) กล่าวได้ว่า การบริการ (Service) เป็นกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเอื้ออาทร ความมีน้ำใจไมตรี การให้ความเป็นธรรมเสมอภาคอาจรวมไปถึงการไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งองค์กรต่าง ๆ จัดให้มีไว้เพื่อเพิ่มคุณค่าในความรู้สึกรักของลูกค้า (พรรณี ชุติวัดนธาดา, 2544; บุญยมาศ แสงเงิน, 2555 และณชาร สติวรรัตน, 2558)

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการความร่วมมือของผู้ให้บริการในการอำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอีกบุคคลหนึ่ง โดยการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกช่วยเหลือหรือการดำเนินการในด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่น ในที่นี้รวมไปถึงการส่งมอบสินค้าและบริการ ซึ่งการบริการที่ดีที่ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมของบุคคลและองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ทั้งบุคคลและองค์กร จากการที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ แม้ว่าบริการที่ได้รับนั้นจะเป็นบริการที่ไม่ได้มุ่งหวัง หรือที่มุ่งหวังผลตอบแทนทางธุรกิจหรือไม่ก็ตาม

ดังที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนั้น จะเห็นว่า การให้บริการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้ให้บริการ ที่จะมึกระบวนการหรือกลยุทธ์ในการให้บริการอย่างไรให้ผู้รับบริการนั้นเกิดความประทับใจชื่นชม และพึงพอใจในบริการอย่างยิ่ง แล้วทำให้ผู้รับบริการนั้นกลับมาซื้อสินค้าและ

บริการของเราซ้ำ ซึ่งจะส่งผลไปถึงการแนะนำการบริการที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความประทับใจให้กับผู้รับบริการคนอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งก็จะส่งผลให้ธุรกิจบริการของผู้ให้บริการสร้างรายได้มากยิ่งขึ้นจากการมีลูกค้ามาซื้อบริการเพิ่มมากขึ้น และเพื่อส่งเสริมให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพและพัฒนาเทคโนโลยีและกลยุทธ์ของการให้บริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าธุรกิจอุตสาหกรรมบริการมีความจำเป็นจะต้องใช้กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix 8P's) (Lovelock, 2002) มาช่วยส่งเสริมและผลักดันให้ธุรกิจอุตสาหกรรมบริการนั้น ๆ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยส่วนประสมทางการตลาด 8 P's มีรายละเอียดความสำคัญดังต่อไปนี้

แนวคิดส่วนกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing mix 8P's)

ในปัจจุบันนักการตลาดส่วนใหญ่มักจะใช้กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing mix 8P's) ในการบริหารสำหรับธุรกิจบริการแบบบูรณาการซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้จัดการด้านบริการ ซึ่งกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการจะเป็นการปรับเปลี่ยนปัจจัยหรือองค์ประกอบให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นของการตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลง และเป็นที่แน่นอนขององค์ประกอบของกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการแต่ละตัวอาจมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้น การตัดสินใจใด ๆ จะอาศัยองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งในการตัดสินใจไม่ได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing mix 8P's) โดยพบว่า มีนักวิจัยหลายท่าน ที่ศึกษาวิจัยในเรื่องที่คล้ายคลึงกันและได้กล่าวไว้เหมือนกันเกี่ยวกับทฤษฎีส่วนกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing mix 8P's) ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ประการ (นฤทธิ วังษ์มณฑา, 2554; ยูพาวรรณ วรรณวานิชย์, 2548 และวิษขาริยา เรื่อง โปธิ์, 2553) ซึ่งรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ มีดังต่อไปนี้

1. กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product element)

กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ผู้ประกอบการในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา จะต้องเลือกใช้กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์เพื่อการบริการที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าหรือผู้เข้าแข่งขัน และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจได้ ดังนั้น กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ได้กับธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา จะเน้นการให้บริการที่ผู้จัดแข่งขันกีฬาหรือผู้ประกอบการจัดไว้คอยบริการผู้เข้าร่วมแข่งขันหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมกีฬาที่จัดขึ้น เป็นสิ่งที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะได้รับตลอดการร่วมงาน เช่น 1. การจัดพนักงานไว้คอยบริการเรื่องข่าวสาร ข้อมูล ไว้อย่างเพียงพอไว้ตามจุดต่าง ๆ เพื่อให้ข้อมูลกับผู้เข้าร่วมการแข่งขันตลอดงานแข่งขัน 2. การมีรถพยาบาลไว้ตามจุดต่าง ๆ เพื่อคอยช่วยเหลือใน

กรณีที่มีผู้บาดเจ็บฉุกเฉิน 3. การมีจุดให้น้ำและอาหารเพิ่มพลังงานไว้คอยบริการนักกีฬาอย่างเพียงพอตลอดเส้นทางการแข่งขัน 4. มีป้ายหรือพนักงานบอกเส้นทางอย่างชัดเจนในจุดที่เสี่ยงต่อการหลงทางสำหรับนักกีฬา หรือแม้กระทั่งการบริการ 5. ที่จอดรถและการบริการ รับ-ส่ง จากจุดจอดรถไปยังสถานที่จัดงานในกรณีที่พื้นที่จัดงานอยู่ห่างจากพื้นที่จอดรถ 6. หรือแม้กระทั่งการยืดกล้ามเนื้อของพนักงานให้ข้อมูลด้วยรอยยิ้มของพนักงานในบุทต่าง ๆ ภายในงาน ซึ่งสิ่งนี้ก็จะบ่งบอกถึงการคัดเลือก สรรหา พนักงาน ว่าควรมีคุณลักษณะแบบใดจึงจะเหมาะสมในการทำงานของธุรกิจนี้ เป็นต้น ซึ่งการบริการเหล่านี้ที่กล่าวมาข้างต้นจึงเปรียบเสมือนกับผลิตภัณฑ์ของธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา

2. กลยุทธ์ด้านราคา (Price and other user outlays)

กลยุทธ์ด้านราคาในเรื่องของราคาเป็นสิ่งที่ยากหรือผู้ประกอบการและลูกค้าต่างให้ความสำคัญ ซึ่งทางองค์กรหรือผู้ประกอบการเองก็ต้องทำให้ต้นทุนในการผลิตต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ และทางด้านลูกค้าเองนั้นก็ต้องการที่จะซื้อในราคาที่ถูกเช่นเดียวกัน ดังนั้น การตั้งราคาต้องคำนึงถึงต้นทุนของลูกค้านั้นจะสามารถจ่ายได้และต้นทุนของกิจการเมื่อตั้งราคาแล้วจะสามารถบริหารค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพให้ครอบคลุมและมีกำไร ดังนั้น ในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาในปัจจุบัน ผู้จัดการแข่งขันกีฬาเปิดให้ผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมโดยการสมัครเข้าร่วมกิจกรรมผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ โดยมีค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 350 บาท ถึง 45,00 บาท ขึ้นอยู่กับประเภทหรือชนิดของกีฬาที่จัด รวมทั้งสถานที่ในการจัดงานแข่งขันว่ามีความน่าสนใจหรือมีสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่สวยงามหรือไม่ รวมไปถึงอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับการแข่งขันที่ผู้จัดการแข่งขันเตรียมให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่สมัครไว้ได้รับ รวมไปถึงการให้สิทธิผู้ที่สมัครที่เป็นสมาชิกอยู่ก่อนแล้วในการได้รับส่วนลดที่ถูกกว่าช่วงเปิดรับปกติ 300-500 บาท และของแถมที่แตกต่างจากผู้สมัครรายใหม่เพื่อเป็นการจูงใจ อย่างไรก็ตามยังพบปัญหาที่เกิดกับการตั้งราคาธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ส่งผลให้ผู้เข้าแข่งขันที่สนใจหลาย ๆ ท่านตัดสินใจไม่สมัครเข้าร่วมกิจกรรมเนื่องจากค่าธรรมเนียมในการสมัครเข้าร่วมกิจกรรมนั้นมีราคาที่สูงเกินไป เมื่อเทียบกับการจัดงานที่ผู้เข้าแข่งขันจะได้รับ

3. กลยุทธ์ด้านการจัดจำหน่าย (Place)

กลยุทธ์ด้านการจัดจำหน่ายในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาสามารถที่จะนำกลยุทธ์กล่าวถึงเรื่องสถานที่เข้ามามีส่วนช่วยในการวางแผน โดยการนำมาใช้ในส่วนของการจัดหาสถานที่ในการจัดกิจกรรม การคมนาคมสะดวกสบาย ใกล้เคียงแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญและคนส่วนใหญ่นิยมไปเยือนหลังเสร็จสิ้นกิจกรรมที่จะสามารถดึงดูดผู้เข้าร่วมกิจกรรมแข่งขันกีฬาสมัครเข้าร่วมได้มากที่สุดด้วย ยกตัวอย่างเช่น การจัดการแข่งขัน ไตรกีฬาหรือวิ่งมาราธอน ในจังหวัดที่มี การคมนาคม

สะดวกสบาย และมีแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่สวยงาม และมีภูมิศาสตร์ ที่เหมาะสมกับการที่จะจัดกิจกรรมนั้น ๆ ยกตัวอย่าง ทะเล และชายหาดที่สวยงาม เช่น บางแสน พัทยา จันทบุรี เกาะช้าง หัวหิน เขาใหญ่ เขาประทับช้าง เป็นต้นและเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและการตลาด

4. กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion and education)

กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมทางการตลาดการส่งเสริมทางการตลาดสื่อสารไปยังลูกค้า เพื่อส่งเสริมและสร้างการรับรู้ และกระตุ้นเตือนให้กับผู้เข้าร่วมการแข่งขัน เพื่อให้กิจกรรมที่ตนเป็นผู้จัดได้รับความนิยมนและมีผู้สมัครเข้าร่วมการแข่งขันมากที่สุด เช่น การโฆษณา กิจกรรมการขายโดยบุคลากร กิจกรรมส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ และรูปแบบอื่น ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทันทั่วถึง ดังนั้น กลยุทธ์ส่งเสริมการตลาดจึงเป็นส่วนสำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬามีความจำเป็นอย่างมากในการนำมาใช้เพื่อสร้างการรับรู้ และกระตุ้นเตือนให้กับผู้เข้าร่วมการแข่งขันเดิมและผู้สนใจสมัครเข้าร่วมการแข่งขันรายใหม่รับรู้ข้อมูลข่าวสาร เช่น เส้นทางในการแข่งขันผ่านสื่อออนไลน์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เส้นทางล่วงหน้า และในสถานที่จัดกิจกรรมควรมีป้ายบอกเส้นทางที่ชัดเจนตลอดการแข่งขัน โดยการนำดารหรือผู้ที่มีชื่อเสียง หรือเจ้าของสถานที่มาประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของงานผ่านสื่อโทรทัศน์ ป้ายโฆษณา หรือสื่ออินเทอร์เน็ต ออนไลน์ต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่จัดงาน สถานที่รับอุปกรณ์ก่อนวันแข่งขัน รวมไปถึงรางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะได้รับ เช่น รางวัลสำหรับผู้เข้าเส้นชัย รางวัลที่ 1, 2, 3 เป็นเงินรางวัล หรือบัตรสมนาคุณที่พักโรงแรม 5 ดาว ฟรี สำหรับคนที่เข้าที่ 4, 5 เป็นต้น และรวมทั้งการร่วมมือกับบัตรเครดิตหรือธนาคารต่าง ๆ สำหรับผู้ใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตในหารสมัครหรือซื้ออุปกรณ์กีฬาภายในงานที่จะได้รับส่วนลดหรือของสมนาคุณต่าง ๆ

5. บุคคล (People)

กลยุทธ์ด้านบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการในงาน เช่น กลุ่มที่ทำงานเป็นประชาสัมพันธ์หน้างาน, กลุ่มสำหรับคอยแจกอุปกรณ์กีฬาให้กับนักกีฬาหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรม, กลุ่มสำหรับปล่อยตัวนักกีฬา, กลุ่มที่คอยให้บริการตลอดเส้นทางการแข่งขัน และสุดท้าย กลุ่มที่อยู่เส้นชัย คอยปรบมือเชียร์ผู้เข้าแข่งขันขณะวิ่งเข้าเส้นชัย เป็นต้น ผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้ ควรเป็นผู้มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร รักในการให้บริการ มีความร่าเริง สนุกสนาน ยิ้มแย้มแจ่มใส รักในงานบริการ เป็นต้น ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้มีอิทธิพลต่อลูกค้าในด้านบริการ ลูกค้ามักจะตัดสินคุณภาพของการบริการจากสิ่งที่ลูกค้าได้รับ ผู้ให้บริการ ดังนั้น การบริการที่ประสบความสำเร็จนั้น จะขึ้นอยู่กับ การคัดสรร การฝึกฝน การสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานผู้ปฏิบัติงาน ในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา และส่วนสำคัญคือ การวางแผนกำลังคนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาให้เพียงพอต่อการ

ให้บริการในทุก ๆ ด้านของการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ รวมไปถึงการคัดเลือกพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการกับผู้รับบริการแล้วเกิดความพึงพอใจและประทับใจมากที่สุด ยกตัวอย่างเช่น พนักงานทั้งหมดในการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพในแต่ละครั้งจะมีทีมงานหลัก ๆ ที่คอยให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ดังนี้ 1. ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มที่ทำงานเป็นประชาสัมพันธ์หน้างาน ซึ่งก็จะเป็นหน้าเป็นตาของกิจกรรมที่จัดขึ้น ควรเป็นบุคคลที่มีบุคลิกลักษณะที่ยิ้มแย้มแจ่มใส น้ำเสียงไพเราะ มีความอ่อนน้อมอ่อนโยน และมีแววตาที่เป็นมิตร เป็นต้น 2. ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มสำหรับคอยแจกอุปกรณ์กีฬาให้กับนักกีฬาหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรม ควรเป็นบุคคลที่มีความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่วว่องไว และไหวพริบดี ในการบริการ เพื่อไม่ให้ผู้รับบริการเกิดการรอนานในการเข้าคิวรับบริการ 3. ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 3 กลุ่มสำหรับปล่อยตัวนักกีฬา จะต้องเป็นบุคคลที่มีความกระฉับกระเฉง เสียงดัง ฟังชัด เด็ดขาด เพื่อกระตุ้นให้นักกีฬามีความตื่นตัวระหว่างรอการปล่อยตัว 4. ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 4 คือผู้ให้บริการตลอดเส้นทางการแข่งขัน ควรเป็นผู้ที่มีความจำที่ดี เพื่อคอยให้ข้อมูลกับนักกีฬาหรือผู้เข้าแข่งขัน ในการให้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้องแม่นยำ รวมทั้งพนักงานที่คอยเตือนนักกีฬาในกรณีทั้งหมดเวลาการแข่งขัน ควรเป็นผู้ที่มีระเบียบวินัยแต่มีศิลปะในการสื่อสารที่ดีว่า ควรบอกเตือนนักกีฬาอย่างไรให้ผู้เข้าร่วมการแข่งขันรู้สึกดีและไม่เสียใจกับการที่มาสามารถแข่งขันจนจบได้ 5. ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มที่ 5 คือกลุ่มที่อยู่เส้นชัย ควรเป็นผู้ที่มีความร่าเริง สนุกสนาน ยิ้มแย้มแจ่มใส คอยปรบมือเชียร์ผู้เข้าแข่งขันขณะวิ่งเข้าเส้นชัย เป็นต้น

6. ด้านกายภาพและการนำเสนอหรือการออกแบบสถานที่ให้บริการ (Physical evidence)

กลยุทธ์ด้านกายภาพและการนำเสนอหรือการออกแบบสถานที่ให้บริการจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา ในเรื่องของ แนวความคิดหรือรูปแบบในการจัดงาน ความโดดเด่นและน่าสนใจของงานแข่งขันกีฬา เมื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม เดินเข้ามาในพื้นที่ของงานแล้ว รู้สึกได้ถึงความตื่นเต้นและน่าสนใจ หรือความสวยงามในการจัดสถานที่แข่งขันกีฬา หรือแม้กระทั่งสถานที่ที่เลือกในการการจัดแข่งขันกีฬาที่มีความสวยงาม หรือมีธรรมชาติที่งดงาม ล้อมรอบ เช่น ทะเล ภูเขา หรือแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เป็นต้น กล่าวได้ว่ากลยุทธ์ด้านกายภาพและการนำเสนอหรือการออกแบบสถานที่ให้บริการเป็นการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสถานที่การจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ เช่น อาคาร ท่าเลที่ตั้ง พาหนะ การตกแต่งภายใน อุปกรณ์ สมาชิก สัญลักษณ์ วัสดุทางการพิมพ์ และการบริการอื่น ๆ ขององค์กรที่สามารถจับต้องได้ และปรากฏในสายตาของลูกค้าต่าง ๆ เหล่านี้จะมีผลกระทบต่อความประทับใจของลูกค้า และในด้านการบริการที่มีองค์ประกอบที่จับต้องได้น้อยนั้น เช่น การประกันภัย การโฆษณา มักจะมีการสร้างสรรค์ลักษณะที่มีความหมายเพื่อแทนบริการนั้น ๆ แม้กระทั่งรวมไปถึงการแต่งกาย กริยา บุคลิก ลักษณะและ

ท่าทาง ในการให้บริการในหน้าที่ต่าง ๆ ของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในงานแข่งขันกีฬา ที่จะสามารถดึงดูดความพึงพอใจ ที่ทำให้ผู้รับบริการหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดความประทับใจ พอใจ จากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เหล่านี้

7. กระบวนการ (Process)

กลยุทธ์ด้านกระบวนการ การบริการหรือการอำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้เข้าร่วมแข่งขันกีฬาภายในงาน ตั้งแต่ลำดับการคิดการบริการในระบบงานต่าง ๆ ซึ่งถ้าหากกระบวนการใด กระบวนการหนึ่งของขั้นตอนเกิดความล่าช้า จะส่งผลทำให้งานเกิดผิดพลาดและอาจจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ลูกค้าได้ ในกระบวนการนั้นมีส่วนช่วยในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาในเรื่องของการบริการหรือการอำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้เข้าร่วมแข่งขันกีฬาภายในงาน กำหนดการพิธีเปิด-พิธีปิดตั้งแต่เริ่มต้นเข้างานจนพิธีปิดสุดท้าย เป็นกำหนดการพิธีและขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งต้องมีการประชาสัมพันธ์เป็นระยะ ๆ และดำเนินการให้ได้ตรงตามเป้าหมายและเวลากำหนดการ และตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด เช่น 1. ตั้งแต่ขั้นตอนการติดต่อเจ้าหน้าที่และการจัด-การวัดเส้นทาง 2. การรับสมัครและข้อมูลที่ต้องให้กับผู้สมัคร 3. การป้องกันปัญหาจากการรับสมัครหน้างานในวันแข่ง 4. กำหนดการ การปล่อยตัวของนักกีฬาระยะต่าง ๆ 5. บทบาท หน้าที่และ ความรู้ความเข้าใจของมาร์แชล 6. การให้รางวัล ความชัดเจนถูกต้อง รู้ชัดก่อนแข่ง และมอบรางวัลได้ถูกต้องตามลำดับหลังแข่ง 7. แข่งเสร็จแล้วต้องเก็บกวาดขยะที่เราสร้างเอาไว้ เช่น แก้วน้ำ เปลือกผลไม้ต่าง ๆ ที่ผู้เข้าแข่งขันทานแล้วไม่ทิ้งลงถังขยะที่เตรียมไว้ เป็นต้น

8. ผลผลิตภาพและคุณภาพ (Productivity and quality)

กลยุทธ์ด้านผลผลิตภาพและคุณภาพในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาเป็นเรื่องของการให้บริการที่เท่าเทียมและสม่ำเสมอแก่นักกีฬาหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้น การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ได้ผลดีนั้นจะส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของต้นทุน การเพิ่มขึ้นของรายได้แล้วจะทำให้เกิดผลทางด้านความเสี่ยง แต่ท้ายที่สุดจะทำให้องค์กรสามารถลดต้นทุนการผลิตได้ในระยะยาว รวมไปถึงการเกิดความภักดีของลูกค้าในอนาคต ซึ่งธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาจะนำมาใช้ในเรื่องของการให้บริการที่เท่าเทียมและสม่ำเสมอแก่นักกีฬาหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคน เช่น 1. การให้ข้อมูลในงาน โดยการไม่เลือกปฏิบัติ 2. ความเท่าเทียมในการให้บริการและที่ทราบกันดีว่าผู้เข้าแข่งขันในปัจจุบันคาดหวังที่จะได้ภาพสวย ๆ ของตนจากงานวิ่ง ซึ่งบางท่านหลังจากงานวิ่งแล้วกลับพบว่า ไม่มีภาพของตนเลย ดังนั้น ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงคุณภาพและความเท่าเทียมในการให้บริการ 3. การบริการที่สม่ำเสมอของระดับการให้บริการต่อผู้รับบริการ เช่น คุณภาพโดยทั่วไปในงาน เช่น ทุกงานมีการจัดรถพยาบาล การบริการสำหรับผู้พิการที่เข้าร่วมกิจกรรม สุขาคีล่อนที่ รวมไปถึงอาหารและเครื่องดื่มที่เพียงพอตลอดการจัดงาน เป็นต้น

สรุปได้ว่า กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่ได้กล่าวมานี้เป็นเครื่องมือพื้นฐานที่ธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาสามารถนำไปใช้เป็นบรรทัดฐานในการทำการตลาด เพื่อเป็นเครื่องมือและกลยุทธ์ทางการตลาดที่ผู้ประกอบการนำมาปรับใช้ให้ธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 8 ประการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการติดต่อสื่อสารหรือการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภาพและคุณภาพ ด้านบุคคลด้านกายภาพและการนำเสนอเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจจากการจัดแข่งขันกีฬา เหมือนกับประเทศอื่น ๆ ซึ่งปัจจัยทั้ง 8 ประการ ต่างก็มีความสำคัญมากเท่ากันในการนำมาปรับใช้ ซึ่งก็ไม่มีอันใดมีความสำคัญน้อยไปกว่ากันเลย ดังนั้น ปัจจัยทั้ง 8 ประการ จะมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ส่วนประสมทางการตลาดนี้ จะเป็นตัวกระตุ้นทางการตลาดของธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาในการสร้างความต้องการซื้อในตัวผลิตภัณฑ์ คือ การที่มีผู้ต้องการสมัครเข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขันกีฬา ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของเป้าหมายทางการตลาด ซึ่งหมายถึงการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมนั่นเอง

ความหมายของความพึงพอใจในบริการ (Satisfaction)

ความพึงพอใจในการบริการ และความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการนั้น ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการหรือลูกค้าเพื่อสนองการบริการที่ถูกต้องนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ ซึ่งเป้าหมายสูงสุดของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือลูกค้านั่นเอง เพื่อให้เกิดความชอบใจ และพอใจแล้วกลับมาใช้บริการซ้ำ ความพึงพอใจในการบริการจะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้ง ผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยจากนักวิจัยหลาย ๆ ท่าน ซึ่งแต่ละท่านก็ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในบริการ ที่คล้ายคลึงกันไว้ ดังต่อไปนี้

สวรรยา เวสประทุม (2557) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ไว้ว่าความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ระดับหรือความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน ในขณะที่ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือความนิยมชมชอบ ความพอใจ ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดี ที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ รวมถึงปฏิกริยาอารมณ์กับประสบการณ์ที่ได้รับรวมถึงการกระทำธุรกรรมที่เฉพาะเจาะจงแสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นในขั้นตอนหลังจากการบริโภคหรือพบผู้ให้บริการแล้ว เกิดความพอใจและชอบใจของบุคคลที่ได้รับ ความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (วรรณวิมล จงจรรยา 2551; กำพล แก้วสมนึก 2552; ปัทมวัชร พัชราวาลัย 2558; ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ 2558; ราชบัณฑิตยสถาน, 2552) นอกเหนือไปจากนั้น Millet (1954) ได้กล่าวถึง

การบริการในมุมที่แตกต่างออกไป คือ การบริการของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจว่า ในความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรพิจารณาจากหลายประการ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาคและทันเวลา การให้บริการอย่างพอเพียงและอย่างต่อเนื่องอย่างก้าวหน้า และมีการปรับปรุงคุณภาพในการประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ในการให้บริการได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เป็นต้น

องค์ประกอบของความพึงพอใจ (Satisfaction element)

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการ ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผลมาจาก การรับรู้และการประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าตนควรจะได้รับ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการ มีองค์ประกอบอยู่ 2 ประการ คือ (บุญหลิบ พานิชชาติ และคณะ, 2556)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้การบริการ โดยการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่ตนได้รับนั้นมีลักษณะตามข้อตกลงและสัญญาของกิจการในแต่ละประเภท เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรม จะต้องได้ห้องพักตรงตามที่ตนสำรองไว้ และจะได้รับอาหารตามที่ตนเองสั่งเวลาไปรับประทานอาหารในร้านอาหาร เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการบริการพื้นฐานที่ผู้รับบริการควรได้รับและจะทำให้เกิดความพึงพอใจ
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้วิธีการนำเสนอของผู้ให้บริการว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ถึงความสะดวกในการเข้ารับบริการ หรือพฤติกรรมแสดงออกของพนักงานหรือผู้ให้บริการ และปฏิกิริยาการตอบสนองของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างไร ทั้งในด้านความรับผิดชอบต่องานและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับหรือความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ ลูกค้า หรือ ผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน และความรู้สึกหรือความนิยมชมชอบ ความพอใจ ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดี ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ความพึงพอใจจะแสดงปฏิกิริยาอารมณ์ให้เห็นว่ามีความพึงพอใจหรือไม่ ซึ่งจะเกิดขึ้นหลังจากการบริโภคหรือได้รับการบริการจากผู้ให้บริการแล้ว ซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการบริการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมาย แต่ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ในด้านการรับรู้การบริการและด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ เป็นต้น

คุณภาพการให้บริการ (Service quality)

คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจของผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้าของผู้วิจัยจากงานวิจัยต่าง ๆ ของนักวิจัยและนักวิชาการ ซึ่งได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมได้ดังนี้

วีรพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2539) และศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) ได้ให้ความหมายของคุณภาพของบริการใกล้เคียงกัน คือ การกระทำหรือกระบวนการความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตน ที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวังจะได้รับ เป็นระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า หรือระดับความพึงพอใจของลูกค้า หลังจากได้รับบริการไปแล้วได้ตรงตามความคาดหวัง (ภวัต วรรณพิณ 2554 และปัทมชัยวัฒน์ และคณะ 2555) นอกจากนี้ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการ (Service quality) ที่ดี ประกอบด้วยคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy) ในขณะที่ พรประพา ไชยอนุกุล (2557) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ ยังเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้ให้บริการโดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้ได้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ตัวชี้วัดระดับการบริการที่ผู้ให้บริการส่งมอบถึงลูกค้า การตอบสนองความต้องการ (Needs) และความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการ รวมไปถึงการกระทำหรือกระบวนการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้ได้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ คุณภาพการบริการ ประกอบด้วยคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว (Responsiveness) ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy)

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

จากการศึกษาความเป็นมาของแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) พบว่า (อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิธ สัมชุกร, 2551) แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ ได้เริ่มต้นขึ้นในปี ค.ศ. 1970 โดยสำนัก งานข่าวสารแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา (The US State Department) ได้วาง

บริษัท Mcber ภายใต้อำนวยการของศาสตราจารย์ Dr. David C. McClelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ให้เข้ามาช่วยแก้ปัญหาการคัดเลือกบุคลากรขององค์กร โดยสร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อคัดเลือกบุคลากร ซึ่งบริษัทพบว่า เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับคะแนนสอบของ พนักงานที่ผ่านการคัดเลือกมา ผู้ที่ทำคะแนนสอบสูงบางคนมีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานที่ องค์กรคาดหวัง แต่บางคนที่มีผลคะแนนสอบไม่ค่อยสูงมากนักกลับมีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่า มาตรฐาน David C. McClelland จึงได้เริ่มทำการศึกษาวิจัย โดยสัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคล ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งต่าง ๆ อีก 2 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (Superior performer) และพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงาน เท่ากับเกณฑ์มาตรฐาน (Average performer) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรม (Ischulvioral eventInterview: BEI) ซึ่งเป็นเทคนิคการสัมภาษณ์ที่สอบถามผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยคำถาม 6 ข้อ คือ สอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงานที่ประสบความสำเร็จ 3 ข้อ และประสบการณ์การทำงานที่ ล้มเหลว 3 ข้อ หลังจากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ผล เพื่อค้นหาลักษณะของพฤติกรรมของ พนักงานทั้ง 2 กลุ่ม โดย David C. McClelland เรียกคุณลักษณะของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการ ปฏิบัติงานที่สูงกว่ามาตรฐาน (Superior performance) ว่า สมรรถนะ (Competency) ต่อมา ได้มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะนี้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานบุคคล ของหน่วยงานราชการในประเทศสหรัฐอเมริกามากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป็นปัจจัยพื้นฐานว่าใน ตำแหน่งต่าง ๆ นั้น บุคคลจะต้องมีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอะไรบ้าง และอยู่ในระดับใด จึงจะทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานให้ได้ผลดี และบรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งภาคธุรกิจเอกชน หลายแห่งในประเทศไทยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างแพร่หลายและได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

สำหรับคำจำกัดความของ “สมรรถนะ” นักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันมากมาย ตามที่ผู้วิจัยนำมาเสนอดังต่อไปนี้

McClelland (1970) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยประกอบไปด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) บทบาททางสังคม (Social role) ภาพพจน์หรือมโนทัศน์เกี่ยวกับตัวเอง (Self-image) และแรงจูงใจ/ เจตนาคติ (Motive attitude)

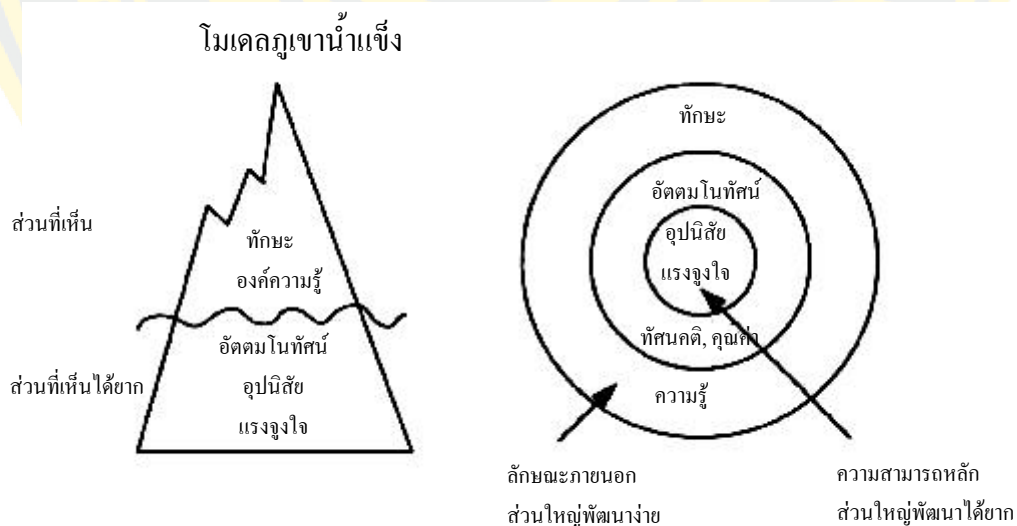
Boyzatris (1982) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying characteristic) ของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Imit) ทักษะ (Skill) จินตภาพส่วนตน

(Self-image) หรือบทบาททางสังคม (Social role) หรือองค์ความรู้ (Body of knowledge) ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่าเหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้

Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying characteristic) ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตมโนทัศน์ (Self-concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Casual relationship) ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือ สถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและหรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (Criterion-reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

Dubois and Rotiwell (2004) กล่าวว่า สมรรถนะ คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้เหมาะสม เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ทางสังคมลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำนี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่าคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีในการทำงานของบุคลากรในองค์กร (Superior performer) นั้นเป็นอย่างไร

ซึ่งแนวคิดในเรื่องสมรรถนะ สามารถอธิบายได้ด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg model) (Spencer & Spencer, 1993) ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg model)

ที่มา: Spencer and Spencer (1993)

จากภาพที่ 2 อธิบายว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง โดยมี ส่วนที่สามารถเห็น และพัฒนาได้ง่าย เป็นส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ คือ องค์ความรู้ (Knowledge) และ ทักษะ (Skill) ต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ คือ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ภาพลักษณ์ภายใน (Self-image) และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social role) โดยส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้ มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนา ได้ยาก

จากความหมายดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน ทักษะ หรือความรู้ ที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการทำงาน รวมไปถึงค่านิยม แรงจูงใจและเจตคติเพื่อช่วยให้ เกิดผลงานที่ดีเลิศ และทำให้บุคคลมีผลการทำงานสูงกว่ามาตรฐานหรือดีกว่าบุคคลทั่วไป ซึ่งทำให้ บุคคลผู้นั้นมีความ แตกต่างจากผู้อื่นอย่างเห็น ได้ชัด

ประเภทของสมรรถนะ

จากการศึกษาประเภทของสมรรถนะ สามารถจำแนกสมรรถนะออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ (สุจิต ห่วงสุวรรณ และพลสัมพันธ์ โพธิ์ศรีทอง, 2559)

1. ความสามารถหลัก (Core competency) ความสามารถหลัก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง พฤติกรรมของคนที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่ กำหนด เป็นความสามารถที่องค์กรต้องการเพื่อสนองต่อความสำเร็จและก้าวหน้าที่องค์กรต้องการ ความสามารถ คุณลักษณะพื้นฐานที่เป็นหลักที่ทุกตำแหน่งในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายหรือแผนกทุก แผนก ต้องมี การทำงานเป็นทีม จิตสำนึกความเป็นเจ้าของความคิดสร้างสรรค์

2. ความสามารถในการจัดการ (Management competency) ความสามารถในการจัดการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงทักษะในการบริหารจัดการงาน ที่มีอยู่ทั้งในระดับบริหารและระดับพนักงาน ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนที่ได้รับในองค์กรคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในด้านการบริหาร จัดการที่ควรจะมีเพื่อให้ปฏิบัติงานในงานระดับบริหารได้ตามมาตรฐานที่กำหนดการวางแผน การ แก้ปัญหาตัดสินใจ การสั่งงาน การปกครองบังคับบัญชา

3. ความสามารถในงาน (Functional competency) ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้ เห็นถึงความรู้ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของงานด้านต่าง ๆ (Job based) ตามลักษณะของงานที่ แต่ละหน้าที่ในองค์กรต้องการ คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่งที่ควรจะมีเพื่อให้ ปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

4. ความสามารถเฉพาะบุคคล (Individual competency) ความสามารถเฉพาะบุคคล ซึ่ง สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เกิดขึ้นตามหน้าที่การงานที่

ได้รับมอบหมาย คุณลักษณะที่พิเศษเฉพาะคนซึ่งจะนำพาไปสู่ความสำเร็จเหนือกว่าผู้อื่น บุคลิก
ผู้นำ พุดจา นุ่มนวล มนุษย์สัมพันธ์ดี วิเคราะห์ปัญหางานเก่ง

องค์ประกอบของสมรรถนะ

คำจำกัดความของ “สมรรถนะ” นักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ได้ให้ความ
หมายไว้แตกต่างกันมากมาย ตามที่ผู้วิจัยนำมาเสนอดังต่อไปนี้

McClelland (1970) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่
ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานใน
งานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยประกอบไปด้วย
ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) บทบาททางสังคม (Social role) ภาพพจน์หรือมโนทัศน์เกี่ยวกับ
ตัวเอง (Self-image) และแรงจูงใจ/เจตคติ (Motive attitude)

Boyatzis (1998) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying
characteristic) ของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Habit) ทักษะ (Skill) จินตภาพส่วนตน
(Self-image) หรือบทบาททางสังคม (Social role) หรือองค์ความรู้ (Body of knowledge) ซึ่งบุคคล
จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่าเหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้

Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying
characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตมโนทัศน์
(Self-concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือ
มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal relationship) ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความ
รับผิดชอบ หรือ สถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและหรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (Criterion-
reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

Dubois and Rotiwell (2004) กล่าวว่า สมรรถนะ คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้อย่าง
เหมาะสม เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุ ตามเป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ได้แก่ ความรู้
ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ทางสังคมลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและ
วิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำนี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่าคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีใน
การทำงานของบุคลากรในองค์กร (Superior performer) นั้นเป็นอย่างไร

ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์ (2552) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ ความสามารถหรือ ศักยภาพของ
บุคคลซึ่งจะส่งผลต่อผลลัพธ์และโอกาสในการประสบความสำเร็จในงานที่ทำโดยคน ที่มี
สมรรถนะเหมาะสมกับลักษณะงานนั้น ๆ มากกว่า ย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้สูง กว่า
คนที่มีสมรรถนะน้อยกว่า

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจญกร (2554) กล่าวว่า สมรรถนะตามนิยาม ของ เฮย์ แมค เบอร์ คือ คุณลักษณะของบุคคลซึ่ง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติ อื่น ๆ ได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายและอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับ ความเหมาะสมกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสามารถจำแนกผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ได้ อย่างเป็นเหตุเป็นผล

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ (2543) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถความชำนาญ ด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำการ หรือวางแผนการกระทำใน กิจการใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งความสามารถเหล่านี้ได้มาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การฝึกฝน และการปฏิบัติจนเป็นนิสัย

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2545) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และแรงจูงใจ ที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเป้าหมายของงานในตำแหน่ง นั้น ๆ สมรรถนะแต่ละตัวจะมีความสำคัญต่องานแต่ละงานแตกต่างกันไป

อานนท์ สักดิ์วีระวิทย์ (2547) ได้กล่าวว่า นิยามของ สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้อง กับความเหมาะสมองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่า ผู้ที่จะประสบความสำเร็จ ในการทำงานได้ ต้องมีคุณลักษณะ เด่น ๆ อะไรบ้าง หรือคุณลักษณะสำคัญ ๆ อะไรบ้าง หรือกล่าว อีกนัยหนึ่งคือสาเหตุที่ทำงานแล้ว ไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการคือ อะไร เป็นต้น

ในการศึกษาแนวคิดสมรรถนะของนักวิชาการแต่ละท่าน สามารถสรุปองค์ประกอบของ สมรรถนะ ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะ

นักวิชาการ	องค์ประกอบของสมรรถนะ						
	แรงจูงใจ	อุปนิสัย	ทักษะ	บุคลิกภาพ	วิธีการคิด	บทบาททางสังคม	องค์ความรู้ อื่น ๆ
McClelland (1970)	✓		✓		✓	✓	✓
Boyzatris (1982)	✓	✓	✓	✓		✓	✓
Spencer and Spencer (1993)	✓	✓	✓		✓		✓
Dubois and Rotiwell (2004)	✓		✓	✓	✓		✓
อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจญกร (2554)		✓	✓				✓ ✓
ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2545)	✓	✓	✓				✓
อานนท์ ตักคิ้ว รัชญ์ (2547)			✓				✓ ✓

จากตารางที่ 1 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า องค์ประกอบของสมรรถนะ ประกอบด้วยความรู้ ทักษะ ความสามารถ แรงจูงใจ อุปนิสัย บุคลิกภาพ วิธีการคิด และคุณสมบัติอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่ง ได้ก็จะต้องมีองค์ประกอบของทั้ง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้องแล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

นอกจากนี้ในการศึกษาที่เกี่ยวกับการคัดเลือกบุคลากร มักใช้คำว่า KSAO เป็นคำย่อที่แสดงคุณลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน (บุญส่ง นาสรวง, 2555) โดย K หมายถึง

ความรู้ (Knowledge) S หมายถึง ทักษะ (Skill) A หมายถึง ความสามารถ (Ability) และ O หมายถึง คุณลักษณะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาระงาน (Other characteristics) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวทางการกระทำพฤติกรรม หรือการคิด โดยคุณลักษณะพื้นฐานเหล่านี้จะแผ่ขยายไปยังสถานการณ์อื่น ๆ และคงทนอยู่ภายในตัวบุคคลเป็น ระยะเวลาานพอสมควร หรือกล่าวอย่างสั้น ๆ ก็คือ “บุคคลต้องมีคุณลักษณะอย่างไรบ้าง” โดยคุณลักษณะพื้นฐานประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจในหลักการแนวคิดต่าง ๆ ที่บุคคลจำเป็นต้องมีในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ หรือกล่าวอย่างสั้น ๆ ก็คือ “บุคคลต้องมีความรู้อะไรบ้าง” เช่น เจ้าหน้าที่บุคคล ต้องมีความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารทรัพยากรบุคคล ความรู้เกี่ยวกับ กฎหมายแรงงาน เป็นต้น

2. ทักษะ (Skill) หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานทั้งด้านชีววิทยาส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย หรือการใช้สมองเพื่อคิดสิ่งต่าง ๆ เช่น “บุคคลต้องทำอะไรได้บ้าง” เช่น อายุรแพทย์ต้องมีสมรรถนะ “ความเชี่ยวชาญในการ ตรวจวินิจฉัย และรักษาโรคด้านอายุรศาสตร์” จิตแพทย์ต้องมีสมรรถนะ “ความเชี่ยวชาญในการตรวจ วินิจฉัย และรักษาผู้ป่วยจิตเวชและสารเสพติด” เป็นต้น

3. คุณลักษณะอื่น ๆ (Characteristics) ประกอบด้วย

3.1 แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่บุคคลคิดถึงหรือมีความต้องการ ซึ่งแรงจูงใจจะเป็นตัว ผลักดันหรือแรงขับให้บุคคลกระทำพฤติกรรม หรือตัวกำหนดทิศทางหรือทางเลือกในการกระทำพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมาย

3.2 อุปนิสัย (Trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อข้อมูล หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อุปนิสัยเป็นสิ่งที่เกิดจากการศึกษา การอบรมเลี้ยงดู ประสบการณ์ และการเรียนรู้ของบุคคล สมรรถนะด้านอุปนิสัยเช่น การควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะความกดดัน ความคิดริเริ่ม เป็นต้น

3.3 อัตมโนทัศน์ (Self-concept) หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งรวมถึงทัศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) จินตภาพส่วนบุคคล (Self-image) เป็นต้น

3.4 บทบาททางสังคม (Social role) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้ผู้อื่นในสังคมเห็นว่าตัวเขามีบทบาทต่อสังคมอย่างไรบ้าง เช่น การเป็นผู้นำทีมงาน ความมีจริยธรรม เป็นต้น

4. คุณลักษณะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (Other characteristics) คือ ลักษณะทางกายภาพ (Physical) และลักษณะนิสัยของบุคคลที่ต้องแสดงออกต่อสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นรูปแบบอย่างนั้น ๆ สม่าเสมอ เช่น การมีปฏิภริยาที่รวดเร็ว มีสายตาคดี การมีความสามารถในการควบคุมตนเอง และการมีความคิดริเริ่ม ทำให้มีความสามารถแก้ปัญหาภายใต้ความกดดันต่าง ๆ เป็นต้น

จากที่กล่าวมา จึงสรุปได้ว่าคุณลักษณะ (Attribute) เป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะ ซึ่งเป็นส่วนส่งเสริมคุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งงานนั้น เช่น วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ หรือการฝึกอบรม เป็นต้น ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณลักษณะ โดยในที่นี้หมายถึง ลักษณะของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่ทำงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ซึ่งเป็นทั้งลักษณะทางกายภาพและลักษณะนิสัยที่ต้องแสดงออกต่อรูปแบบสถานการณ์ในการทำงาน ซึ่งมีส่วนส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดแข่งกีฬา

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่ง ยังไม่พบเอกสารที่ระบุเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานดังกล่าว ผู้วิจัยจึงศึกษาคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการในเบื้องต้น เพราะมีลักษณะงานที่เป็นการบริการเช่นกัน ซึ่ง Hatten (1997 อ้างถึงใน นิติ รัตนปรีชาเวช, 2553) ได้กล่าวถึง ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการที่ประสบความสำเร็จ ไว้ว่าจะต้องเป็นผู้มีลักษณะดังนี้

1. มีความอดทน (Perseverance)
2. มีความอดทน (Patience)
3. มีความสามารถในการคิดและแก้ปัญหา (Critical thinking skills)

รวมถึงคุณสมบัติเฉพาะ ของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการที่ประสบความสำเร็จว่าจะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะดังต่อไปนี้ด้วย ได้แก่

1. ความมุ่งมั่นปรารถนาและพยายามที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จให้ได้ (Passion) มิฉะนั้นจะทำให้สูญเสียทั้งเงินทุน และเวลา
2. มีความสามารถในการตัดสินใจในภาวะวิกฤตด้วยการตรวจสอบทุกอย่างอย่างรอบคอบ (Determination) ไม่ปล่อยให้ตนเองตกอยู่ในโชคชะตาหรือพรหมลิขิต ต้องเชื่อมั่นว่าตนเองจะฝ่าฟันอุปสรรคและประสบความสำเร็จได้ หากอุทิศเวลาและทำงานให้หนักเพียงพอ
3. ต้องมีความรู้จริง รู้ลึก (Knowledge) ในธุรกิจที่ลงทุน เพื่อจะสามารถสนองความต้องการของผู้บริโภคได้

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990 อ้างถึงใน ชลลดา มงคลวนิช และรัตนกรณิชา ดิวังศ์, 2560) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการที่ดี ประกอบด้วย

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
2. การตอบสนองด้านความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ (Responsiveness)
3. ความสามารถด้านวิชาการการสื่อสาร และการบริการ (Competency)

4. การเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก (Access)

5. ความสุภาพอ่อนโยนมีบุคลิกภาพที่ดีและให้การตอบรับที่เหมาะสม (Courtesy)

6. ทักษะด้านการสื่อสารสามารถอธิบายขั้นตอนและขอบเขตการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน (Communication)

7. ความซื่อสัตย์ ซึ่งสะท้อนถึงความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือได้เป็นอย่างดี (Credibility)

8. ความมั่นคงและปลอดภัยทางกายภาพ (Security)

9. ความเข้าใจในการเรียนรู้และการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (Understanding)

10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ด้วยการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และจัดเตรียมสถานที่ให้สวยงาม เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ (Tangibility)

อาทิตย์ วุฒิกะโร (2543 อ้างถึงใน รอชิตา เฉลิมไทย, 2552) กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ การที่ประสบความสำเร็จ มี 11 ประการได้แก่

1. ความใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement-oriented) คือ ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีเลิศเท่าที่ความสามารถและสติปัญญาจะเอื้ออำนวยเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะวางแผนการทำงานที่ตั้งมาตรฐานสำหรับตนเองสูง แล้วลงมือทำอย่างแข็งขันจนกระทั่งเสร็จ ซึ่งในทางธุรกิจจุดมุ่งหมายที่ประสบความสำเร็จคือ การสร้างความเจริญเติบโตให้กับ ธุรกิจ ส่วนผลกำไรคือสิ่งบ่งชี้ว่าตนเองทำได้ดีเพียงใด

2. ความกล้าเสี่ยงในระดับปานกลาง (Moderate risk-tasking) เป็นลักษณะเด่น ประการหนึ่งของผู้ประกอบการที่ชอบทำงานท้าทายความสามารถ (Challenge) และมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมักจะแตกต่างจากคนทั่วไปที่มักหลีกเลี่ยง ความเสี่ยง

3. ความกระตือรือร้นไม่อยู่นิ่งและทำงานหนัก ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ มักเป็นบุคคลที่เต็มเปี่ยมไปด้วยพลัง พร้อมทั้งจะเผชิญกับงานอันหนักหน่วงที่ยาวนานหรือภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน

4. ความเชื่อมั่นตนเอง เป็นลักษณะเด่นของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ มีความอิสระและพึ่งตนเองได้ ซึ่งความเชื่อมั่นในความสามารถของตนและแสดงออกด้วยความมั่นใจ ทะเยอทะยานและรักการแข่งขัน ซึ่งส่วนใหญ่พบว่าผู้ประกอบการเคยได้พบกับความล้มเหลวหลาย ครั้งในช่วงแรก ๆ ของชีวิตการทำงาน

5. เรียนรู้จากประสบการณ์ โดยผู้ประกอบการมักเป็นผู้ที่ค้นหาข้อเท็จจริงจากผลสะท้อน (Feed back) ของการดำเนินงานแล้วนำไปปรับปรุงการทำงาน รวมทั้งเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานของคนอื่น และด้วยเหตุนี้จึงเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการมีแนวโน้มที่จะเป็น

คน มีเหตุผล ยืดหยุ่นและไม่ยึดแน่นกับแผนงานที่วางไว้ พร้อมทั้งจะเปลี่ยนการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

6. ความรับผิดชอบ ผู้ประกอบการที่มีความรับผิดชอบ จะทำงานอย่างดีที่สุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและรับผิดชอบต่ออย่างเต็มที่กับผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจกระทำใด ๆ ไม่ว่าผลจะเป็นด้านบวกหรือลบ และเชื่อมั่นว่าความสำเร็จเกิดขึ้นจากความรับผิดชอบ ใส่ใจ ไม่ใช่เพราะโชคชะตา

7. ความหวังในอนาคต ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จเป็นบุคคลที่มองไปในอนาคตถึงแง่ดีในการทำธุรกิจ มองหาโอกาส พร้อมทั้งวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา ของการดำเนินธุรกิจไว้ล่วงหน้าด้วยความหวัง

8. ความสามารถในการโน้มน้าวจิตใจในการทำงานต่าง ๆ ให้บรรลุผล ผู้ประกอบการจำเป็นต้องใช้ทั้งความสามารถของตนเอง ตลอดจนความร่วมมือของบุคคลอื่นร่วมด้วย ดังนั้นความสามารถในการจูงใจหรือโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นจึงเป็นสิ่งจำเป็น

9. ความรอบรู้ เป็นคุณลักษณะสำคัญอย่างยิ่งของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ คือ การรอบรู้เกี่ยวกับงานที่กำลังดำเนินการอยู่ รวมถึงความรู้ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง กฎหมาย หรือด้านอื่น ๆ ที่เป็นสิ่งช่วยวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปอย่างถูกต้องแม้ว่าระดับการศึกษาจะไม่สูงนักแต่เป็นผู้ใฝ่หาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เสมอ ทั้งการอ่าน การอบรมสัมมนาและการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น

10. ความสามารถในการบริหาร เพราะผู้ประกอบการเป็นผู้รวบรวมปัจจัยการผลิต ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น เงินทุน ที่ดิน เครื่องจักรอุปกรณ์ แรงงานและวัตถุดิบอื่น ๆ มาทำการผลิต จึงเสี่ยงไม่ได้ที่จะต้องทำการบริหารปัจจัยการผลิตทั้งทางด้านการเงิน การตลาด รวมทั้งการบริหารบุคคล

11. ความคิดสร้างสรรค์ ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต้องเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ คิดหาวิธีการใหม่ที่ดีกว่าเดิม (Creativity) และผลิตสิ่งใหม่ ๆ ที่เรียกว่านวัตกรรม (Innovation) เช่น การประดิษฐ์คิดค้นเครื่องมือใหม่ ๆ สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ นำเทคโนโลยีมาใช้ แสวงหาวัตถุดิบแปลกใหม่ ขยายตลาดใหม่ หรือแม้แต่หาวิธีการใหม่ที่มีประสิทธิภาพมาใช้ เป็นต้น

นอกจากนี้ธุรกิจแข่งขันกันก็พาดเป็นงานบริการอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงคุณลักษณะของพนักงานบริการตามที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ระบุไว้ และคุณลักษณะที่ดีของพนักงานบริการ เพื่อมาเป็นแนวทางในการศึกษาคุณลักษณะของคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการการแข่งขันกีฬา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544 อ้างถึงใน ชินวัตร เชื้อสระคู, 2551)

1. ความชำนาญในงาน (Skills) โดยพนักงานบริการต้องได้รับการฝึกอบรมและมีประสบการณ์ในงาน
2. ภาษาต่างประเทศ (Foreign languages) โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ โดยพนักงาน บริการต้องสามารถสื่อสารกับแขกเจ้าของภาษานั้น ๆ ได้ และสร้างความประทับใจตั้งแต่แรกพบได้
3. เจตคติ (Attitude) ได้แก่ การมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หน่วยงาน องค์กร และลูกค้าที่มาใช้บริการ
4. บุคลิกภาพ (Personality) ได้แก่ กริยามารยาท การพูด การแสดงออก
5. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ได้แก่ การให้บริการผู้อื่น ซึ่งแม้เป็นบุคคลแปลกหน้าและมีความแตกต่างด้วย เชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม ภาษา อุปนิสัยใจคอ แต่บุคคลเหล่านั้นมีการจ่ายค่าบริการ และมุ่งหวังที่จะได้รับบริการที่เป็นเลิศ พนักงานทุกคนจึงควรมีความสามารถในการปรับตัว มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Flexibility)
6. คุณสมบัติในการเป็นคนเปิดเผย (Extrovert) หมายถึง การชอบเข้าสังคม พบปะผู้อื่น เรียนรู้พฤติกรรมมนุษย์ สนใจและชอบช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งเหมาะกับการทำงาน ในขณะที่การปิดตัวเอง (Introvert) หมายถึง การเป็นคนปิดตัวเอง ซึ่งมีความจำเป็นในกรณีที่พนักงาน ต้องทำงานเกี่ยวกับเอกสารที่เป็นความลับหรืองานด้านการเงิน
7. คุณสมบัติในการพูด (Speech) ทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ โดยพนักงานต้อง พูดจา ชัดถ้อยชัดคำ ไม่พูดซ้ำหรือเร็วเกินไป ใช้คำศัพท์ได้ถูกต้องเหมาะสม น้ำเสียงสุภาพและอ่อน นุ่ม เพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน
8. เป็นผู้มีสุขภาพดี (Good health) พร้อมปฏิบัติงาน ให้บริการด้วยความร่าเริง
9. ความจำดี (Good memory) เช่น การจำชื่อลูกค้า สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงอัตราค่าบริการของสินค้า เป็นต้น
10. ความรู้ (Knowledge) พนักงานบริการต้องมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับ อาชีพ และความรู้รอบตัว เพื่อให้ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ
11. ฉลาดและมีไหวพริบ (Intelligence and tact) การเป็นผู้รู้จักการละเทศะ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
12. ความอดทน (Patience) พนักงานบริการต้องอดทนต่อบรรยากาศการทำงานที่ กัดค้น เนื่องจากปริมาณงานและอดกลั้นกับอารมณ์ของลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และอดทนต่อการทำงาน ที่นานถึง 12 ชั่วโมง
13. สุขอนามัยส่วนบุคคล (Personal hygiene) พนักงานบริการจำเป็นต้องเอาใจ ใส่ตนเอง ให้ร่างกายและเครื่องแต่งกายสะอาดอยู่เสมอ

14. การแต่งกาย (Grooming) แต่งกายถูกต้องตามกฎระเบียบที่ทางองค์กรจัดไว้ให้

15. ยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) ให้บริการแขกด้วยรอยยิ้มที่อบอุ่น จริงใจ

สมิต สัมภกร (2543 อ้างถึงใน ชินวัตร เชื้อสระคู, 2551) ได้สรุปคุณลักษณะที่ดีของพนักงานบริการไว้ดังนี้

1. มีใจรักในงานบริการ
2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ
3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ
4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน
5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
7. มีทัศนคติต่องานบริการดี
8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล
9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
10. มีความช่างสังเกต
11. มีวิจารณ์งานไตร่ตรองรอบคอบ
12. มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา

จากแนวคิดของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2554 อ้างถึงใน สุธีรา ปานแก้ว, 2558) ได้ระบุบทบาทหน้าที่ของธุรกิจรับจัดงาน (Organizer) หมายถึง ธุรกิจที่เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมในลักษณะการ ดำเนินงานแบบ มืออาชีพ อาจเป็นบริษัทของคนไทยหรือของชาวต่างชาติมาตั้งสาขาในประเทศไทยก็ได้ และสามารถแบ่งได้อีก 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ธุรกิจจัดงานการประชุมมืออาชีพ (Professional convention organizer: PCO) หมายถึง ธุรกิจที่จัดงานเหตุการณ์สำคัญที่มีบทบาทหลักในการประชุม ดังนี้

1.1 ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสถานที่การจัดประชุม การวางแผนพิธี เปิด-ปิดงานประชุม การลงทะเบียนผู้เข้าร่วมประชุม การจัดโปรแกรมการประชุม การจัดห้องพักให้ผู้เข้าร่วมประชุม

1.2 ประสานงานและจัดการด้านการติดต่อวิทยากร เตรียมอุปกรณ์สำหรับการนำเสนอ งาน ติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ในการเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการประชุม การยืนยันการลงทะเบียน การชำระค่าลงทะเบียน เป็นต้น

1.3 จัดตั้งศูนย์ประสานงานอำนวยความสะดวกในระหว่างการประชุม เช่น ระบบโทรศัพท์ ระบบโทรสาร การถ่ายเอกสาร เป็นต้น

1.4 จัดทำรายงานสรุปผลการประชุม สรุปยอดรายรับ-รายจ่ายในการจัดประชุม จัดทำแบบประเมินผลการจัดประชุมและส่งจดหมายขอบคุณหลังเสร็จสิ้นงานประชุม

1.5 การให้บริการอื่น ๆ เช่น ช่วยส่งเสริมและหาตลาดการจัดประชุม รวมทั้งการจัดหา ผู้ให้การสนับสนุน (Sponsor) ด้วย

2. ธุรกิจจัดงานแสดงมืออาชีพ (Professional exhibiter organizer-PEO) หมายถึง ธุรกิจที่จัดงานนิทรรศการหรืองานแสดงสินค้า ซึ่งมีบทบาทในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการจัดงานนิทรรศการหรืองานแสดงสินค้า เพื่อชักชวนให้ผู้ประกอบการหรือผู้บริโภคเข้าร่วมชมงานและ บางกรณีอาจมีการจัดประชุมควบคู่ไปด้วย เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและได้รับรายได้เสริมจากการจัด ประชุม

3. ธุรกิจจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Destination management company DMC) หมายถึงธุรกิจนำเที่ยว (Tour business) ที่จัดรายการนำเที่ยวให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยว เพื่อเป็น รางวัลของบริษัทต่าง ๆ ซึ่งต้องมีความเชี่ยวชาญด้านสถานที่ท่องเที่ยว และการจัด โปรแกรมท่องเที่ยว ที่แตกต่างจากโปรแกรมท่องเที่ยวธรรมดา โดยเน้นความคิดสร้างสรรค์

4. ธุรกิจให้บริการด้านสถานที่การจัดประชุมและนิทรรศการ (Venue) หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการด้านสถานที่ในการจัดประชุมหรือแสดงสินค้า ซึ่งนับเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น ศูนย์การประชุม ศูนย์การแสดงสินค้า โรงแรม ห้องประชุม เป็นต้น

สำหรับบทบาทของธุรกิจรับจัดงาน โดยทั่วไปนั้น สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ได้ระบุไว้ คือ ธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงการมีส่วนร่วม เกิดความชอบ และความเข้าใจตรงกัน ซึ่งมีสิ่งสำคัญคือ สิ่งที่น่าเสนอไป จะต้อง สามารถลงมือทำอย่างเป็นรูปธรรมตามที่ตกลงสัญญาได้ ซึ่งการประชุมเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ใน การดำเนินกิจกรรมการตลาด จึงควรมีผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ รวมถึงผู้ที่นำความคิดนั้น ไปสร้าง กิจกรรมเข้าร่วมประชุมด้วยเสมอ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสาร และเสียเวลาแก่ใจงาน ที่นำเสนอไปโดยเปล่าประโยชน์ สำหรับบุคลากรใน การทำงานในธุรกิจรับจัดงาน ควรมีอย่างน้อย 5 ตำแหน่งหลัก ได้แก่ (สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2554)

1. นักพัฒนาธุรกิจ (Business development) หรือ ผู้อำนวยการขาย (Sale director) ตำแหน่งนี้มีบทบาทสำคัญในการหาลูกค้า ซึ่งจำเป็นต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ มีสายสัมพันธ์ที่ดีทั้งลึกและกว้าง เพราะต้องอาศัยความเชี่ยวชาญด้านการดำเนินธุรกิจ การเจรจาต่อรอง เป็นต้น

2. ผู้บริหารงานลูกค้า (Account executive: AE) เป็นผู้ดูแลและบริหารจัดการลูกค้าทั้งใน ส่วนของงบประมาณ ประสานงานกับฝ่ายความคิดสร้างสรรค์ (Creative) ฝ่ายนี้จะเป็นส่วนคิดงาน ว่ากิจกรรมการตลาดควรมีแนวคิดหลักอย่างไร ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ ซึ่ง

ควรจะเข้าร่วมรับฟังความต้องการของลูกค้า เพราะจะต้องเป็นผู้นำเสนองาน ซึ่งผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ ควรจะมีไหวพริบ ปฏิภาณที่ดีเลิศ สามารถหาเหตุผลมาจูงใจ และโน้มน้าวให้ลูกค้าซื้องาน ของตนเองได้

3. ผู้ผลิต Producer เป็นฝ่ายที่ลงมือจัดกิจกรรมหรือคัดเลือกองค์กรภายนอกเข้ามารับช่วงงาน (Out source) และดูแลรายละเอียดต่าง ๆ ของงานที่เกิดขึ้น โดยมีนักออกแบบ ทำการออกแบบ งานศิลปะ หรือผลิตสื่อที่เกี่ยวข้องในกิจกรรม ซึ่งสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดงานขนาดเล็กนั้นบางตำแหน่งอาจจะมีเพียงคนเดียวก็ได้ เช่น เป็นทั้ง AE และ Creative ซึ่งต้องคิดและนำเสนอเกี่ยวกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา สำหรับส่วนงานที่เหลือ นักจัดการ (Organizer) สามารถจัดจ้างบริษัทจากภายนอกเข้ามาสนับสนุนได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น การจัดแสดง แสงสีเสียง หาผู้ แะแนะนำสินค้าหรืองานก่อสร้างซุ้มออกงานและจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาบทบาทสำคัญของธุรกิจรับจัดงานข้างต้น ซึ่งได้กล่าวถึงหน้าที่และการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ของหน่วยงานและนักวิชาการว่าควรจะต้องมีคุณลักษณะ หรือความรู้ ความสามารถอย่างไร และต้องมีการปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจดังรายละเอียดต่าง ๆ ที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงนำมาสรุปเป็นคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1 เพื่อนำมาศึกษาถึง คุณลักษณะเฉพาะของคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ดังนี้

ตารางที่ 2 คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ

นักวิชาการ/ หน่วยงาน	คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ
Hatten (1997 อ้างถึงใน นิติ รัตน์ปริชาเวช, 2553)	- มีความอดสาหะ
	- มีความอดทน
	- มีความสามารถในการคิดและการแก้ปัญหา
	- ความมุ่งมั่นและพยายามที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ

ตารางที่ 2 (ต่อ)

นักวิชาการ/ หน่วยงาน	คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ
Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990 อ้างถึงใน ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์, 2560)	<ul style="list-style-type: none"> - ความน่าเชื่อถือ (Reliability) - การตอบสนองด้านความพร้อม (Responsiveness) - ความสามารถด้านการสื่อสาร (Competency) - การเข้าถึงบริการ ได้สะดวก (Access) - ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) - ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication) - ความซื่อสัตย์ (Credibility) - ความเข้าใจการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (Understanding)
(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544 อ้างถึงใน ชินวัตร เชื้อสระคู, 2551)	<ul style="list-style-type: none"> - มีความชำนาญในงาน - ภาษาอังกฤษ - เจตคติ - บุคลิกภาพ - ความสามารถในการปรับตัว - คุณสมบัติในการเป็นคนเปิดเผย - คุณสมบัติในการพูด - เป็นผู้มีสุขภาพดี - ความรู้ - ฉลาด และมีไหวพริบ - ความอดทน - สุขอนามัยส่วนบุคคล - การแต่งกาย - ยิ้มแย้มแจ่มใส

ตารางที่ 2 (ต่อ)

นักวิชาการ/ หน่วยงาน	คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ
สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2554)	<ul style="list-style-type: none"> - มีประสบการณ์ มีสายสัมพันธ์ที่ดีทั้งลึก และกว้าง - มีความเชี่ยวชาญด้านการดำเนินธุรกิจ - มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง - มีความคิดสร้างสรรค์ - มีไหวพริบ ปฏิภาณที่ดีเลิศ - สามารถหาเหตุผลจูงใจและโน้มน้าวได้ - เข้าใจกลุ่มเป้าหมาย
บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2554 อ้างถึงใน สุธีรา ปานแก้ว, 2558)	<ul style="list-style-type: none"> - มีความเชี่ยวชาญด้านสถานที่ท่องเที่ยว การจัดโปรแกรมที่แตกต่างจากโปรแกรมท่องเที่ยวธรรมดา - มีความคิดสร้างสรรค์
อาทิตย์ วุฒิกะโร (2543 อ้างถึงใน รชชิตา เฉลิมไทย, 2552)	<ul style="list-style-type: none"> - ความสามารถในการบริการ - ความสามารถในการโน้มน้าวจิตใจในการทำงาน - เรียนรู้จากประสบการณ์ - มีความคิดสร้างสรรค์ - ความใฝ่สัมฤทธิ์ - ความกระตือรือร้น - ความเชื่อมั่นตนเอง - ความกล้ารับผิดชอบ - ความกล้าเสี่ยง - มีความหวังในอนาคต

ตารางที่ 2 (ต่อ)

นักวิชาการ/ หน่วยงาน	คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ
สมิต สัมภกร (2543 อ้างถึงใน ชิน วัตร เชื้อสระคู, 2551)	<ul style="list-style-type: none"> - มีใจรักในงานบริการ - มีความรู้ในงานที่จะบริการ - มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ - มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน - มีความรับผิดชอบในหน้าที่ - มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ - มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ - มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล - มีความคิดสร้างสรรค์ - มีความช่างสังเกต - มีวิจรรย์ญาณ ไตร่ตรองรอบครอบ - มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา

จากการศึกษาบทบาทสำคัญของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ ผู้วิจัยจึงนำมาสรุปเป็นคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพในเบื้องต้นจากการสังเคราะห์วรรณกรรมดังแสดงในตารางที่ 1 อันประกอบไปด้วยความอดทน ความรับผิดชอบ มีใจรักในงานบริการ มีความกระตือรือร้น มีความสามารถด้านการสื่อสาร มีความรู้ความชำนาญในงาน และมีสุขภาพดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา

อานนท์ สีดาเพ็ง (2559) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาจ็อกกิ้ง โดยการประชุมทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยวิธีอุปสรรคการวิจัยเพื่อ 1. ศึกษาบริบทและประเมินระดับศักยภาพในการ บริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาจ็อกกิ้ง 2. พัฒนารูปแบบการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาจ็อกกิ้ง ตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม และ 3. ศึกษาผลที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิง กีฬาจ็อกกิ้ง โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

กลุ่มเป้าหมายเป็นชุมชนในจังหวัด เชียงใหม่ โดยการใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า สถานที่ท่องเที่ยวเชิงกีฬาในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย สนามกอล์ฟ 8 แห่ง และสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ 7 แห่ง มียอดขายในปี พ.ศ. 2556 จำนวน 263.69 ล้านบาท เป็นยอดขายจากสนามกอล์ฟร้อยละ 60.28 และยอดขายจากสนามฝึกซ้อม กอล์ฟร้อยละ 39.72 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการจำนวน 243,640 คน เป็นชาวไทยร้อยละ 66.13 และชาวต่างชาติร้อยละ 33.87 เกิดการจ้างงานทั้งหมด 1,456 อัตรา รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาที่เหมาะสม ประกอบด้วยองค์ประกอบ การจัดการ 4 ด้าน คือ 1. ด้านพื้นที่และฐานทรัพยากรการท่องเที่ยว 2. ด้านกระบวนการเรียนรู้ 3. ด้านการจัดการ และ 4. ด้านการมีส่วนร่วม โดยต้องส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ด้วยการจัดตั้งชมรมการท่องเที่ยว ภายหลังจากนำรูปแบบการจัดการดังกล่าวไปใช้ พบว่า ชุมชนมีการรับรู้เกี่ยวกับสภาพ เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม รวมถึงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชนในภาพรวม ว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางบวกหรือมีสภาพดีขึ้น

วัชร เชียงกุล (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานของปัจจัยที่ควรพิจารณาด้านการตลาดการท่องเที่ยวเชิงกีฬา จังหวัดบุรีรัมย์งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จและประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานของปัจจัยที่ควรพิจารณาด้านการตลาดการท่องเที่ยวเชิงกีฬา เพื่อเสนอเป็นแนวทางการจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาท่องเที่ยวเชิงกีฬา จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการศึกษาครั้งนี้อาศัยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวเชิงกีฬาชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาผลการศึกษาพบว่า จุดอ่อนสำคัญด้านการท่องเที่ยวจังหวัดบุรีรัมย์ที่ต้องให้ความสำคัญและหาวิธีในการแก้ไขปรับปรุงโดยเร่งด่วน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพันธมิตรทางธุรกิจ และด้านความคิดเห็นสาธารณะทางการท่องเที่ยว นอกเหนือจากนั้นยังมีประเด็นที่ควรให้ความสำคัญรองลงมา ซึ่งการท่องเที่ยวจังหวัดบุรีรัมย์สามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นได้คือด้านราคา ด้านส่งเสริมการ และด้านการขายรวม

นิมิต ชุ่นสั้น, วิวัฒน์ แซ่หลี่ และอำพร วิริย โกศล (2556) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬาผู้เข้าชมและนักท่องเที่ยวการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1. ศึกษาพฤติกรรมของผู้เข้าชมที่มีผลต่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬา สำหรับสโมสรฟุตบอลสงขลา
2. ศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาของผู้เข้าชมที่มีผลต่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬา สำหรับสโมสรฟุตบอลสงขลา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้เข้าชมการแข่งขันฟุตบอลสโมสรฟุตบอลสงขลา ผลการศึกษา พบว่า 1. ผู้เข้าชมส่วนใหญ่มีจำนวนวันพักเฉลี่ย 2-3 วัน เลือกสถานที่พักแรมคือบ้านพักของตนเอง/ญาติ/เพื่อน โดยการจัดการเดินทางด้วยตัวเอง ส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์

ซึ่งเดินทางจำนวนน้อยกว่า 5 คน และเดินทางร่วมกับเพื่อน สำหรับสถานที่ท่องเที่ยวระหว่างการเดินทางคือ แหลมสมิหลาหรือหาดสมิหลา 2. แรงจูงใจสำคัญในการเดินทางเข้าชมการแข่งขัน ได้แก่ ความน่าสนใจของกิจกรรมและพบว่า ผู้เข้าชมส่วนใหญ่รับรู้และทราบการแข่งขันทางอินเทอร์เน็ต ฟุตบอลไทยลีกดิวิชันหนึ่งเป็นรายการการแข่งขันฟุตบอลอาชีพที่รู้จักและ เคยชม และพบว่าผู้เข้าชมส่วนใหญ่สามารถจดจำนักฟุตบอลได้

สรุปงานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาที่จะเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการผลักดันเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งการที่จะส่งเสริมให้การท่องเที่ยวมีความสำคัญหรือได้รับความนิยมในการท่องเที่ยว นั้น จะมียอดประกอบหลักจากรูปแบบการท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวแต่ละท่านนั้น มีความชื่นชอบหรือความนิยมส่วนตัวในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไป ดังนั้น เราจึงควรให้ความสำคัญกับรูปแบบการท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้น่าเที่ยวชมมากขึ้น เพื่อเพิ่มยอดขายได้ทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งรูปแบบการจัดการท่องเที่ยว ประกอบด้วยองค์ประกอบ การจัดการ 4 ด้าน คือ 1. ด้านพื้นที่และฐานทรัพยากรการท่องเที่ยว 2. ด้านกระบวนการเรียนรู้ 3. ด้านการจัดการ และ 4. ด้านการมีส่วนร่วม รูปแบบการท่องเที่ยวสามารถสร้างและเพิ่มมูลค่าสูงสุดให้แก่ทรัพยากรที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรมหรือทรัพยากรทางธรรมชาติ ที่นำมาสร้างนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์ ออกมาเป็นรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว สินค้าและบริการใหม่ โดยได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการและชุมชน โดยสามารถสร้างการมีส่วนร่วม การเรียนรู้ และการเพิ่มทักษะให้กับนักท่องเที่ยว โดยต้องส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ด้วยการจัดตั้งชมรมการท่องเที่ยว ภายหลังจากนารูปแบบการจัดการดังกล่าว ไปใช้ พบว่า ชุมชนมีการรับรู้เกี่ยวกับสภาพ เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม รวมถึงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชนในภาพรวม ว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางบวกหรือมีสภาพดีขึ้น

งานวิจัยเกี่ยวข้องกับการบริการ

นุช สัทธาฉัตรมงคล (2561) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความต้องการกำลังคนระดับปฏิบัติการของ อุตสาหกรรมไมซ์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ 2. ศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ในปัจจุบัน 3. ศึกษาสมรรถนะด้าน ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ตามความต้องการ ของผู้ประกอบการ 4. วิเคราะห์สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ของบุคลากรระดับ การปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ และ 5. นำเสนอแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับ ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้

แบบสอบถาม จำนวน 450 ราย และเก็บ รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 18 ราย ผลการวิจัย พบว่า 1. อุตสาหกรรมไมซ์ต้องการแรงงานระดับปฏิบัติการในเชิงคุณภาพ มากกว่าปริมาณ 2. ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสมรรถนะหลัก โดยเห็นว่า หากบุคลากรมีสมรรถนะหลัก ทั้ง 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่ตรงตามความต้องการก็จะสามารถทำงานได้ในทุกธุรกิจของอุตสาหกรรมไมซ์ ทั้งนี้ สมรรถนะหลักปัจจุบันของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์มีระดับปานกลางทุกด้าน และสมรรถนะหลักที่ต้องการมีระดับสูงถึงสูงมาก 3. การวิเคราะห์สมรรถนะ สมรรถนะที่มีช่องว่างสูงสุด คือ ด้านความรู้ รองลงมา คือ ด้านคุณลักษณะ และด้านทักษะการแก้ไขปัญหา ตามลำดับ และ 4. แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการ คือ การพัฒนาจากการศึกษาก่อนเข้าสู่การทำงาน ซึ่งในช่วงที่กำลังศึกษาอยู่นั้น ด้านกระบวนการเรียนการสอนทำให้เกิดการพัฒนาในระดับสูงมาก ส่วนด้านเนื้อหาหลักสูตรมีระดับสูง และการพัฒนาเมื่อเข้าสู่การทำงานนั้น ด้านการฝึกอบรมแบบเรียนรู้จากการทำงานและการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำให้เกิดการพัฒนาในระดับสูง ส่วนด้านการศึกษาต่อหลังจากเข้าสู่การทำงานมีระดับปานกลาง

ชลดา มงคลวนิช และรัตนพร นัตริวงศ์ (2560) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ การศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ 2. ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมไมซ์ที่ขาดแคลน และ 3. แนวทางการพัฒนาบุคลากรใน อุตสาหกรรมไมซ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการหลักที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ จำนวน 105 บริษัท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล พื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ F-test ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเอาใจใส่ในการบริการ การมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง พร้อมสำหรับการให้บริการ ตามลำดับ สำหรับตำแหน่งงานที่ยังขาดแคลน พบว่า โดยภาพรวม อุตสาหกรรมไมซ์ยังขาดแคลนตำแหน่งพนักงานขายที่มีความรู้ความสามารถหลายด้าน อาทิ ความรู้ความเข้าใจในธุรกิจไมซ์อย่างแท้จริง ทักษะการขาย การเจรจาต่อรอง และความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดี รองลงมาคือ ตำแหน่งผู้จัดการ อีเว้นท์ซึ่ง ต้องมีความรับผิดชอบสูง การทำงานไม่มีเวลาที่แน่นอน และตำแหน่งนักออกแบบที่มีความคิดสร้างสรรค์ สำหรับแนวทางในการพัฒนา บุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

ควรมีการอบรมหลักสูตรด้านภาษาต่างประเทศโดยเน้นภาษาอังกฤษเป็นหลักและภาษาอื่น ๆ ที่จำเป็น รองลงมาคือ อบรมด้านการมีจิตบริการ และด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตามลำดับ

ชลดา มงคลนาวัน และรัตนพร นัตรีวงษ์ (2560) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ กรณีศึกษา: สถานที่จัดงานประเภท โรงแรม ในปัจจุบันธุรกิจไมซ์ขยายตัวอย่างต่อเนื่องทั่วโลกทำให้บุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ขาดแคลน การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ กรณีศึกษา: สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ของสถานที่จัดงานประเภทโรงแรม 2. ตำแหน่งงานที่ขาดแคลนและปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ของสถานที่จัดงานประเภทโรงแรม ประชากรที่ทำการศึกษาคือ บุคลากรระดับ ผู้บริหารหรือหัวหน้างานขึ้นไป แผนกทรัพยากรบุคคลหรือแผนกไมซ์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการใน อุตสาหกรรมไมซ์ประเภทโรงแรมในประเทศทั้งหมด จำนวน 352 โรงแรม กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ เหน้ร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด ได้โรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 70 โรงแรม จากนั้นทำการเลือก กลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยใช้ตารางเลขสุ่ม (Random table) โรงแรมละ 1 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลเป็นสถิติพื้นฐานร้อยละ ผลการศึกษา พบว่า สถานที่จัดงานประเภทโรงแรมในอุตสาหกรรมไมซ์ยังคงขาดแคลนบุคลากร หลายตำแหน่ง โดยตำแหน่งที่ขาดแคลนมากที่สุด คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist) และพนักงานต้อนรับและบริการ (Guest service agent) รองลงมาคือ พนักงานขาย (Sales) และแม่บ้าน (Housekeeper) สำหรับแนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ในธุรกิจโรงแรม ควรให้ความสำคัญในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ 1. การจัดอบรมด้านภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 2. จัดอบรมด้านธุรกิจบริการ เน้นเรื่องการมีจิตบริการ (Service mind) 3. จัดอบรมด้านธุรกิจไมซ์ โดยส่งเสริมให้บุคลากร ได้เข้าร่วมอบรม สัมมนา ทางธุรกิจไมซ์ เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ธนวรรณ บัวคลี่ และธนภูมิ อดิเวทิน (2558) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาคุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัท ขนส่ง จำกัด ด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีสถานภาพโสด สำเร็จระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และมีความถี่ในการใช้บริการรถโดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด 3 ครั้ง ในรอบ 3 เดือน ผลการทดสอบ

สมมติฐานพบว่า 1. ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ลักษณะการบริการ ความปลอดภัย การเข้าถึงการบริการ และการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2. คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ประกอบด้วย มิตรไมตรี มีความรับผิดชอบ ทุ่มเทความอดทน กระตือรือร้นในการทำงาน การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย กิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม ควบคุมอารมณ์ และรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 3. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4. คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนรถโดยสารโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 5. คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋วโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำหรับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ข้อมูลในการวิจัยมีความละเอียดชัดเจน และมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 62 คน ประกอบด้วย ผู้โดยสาร จำนวน 30 คนและตัวแทนพนักงาน จำนวน 32 คน โดยแบ่งเป็น พนักงานขับรถ จำนวน 10 คนพนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร จำนวน 10 คน พนักงานขายตั๋ว จำนวน 10 คน และพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 2 คน พบว่า ผู้ใช้บริการได้กล่าวถึงความสะดวก ในการจองตั๋วออนไลน์ที่มีความรวดเร็ว ส่วนเรื่องความปลอดภัยผู้โดยสารได้กล่าวถึงสภาพรถที่ใหม่ พนักงานขับรถตามกฎจราจรและ พนักงานยิ้มแย้ม สร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสาร สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานแต่งกายสุภาพ และพนักงาน ยังสามารถแก้ไขปัญหาได้ใน เรื่อง การคืนตั๋ว และสามารถอธิบายได้ชัดเจนให้กับผู้โดยสารผู้ให้บริการได้กล่าวถึงพนักงาน ขับรถ มีความรอบครอบและสร้างปลอดภัยในขณะที่ขับขี่ มีความชำนาญทาง จอตรงตรงป้าย และพนักงานใส่ใจโดยการถาม ผู้โดยสารทุกครั้งก่อนลงจากรถ พนักงานต้อนรับมีมารยาท ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ เอาใจใส่ดีมาก และได้กล่าวถึงพนักงานขายตั๋วให้การบริการที่ดีพนักงานแนะนำดี ให้ข้อมูลครบถ้วน เอาใจใส่ที่ดี พุดจาสุภาพ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังกล่าวอีกว่า ค่าใช้จ่ายโดยรวมพอใจมาก คุ่มค่าและประหยัด ส่วนสิทธิประโยชน์ที่ได้รับถือว่าดีมาก จึงทำให้ภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการ จากผลที่ได้การวิจัยเชิงคุณภาพจึงนำมาสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณได้ว่า ภาพรวม คุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ผู้ให้บริการ คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีแก่ผู้โดยสาร พนักงานขับรถ พนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร และพนักงานขายตั๋ว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ภาพรวมของคุณภาพ

การให้บริการที่ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ได้แก่ การปรับปรุงห้องน้ำบนรถโดยสารและห้องน้ำที่สถานี โดยการทำความสะดวกตอนรถหยุดพัก และวางก๊อนดับ กลิ่นในห้องน้ำสถานีที่จอดรถโดยสาร รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น เช่น เก้าอี้ หรือเครื่องปรับอากาศ ใน สำหรับคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายตั๋ว ควรมีการจัดอบรมในเรื่อง การให้บริการแก่ผู้โดยสาร

ชนพล รุ่งเรือง (2558) ศึกษาเรื่องสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อเสริมสร้างความภักดีต่อตราสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของสมรรถนะบุคลากรใน อุตสาหกรรมไมซ์กับพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าของผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2. เพื่อศึกษาอิทธิพล ของสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ที่มีผลต่อพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าของ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม 3. เพื่อเสนอแนะสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อเสริมสร้าง พฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) และใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมไมซ์ อันได้แก่ กิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการจัดการ ประชุมหรือสัมมนาองค์กร กิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล กิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการ จัดการประชุมหรือสัมมนาระดับชาติหรือนานาชาติ กิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อการจัดการแสดง สินค้าหรือนิทรรศการ และกิจกรรมการท่องเที่ยวพิเศษ จำนวน 213 คน จากกิจกรรมไมซ์ทั่วประเทศ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ซึ่ง ประกอบด้วยค่าการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential statistics) ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) และการ วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) จากนั้นจึงนำการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิง ปริมาณมาผนวกกับการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) ผ่านการนำเสนอในเชิงพรรณนา (Descriptive) เพื่อเสนอแนะสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมความ ภักดีต่อตราสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ผลการวิจัยพบว่า 1. สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ในทุกรายค่านี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ พฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าของผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยรวม และในทุกรายค่านี 2. สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ด้านการบอกต่อเชิงบวก มีทั้งหมด 5 สมรรถนะ ดังนี้ เชาว์ปัญญา ทักษะการสื่อสารที่ ชัดเจน กระชับ และมีตรรกะ ทักษะการประสานงาน ความมีจิตบริการ ข่าวกองทางการตลาด: แนวโน้มทางการตลาด และข่าวกรองเกี่ยวกับสถานการณ์การแข่งขัน ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ มีทั้งหมด 3 สมรรถนะ ดังนี้ ทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน กระชับ และมีตรรกะ ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า วัตถุประสงค์การจัดกิจกรรมไมซ์ ความต้องการ เป้าหมายเชิงธุรกิจ ปัจจัย

ความสำเร็จหลัก และกระบวนการตัดสินใจ, เขาวนปัญญา ด้านการมีส่วนร่วมในการปกป้องตราสินค้า มีทั้งหมด 4 สมรรถนะ ดังนี้ ทักษะต้นทุนกำไร เบื้องต้น ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า วัตถุประสงค์การจัดกิจกรรมไมซ์ ความต้องการ เป้าหมายเชิงธุรกิจ ปัจจัยความสำเร็จหลัก และกระบวนการตัดสินใจ ทักษะคิดเชิงบวกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และด้านรวม มีทั้งหมด 4 สมรรถนะ ดังนี้ ทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน กระชับ และมีตรรกะ ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า วัตถุประสงค์การจัดกิจกรรมไมซ์ ความต้องการ เป้าหมายเชิงธุรกิจ ปัจจัย ความสำเร็จหลัก และกระบวนการตัดสินใจ เขาวนปัญญา ทักษะการประสานงาน

3. สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 4 แนวทาง ตามแต่ละด้าน ดังนี้ 1. ด้านการ บอกต่อเชิงบวก 2. ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ 3. ด้านการมีส่วนร่วมในการปกป้องตราสินค้า และ 4. ด้านรวม

พรณพรรษ หนูดี (2558) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินการในอุตสาหกรรมไมซ์ จังหวัดสงขลา คุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน ในอุตสาหกรรมไมซ์ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาคุณลักษณะเฉพาะของผู้ประกอบการ ธุรกิจรับจัดงานในอุตสาหกรรมไมซ์
2. ศึกษาระดับความสำคัญของคุณลักษณะเฉพาะของ ผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดงานในอุตสาหกรรมไมซ์ จังหวัดสงขลา
3. วิเคราะห์องค์ประกอบคุณ ลักษณะเฉพาะของผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานในอุตสาหกรรมไมซ์ จังหวัดสงขลา
4. เพื่อนำเสนอแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดงานใน อุตสาหกรรมไมซ์ จังหวัดสงขลา มีวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น คือ สุ่มแบบลูกบอลหิมะ (Snowball sampling) และใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ใช้สถิติการ วิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) และวิธีการการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขอตัวแปร ด้วยการ วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อให้ได้มาซึ่งสมการพยากรณ์ ตัวแปรตามของงานวิจัย คือ ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดงาน จากผลการ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 224 คน โดยแบ่งเป็นผู้ให้บริการ ดำเนินการจัดงาน 96 คน และผู้รับบริการดำเนินการจัดงาน 128 คน ที่สามารถสรุปในรูปของตาราง แสดงค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการบรรยายความ เมื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นตัว แปรตาม และมีตัวแปรพยากรณ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จะมีองค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์ ผลการดำเนินงาน ได้ 5 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านความเป็นผู้นำ องค์ประกอบความสามารถ ด้านการจัดการ องค์ประกอบด้านประสิทธิภาพในงานบริการในอุตสาหกรรมไมซ์ องค์ประกอบด้าน บุคลิกภาพ องค์ประกอบด้าน

มนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งสมการพยากรณ์ดังกล่าวมีค่า R (ค่าสัมประสิทธิ์การ ตัดสินใจ) เท่ากับ 0.53 หรือกล่าวได้ว่าองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นนั้น สามารถอธิบายการ เปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงาน ได้ถึงร้อยละ 53

สรุปงานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริการจากผลงานวิจัยเกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด สรุปว่า ผู้ประกอบการต้องการบุคลากรที่มีจิตบริการ (Service mind) มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความสุขเข้าปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ซึ่งกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านพนักงานมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สถานประกอบการจึงให้ความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่ดีเข้าปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อรักษาคุณภาพของการให้บริการที่ดี

2. งานวิจัยต่างประเทศ

งานวิจัยต่างประเทศเกี่ยวข้องกับรูปแบบและธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา

Anisah, Lim, and Kalsom (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ของผู้เข้าชมการแข่งขันกีฬาขนาดเล็ก (Factors influence visitor's experience in a small-scale sports event) วัตถุประสงค์ในการศึกษานี้คือ การตรวจสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมในบริบทของการแข่งขันกีฬาขนาดเล็กผ่านภาพเหตุการณ์และความพึงพอใจ โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะของการศึกษานี้ คือ 1. การตรวจสอบปัจจัยเหตุการณ์ และความพึงพอใจของผู้ชมซึ่งมีอิทธิพลต่อประสบการณ์ในเหตุการณ์นั้น ๆ 2. ตรวจสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมชมการจัดการกีฬาขนาดเล็ก จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวนักวิจัยสามารถตีกรอบเพื่อระบุปัจจัยอย่างเฉพาะเจาะจงสำหรับการวิจัยได้ ในขณะเดียวกันสำหรับมุมมองการตลาด การศึกษานี้ก็สามารถช่วยให้ผู้จัดการกีฬาสร้างกลยุทธ์ดึงดูดผู้ชมนอกเหนือจากการปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดในอนาคตให้ประสบความสำเร็จได้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือผู้ชมที่เข้าร่วมในงาน “Pesta Angin Timur and Temasya Sukan Sungai” ที่เป็นงานที่มีเอกลักษณ์เฉพาะและมีชื่อเสียงในภาคเหนือของประเทศไทยมาเลเซีย เก็บข้อมูลในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2559 ผลที่ได้จากการวิจัยพบว่าจัดการแข่งขันกีฬาขนาดเล็กแต่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวนั้นมีความน่าสนใจที่จูงใจในระดับที่เท่ากันกับการเข้าร่วมชมการแข่งขันระดับสากล และยังตัดสินใจภายใต้ความน่าสนใจที่ให้ประสบการณ์ที่แตกต่างของการแข่งขันกีฬาขนาดเล็ก จึงสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่แล้วผู้เข้าร่วมชมการแข่งขันนั้นให้ความสนใจกับการจัดการแข่งขันระดับใหญ่และคิดว่าการจัดการแข่งขันขนาดเล็กนั้นไม่น่าสนใจยกเว้นว่าการแข่งขันขนาดเล็กนั้นจัดขึ้นอย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวหาชมได้ยากเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยยังพบด้วยว่าการจัดงานควรคำนึงถึงแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในพื้นที่หรือเส้นทางที่ผู้เข้าร่วมชมการแข่งขันจะสามารถใช้เป็นทางเลือกนอกเหนือจากการเข้าร่วมชมการแข่งขันกีฬาหลักนั้น ๆ อีกด้วย

Inoue and Havard (2014) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยกำหนดและผลกระทบของผลกระทบทางสังคมที่ได้รับจากการแข่งขันกีฬา การศึกษาครั้งนี้ศึกษาปัจจัยและผลกระทบของการรับรู้ถึงผลกระทบทางสังคมของการแข่งขันกีฬา ในท้องถิ่นของ FedEx St. Jude Classic ในปี ค.ศ. 2012 ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการแข่งขันกีฬาสร้างผลกระทบทางสังคมในระดับสูงขึ้นสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมในท้องถิ่นหากพวกเขารู้สึกถึงความสนิทสนมกันในสังคมมากขึ้นในเหตุการณ์และ หรือรับรู้ได้ถึงความรักชอบต่อสังคมในระดับที่สูงขึ้น ในทางกลับกันการสร้างผลกระทบทางสังคมส่งผลให้เกิดผลตอบแทนทางธุรกิจที่สูงขึ้นเช่นผู้เข้าร่วมกิจกรรมท้องถิ่นที่รับรู้ถึงผลกระทบทางสังคมในระดับสูงน่าจะสนับสนุนเหตุการณ์นี้และผู้สนับสนุน ผลลัพธ์เหล่านี้นำเสนอหลักฐานเชิงประจักษ์บางประการเกี่ยวกับกรอบการยกระดับสังคมของ Chalip (2006) และแสดงให้เห็นว่าเหตุใดเหตุการณ์ต่าง ๆ และผู้สนับสนุนของพวกเขาจึงต้องพยายามสร้างผลประโยชน์ทางสังคมให้แก่ชุมชนที่จัดกิจกรรม

Murray, Michael and Ning Li (2012) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทฤษฎีพฤติกรรมการทำงานที่มีมุ่งหมาย: บทบาทของบุคลิกภาพเป้าหมายที่สูงขึ้นและลักษณะการทำงาน (The theory of purposeful work behavior: The role of personality, higher-order goals, and job characteristics) ทฤษฎีพฤติกรรมการทำงานโดยเจตนา รวมถึงเป้าหมายโดยนัยที่สูงกว่าโดยใช้หลักการจากบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Five-factor model; FFM) และแบบจำลองลักษณะงานที่ร่วมกันและมีผลต่อผลงานอย่างไร หลักการของทฤษฎีหลัก คือเริ่มจากเป้าหมายของบุคลิกภาพและการสร้างแรงบันดาลใจที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน ทำหน้าที่ในการระดมความคิดกับความมุ่งมั่นในการสร้างแรงบันดาลใจ ประสบการณ์ของแต่ละบุคคลมีความหมายอย่างยิ่งทางจิตวิทยา ในทางกลับกันความหมายที่มีประสบการณ์ก่อให้เกิดกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจเฉพาะงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผลงาน เราอธิบายข้อเสนอที่สามารถทดสอบได้จากทฤษฎีและอภิปรายเกี่ยวกับทิศทางการวิจัยในอนาคต

Aisbett and Hoye (2015) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนอาสาสมัครกิจกรรมทางกีฬา (Human resource management practices to support sport event volunteers) งานศึกษาชิ้นนี้นำเสนอผลการศึกษาจากการสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างสององค์ประกอบเฉพาะของ HRM (การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และการรับรู้ความช่วยเหลือของผู้บังคับบัญชา) และความมุ่งมั่นทางอารมณ์ (Affective commitment; AC) และความพึงพอใจของอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมการจราจรยาน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าอาสาสมัครสามารถสร้างความพึงพอใจได้มากขึ้นในการสนับสนุนอย่างเป็นทางการ (หรือขาดแคลน) โดยผู้บังคับบัญชา (Provided by their supervisor; PSS) ของพวกเขามากกว่ากระบวนการที่ทางการดำเนินการ โดยองค์กร (Procedures implemented by the organization; POS) ความมุ่งมั่นทางอารมณ์

ของอาสาสมัคร นั้นสามารถนำมาประกอบกับ POS มากกว่า PSS ผลการวิจัยเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างานในวันจัดกิจกรรมนั้นมีความสำคัญมากกว่าการให้การสนับสนุนก่อน วันงานเสียอีก

สรุปงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาการจัดแข่งขันกีฬานั้นมีหลายประเภท ซึ่งในการจัดแข่งขันกีฬาแต่ละประเภทก็มีขนาดแตกต่างกันไปตามประเภทของกีฬา ซึ่งจะมีทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ซึ่งคนส่วนใหญ่ที่เป็นผู้เข้าร่วมชมการแข่งขันนั้นให้ความสนใจกับการจัดการแข่งขันระดับใหญ่มากกว่าระดับเล็ก และคิดว่าการจัดการแข่งขันขนาดเล็กนั้นไม่น่าสนใจก็เว้นว่าการแข่งขันขนาดเล็กนั้นจัดขึ้นอย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวหาชมได้ยากเท่านั้น และในการจัดแข่งขันกีฬานั้นการคำนึงถึงแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญที่อยู่ในพื้นที่นั้น ๆ จะสามารถใช้เป็นทางเลือกนอกเหนือจากการเข้าร่วมชมการแข่งขันกีฬาหลักนั้น ๆ อีกด้วย และการจัดแข่งขันกีฬามีทั้งประโยชน์และผลกระทบด้วยเช่นกัน ด้านประโยชน์คือสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศหรือท้องถิ่นนั้น ๆ และผลกระทบอาจเกิดการทำลายแหล่งธรรมชาติจากนักท่องเที่ยวหรือแม้แต่ต้องสูญเสียพื้นที่ทางธรรมชาติในการจัดงาน และในการจัดแข่งขันกีฬาในแต่ละครั้งอาสาสมัครเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งอีกอย่างหนึ่ง เพราะถ้าไม่มีอาสาสมัครเหล่านี้ทำงาน การจัดงานแข่งขันกีฬาจะไม่สามารถประสบผลสำเร็จได้เลย ทั้งนี้ ผู้จัดการควรมีการจัดการอาสาสมัครและผู้จัดการงานในส่วนต่าง ๆ ภายในงานแข่งขันกีฬาหรือการแข่งขันกีฬาระดับโลกที่มีขนาดใหญ่โดยใช้เครื่องมือที่รวดเร็วและมีกลยุทธ์ในการจัดการรับสมัครอาสาสมัครและการจูงใจให้อาสาสมัครทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และอาสาสมัครสามารถสร้างความพึงพอใจได้มากขึ้นถ้าพวกเขาได้รับการสนับสนุนอย่างเป็นทางการจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา และพวกเขาจะเป็นผู้ที่สนับสนุนให้งานกีฬานั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

งานวิจัยต่างประเทศเกี่ยวข้องกับการบริการ

Ruyter, José, and Pascal (1997) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การผสมผสานคุณภาพและความพึงพอใจในบริการ ใช้การทดสอบเชิงประจักษ์แบบบูรณาการ (Merging service quality and service satisfaction an empirical test of an integrative model) กล่าวว่า การวิจัยล่าสุดเชื่อมโยงกับคุณภาพและความพึงพอใจในบริการ โดยได้ยกประเด็นที่ต้องพิจารณาเชิงลึกและเชิงประจักษ์ ความเหลื่อมล้ำในความคิดของลูกค้าที่ใช้ตัดสินใจบริการรวมถึงความคาดหวังและการรับรู้ต่อคำถามต่อความพึงพอใจในการให้บริการเป็นแนวคิดที่ช่วยเพิ่มคุณภาพในการบริการหรือในผลตรงกันข้าม บทความนี้เป็นแบบบูรณาการที่นำเสนอแนวคิดที่ซึ่งถูกปลูกฝังมาอย่างยาวนาน ที่นำมาเป็นพื้นฐานความคิดในปัจจุบัน โมเดลนี้ยังได้รับการทดสอบเชิงประจักษ์ในการดูแลคุณภาพเพื่อกำหนดลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการบริการ ผลการวิจัยนี้

ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพของบริการควรสร้างความพึงพอใจอย่างไร ทั้งนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับความรู้คุณภาพในการบริการนั้น ๆ และความคาดหวังและการรับรู้ถึงสิ่งที่ต้องการ นอกจากนี้คุณภาพการให้บริการและความคาดหวังนั้นมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกับการรับรู้ที่เกิดขึ้น

Hong, Liao, Hu, and Jiang (2013) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความเชื่อมโยงที่ขาดไปในห่วงโซ่อุปทานของบริการ: วิเคราะห์ตัวแปรอิสระด้วยการวิเคราะห์อภิมาน (Meta analysis), ผลลัพธ์ที่ได้และสื่อกลางของบรรยากาศการบริการ ระบุว่า สภาพแวดล้อมในการบริการช่วยให้พนักงานรับรู้ถึงความสำคัญขององค์กรเกี่ยวกับคุณภาพ ถึงแม้จะมีการศึกษาจำนวนมากที่ตรวจสอบปัญหาพื้นฐานและผลลัพธ์ของสภาพบรรยากาศในการให้บริการแล้วก็ตามยังไม่พบรูปแบบที่ครอบคลุมที่จะสามารถอธิบายถึงตัวแปรอิสระและสื่อกลางบรรยากาศการบริการ การศึกษาในปัจจุบันได้ ทำการวิเคราะห์อภิมาน (Meta analysis) ของตัวอย่างอิสระ 58 ตัวอย่าง (N = 9,363) พบว่าการสนับสนุนสภาพแวดล้อมการบริการเป็นความเชื่อมโยงที่สำคัญระหว่างพารามิเตอร์บริการภายในและภายนอก นอกจากนี้ยังพบว่าผลกระทบที่แตกต่างของการปฏิบัติงานด้านการให้บริการกับการปฏิบัติงานทั่วไปของพนักงานความเป็นผู้นำการสร้างบรรยากาศในการให้บริการรวมถึงผลกระทบที่แตกต่างกันของสภาพแวดล้อมการให้บริการขึ้นอยู่กับประเภทของการบริการมาตรฐานด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการและแหล่งที่มาของการให้คะแนน การวิจัยและการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติได้ถูกยกมากล่าวถึงในงานวิจัยนี้

Beehler, Lilienthal, Possemato, Johnson, King, Shepardson and Wray (2017) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของผู้ให้บริการด้านการดูแลสุขภาพเบื้องต้น: มีกระบวนการที่แจ้งการปรับปรุงคุณภาพ วัตถุประสงค์: การดูแลสุขภาพเบื้องต้น (Primary care behavioral health; PCBH) เป็นขั้นตอนการบริการที่ทุกคนควรได้รับการเอาใจใส่และดูแลในขั้นแรกของการบริการ การดำเนินการตามรูปแบบ PCBH นั้นแตกต่างกันไปตามการตั้งค่าการปฏิบัติ ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการ PCBH สามารถให้บริการแก่ผู้ป่วยได้อย่างไรและในทางกลับกันอาจคาดการณ์ผลลัพธ์ที่สำคัญหลายประการ บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่ออธิบายการมีส่วนร่วมของผู้ให้บริการ PCBH ในกระบวนการสำคัญของการดูแลแบบผสมผสานซึ่งแสดงให้เห็นในผลลัพธ์จากการศึกษาเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการปฏิบัติจริงในคลินิก วิธีการ: สำหรับการทบทวนการศึกษาที่ตีพิมพ์เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ให้บริการ PCBH ในกระบวนการดูแล PubMed และในฐานข้อมูล PsycINFO สืบค้นจากมกราคม พ.ศ. 2553 ถึงพฤษภาคม พ.ศ. 2559 เพื่อระบุบทความที่เกี่ยวข้อง ผลลัพธ์: ผู้ให้บริการปฏิบัติตามรูปแบบการรักษาโดยย่อเนื่องจากเวลาที่มีจำกัด มีระดับคะแนนต่ำ ภาวะสุขภาพจิตทั่วไปเช่นภาวะซึมเศร้ามักเป็นจุดสนใจหลักของความสนใจของผู้

ให้บริการโดยเน้นเรื่องความกังวลเกี่ยวกับพฤติกรรมทางการแพทย์ที่ไม่สอดคล้องกัน ในขณะที่ผู้ให้บริการดำเนินการประเมินผลเชิงคุณภาพเป็นประจำกับผู้ป่วยนั้นการใช้มาตรฐานมาตรฐานนั้นกลับอยู่ในระดับต่ำ การมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันระหว่างทีมกับทีมดูแลแล้วมีระดับต่ำ แต่ความผูกพันในพฤติกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ในการรักษานั้นอยู่ในระดับสูง อภิปราย: การทบทวนการศึกษาที่ระบุถึงจุดแข็งจุดอ่อนของการปฏิบัติตามผู้ให้บริการ PCBH ทั่วไป ผลการวิจัยจะกล่าวถึงคุณค่าของพวกเขาว่าเป็นการริเริ่มในการปรับปรุงคุณภาพในอนาคตซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของ PCBH และในที่สุดผลลัพธ์ของผู้ป่วย

Pérez, Chinchilla, and Freire (2010) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริการจัดการกีฬา: มิติแห่งคุณภาพ (Sports management services: The dimension of quality) จุดประสงค์ของเอกสารนี้คือการวิเคราะห์มิติของคุณภาพบริการ จากวิจัยนี้พบว่านักจัดการบริการทางกีฬาคว่าที่จะให้ความสนใจลึกลงไปในการตรวจสอบมิติต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำงานที่หลากหลาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเทศที่จัดงานซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะต้องนำมาใช้ในการวิเคราะห์ และเพื่อเป็นการพิจารณาข้อเท็จจริงจากมุมมองอื่น ๆ อย่างที่ Dorado and Gallardo (2005 cite in Pérez, Chinchilla & Freire, 2010) ได้สรุปไว้ในเรื่องของเศรษฐกิจ ลูกค้าภายใน การบริการ ลูกค้าภายนอก มีหลากหลายทฤษฎีที่อ้างอิงกระบวนการทัศนวิสัยการวัดคุณภาพในการบริการไว้ชัดเจน สังเกตได้ว่า SERVQUAL ได้อ้างอิงหลักการศึกษามากส่วนใหญ่นั้นยังไม่เพียงพอที่จะนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการจัดการกีฬา ที่มีความพยายามวัดคุณภาพของการบริการมากมายถึงแม้ผลที่ได้จะมีข้อมูลป้อนกลับที่ไม่เพียงพอเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์ก็ตาม ในวิธีหลากหลายเหล่านี้รวมถึงการใช้ระบบ ISO และ EFQM ที่เป็นระบบที่ไม่ยืดหยุ่นเท่าใดนัก แต่ก็นำมาใช้เพื่อแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องทำงานประเมินคุณภาพในการจัดการบริการกีฬา โดยการใช้มิติทางคุณภาพทั้งภายนอก (ในวัตถุประสงค์และเชิงปริมาณ) และหลังจากนั้นจะมีการประเมินเชิงคุณภาพ (เพื่อแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของลูกค้า)

สรุปงานวิจัยต่างประเทศเกี่ยวข้องกับการบริการผลการวิจัยทั้งหมด ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพของบริการควรสร้างความพึงพอใจอย่างไรกับผู้รับบริการซึ่งคุณภาพการบริการนั้นมีผลต่อความภักดีผ่านความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการนั้นขึ้นอยู่กับการรับรู้คุณภาพในการบริการนั้น ๆ และความคาดหวังและการรับรู้ถึงสิ่งที่ต้องการ นอกจากนี้คุณภาพการให้บริการและความคาดหวังนั้นมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกับการรับรู้ที่เกิดขึ้น

บทที่ 3

การออกแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ โดยใช้ยุทธศาสตร์การวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case study) ในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ มีความเฉพาะเจาะจง เรียกว่า “Intrinsic case study” (Cresswell, 1998 อ้างถึงใน จำเียร จวงตระกูล, 2553) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลักแบบจงใจ (Purposefully sampling) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบงานวิจัยและดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การออกแบบวิธีวิจัย
2. ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย
3. การเลือกพื้นที่ผู้ให้ข้อมูลหลัก
4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
5. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
6. การตรวจสอบข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล

การออกแบบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการยึดถือความเชื่อพื้นฐาน (Basic belief) หรือกระบวนทัศน์ (Paradigm) ที่ว่าความรู้อย่างไม่มีหรือมีก็ยังไม่เพียงพอที่จะใช้ในการดำรงชีวิตหรือการดำเนินการต่าง ๆ โดยเป็นการวิจัยที่ต้องการค้นหาความจริงทั้งจากเหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริง ซึ่งมีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์กับสภาพแวดล้อมเป็นหัวใจหลักของการวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ (Insight) จากภาพรวมที่มาจากหลากหลายมิติหรือมุมมอง (Constructivism) (Creswell, 1998, จำเียร จวงตระกูล, 2551; 2553) การดำเนินการวิจัยมีลักษณะที่ยืดหยุ่นเป็นไปตามสถานการณ์ที่เป็นจริงตามธรรมชาติ ยึดถือข้อมูลที่เป็นจริงจากผู้ให้ข้อมูลเป็นหลักนำมาทำการวิเคราะห์สร้างเป็นความรู้หรือทฤษฎีใหม่ขึ้นมาเพื่อใช้งานต่อไป

การวิจัยเชิงคุณภาพจึงไม่ใช่ตัวเลขหรือสถิติเป็นเครื่องมือช่วยในการวิจัย จากข้อแตกต่างดังกล่าวนี้นำไปสู่ปัญหาหลายประการ สำหรับนักวิจัยที่คุ้นเคยกับการวิจัยเชิงปริมาณอยู่แล้วหันมาเริ่มทำการวิจัยเชิงคุณภาพหรือนักวิจัยใหม่ที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาที่จะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยอย่างไร

และจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใด จึงจะ ถูกต้องตามหลักวิชาการในการวิจัยเชิงคุณภาพ ทั้งนี้ เนื่องจากการวิจัยเชิงปริมาณนั้นจะต้องมีการกำหนดขนาดหรือจำนวนตัวอย่างที่แน่นอนตายตัวไว้ เป็นการล่วงหน้าเสียก่อนจึงจะดำเนินการเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างตามวิธีการต่าง ๆ ได้ (Babbie, 2008; จำเนียร จวงตระกูล, 2551, 2553) ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นนักวิจัยไม่สามารถกำหนด ขนาดหรือจำนวนตัวอย่างที่แน่นอนตายตัวไว้ล่วงหน้าได้เนื่องจากยังไม่ทราบแน่ชัดว่าข้อมูลที่ได้ จากผู้ให้ข้อมูลจะไปถึงจุดอิ่มตัว (Saturation) เมื่อใด ดังนั้นการวิจัยเชิงคุณภาพจึงต้องทำการเก็บ ข้อมูลไป และทำการวิเคราะห์ข้อมูลไปด้วยในเวลาเดียวกันเพื่อที่จะทราบได้ว่าข้อมูลจะอิ่มตัว เมื่อใดแล้วจึงหยุดเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้การวิจัยเชิงคุณภาพยังมียุทธศาสตร์การ วิจัยให้เลือกใช้หลายแบบซึ่งในแต่ละแบบนั้นการ กำหนดกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่างก็มี ความแตกต่างกันไป (Creswell, 1998; Higginbottom, 2004; จำเนียร จวงตระกูล, 2551; 2553)

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เห็นทางการ ตำรา วิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ บทความ วรรณกรรม หนังสือพิมพ์ข้อมูลการท่องเที่ยวของราชการ และ กลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ
2. กำหนดพื้นที่ศึกษาและเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล
3. วางแผนเพื่อเตรียมงานก่อนการสัมภาษณ์ โดยขั้นตอนดำเนินการมีดังนี้
 - 3.1 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสำรวจมาสร้างแบบการสัมภาษณ์
 - 3.2 นำแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง
4. นำแบบสัมภาษณ์ที่แก้ไขปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของ เนื้อหา
5. สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาเพื่อสุขภาพ
6. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

การเลือกพื้นที่ผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิจัยเชิงกรณีศึกษา (Case study research method) วิธีการรวบรวมข้อมูลจาก กรณีศึกษาที่ต้องการและเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเชื่อว่าการเพิ่มจำนวนกรณีศึกษาจะเกิดการค้นพบข้อมูล ใหม่ที่เพิ่มขึ้น จนกว่านักวิจัยจะไม่สามารถได้รับข้อมูลใหม่ เพื่อประกอบเป็นองค์ความรู้ในเรื่องนั้น (Cresswell, 1998 อ้างถึงใน จำเนียร จวงตระกูล, 2553) โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) ที่เลือก นี้คือกลุ่มผู้ประกอบการ จำนวน 5 ท่าน ในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา ในเขตพื้นที่จังหวัด

กรุงเทพมหานคร และจังหวัดชลบุรี โดยใช้การสุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลักแบบจงใจ (Purposefully sampling) ซึ่งมีเกณฑ์การคัดเลือก คือ มีประสบการณ์ในการจัดงานแข่งขันกีฬาที่ประสบความสำเร็จและเป็นงานซึ่งได้รับความนิยมนิยม โดยวัดจากที่มีผู้เข้าร่วมการแข่งขันเต็มจำนวนเปิดรับสมัครทุกครั้ง และเป็นผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในการจัดงานวิ่งไม่ต่ำกว่า 5 ปี โดยวัดจากจำนวนผู้สมัครเข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพ ซึ่งมีผู้สมัครตั้งแต่ 2,500 คนขึ้นไป ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพร้อม และศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่ง

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลและผลการศึกษารอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้เก็บและรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเองโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) โดยผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์จากการวิเคราะห์ และทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของ การสัมภาษณ์เพื่อตอบคำถามการวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เป็นการสัมภาษณ์ที่ประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ โดยให้ความร่วมมือ มีเวลา หรือกระทั่งได้ข้อมูลที่ตอบตามวัตถุประสงค์ที่ถูกต้อง (ชาย โภธิสิตา, 2552) ในแบบสัมภาษณ์ที่สามารถจะปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความชัดเจนของคำตอบในประเด็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยจะติดต่อประสานงานไปยังหน่วยงานที่มีบทบาทการทำงานเกี่ยวกับธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ โดยจะขอสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือตัวแทน ซึ่งใช้วิธีการโทรศัพท์นัดหมายวันเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวก

2. สำหรับการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ครั้งละ 1 ท่าน ใช้เวลา 45 นาที ถึง 1 ชั่วโมง เมื่อนัดหมายผู้ให้ข้อมูลได้แล้ว ในวันสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะเริ่มต้นการสัมภาษณ์จากการแนะนำตนเอง บอกวัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายของการมาสัมภาษณ์ในครั้งนี้ และขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลในการจดบันทึกและอัดเสียง พร้อมกับแจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลทราบว่าสามารถยกเลิกการให้สัมภาษณ์ได้ทันทีหากไม่สะดวกใจในการให้ข้อมูล หรือรู้สึกอึดอัดใจในการตอบคำถาม โดยในเริ่มแรกผู้วิจัยจะยังไม่กล่าวถึงรายละเอียดของข้อมูลที่ศึกษา เพราะเกรงว่าจะเป็นการชี้นำความคิดของผู้ให้ข้อมูล แต่จะถามความคิดเห็นและข้อมูลต่าง ๆ ตามประเด็นที่ผู้วิจัยวางโครงร่างไว้ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลแต่ละท่านก็จะมีข้อมูลและมุมมองที่แตกต่างกันออกไปและเมื่อจบการสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้วจึงได้กล่าวคำ

ขอบคุณ พร้อมกับชี้แจงให้ทราบว่าจะข้อมูลที่ทำน ได้ให้สัมภาษณ์นั้นผู้วิจัยจะนำกลับไปถอดเทป ทำการพิมพ์และนำเสนอภาพรวม พร้อมทั้งจะเก็บข้อมูลทั้งหมดเป็นความลับ

3. สำหรับการบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ในช่วงเริ่มแรกผู้วิจัยจะใช้วิธีการจดบันทึกข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลังจากการพูดคุยไปแล้ว และเมื่อผู้ให้ข้อมูลเกิดความรู้สึกสนิทใจแล้ว ผู้วิจัยจะถามถึงความสมัครใจในการขอบันทึกเทปการสัมภาษณ์พูดคุย เพื่อไม่ให้ข้อมูลตกหล่นที่จะนำมาทำวิจัยผิดพลาดไป แต่ถ้าหากสังเกตเห็นว่าผู้ให้ข้อมูลแสดงความรู้สึกไม่สะดวกใจหรือพูดผิดแปลกธรรมชาติไป ผู้วิจัยจะใช้วิธีมาจดบันทึกภายหลังการสัมภาษณ์เหมือนเช่นเดิม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบแนวทางการสัมภาษณ์ (Interview guide) ที่สร้างโดยใช้กระบวนการที่กำหนดโดย Maykut and Morehouse (1994 อ้างถึงใน จำเนียร จวงตระกูล, 2553) โดย การนำเอาคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์การวิจัยมาเป็นตัวตั้งแล้วพิจารณาผลของการทบทวนวรรณกรรมเพื่อกำหนดว่าข้อมูลที่ต้องการคืออะไร แล้วตั้งคำถามตามประเภทต่าง ๆ พิจารณาความเหมาะสมและความสอดคล้องของคำถามที่ตั้งขึ้นแล้วเลือกคำถามที่ดีที่สุดพร้อมให้เหตุผล ประกอบการเลือกคำถามเหล่านั้น โดยกระบวนการจัดทำแบบฟอร์มแนวทางการสัมภาษณ์ประกอบไปด้วยขั้นตอนสำคัญ 10 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่หนึ่ง กำหนดคำถามการวิจัย (Research questions) โดยการพิจารณาคำถามการวิจัยเพื่อนำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ชัดเจน มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกัน ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิงเพื่อสุขภาพ มีลักษณะอย่างไร

ขั้นที่สอง กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research objectives) ผู้วิจัยได้พิจารณาคำถาม การวิจัยขั้นที่หนึ่งโดยขอบเขตของการวิจัยเป็นการศึกษา คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิงเพื่อสุขภาพ เพื่อเป็นการ เชื่อมโยงคำถามการวิจัยกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ขั้นที่สาม การทบทวนวรรณกรรม (Literature review) เพื่อทำความเข้าใจประเด็นสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิงเพื่อสุขภาพ ซึ่งนำไปสู่การค้นหาข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์การวิจัย ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทบทวน วรรณกรรมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา และการวิงเพื่อสุขภาพ

ขั้นที่สี่ การกำหนดข้อมูลที่ต้องการ เพื่อตอบคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ซึ่งข้อมูลที่ต้องการนี้จะใช้เป็นฐานในการกำหนดคำถามที่จะถามผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ ต้องการ และเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ

ขั้นที่ห้า เป็นการตั้งคำถามที่จะในการสัมภาษณ์โดยนำเอาประเภทคำถามหกประเภทของ (Patton, 1990 อ้างถึงใน จำเนียร จวงตระกูล, 2553) ประกอบด้วย ประเภทที่หนึ่ง เป็นคำถามเกี่ยวกับ ประสบการณ์หรือพฤติกรรม ประเภทที่สอง เป็นคำถามเกี่ยวกับความเห็นหรือค่านิยม ประเภทที่ สาม เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึก ประเภทที่สี่ เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ ประเภทที่ห้า เป็นคำถาม เกี่ยวกับประสาทสัมผัส และประเภทที่หก เป็นคำถามเกี่ยวกับภูมิหลังหรือประชากร มาเป็นแนวทาง ในการตั้งคำถาม เพื่อทำการคัดเลือกคำถามที่เหมาะสมที่สุดไปใช้ในการสัมภาษณ์

ขั้นที่หก การเลือกคำถามที่เหมาะสมที่สุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้วิจัย มากที่สุดจากการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้ประเภทของคำถามซึ่งเป็น คำถามเกี่ยวกับประสบการณ์หรือพฤติกรรม ความเห็นหรือค่านิยม และความรู้ของผู้ให้ข้อมูล

ขั้นที่เจ็ด การให้เหตุผลในการเลือกคำถาม เพื่อให้แน่ใจว่าผู้วิจัยเลือกคำถามได้อย่างเหมาะสม จึงต้องมีเหตุผลประกอบการเลือกคำถามนั้น ๆ โดยผู้วิจัยมีเหตุผลในการเลือกคำถาม เพราะเป็นคำถามที่ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลซึ่งเป็นคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ

ขั้นที่แปด การนำคำถามไปจัดทำแบบฟอร์มแนวทางการสัมภาษณ์ เมื่อผู้วิจัยได้คัดเลือกคำถามและให้เหตุผลประกอบแล้วโดยใส่คำถามที่ต้องการข้อมูลในแบบฟอร์มแนวทางการสัมภาษณ์

ขั้นที่เก้า การทดลอง (Try out) ใช้แบบฟอร์มแนวทางการสัมภาษณ์ โดยนำไปสัมภาษณ์กับ กลุ่มที่มีคุณลักษณะเดียวกันกับกลุ่มเป้าหมายแต่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยโดยการสัมภาษณ์จริง ประมาณ 3-5 คน

ขั้นที่สิบ ทำการปรับปรุงแบบฟอร์มแนวทางการสัมภาษณ์ เมื่อได้มีการทดลองใช้แล้ว และ นำประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ได้พบมาทำการปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์มากขึ้นแล้ว นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญในการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบและทำการแก้ไขปรับปรุงเป็นขั้น สุดท้ายก่อนนำไปใช้ในการสัมภาษณ์จริง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างคำถามโดยการนำคำถามของ (Paton, 1990 อ้างถึงใน จำเนียร จวงตระกูล, 2553) มาใช้ในการสร้างคำถามซึ่งมีทั้งหมด 6 ประเภท คือ

ประเภทแรก เป็นคำถาม เกี่ยวกับประสบการณ์หรือพฤติกรรม
ประเภทที่สอง เป็นคำถามเกี่ยวกับความเห็นหรือค่านิยม
ประเภทที่สาม เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึก
ประเภทที่สี่ เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้
ประเภทที่ห้า เป็นคำถามเกี่ยวกับประสาทสัมผัส
และประเภทที่หก เป็นคำถามเกี่ยวกับภูมิหลังหรือประชากร
และเมื่อพิจารณาจากคำถามทั้งหมด 6 ประเภทแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ตัดคำถามประเภทที่ 5
ออก โดยประเภทที่ 5 จะเป็นคำถามเกี่ยวกับประสาทสัมผัส เพราะแนวทางการสัมภาษณ์ในครั้งนี้
ไม่จำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับประสาทสัมผัสของประชากรกลุ่มเป้าหมายหลัก ดังนั้น การสร้างคำถาม
ในครั้งนี้ก็จะเหลือทั้งหมด 5 ประเภท และผู้วิจัยได้นำประเภทคำถามที่ 5 ที่เป็นคำถามเกี่ยวกับภูมิ
หลังหรือประชากร นำมาเป็นประเภทคำถามแรก เพื่อความเหมาะสมและสอดคล้องกับการถาม
คำถามในการสัมภาษณ์จริง ที่ผู้วิจัยจะมีการถามเกี่ยวกับประวัติส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลหลักก่อน
โดยแนวทางการสัมภาษณ์ที่ได้สร้างขึ้นนั้น ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การสร้างคำถามในการสัมภาษณ์

วัตถุประสงค์การวิจัย	คำถามของ Patton	แนวคำถามในการสัมภาษณ์	เหตุผลที่เลือกข้อความนี้
เพื่อศึกษา คุณลักษณะของ ผู้ปฏิบัติงานด้าน สนับสนุนในธุรกิจ การจัดแข่งขันกีฬา วิ่งเพื่อสุขภาพ	1. คำถามเกี่ยวกับ ภูมิหลังหรือ ประชากร	ข้อที่ 1 ขอให้ท่านแนะนำตัว ท่านมีอายุเท่าไร? ท่าน ทำงานในตำแหน่งอะไร และท่านมีประสบการณ์ใน ธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา มาแล้วกี่ปี	เป็นคำถามที่ทำให้ผู้วิจัยได้ ทราบถึงข้อมูล เกี่ยวกับ ความรู้ ความรู้ลึก ความ คิดเห็น และประสบการณ์ ของผู้ให้ข้อมูลหลัก ใน เรื่องของการคัดเลือก
	2. คำถาม เกี่ยวกับ ประสบการณ์หรือ พฤติกรรม	ข้อที่ 2 ท่านทราบเกี่ยวกับ คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสนับสนุนในธุรกิจการ จัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อ สุขภาพ ในการจัดการ แข่งขันกีฬาที่เป็นมาตรฐาน หรือไม่	บุคลากร หรือผู้ปฏิบัติงาน ว่า ผู้ปฏิบัติงานด้าน สนับสนุนในธุรกิจการจัด แข่งขันกีฬานั้นควรมี คุณลักษณะอย่างไร
	3. คำถามเกี่ยวกับ ความเห็นหรือ ค่านิยม	ข้อที่ 3 จากประสบการณ์ ของท่าน ในการจัดกิจกรรม การแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อ สุขภาพในครั้งที่ผ่านมา ท่านเคยจ้างบุคลากรที่มี คุณลักษณะแบบใดบ้าง	
	4. คำถามเกี่ยวกับ ความรู้ลึก	ข้อที่ 4 ท่านรู้สึกอย่างไรกับ คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสนับสนุนในธุรกิจการ จัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อ สุขภาพ ในปัจจุบัน เพราะ อะไร	

ตารางที่ 3 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การวิจัย	คำถามของ Patton	แนวคำถามในการสัมภาษณ์	เหตุผลที่เลือกข้อคำถามนี้
	5. คำถามเกี่ยวกับความรู้	ข้อที่ 5 ท่านคิดว่า คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ควรประกอบไปด้วยอะไรบ้าง เพราะอะไร	
		ข้อที่ 6 ท่านมีข้อเสนอแนะใดบ้างเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ	
		เพื่อให้การจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพมีประสิทธิภาพมากขึ้น	

การตรวจสอบข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูล

งานวิจัยนี้จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic induction) คือ การตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากสิ่งที่เป็นรูปธรรม การถอดข้อความจากการบินที่กเสียง การสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ นำมาวิเคราะห์แก่นสาระ โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์มาจากแนวคิดการวิเคราะห์เชิงคุณภาพของ ซาย โพรสิตา (2550) การวิเคราะห์ข้อมูลมี 3 ขั้นตอน คือ

1. การจัดระเบียบข้อมูล การถอดคำและข้อความจากการสังเกตการบินที่กเสียงการสัมภาษณ์ โดยนำมาสรุปข้อมูลในทันทีในแต่ละวัน และจัดพิมพ์ข้อมูลในรูปแบบไฟล์ข้อมูลในคอมพิวเตอร์ผู้วิจัยและอ่านหลาย ๆ ครั้ง เพื่อมองหาคำความหมายที่บ่งบอกประเด็นคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ก่อนจะวิเคราะห์ข้อมูลผู้ให้ข้อมูลรายต่อไป

2. การแสดงข้อมูลผู้วิจัยจัดกลุ่ม/ จัดประเภทข้อมูลตามความหมายที่สัมพันธ์กันของข้อมูลในขั้นตอนแรก เพื่อแสดงความเชื่อมโยงข้อมูลที่จัดระเบียบแล้วของแต่ละมโนทัศน์เข้าด้วยกันเพื่อบอกความหมายของข้อมูลที่ศึกษา

3. การหาและตรวจสอบความถูกต้องของข้อสรุป ผู้วิจัยหาข้อสรุปโดยมองหาแบบแผนที่ปรากฏข้อมูลได้มองหาความแตกต่าง ความเหมือนของข้อมูล เพื่อนำมาสรุปตีความ และมีการบูรณาการให้เป็นเรื่องเป็นราวโดยอาศัยความสัมพันธ์ของหัวข้อย่อย เป็นแนวทางและมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่มีอยู่ว่าข้อมูลหรือความหมายที่ได้นั้นมีความถูกต้องตรงประเด็น น่าเชื่อถือ รวมถึงการเขียนรายงานผลการศึกษาที่ได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics analysis) วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ นอกจากนี้ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) (ชาย โพธิ์สิตา, 2550) และใช้ในการจัดกลุ่มและจัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เพื่อมุ่งอธิบายความหมาย คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบประสิทธิภาพและความถูกต้องของข้อมูล
2. จำแนกและจัดระบบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยการนำข้อมูลที่ได้ นำมาจำแนกและจัดหมวดหมู่ออกให้เป็นระบบ โดยใช้โปรแกรม Atlas.ti version 8.0 ในการจำแนกความถี่ ในการจัดกลุ่มคำตามคุณลักษณะ
3. นำเสนอข้อมูลเป็นข้อความแบบบรรยาย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยการศึกษา คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ นั้นเป็นวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ยุทธศาสตร์การวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case study) ในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ มีความเฉพาะเจาะจง เรียกว่า “Intrinsic case study (Cresswell, 1998 อ้างใน จำเนียร จวงตระกูล, 2553) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา จำนวน 7 ราย ซึ่งจะคัดเลือกจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการจัดงานแข่งขันกีฬาที่ประสบความสำเร็จ มาอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 5 ปี และได้รับความนิยมนเป็นอย่างมาก โดยวัดจากจำนวนผู้สมัครเข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพ โดยมีผู้สมัครตั้งแต่ 2,500 ขึ้นไป โดยใช้การสุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลักแบบจงใจ (Purposefully sampling) ได้ตอบคำถามในการวิจัยดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษารุ่นนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า คุณลักษณะผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการที่ประสบความสำเร็จ โดยคุณลักษณะข้างต้นได้สะท้อนถึงเจตคติ (Attitude) ของผู้ให้บริการที่แสดงออกต่อผู้รับบริการในทิศทางที่เหมาะสม และสามารถกำหนดพฤติกรรมกรเลือกใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไปของผู้รับบริการได้ โดยหากสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ธุรกิจบริการก็ย่อมเติบโตและเจริญรุ่งเรือง ดังนั้นแล้ว ผู้ให้บริการที่มีคุณลักษณะที่มีความสามารถในงานและมีจิตใจใฝ่บริการ จะเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้องค์กรบริการประสบความสำเร็จ ในงานบริการองค์กรจึงมักคัดเลือกพนักงานที่มีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับบริบทของงานนั้น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ และผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล มีดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา จำนวน 7 ราย โดยใช้แบบฟอร์ม แนวทางการสัมภาษณ์ (Interview guild) ในระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2563 ซึ่งข้อมูลที่ได้มีความอึดตัวและไม่มีข้อมูลใหม่ที่แตกต่างกันจากการสัมภาษณ์แล้ว

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก

ลำดับที่	ตำแหน่ง	เพศ	ประสบการณ์ในการจัดงานวิ่ง	ที่ตั้งสถานประกอบการ	รหัส
1	Event owner	ชาย	9 ปี	ชลบุรี	O1
2	CEO & founder	ชาย	23 ปี	กรุงเทพฯ	O2
3	Event owner & organizer	ชาย	5 ปี	ชลบุรี	O3
4	General manager sale & marketing	หญิง	7 ปี	กรุงเทพฯ	O4
5	Event owner & organizer	ชาย	10 ปี	กรุงเทพฯ	O5
6	Founder & chairman	ชาย	15 ปี	กรุงเทพฯ	O6
7	Event & organizer manager	ชาย	5 ปี	นครราชสีมา	O7

จากตารางข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด จำนวน 7 ท่าน เป็นเพศชาย จำนวน 6 คน และเพศหญิง จำนวน 1 คน โดยมีตำแหน่งเป็นเจ้าของธุรกิจ (ตำแหน่ง Event owner/ Founder) จำนวน 5 คน และตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย (Manager) จำนวน 2 คน

ผู้ให้สัมภาษณ์มีประสบการณ์การจัดการแข่งขันวิ่ง ระหว่าง 5-23 ปี โดยมีประสบการณ์ 5 ปี จำนวน 2 คน ประสบการณ์ 7 ปี จำนวน 1 คน ประสบการณ์ 9 ปี จำนวน 1 คน ประสบการณ์ 10 ปี จำนวน 1 คน ประสบการณ์ 15 ปี จำนวน 1 คน และประสบการณ์ 23 ปี จำนวน 1 คน

สำหรับที่ตั้งสถานประกอบการตั้งอยู่ในพื้นที่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 คน และจังหวัดชลบุรี จำนวน 2 คนและจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1 คน

2. คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ดังนั้นผลการศึกษเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาโดยจำแนกตามองค์ประกอบของคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะพื้นฐานเฉพาะ และคุณลักษณะอื่น ๆ โดยใช้โปรแกรม Atlas.ti Version 8.0 ในการจำแนกความถี่ ในการจัดกลุ่มค่าตามคุณลักษณะ ได้ดังนี้

ตารางที่ 5 ความถี่ในการจัดกลุ่มค่าตามคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน

	คุณลักษณะย่อย	จำนวน
คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน	มีความชอบด้านกีฬา	6
	ติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดี	6
	ฉลาดมีไหวพริบ	5
	มีใจรักงานบริการ	5
	มีความกระตือรือร้น	5
	มีสุขภาพดี	4
	มีความสุขภาพมีมารยาท	3
	มีความรับผิดชอบ	2
	ชอบติดต่อสื่อสาร	2
	มีความอดทน	1
	เป็นนักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	1

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานที่พึงประสงค์มากที่สุดคือ มีความชอบด้านกีฬา และมีความสามารถในการติดต่อประสานงาน รองลงมาคือ มีความฉลาดมีไหวพริบ มีใจรักงานบริการ และมีความกระตือรือร้น ถัดมาคือมีสุขภาพดี ส่วนต่อมาก็คือ ความสุขภาพ มีมารยาท ถัดมาคือมีความรับผิดชอบ และชอบติดต่อสื่อสาร ถัดมาคือมีความอดทน และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ทั้งนี้สามารถแสดงภาพจำลองความเกี่ยวข้องและการเป็นส่วนประกอบของคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ได้ดังภาพที่ 3



จากภาพที่ 3 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นว่า คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ จากผลการสัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่า คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ควรจะต้องประกอบด้วย ควรมีความชอบด้านกีฬา มีความฉลาดมีไหวพริบ มีใจรักงานบริการ และมีความกระตือรือร้น การมีสุขภาพดี มีความสุภาพมีมารยาท และชอบติดต่อสื่อสาร มีความอดทน และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี รวมทั้งคุณลักษณะอื่น ๆ คือมีสุขภาพดี เป็นต้น ดังคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

1. ความชอบด้านกีฬา ผู้ให้ข้อมูล เห็นว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพ ควรเป็นผู้ที่เล่นกีฬา หรือมีการออกกำลังกายบ้าง เพื่อให้มีร่างกายที่แข็งแรง มีความเข้าใจทางด้านกีฬาพื้นฐาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้วยความสนุก ทำให้งานออกมาราบรื่นและเสร็จลุล่วงไปด้วยดี และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“...อันดับแรกต้องเป็นบุคคลที่เล่นกีฬา หรือถ้าเคยลงกิจกรรมวิ่งต่าง ๆ ด้วยจะเป็นสิ่งที่ดีมาก” (O1, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 2 มกราคม 2563)

“...ผู้ปฏิบัติงานต้องเล่นกีฬาบ้าง ต้องมีร่างกายที่แข็งแรง การเล่นกีฬานี้เนื่องจากเพราะทำให้เข้าใจในตัวนักกีฬา เพื่อให้การให้บริการราบรื่น” (O2, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 5 มกราคม 2563)

“... มีความเข้าใจทางด้านกีฬาพื้นฐาน มีออกกำลังกายบ้าง สุขภาพร่างกายแข็งแรง” (O3, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2563)

“คนที่จะมาทำงานด้านนี้ได้ ต้องเป็นคนที่มีใจรักงานบริการเป็นหลัก ยิ่งถ้าเป็นนักวิ่งหรือเป็นคน เล่นกีฬาด้วยจะยิ่งเข้าใจผู้ร่วมงาน และสามารถปฏิบัติงานด้วยความสนุก ทำให้งานออกมาราบรื่นและเสร็จลุล่วงไปด้วยดี” (O5, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2563)

“... นอกจากนี้ควรเป็นผู้ที่เล่นกีฬา หรือมีการออกกำลังกายบ้าง เพื่อให้มีร่างกายที่แข็งแรง และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” (O6, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2563)

“ต้องมีความสามารถทางกีฬา หรือออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ มีร่างกายที่แข็งแรง พร้อมสำหรับกิจกรรมที่เกิดขึ้น” (O7, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 3 มีนาคม 2563)

2. ติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดี ผู้ให้ข้อมูล เห็นว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพ ควรมีความสามารถในการติดต่อประสานงานสามารถติดต่อประสานงานกับ

ฝ่ายต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี เพื่อให้การทำงานราบรื่นเป็นไปได้ด้วยดี มีความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานไม่มีปัญหาในการทำงาน ทำงานกับฝ่ายต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี เนื่องด้วยการจัดการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพเป็นการทำงานที่แข่งกับเวลา ดังนั้นการติดต่อประสานงานจึงเป็นเรื่องที่ท้าทายที่ผู้จัดการแข่งขันทุกคนที่ต้องการจัดการเรื่องเวลาให้ได้ ดังคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“สรุปแล้วด้วยความที่เป็นองค์กรที่ทำงานด้านนี้โดยเฉพาะ จึงทำให้มีทีมที่ทำงานได้นี้โดยเฉพาะที่มีประสบการณ์กันมาอย่างยาวนานร่วมกัน ต้องมี service mind เป็นหลักผู้ให้ ควรเป็นผู้ที่สามารถติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี พูดย่าง ๆ คือสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้เป็นอย่างดี” (O1, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 2 มกราคม 2563)

“คนที่มาทำงานต้องเข้าใจระบบ ซึ่งแต่ละงานจะมีระบบที่ไม่เหมือนกัน ถึงแม้มาตรฐานการจัดการจะคล้าย ๆ กัน แต่รูปแบบปลีกย่อยของการจัดงานแต่ละงานจะมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน ดังนั้นคนที่จะมาทำงานด้านนี้ต้องมีความพร้อม ต้องมีการยอมรับและรู้จักปรับตัว ตื่นตัวตลอดเวลา เพื่อให้การทำงานราบรื่นเป็นไปได้ด้วยดี ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความสามารถในการติดต่อประสานงานสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้” (O2, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 5 มกราคม 2563)

“การจัดงานวิ่งในปัจจุบันไม่ว่าจะงานเล็กหรืองานใหญ่ไม่ได้มีความแตกต่างกันมาก ขึ้นอยู่กับต้นทุนทางการเงินของแต่ละงานเป็นสำคัญ ซึ่งบุคลากรต่าง ๆ ในทุก ๆ งานวิ่งนั้นเป็นบุคลากรที่มีลักษณะเหมือนกันไม่ว่างานเล็กหรืองานใหญ่ สิ่งสำคัญคือต้องสามารถติดต่อประสานงานได้ ไม่มีปัญหาในการทำงานกับฝ่ายต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี” (O3, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2563)

“คนที่เข้ามาทำงานหลัก ๆ คือไม่ได้คู่มือไปถึงบุคลิกภาพนิสัย หรือจิตใจ แต่พื้นฐานหลัก ๆ ก็ต้องเป็นคนที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน กระตือรือร้น พร้อมบริการเสมอ” (O5, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2563)

“... แต่สิ่งสำคัญคือเรื่องความสามารถในการติดต่อประสานงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่ทำนายที่ผู้จัดการแข่งขันทุกคนที่ต้องการจัดการเรื่องเวลาให้ได้” (O6, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2563)

“ต้องมีความสามารถในการติดต่อประสานงาน มีสุขภาพดี พร้อมให้บริการอยู่เสมอ และรักการให้บริการ” (O7, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 3 มีนาคม 2563)

3. จลาคมีไหวพริบ ผู้ให้ข้อมูล เห็นว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพควรเป็นผู้มีไหวพริบปฏิภาณ ในการจัดการปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างดี เพื่อให้สามารถให้การช่วยเหลือนักวิ่งในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวนักวิ่ง และเพื่อให้งานราบรื่น มีประสิทธิภาพ ดังคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“คุณลักษณะสำคัญของผู้จัดงานวิ่งและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนอันดับแรกเลย ต้องมีความรับผิดชอบ จลาคมีไหวพริบ มีความชัดเจน ตรงเวลา แม่นยำ” (O1, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 2 มกราคม 2563)

“...ผู้ปฏิบัติงานควรจะมีไหวพริบ ปฏิภาณ ในการจัดการปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างดี เพื่อให้การทำงานราบรื่น มีประสิทธิภาพ” (O2, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 5 มกราคม 2563)

“โดยอันดับแรกจะเน้นคนที่มีความไหวพริบ มีมีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดี เพื่อให้การช่วยเหลือนักกีฬาได้อย่างถูกต้องไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวนักกีฬา” (O3, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2563)

“... นอกจากนี้ควรเป็นบุคลากรที่มีความฉลาดพอสมควร หรือเป็นบุคคลที่มีใจรักในด้านนี้ อย่งไรก็ตามเนื่องจากงานการแบ่งงานออกเป็นสามส่วน แต่ละส่วนจึงต้องมีการคอยดูแลบริหารจัดการ” (O4, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2563)

“...ปัจจุบันมีการวิ่งเกิดขึ้นมากมาย ทั้งงานเล็กงานใหญ่ บุคลากรหรือ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ก็จะเป็นกลุ่มคนเดิม ๆ หรือกลุ่มที่คุ้นเคยขั้นตอนการทำงานกันอยู่แล้วเป็นอย่างดี ดังนั้นแล้วการทำงานต่าง ๆ จึงไม่ได้มีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรมากมาย แต่สิ่งสำคัญคือเรื่องการบริหารจัดการเวลา ซึ่งเป็นเรื่องที่ทำนายผู้จัดการทุกคนที่ต้องการการเรื่องเวลาให้ได้ ดังนั้นต้องเป็นคนที่กระตือรือร้น ฉลาดมีไหวพริบ พร้อมบริการเสมอ” (O6, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2563)

4. มีใจรักงานบริการ ผู้ให้ข้อมูล เห็นว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพ ควรเป็นคนที่มีความรักในการทำงานด้านนี้เป็นพื้นฐานสามารถรองรับอารมณ์หรือแรงกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ พร้อมให้บริการอยู่เสมอ และรักการให้บริการ และเป็นนักให้กำลังใจที่ดี เนื่องจากการปฏิบัติงานค่อนข้างหนัก และต้องอาศัยใจรักในการให้บริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“...ผู้ปฏิบัติงานต้องมีใจรักงานบริการ สามารถรองรับอารมณ์หรือแรงกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้” (O1, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 2 มกราคม 2563)

“...มีความกระหายที่จะทำงาน ใจต้องรักในการทำงานประเภทนี้ เนื่องจากเป็นงานที่ต้องใช้ทั้งกำลัง และใจในการทำงาน” (O3, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2563)

“ทุกคนที่มาทำงานจึงควรมีความกระตือรือร้น คอยปรบมือเชียร์ผู้เข้าแข่งขัน ขณะวิ่งเข้าเส้นชัย หรือเป็นบุคคลที่มีใจรักในด้านนี้ อย่างไรก็ตามเนื่องจากการแบ่งงานออกเป็นสามส่วน แต่ละส่วนจึงต้องมีการคอยดูแลบริหารจัดการ” (O4, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2563)

“...เนื่องจากการจัดการแข่งขันก็พาวังนั้นเป็นงานชั่วคราว ดังนั้นแล้วทุกคนที่มาทำงานจึงควรให้ความสำคัญกับการรักบริการ” (O5, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2563)

“...ต้องเป็นคนที่มิไร้งานบริการเป็นหลัก ต้องจิตใจดี ใจเย็น รอบคอบ และกระตือรือร้น พร้อมให้บริการอยู่เสมอ และรักการให้บริการ “ (O7, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 3 มีนาคม 2563)

5. มีความกระตือรือร้น ผู้ให้ข้อมูล เห็นว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพ ควรเป็นคนที่จิตใจดี ใจเย็น รอบคอบ และกระตือรือร้น เนื่องจากการจัดงานวิ่งงานหนึ่งใช้กำลังพลค่อนข้างเยอะในการทำงานทุกคนที่มาทำงานจึงควรมีความกระตือรือร้น คอยปรบมือเชียร์ผู้เข้าแข่งขันขณะวิ่งเข้าเส้นชัย ดังคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“มีการจัดงานวิ่งงานหนึ่งใช้กำลังพลค่อนข้างเยอะในการทำงาน คุณลักษณะสำคัญของผู้จัดงานวิ่งและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนอันดับแรกเลยต้องมีความกระตือรือร้น” (O1, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 2 มกราคม 2563)

“...มีความกระหายที่จะทำงาน มีความสุขภาพมีมารยาท มีความกระตือรือร้น ส่วนมากจะใช้เป็นนักศึกษาเข้ามาเป็นทีมงาน เนื่องจากนักศึกษาจะเป็นทีมที่มีการเรียนรู้เร็ว มีความสนุกกับการทำงาน” (O3, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2563)

“ทุกคนที่มาทำงานจึงควรมีความกระตือรือร้น คอยปรบมือเชียร์ผู้เข้าแข่งขันขณะวิ่งเข้าเส้นชัย” (O4, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2563)

“...ต้องมีความกระตือรือร้น เนื่องจากการบริการจัดการเวลา ซึ่งเป็นเรื่องที่ทำนายผู้จัดการทุกคนที่ต้องการการเรื่องเวลาให้ได้” (O6, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2563)

“...ต้องจิตใจดี ใจเย็น รอบคอบ และกระตือรือร้น พร้อมให้บริการอยู่เสมอ และรักการให้บริการ “ (O7, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 3 มีนาคม 2563)

6. การมีสุขภาพดี ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬารunning เพื่อสุขภาพ ต้องมีสุขภาพที่ดีพร้อมสำหรับการให้บริการรักในการออกกำลัง

กาย มีร่างกายที่แข็งแรง พร้อมสำหรับการทำงาน โดยอาจเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านกีฬา เช่น ผู้ที่เรียนทางวิทยาศาสตร์การกีฬา ซึ่งจะเป็นการง่ายสำหรับการทำงานต่อไป ต้องมีสุขภาพดี และรักการให้บริการ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีสุขภาพที่ดี พร้อมสำหรับบริการแก่นักวิ่งทุกคน สามารถปฏิบัติงาน ได้จนจบงานวิ่ง” (O1, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 2 มกราคม 2563)

“...รักในการออกกำลังกายเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นก็ต้องขึ้นอยู่กับหัวหน้างานแต่ละงานที่คอยควบคุมและสั่งการให้ทุกคนทำงานไปในทิศทางเดียวกัน” (O5, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2563)

“...มีร่างกายที่แข็งแรง ดังนั้นแรงงานที่มาทำงานจึงต้องมีการคุยตกลง ทำความเข้าใจกันก่อนเริ่มงาน และการสั่งการจากหัวหน้างานอย่างรอบคอบเพื่อให้งานราบรื่นสำเร็จไปได้ด้วยดี” (O6, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2563)

“เลือกเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านกีฬา เช่น ผู้ที่เรียนทางวิทยาศาสตร์การกีฬา ซึ่งจะเป็นการง่ายสำหรับการทำงานต่อไป ต้องมีสุขภาพดีและรักการให้บริการ” (O7, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 3 มีนาคม 2563)

7. มีความสุขภาพมีมารยาท ผู้ให้ข้อมูล เห็นว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพ ควรเป็นคนที่สุขภาพ มีมารยาท พุดจาดี เนื่องจากเป็นการทำงานให้บริการกับคนจำนวนมาก การพูดจึงเป็นสิ่งสำคัญอันดับต้น ๆ ที่จะสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่ผู้ร่วมงานวิ่งทุกท่าน ดังคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“...มีความสุขภาพมีมารยาท ส่วนมากจะใช้เป็นนักศึกษาเข้ามาเป็นทีมงาน เนื่องจากนักศึกษาจะเป็นทีมที่มีการเรียนรู้เร็ว มีความสนุกกับการทำงาน” (O3, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2563)

“เนื่องจากการทำงานให้บริการกับคนจำนวนมาก การพูดจึงเป็นสิ่งสำคัญ อันดับต้น ๆ ที่จะสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่ผู้ร่วมงานวิ่งทุกท่าน” (O4, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 29 มกราคม 2563)

“...ต้องเป็นคนที่สุภาพ มีมารยาท พุดจาติ พร้อมให้บริการ อยู่เสมอเป็นหลัก สำคัญอันดับแรก” (O6, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2563)

8. มีความรับผิดชอบ ผู้ให้ข้อมูล เห็นว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพ ควรเป็นคนที่มีความรับผิดชอบ เนื่องจากว่าการจัดงานวิ่งงานหนึ่งใช้กำลังพลค่อนข้างเยอะในการทำงาน คุณลักษณะสำคัญของผู้จัดงานวิ่งและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนอันดับแรกเลยต้องมีความรับผิดชอบ รู้จักหน้าที่ของตนเอง รู้ว่าตนเองต้องทำอะไร ดังคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“โดยอันดับแรกจะเน้นคนที่มีความรับผิดชอบ รู้จักหน้าที่ของตนเอง รู้ว่าตนเองต้องทำอะไร” (O3, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 15 มกราคม 2563)

“...ต้องเป็นคนที่มีความรับผิดชอบ เวลาทำงานจะคิดสองด้านด้านคนทำกับด้านคนที่มาช่วยว่าเค้าจะได้อะไรกลับไป เพื่อให้ทุกคนที่ทำงานอย่างเต็มใจ มีความสุขกับการทำงาน” (O5, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2563)

9. ขอบติดต่อสื่อสาร ผู้ให้ข้อมูล เห็นว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพ ควรมีความสามารถด้านการสื่อสาร ควรเป็นผู้ที่มีความจำที่ดีเพื่อคอยให้ข้อมูลกับนักกีฬา หรือผู้เข้าแข่งขัน ในการให้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้องแม่นยำ รวมทั้งพนักงานที่คอยเตือนนักกีฬาในกรณีทั้งหมดเวลาการแข่งขัน เป็นต้น ดังคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“...ต้องสามารถสื่อสารได้ดี ควรเป็นผู้ที่มีความจำที่ดีเพื่อคอยให้ข้อมูลกับนักกีฬาหรือผู้เข้าแข่งขัน ในการให้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้องแม่นยำ” (O5, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2563)

“ต้องมีความสามารถในการสื่อสาร ให้คำแนะนำหรือคอยเตือนนักวิ่ง เช่น คอยเตือนนักกีฬาในกรณีที่หมดเวลาการแข่งขัน” (O7, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 3 มีนาคม 2563)

10. มีความอดทน ผู้ให้ข้อมูล เห็นว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพ ควรเป็นคนที่มีความอดทน ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง สามารถรองรับอารมณ์หรือแรงกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ ดังคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“...ต้องเป็นคนที่มีความอดทน ขยัน ตรงเวลา จึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน” (O1, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 2 มกราคม 2563)

11. เป็นนักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ผู้ให้ข้อมูล เห็นว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพ ควรเป็นผู้ที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ครอบคลุมในส่วนของงานต่าง ๆ สามารถอธิบายหรือตอบข้อสงสัยของผู้เข้าร่วมงานได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และให้การช่วยเหลือแก่นักกีฬาได้อย่างถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่นักกีฬา ดังคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“...มีความรู้ความชำนาญ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี เพราะการจัดงานวิ่งแต่ละครั้งทุกอย่างอาจไม่สามารถควบคุมได้ร้อยเปอร์เซ็นต์ ดังนั้นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน” (O1, นามสมมุติ, สัมภาษณ์, 2 มกราคม 2563)

จากผลการสัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่า คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ต้องประกอบด้วย มีความชอบด้านกีฬา สามารถติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดี ฉลาดมีไหวพริบ มีใจรักงานบริการ มีความกระตือรือร้น ต้องมีสุขภาพดี นอกจากนี้ควรมีความสุภาพมีมารยาท มีความรับผิดชอบ ชอบในการติดต่อสื่อสาร มีความอดทน และเป็นนักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวทั้ง 11 ข้อ เป็นคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ

โดยสามารถยกตัวอย่างเพื่ออธิบายได้ดังนี้ ต้องมีสุขภาพที่ดี มีร่างกายที่แข็งแรง และเป็นผู้ที่เคยเล่นกีฬาหรือควรจะทำร่างกายบ้าง มีบุคลิกลักษณะที่ยิ้มแย้มแจ่มใส น้ำเสียงไพเราะ มีความอ่อนน้อมอ่อนโยน และมีแววตาที่เป็นมิตร แต่ควรเป็นบุคคลที่มีความกระฉับกระฉ่อง คล่องแคล่วว่องไว และไหวพริบดี ในการบริการ เพื่อไม่ให้ผู้รับบริการเกิดการรอนานในการเข้าคิวรับบริการ เสียงดัง ฟังชัด เด็ดขาด เพื่อกระตุ้นให้นักกีฬามีความตื่นตัวระหว่างรอการปล่อยตัว เป็นผู้ที่มีระเบียบวินัยแต่มีศิลปะในการสื่อสารที่ดีว่า ควรบอกเตือนนักกีฬาอย่างไรให้ผู้เข้าร่วมการแข่งขันรู้สึกดีและไม่เสียใจกับการที่มาสวมแข่งขันจนจบได้ รวมทั้งควรมีข้อมูล ความเข้าใจในหลักการแนวคิดต่าง ๆ ที่ ผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพจำเป็นต้องมี เช่น มีไหวพริบครอบคลุมในส่วนของงานต่าง ๆ สามารถอธิบายหรือตอบข้อสงสัยของผู้เข้าร่วมงานได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน มีความแม่นยำ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และให้การช่วยเหลือนักกีฬาได้อย่างถูกต้องไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวนักกีฬา และควรเป็นผู้ที่มีความจำที่ดีเพื่อคอยให้ข้อมูลกับนักกีฬาหรือผู้เข้าแข่งขัน ในการให้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้องแม่นยำ รวมทั้งพนักงานที่คอยเตือนนักกีฬาในกรณีที่หมดเวลาการแข่งขัน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานในทุกภาพส่วนดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ไปได้อย่างลุล่วง ประสพผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการจัดงานนั้น ๆ ต่อไป

บทที่ 5

สรุปผล การอภิปราย และข้อเสนอแนะ

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ โดยใช้ยุทธศาสตร์การวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case study) ในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ มีความเฉพาะเจาะจง เรียกว่า “Intrinsic case study (Cresswell, 1998 อ้างถึงใน จำเนียร จวงตระกูล, 2553) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลักแบบจงใจ (Purposefully sampling) ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงประเด็นสำคัญที่รวบรวมจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กับกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา เชื่อมโยงแนวคิดงานวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 โดยแบ่งออกเป็นประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก
2. การอภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย
4. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สรุปผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัยที่ได้รับจากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายหลักซึ่งเป็นกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา โดยมีจำนวนผู้ให้การสัมภาษณ์จำนวน 7 คน ตามวัตถุประสงค์การวิจัยผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ผู้วิจัยทำการสรุปผลการศึกษาโดยจำแนกตามองค์ประกอบหลักของคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งรายละเอียดมีดังต่อไปนี้

คุณลักษณะของตัวบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก ประกอบด้วย แรงจูงใจ อุปนิสัยซึ่งเกิดจากการเลี้ยงดู การศึกษาและประสบการณ์ แนวคิดส่วนบุคคล เช่น ค่านิยม ทักษะคติ และการแสดงออกถึงบทบาทหน้าที่ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น ผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ควรมี คุณลักษณะพื้นฐานเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. มีความชอบด้านกีฬา
2. ติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดี

3. ฉลาดมีไหวพริบ
4. มีใจรักงานบริการ
5. มีความกระตือรือร้น
6. มีสุขภาพดี
7. มีความสุภาพมีมารยาท
8. มีความรับผิดชอบ
9. ชอบติดต่อสื่อสาร
10. มีความอดทน
11. เป็นนักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

การอภิปรายผล

จากการศึกษาคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา วิ่งเพื่อสุขภาพ จากกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา จำนวน 7 ท่าน จะเห็นได้ว่า คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา วิ่งเพื่อสุขภาพที่สำคัญ ประกอบไปด้วย มีความชอบด้านกีฬา ติดต่อประสานงาน ได้เป็นอย่างดี ฉลาดมีไหวพริบ มีใจรักงานบริการ มีความกระตือรือร้น มีสุขภาพดี มีความสุภาพมีมารยาท มีความรับผิดชอบ ชอบติดต่อสื่อสาร มีความอดทน และเป็นนักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1. มีความชอบด้านกีฬา และมีสุขภาพดี

เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา วิ่งเพื่อสุขภาพ ควรจะมีความชอบด้านกีฬา และเป็นผู้รักในการออกกำลังกายเป็นสิ่งสำคัญ มีร่างกายที่แข็งแรง และต้องมีสุขภาพดี ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา วิ่งเพื่อสุขภาพ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ หรือ กิจกรรมการออกกำลังกาย เพื่อให้สุขภาพร่างกายแข็งแรง เมื่อนำสุขภาพกับการออกกำลังกายสัมพันธ์กับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา สอดคล้องกับการศึกษาของ ชลลดา มงคลวนิช และรัตนพร ฉัตรธวัช (2560) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเอาใจใส่ในการบริการ การมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงพร้อมสำหรับการให้บริการ จึงกล่าวได้

ว่าผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพควรมีร่างกายที่แข็งแรงเพื่อให้การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป ดังนั้น คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬา ควรเป็นผู้มีสุขภาพดี (Good health) พร้อมปฏิบัติงาน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

2. การติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดี และชอบติดต่อสื่อสาร

เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพนั้นคนปฏิบัติงานทุกงานในปัจจุบันมีข้อจำกัดด้วยเรื่องของต้นทุนในการจัดการ ดังนั้นการเลือกใช้คนจึงต้องมีการศึกษาคุณลักษณะพื้นฐานเฉพาะที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานอย่างชัดเจน โดยคุณลักษณะสำคัญของผู้จัดงานวิ่งและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนควรมีความสามารถในการติดต่อประสานงาน และชอบติดต่อสื่อสาร เป็นพื้นฐานสำคัญเนื่องจากต้องเป็นผู้ที่คอยให้ความรู้และคำแนะนำต่าง ๆ แก่นักกีฬาจึงต้องเป็นบุคคลที่สามารถสื่อสารและประสานงานได้เป็นอย่างดี เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายและเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องกับแนวคิดของ วิชาเรีย เรื่อง โพรธิ์ (2553) ที่อธิบายว่า กลยุทธ์ด้านบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการในงาน เช่น กลุ่มที่ทำงานเป็นประชาสัมพันธ์หน้างาน, กลุ่มสำหรับคอยแจกอุปกรณ์กีฬาให้กับนักกีฬาหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรม กลุ่มสำหรับปล่อยตัวนักกีฬา กลุ่มที่คอยให้บริการตลอดเส้นทางการแข่งขัน และสุดท้ายกลุ่มที่อยู่เส้นชัย ผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้ ควรเป็นผู้มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร รักในการให้บริการ มีความรวดเร็ว สนุกสนาน ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้มีอิทธิพลต่อลูกค้าในด้านบริการ ลูกค้ามักจะตัดสินใจคุณภาพของการบริการจากสิ่งที่ลูกค้าได้รับ และสอดคล้องกับ ธนพล รุ่งเรือง (2558) ศึกษาเรื่องสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อเสริมสร้างความภักดีต่อตราสินค้าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดีต่อตราสินค้าของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ด้านการบอกต่อเชิงบวก ควรมีทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน กระชับ และมีตรรกะ มีความรู้เกี่ยวกับลูกค้า วัตถุประสงค์การจัดกิจกรรมไมซ์ ความต้องการ เป้าหมายเชิงธุรกิจ ปัจจัยความสำเร็จหลัก และกระบวนการตัดสินใจ

3. ฉลาดมีไหวพริบ และเป็นนักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพ ควรเป็นผู้มีไหวพริบปฏิภาณ ในการจัดการปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี เพื่อให้สามารถให้การช่วยเหลือแก่นักวิ่งในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวนักวิ่ง และเพื่อให้การทำงานราบรื่น มีประสิทธิภาพ ดังคำให้สัมภาษณ์ครั้งนี้เพราะการจัดงานวิ่งแต่ละครั้งทุกอย่างอาจไม่สามารถควบคุมได้ร้อยเปอร์เซ็นต์ดังนั้นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน สอดคล้องกับ การทองเที้ยวแห่ง

ประเทศไทย (2544 อ้างถึงใน ชินวัตร เชื้อสระคู, 2551) ที่อธิบายว่า คุณลักษณะของพนักงานบริการตามที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ระบุไว้ และคุณลักษณะที่ดีของพนักงานบริการ ควรมีความรู้ พนักงานบริการต้องมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับ อาชีพและความรู้รอบตัว เพื่อให้ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ความฉลาดและมีไหวพริบ การเป็นผู้รู้จักการละเทศะ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับการศึกษาของ นุช ลัทธจันทร์มงคล (2561) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์ ผลการวิจัย พบว่า อุตสาหกรรมไมซ์ต้องการแรงงานระดับปฏิบัติการในเชิงคุณภาพมากกว่าปริมาณ โดยผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสมรรถนะหลัก โดยเห็นว่า หากบุคลากรมีสมรรถนะหลัก ทั้ง 3 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่ตรงตามความต้องการก็จะสามารถทำงานได้ในทุกธุรกิจของอุตสาหกรรมไมซ์ ทั้งนี้สมรรถนะหลักปัจจุบันของบุคลากรระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมไมซ์มีระดับปานกลางทุกด้าน และสมรรถนะหลักที่ต้องการมีระดับสูงถึงสูงมาก การวิเคราะห์สมรรถนะที่มีช่องว่างสูงสุด คือ ด้านความรู้ รองลงมา คือ ด้านคุณลักษณะ และด้านทักษะการแก้ไขปัญหา ตามลำดับ

4. มีใจรักงานบริการ และมีความสุภาพมีมารยาท

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพ ควรเป็นบุคคลที่มีบุคลิกลักษณะที่ยิ้มแย้มแจ่มใส น้ำเสียงไพเราะ มีความนอบน้อมอ่อนโยน และมีแววตาที่เป็นมิตร เป็นบุคคลที่มีความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่วว่องไว และไหวพริบดี ในการบริการ เป็นผู้ที่มีระเบียบวินัยแต่มีศิลปะในการสื่อสารที่ดีว่า ควรบอกเตือนนักกีฬาอย่างไรให้ผู้เข้าร่วมการแข่งขันรู้สึกดีและไม่เสียใจกับการที่ไม่สามารถแข่งขันจนจบได้ และควรเป็นผู้ที่มีความร่าเริงสนุกสนาน ยิ้มแย้มแจ่มใส สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ที่อธิบายว่าคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานบริการนั้นต้องเป็นผู้ที่มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เนื่องจากการกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชลลดา มงคลวนิช และรัตนพร ฉัตรธีวงศ์ (2560) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความซื่อสัตย์ มีมารยาท และด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ตามลำดับ

5. มีความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบ และมีความอดทน

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพ ควรมีความกระตือรือร้นต้อง มีความอดทน มีความชัดเจน ตรงเวลา แม่นยำ และมีความชำนาญ เนื่องจากการจัดงานวิ่งงานหนึ่งใช้กำลังพลค่อนข้างเยอะในการทำงานทุกคนที่มาทำงานจึงควรมีความกระตือรือร้น ต้องมีความรับผิดชอบ รู้จักหน้าที่ของตนเอง รู้ว่าตนเองต้องทำอะไร มีความอดทน ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง สามารถรองรับอารมณ์หรือแรงกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2544 อ้างถึงใน ชินวัตร เชื้อสระคู, 2551) ที่อธิบายว่า ธุรกิจจัดแข่งขันกีฬาเป็นงานบริการอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการท่องเที่ยว คุณลักษณะของพนักงานบริการตามที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ระบุไว้ และคุณลักษณะที่ดีของพนักงานบริการ เพื่อมาเป็นแนวทางในการศึกษาคุณลักษณะของคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการการจัดแข่งขันกีฬา ควรประกอบไปด้วย ความชำนาญในงาน โดยพนักงานบริการต้องได้รับการฝึกอบรมและมีประสบการณ์ในงาน การมีเจตคติ ได้แก่ การมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หน่วยงาน องค์กร และลูกค้าที่มาใช้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีความอดทน พนักงานบริการต้องอดทนต่อบรรยากาศการทำงานที่กดดัน เนื่องจากปริมาณงานและอดทนกับอารมณ์ของลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และอดทนต่อการทำงาน และสอดคล้องกับ ชนวรรณ บัวคลี ชนภูมิ อดิเวทิน (2558) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด คุณลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการที่ดีในภาพรวมของบริษัทขนส่งจำกัด ประกอบด้วย มิตรไมตรี มีความรับผิดชอบ มีความอดทน กระตือรือร้นในการทำงาน การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย กิริยา วาจาสุภาพ มารยาทงดงาม ควบคุมอารมณ์ และรับฟังและเต็มใจแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพที่สำคัญประกอบไปด้วย มีความชอบด้านกีฬา ติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดี ฉลาดมีไหวพริบ มีใจรักงานบริการ มีความกระตือรือร้น มีสุขภาพดี มีความสุภาพมีมารยาท มีความรับผิดชอบ ชอบติดต่อสื่อสาร มีความอดทน และเป็นนักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเลือกเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในการจัดการแข่งขันวิ่งเพื่อสุขภาพที่มีเป็นคนที่มีใจรักงานบริการเป็นหลัก มีความสามารถด้านกีฬา เป็นคนที่มีสุขภาพที่ดี

มีการออกกำลังกาย หรือเล่นกีฬา เพื่อให้มีความเข้าใจพื้นฐานด้านการวิ่งหรือการเล่นกีฬา และให้ข้อมูลพื้นฐานที่ถูกต้องแก่ผู้ร่วมงานทุกคนได้ มีความเป็นกันเอง เพื่อสร้างความสุขสบายใจของทั้งผู้ร่วมวิ่งและเจ้าหน้าที่ผู้จัดงานภายใต้พื้นฐานของแต่ละองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้วยความสนุก ทำให้งานออกมาเสร็จลุล่วงไปด้วยดี

2. จากการศึกษพบว่า ปัจจุบันกิจกรรมวิ่งเพื่อสุขภาพเป็นหนึ่งในกิจกรรมที่ได้รับความนิยม และมีผู้สนใจร่วมกิจกรรมเป็นจำนวนมาก จึงมีผู้ให้ความสนใจจัดกิจกรรมวิ่งเพื่อสุขภาพขึ้นเป็นจำนวนมากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนให้กิจกรรมดำเนินการไปได้ด้วยดี ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการสรรหาบุคลากร เมื่อมีการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ในระดับชาติหรือระดับประเทศ เช่น การจัดแข่งขันกีฬาแห่งชาติ หรือ ระดับโลกประเภทต่าง ๆ กีฬาเอเชียนเกมส์ เป็นต้น ทั้งนี้ต้องเข้าใจว่าแต่ละงานจะมีระบบที่ไม่เหมือนกัน ถึงแม้มาตรฐานการจัดการจะใกล้เคียงกัน แต่รูปแบบปลีกย่อยของการจัดงานแต่ละงานจะมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน ดังนั้น คนที่จะมาทำงานด้านนี้ต้องมีความพร้อม ต้องมีการยอมรับและรู้จักปรับตัว ตั้งใจตลอดเวลา เพื่อให้การทำงานราบรื่นเป็นไปได้อย่างดี

3. จากการศึกษาค้นคว้า ผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพยังมีความต้องการของตลาด ดังนั้นสถาบันการศึกษา สามารถนำผลของการวิจัยไปเป็นแนวทางในการเรียนการสอนให้กับ นิสิต นักศึกษา ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นเกี่ยวกับกีฬา หรือการท่องเที่ยวและการบริการต่าง ๆ เช่น การเรียนการสอนเกี่ยวกับ กีฬา ธุรกิจการท่องเที่ยว และโรงแรมมัคคุเทศก์หรือ การตลาดเกี่ยวธุรกิจจัดงาน (Event) ต่าง ๆ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในเรื่องของคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ในพื้นที่อื่น ๆ นอกเหนือจากจังหวัดชลบุรี เพื่อทำการเปรียบเทียบถึงปัจจัยต่าง ๆ และหาแนวทางที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาพัฒนาคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพต่อไป

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในเชิงปริมาณเพิ่มเติม โดยใช้สถิติต่าง ๆ มาเป็นตัวช่วยในการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ เพื่อทราบ

ข้อมูลในทศนะที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ต่อการคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้าน
สนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพต่อไป



บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (2561). นโยบายการท่องเที่ยว *Supply Side* ปี 2561. เข้าถึงได้จาก http://www.tourism.go.th/assets/portals/1/files/policy_dot.pdf
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 – 2564). เข้าถึงได้จาก https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=9690
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). *Sports tourism*. รายงานวิจัย. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กำพล แก้วสมนึก. (2552). การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท พรินซ์ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กิตติ ทิศสกุล. (2561). โครงการพัฒนาผู้ประกอบการสามล้อถีบเพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงราย. เชียงราย: สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย.
- จันทร์รัตน์ หิรัญกิจรัมย์. (2561). รอบรู้เรื่องการวิ่ง. เข้าถึงได้จาก <https://il.mahidol.ac.th/th/i-Learning-Clinic/general-articles/>
- จำเนียร จวงตระกูล. (2551). การวิจัยเชิงคุณภาพ: เครื่องมือสร้างองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาประเทศ. กรุงเทพฯ: ศูนย์กฎหมายธุรกิจอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2553). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงยุทธศาสตร์: ทฤษฎีและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ศูนย์กฎหมายธุรกิจอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล.
- จินตนา บุญงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: ฟอร์แมทพรีนติ้ง.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชินวัตร เชื้อสระคู. (2551). คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าร้านทรูมูฟ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์. *WMS Journal of Management Walailak University*, 6(2), 41-50.

- ชลลดา มงคลวนิช และรัตนารักษ์ ชาตวิวงศ์. (2560). แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนใน
อุตสาหกรรมไมซ์ กรณีศึกษา: สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม. *วารสารการบริการและการ
ท่องเที่ยวไทย*, 12(1), 50-65.
- ชาย โปธิสิตา. (2552). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง.
- ชุตिकाญจน์ ศรีวิบูลย์. (2557). *หลักบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ดร.เพชร.
- ชุตินา วุฒิสถิปป์ และประสพชัย พสุนนท์. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่
พักแบบโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. *Veridian E-Journal, Slipakorn
University*, 8(2), 2066-2079.
- เชาว์ โรจนแสง. (2540). *เอกสารการสอนชุดวิชา องค์การและการจัดการหน่วยที่ 9-15* (พิมพ์ครั้งที่
26). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณธาร สติววรรณ. (2558). *ความแตกต่างกับกลยุทธ์การบริการ*. เข้าถึงได้จาก
<http://www.hrdsthailand.com/>
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2545). *คู่มือการพัฒนากระบวนการบริหารผลงานยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์เซ็น
เตอร์.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท. (2542). *การจัดการทรัพยากรบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คนัย เทียนพุ่ม. (2543). *การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดลยา เคาระห์ดี. (2555). *การใช้ปัจจัยในการตัดสินใจเข้าร่วมการแข่งขันวิ่งงานสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด
กรุงเทพมหานครของผู้เข้าร่วมการแข่งขัน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- เด่นดวง คำตรง. (2554). *ความต้องการการพัฒนาของครูอาจารย์ของวิทยาลัย ในสังกัดกรมอาชีวศึกษา
จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริการทั่วไป,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- เด่นนภา ตรงเที่ยง และธีระ ฤทธิรอด. (2557). *การศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดวิ่งฮาล์ฟ
มาราธอน มินิมาราธอน และเดิน-วิ่งเพื่อสุขภาพของประชาชน*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยของ
แก่น.
- ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์. (2552). *การพัฒนา 10 ความสามารถหลักเพื่อก้าวสู่สุดยอดหัวหน้างาน*.
นนทบุรี: Think Beyond.
- ชนพล รุ่งเรือง. (2558). *สมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์เพื่อเสริมสร้างความภักดีต่อตราสินค้า
แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

- แบบบูรณาการ, คณะการจัดการการท่องเที่ยว, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
 ธนภูมิ อติเวทิน. (2558). *คุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของพนักงานบริษัทขนส่ง
 จำกัด*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธนวรรณ บัวคลี่ และธนภูมิ อติเวทิน. (2558). คุณลักษณะพึงประสงค์และภาพรวมการให้บริการของ
 พนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 6(1), 82-92.
- ธีรนนท์ ต้นพานิชย์, ศักดิ์ชาย พิทักษ์วงศ์ และพูลพงศ์ สุขสว่าง. (2558). รูปแบบการบริหารจัดการ
 เชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการกีฬาแห่งประเทศไทย. *วารสารวิทยาศาสตร์
 และเทคโนโลยีการกีฬา*, 15(2), 157-170.
- นพมณี ภารุ่งโรจน์รัตน์ และทิพย์รัตน์ เลาหวิเชียร. (2560). อิทธิพลของการบริหารผลงานต่อทัศนคติ
 ในการประเมินผลและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน. *BU Academic Review*, 16(1), 101-114.
- นพรัตน์ ชันตรี. (2554). *คู่มือการบริหารทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพฯ: บั๊กแบงก์.
- นฤทธิ รัชมณณา. (2554). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาย
 การบินภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สาร
 นิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิติ รัตนปริษาเวช. (2553). *ผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากมุมมอง
 แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒน
 บริหารศาสตร์.
- นิมิต ชู้นสั้น, วิวัฒน์ แซ่หลี และอำพร วิริยโกศล. (2556). พฤติกรรมและปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อ
 การท่องเที่ยวเชิงกีฬา: ผู้เข้าชมและนักท่องเที่ยว. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 เชียงราย*, 7(2), 35-49.
- เนาวรัตน์ พลายน้อย. (2557). ประชากรศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. *วารสารประจำปี
 การศึกษา*, 10(2), 93-102.
- นุช สัทธาจักรมงคล. (2561). *แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรระดับปฏิบัติการใน
 อุตสาหกรรมไมซ์*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย,
 มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุษยามาศ แสงเงิน. (2555). *ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งของข้าราชการและ
 บุคลากรภาครัฐในยุคปัจจุบัน (ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ)*. เข้าถึงได้จาก
<http://www.gotoknow.org/blogs/posts/435681>
- บุญหลิบ พานิชชาติ และคณะ. (2556). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว*. นนทบุรี:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- บุญส่ง นาแสวง. (2555). *ขีดสมรรถนะหลักของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น.
- ปัทม ชัยวัฒน์ และคณะ. (2555). *การศึกษาคุณภาพบริการของสถานพยาบาลในระบบประกันสังคม. รายงานวิจัยประจำปี กองทุนประกันสังคม สำนักงานประกันสังคม. นนทบุรี: สำนักงานประกันสังคม.*
- ประนิมม คันทรส. (2559). *คุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของธุรกิจนำเที่ยว*. วารสาร *ครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 4(2), 43-48.
- ปิ่นแก้ว วัชร พัทธราลัย. (2558). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรีนธ์ ชิน โขติ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). *รูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของสวนผึ้ง*. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 9(1), 250-268.
- พงศธร อภิสกุลวงศ์. (2552). *การศึกษาปัจจัยต่อความสำเร็จของธุรกิจด้านความงามขนาดเล็ก*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรชัย ดีไพศาลสกุล. (2557). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาโรงพยาบาลเอกชนสู่ความเป็นบรรษัทภิบาล*. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 8(3), 229-248.
- พรประพา ไชยอนุกุล. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรพิศ อินทสุระ. (2551). *สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาตามความเห็นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- พรรณี ชุตินันธธาตา. (2544). *พฤติกรรมที่ไม่ส่งงานตามกำหนดของนักเรียนชั้น ม.5/5 ประจำภาคเรียนที่1/2544 จำนวน 6 คน*. เข้าถึงได้จาก <http://www.wt.ac.th/~pannees/rsrch1.html>
- พรณพรรษ หนูดี. (2558). *คุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินการในอุตสาหกรรมไมต์ จังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว. (2551). *การบริหารจัดการและบริหารการพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ฟอร์รันเนอร์แมกซ์. (2560). โปรแกรมการแข่งขันวิ่ง. เข้าถึงได้จาก

<http://www.forrunnersmag.com/events/>

ภวัต วรรณพิณ. (2554). การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย.

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนัก

ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. อุบลราชธานี:

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

มัลลิวณิชชีวะ. (2554). พฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เขवालักษณ์ ชาวบ้านโพธิ์. (2560). ความสามารถด้านการแข่งขันในอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศ

ไทย. วารสารการวิจัย การบริหาร การพัฒนา, 7(1), 78-89.

รอชิตา เฉลิมไทย. (2552). ลักษณะบุคลิกภาพตามแนวทฤษฎีเซาวันจิตต์อัจฉริยะ ภูมิความรู้ ความ

ชำนาญ บุคลิกผู้ประกอบการ และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการธุรกิจ

ประเภทโรงแรมแบบอิสระในเขตชะอำ และเขตหัวหิน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย

ธรรมศาสตร์.

รังสรรค์ ธนะพรพันธุ์. (2551). ธุรกิจการตลาดกีฬา. เข้าถึงได้จาก

<http://info.gotomanager.com/news/printnews.aspx?id=1851>

ราชบัณฑิตยสถาน.(2552). พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พจนานุกรมฉบับ

ราชบัณฑิตยสถาน (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2563). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. เข้าถึงได้จาก

<http://www.royin.go.th/dictionary/>

ลลิตา บงกชพรรณราย. (2560). ปัจจัยด้านการสื่อสารและทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมการ

แข่งขันวิ่งมาราธอน. วิทยานิพนธ์วารสารศาสดรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสื่อสารมวลชน,

บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วชิระ ปากดีลี. (2557). การพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมกีฬาของประเทศไทย. กรุงเทพฯ:

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

วรรณวิมล จงจรวยสกุล. (2551). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. นนทบุรี:

วิทยาลัยราชพฤกษ์.

วัชรภรณ์ สุรภี และฉล่องศรี พิมพ์สมพงศ์. (2556). การศึกษาความต้องการสมรรถนะของบุคลากรใน

อุตสาหกรรม การจัดประชุม นิทรรศการและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย.

- วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร, 8(2), 82-88.
- วัชร ชัยกุล. (2560). การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานของปัจจัยที่ควรพิจารณาด้านการตลาด การท่องเที่ยวเชิงกีฬา จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารวิทยาลัยอุตสาหกรรม, 11*, 123-137.
- วารินทร์ ตันท์ศุภศิริ. (2551). *Thailand olympic academy*. เข้าถึงได้จาก <https://olympicthai.org/en/thailand-olympic-academy/>
- วิชชาธิยา เรืองโพธิ์. (2553). ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์การค้า สยามพารากอน. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วีรพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ 1 = Quality in services*. กรุงเทพฯ: ดวงกลม สมัย.
- ศักดิ์ชาย พิทักษ์วง. (2558). โครงการสร้างองค์การกีฬาและระบบการแข่งขันกีฬา. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา, 15*(2), 226-237.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *การตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2546). *จิตวิทยาการเป็นผู้นำ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2561). *ต่างชาติเที่ยวไทยปี 2561 เป้าหมายรายได้สูง 2 ล้านล้านบาท (กระแสทรรศน์ ฉบับที่ 2895)*. เข้าถึงได้จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/36759.aspx>
- สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2553). *การท่องเที่ยวทางกีฬา*. เข้าถึงได้จาก <https://popfitnessstudio.blogspot.com/2017/07/sports-torism.html>
- สมชาย ประเสริฐศิริพันธ์ และคณะ. (2555). รูปแบบสถาบันพัฒนาบุคลากรกีฬาของกีฬาแห่งประเทศไทย. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา, 13*(1), 75-88.
- สวรรค์ เวสประชุม. (2557). *ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานชก ชนาคาร ส่องกงและเชียงไฮ แขวงกิ่งคอรปอเรชั่น จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมิต สัมภูกร. (2543). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สัจจา ไกรสรรัตน์. (2560). การศึกษาเพื่อพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยววัฒนธรรมมอญจังหวัดราชบุรี. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏหมู่บ้านจอมบึงวิจัย ครั้งที่ 5, 1 มีนาคม 2560* (หน้า 1634-1644). ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2554). *กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมพลิกบทบาท ให้บริการ SMEs*. *อุตสาหกรรมสาร, 52*, 1-43.

- สุกัลยา วรรณสมบัติ. (2557). รายงานการอบรม เรื่อง “การจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา”. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุนันทา เลहनันทน์. (2542). การจัดการความรู้เพื่อความต่อเนื่องในการบริหารงาน โครงการพัฒนา ศูนย์เครือข่ายองค์ความรู้สาธารณสุขด้านการจัดการทุนมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักงานวิจัยและพัฒนาาระบบงานบุคคล.
- สุธีรา ปานแก้ว. (2558). แนวทางการจัดการอุตสาหกรรมไมซ์ของอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุจิต ห่วงสุวรรณ และพลศักดิ์ โพธิ์ศรีทอง. (2559). การวิเคราะห์สมรรถนะเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาผู้จัดการท่าอากาศยานนานาชาติในตลาดการบินเดี่ยวอาเซียน. *EJU Heritage Journal Social Science and Humanit*, 5(3), 316-333.
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2556). คู่มือหลักการการให้บริการที่ดี. กรุงเทพฯ: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิธิ สันชูกร. (2551). การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- อัศวิน แผ่นเทอดไทย. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร่วมงานอีเวนต์มาราธอน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาทิตย์ วุฒิกะโร. (2527). ลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จเพียงใด. *อุตสาหกรรม Journal*, 1(7), 21-30.
- อานนท์ สักดิ์วีระวิชัย. (2547). แนวความคิดเรื่องสมรรถนะ: เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง. *จุฬาลงกรณ์วารสาร*, 16(64), 57-78.
- อานนท์ สีดาเพ็ง. (2559). รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาขององค์กรโดยการประยุกต์ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา, คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อาภรณ์ ภูวิทยาพันธ์. (2551). กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: เอชอาร์ เซ็นเตอร์.
- อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ. (2543). การใช้ Competency ในการบริหารบุคคล. *วารสารการบริหารคน*, 21(4),

19-22.

โอภาส เติคพันธ์. (2560). วิ่งเพื่อสุขภาพ เทรนด์มาแรงหยุดไม่อยู่ จัดกว่า 600 รายการต่อปี มูลค่ารวมกว่า 1 หมื่นล้านบาท. เข้าถึงได้จาก <https://brandinside.asia/running-for-health-and-business/>

O01 นามสมมุติ. (2562, 2 มิถุนายน). สัมภาษณ์.

O02 นามสมมุติ. (2562, 22 กรกฎาคม). สัมภาษณ์.

O03 นามสมมุติ. (2563, 1 มีนาคม). สัมภาษณ์.

O05 นามสมมุติ. (2563, 3 มีนาคม). สัมภาษณ์.

O06 นามสมมุติ. (2563, 14 มกราคม). สัมภาษณ์.

O07 นามสมมุติ. (2563, 14 มกราคม). สัมภาษณ์.

Aisbett, L., & Hoye, R. (2015). Human resource management practices to support sport event volunteers. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 53(3), 351-369.

Anisah, A. W., Lim, K. C., & Kalsom, K. (2017). Factors influence visitor's experience in a small-scale sports event. *Journal of Tourism, Hospitality and Environment Management*, 2(3), 1-12.

Babbie, E. (2008). *The basics of social research* (4th ed.). Belmont, CA: Thomson Wadsworth.

Beehler, G. P., Lilienthal, K. R., Possemato, K., Johnson, E. M., King, P. R., Shepardson, R. L., & Wray, L. O. (2017). Narrative review of provider behavior in primary care behavioral health: How process data can inform quality improvement. *Families, Systems, & Health*, 35(3), 257-270.

Boyzatsis, R. E. (1998). *Transforming qualitative information*. Thousand Oaks: Sage.

Brown, D. R., & Harvey, D. (2006). *An experiential approach to organization development* (7th ed.). New Delhi: Pearson Education.

Chalip, L. (2006). Towards social leverage of sport events. *Journal of Sport & Tourism*, 11(2), 109-127.

Chrysostomos, G., Chien-Hsin, W., & Gray, D. (2008). Measuring volunteer motivation in mega-sporting events. *Event Management*, 11, 191-200.

Covey, S. R. (1989). *The 7 habits of highly effective people*. New York: Simon & Schuster.

Creswell, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and research design*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Dubois, D. D., & Rothwell, W. J. (2004). *Competency-based human resource*. CA: Davies-Black Publishing.

- Demirci, O., & Ali, K. (2014). Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, and loyalty: Empirical evidence from an emerging market. *Journal of Retailing and Consumer Services, Elsevier, 21*(2), 118-129.
- Gammon, S., & Robinson, T. (1997). Sport and tourism: a conceptual framework. *Journal of Sport Tourism, 4*(3), 8-24.
- Gibson, H. J. (2004). Moving beyond the "what is and who" of sport tourism to understanding "why". *Journal of Sport Tourism, 9*, 247-265.
- Hall, C. M. (1992). *Hallmark tourist events: Impacts, management and planning*. Belhaven Press: London.
- Hatten, S. T. (1997). *Small business management entrepreneurship and beyond* (7th ed.). Boston: Houghton Mifflin.
- Higginbottom, G. M. A. (2004). Sampling issues in qualitative research. *Nurse Researcher, 12*(1), 7-19.
- Hinch, T. D., & Higham, J. E. S. (2001). Sport tourism: A framework for research. *International Journal of Tourism Research, 3*, 45-58.
- Hong, Y., Liao, H., Hu, J., & Jiang, K. (2013). Missing link in the service profit chain: A meta-analytic review of the antecedents, consequences, and moderators of service climate. *Journal Apply Psychol, 98*(2), 237-267.
- Laura, A., & Russell, H. (2015). Human resource management practices to support sport event volunteers. *Asia Pacific Journal of Human Resources, 53*(3), 1-33.
- Lovelock, C. H. (2002). *Principles of service marketing and management*. New Jersey: Pearson Education.
- McClelland, D. C. (1970). Test for competency, rather than Intelligence. *American Psychologists, 17*(7), 57-83.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.
- Murray, R. B., Michael, K. M., & Ning, L. (2012). The theory of purposeful work behavior: The role of personality, higher-order goals, and job characteristics. *Academy Management Review, 38*(1), 132-153.
- Parasuraman, V. A., Zeithaml, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing*

- customer perceptions*. New York: The Free Press.
- Pérez, V. R., Chinchilla, J. L., & Freire, M. G. (2010). Sports management services: the dimensions of quality. *Journal of Human Sport and Exercise*, 5(2), 295-306.
- Ritchie, B. W. (2004). *Sport tourism: Interrelationships, impacts and issues*. Toronto: Channel View Publications.
- Ruyter, K., José, B., & Pascal, P. (1997). Merging service quality and service satisfaction an empirical test of an integrative model. *Journal of Economic Psychology*, 18(4), 387-406.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Standeven, J., & De Knop, P. (1999). *Sport tourism*. Human Kinetics: Champaign, IL.
- Yuhei, I., & Cody, T. H. (2014). Determinants and consequences of the perceived social impact of a sport event. *Human Kinetics Journals*, 28(3), 295-310.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ

สรุปผลจากการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของผู้ทรงคุณวุฒิ
ชื่อเรื่องงานวิทยานิพนธ์ : คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้การสัมภาษณ์

เป็นคำถามเกี่ยวกับภูมิหลัง โดยการกำหนดรหัสผู้ให้ข้อมูล

คำถามเดิม	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1		ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2		ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3		สรุปผลการแก้คำถาม
	ดร. วรณวิชัย อนุอมชาติ	แก้ไข	นายอุงเงิน แวงวรรณ	แก้ไข	คุณมณีรี ชวนชม	แก้ไข	
ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ / ตำแหน่ง /	ใช้ได้	แก้ไข	ใช้ได้	แก้ไข	ใช้ได้	แก้ไข	ไม่มีการแก้ไข
หน่วยงาน / บริษัท /	/		/		/		
วันที่ให้สัมภาษณ์ / เวลา /							
สถานที่ให้สัมภาษณ์ / ผู้							
สัมภาษณ์							

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร และหน่วยงานวิชาการ

คำถามเดิม	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1 ดร. วรณวิชนี อนุอมชาติ		ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2 นายอุงเงิน แวงวรรณ		ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3 คุณมสุรี ขวณชม		สรุปผลการแก้คำถาม
	ใช้ได้	แก้ไข	ใช้ได้	แก้ไข	ใช้ได้	แก้ไข	
ข้อที่ 1 จากประสบการณ์ของท่าน ในการจัดการรวมการแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพในครั้งที่ผ่านมา ท่านเคยอ้างบุคลากรที่มีลักษณะแบบใดบ้าง, เพราะอะไร (คำถามแทรก) 1. ความรู้ (Knowledge) 2. ทักษะ (Skill)	ใช้ได้	แก้ไข	ใช้ได้	แก้ไข	ใช้ได้	แก้ไข	จากประสบการณ์ของท่าน ในการจัดการรวมการแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพในครั้งที่ผ่านมา ท่านเคยอ้างบุคลากรที่มีลักษณะแบบใดบ้าง
	ไม่ควรประกอบไปด้วย 2 คำถาม/ แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ	/	/		/		

คำถามเดิม	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1 ดร. วรณวิชนี อนุอมชาติ	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2 นายอุยงิน แวงวรรณ	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3 คุณยุริ ชวนชม	สรุปผลการแก้คำถาม
<p>ข้อ 2 ท่านคิดว่าคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ควรประกอบไปด้วยอะไรบ้าง เพราะอะไร (คำถามแทรก)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) แรงสูงใจ (Motive) 2) อุปนิสัย (Trait) 3) อัธยาศัยดี (Self-concept) 4) บทบาททางสังคม (Social Role) 	<p>ใช้ได้</p> <p>แก้ไข</p> <p>/</p>	<p>ใช้ได้</p> <p>แก้ไข</p> <p>/</p>	<p>ใช้ได้</p> <p>แก้ไข</p> <p>/</p>	<p>ท่านคิดว่าคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ควรประกอบไปด้วยอะไรบ้าง</p>
	<p>อ่านแล้วไม่เข้าใจคำถาม และหากจะถามในลักษณะนี้แล้ว มีความจำเป็นต่อถามข้อ 1 หรือไม่? จะนำผลวิเคราะห์ร่วมกับข้อ 2 นี้หรือไม่อย่างไร. และไม่ควรรวบรวมไปด้วย 2 คำถาม เหมือนข้อ 1 (ให้ตัดเพราะอะไร) / แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ</p>	<p>เราควรกำหนดหัวข้อให้ชัดเจนว่าเป็นการจัดแข่งขันกีฬา หรือ การจัดแข่งขันกีฬาวิ่ง / แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ</p>	<p>อัธยาศัยดีหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง เนื่องจากศัพท์ในข้อ 3 อาจจะเข้าใจยาก เพิ่มข้อความขยายเข้าไป และเพิ่มภาษาอังกฤษเหมือนข้อ 1,2,3/ แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ</p>	

คำถามเดิม	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1 ดร. วรวิทย์ อนุเมชาติ	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2 นายอุดมเงิน แวงวรรณ	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3 คุณยุริ ชวนชม	สรุปผลการแก้คำถาม
ข้อ 3 ท่านรู้สึกอย่างไรกับ คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัด แข่งขันกีฬา ในปัจจุบัน เพราะ อะไร	ใช้ได้ แก้ไข /	ใช้ได้ แก้ไข /	ใช้ได้ แก้ไข /	ข้อ 3 ท่านรู้สึกอย่างไรกับ คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัด แข่งขันกีฬาในปัจจุบัน เพราะอะไร
	ถามเพื่ออะไรนำไปวิเคราะห์ อะไร คำถามกว้างไปหรือไม่ เข้าใจว่าต้องการถามให้ ครบถ้วน ทฤษฎี แต่ก็ต้องดู คำว่า ถามแล้วเมื่อ ได้ผล ออกมาจะมาสกัดเป็นตัวแทน หรือข้อสรุปอย่างไร / สามารถ นำไปเก็บข้อมูล ได้โดย ไม่ต้อง แก้ไข	เหมือนข้อ 2 คือ ให้เพิ่มคำว่า “วิ่งเพื่อสุขภาพ”/แก้ไขตาม ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ	ผู้เชี่ยวชาญภายนอก 2 – สัมภาษณ์เรื่อง การจัดแข่งขัน กีฬา วิ่งเพื่อสุขภาพ, ไม่ใช้วิ่ง ทุกประเภท (ให้แก้เหมือน ผู้เชี่ยวชาญภายนอก) /แก้ไข ตามข้อเสนอแนะของ ผู้ทรงคุณวุฒิ	

คำถามเดิม	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1 ดร. วรณวิชัย อนุอมชาติ	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2 นายอุงเงิน แวงวรรณ	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3 คุณมธุรี ชวนชม	สรุปผลการแก้คำถาม
ข้อ 4 ท่านทราบเกี่ยวกับ คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัด แข่งขันกีฬา ในการจัดการ แข่งขันกีฬาที่เป็นมาตรฐาน หรือไม่	ใช้ได้ /	ใช้ได้ /	ใช้ได้ /	ข้อ 4 ท่านทราบเกี่ยวกับ คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัด แข่งขันกีฬา รุ่งเพื่อสุขภาพ ใน การจัดการแข่งขันกีฬาที่เป็น มาตรฐาน หรือไม่

คำถามเดิม	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1 ดร. วรวิชนี อนุอมชาติ	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2 นายอุดมเงิน แวงวรรณ	ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3 คุณยุริ ชวนชม	สรุปผลการแก้คำถาม
ข้อ 5 ท่านมีข้อเสนอแนะใดบ้างเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ เพื่อให้การจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพมีประสิทธิภาพมากขึ้น	ใช้ได้ /	ใช้ได้ /	ใช้ได้ /	ข้อที่ 5 ท่านมีข้อเสนอแนะใดบ้างเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ เพื่อให้การจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพมีประสิทธิภาพมากขึ้น
	ใช้ได้ /	ใช้ได้ /	ใช้ได้ /	



แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างเพื่อการวิจัย

(Interview Guide)

เรื่อง คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ

คำถามวิจัยเชิงคุณภาพสำหรับผู้ให้ข้อมูลหลักที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษา คุณลักษณะของ ผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ โดย ว่าที่ ร้อยตรีหญิงงามนิศ เอนก หลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สาขา การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะ การจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

รหัสผู้ให้ข้อมูลหลัก

วันที่ให้สัมภาษณ์

สถานที่ให้สัมภาษณ์

แนวคำถามในการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 1

ข้อที่ 1 ท่านทราบเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ในการจัดการแข่งขันกีฬาที่เป็นมาตรฐาน หรือไม่

.....

ข้อที่ 2 จากประสบการณ์ของท่าน ในการจัดกิจกรรมการแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพในครั้งที่ผ่านมา ท่านเคยจ้างบุคลากรที่มีคุณลักษณะแบบใดบ้าง

.....

ข้อที่ 3 ท่านรู้สึกอย่างไรกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ ในปัจจุบัน เพราะอะไร

.....

ข้อที่ 4 ท่านคิดว่าคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อ
 สุขภาพ ควรประกอบไปด้วยอะไรบ้าง เพราะอะไร

.....

ข้อที่ 5 ท่านมีข้อเสนอแนะใดบ้างเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการ
 จัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ เพื่อให้การจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพมีประสิทธิภาพมากขึ้น

.....

วันที่สัมภาษณ์.....

เวลา.....น.

สถานที่สัมภาษณ์.....



ภาคผนวก ข

เอกสารจริยธรรม

คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ



ที่ ๑๗๘/๒๕๖๒

เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัย

รหัสโครงการวิจัย : Hu 090/2562

โครงการวิจัยเรื่อง : คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนธุรกิจการจัดการแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ

หัวหน้าโครงการวิจัย : ว่าที่ร้อยตรีหญิง งามนิศ อเนก

หน่วยงานที่สังกัด : นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะการจัดการและการท่องเที่ยว

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าว เป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดภัยอันตรายแก่ตัวอย่งการวิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ (ดูตามเอกสารตรวจสอบ)

- | | |
|---|---|
| ๑. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ฉบับที่ ๒ | วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ |
| ๒. เอกสารโครงการวิจัยฉบับภาษาไทย | ฉบับที่ ๒ วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ |
| ๓. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ ๒ วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ |
| ๔. เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ ๒ วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ |
| ๕. เอกสารแสดงรายละเอียดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยซึ่งผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว หรือชุดที่ใช้เก็บข้อมูลจริงจากผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ ๒ วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ |
| ๖. เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี) | ฉบับที่ - วันที่ - เดือน - พ.ศ. - |

วันที่รับรอง : วันที่ ๒๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

วันที่หมดอายุ : วันที่ ๒๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ลงนาม


(นายเจนวิทย์ นวลแสง)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ชุดที่ ๒ กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



ภาคผนวก ค

เอกสารยื่นขึ้นผ่านนำเสนอผลงานวิจัย

คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ

ที่ อว 8619/ ๒๕๖๑



คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
มหาวิทยาลัยศิลปากร เมืองทองธานี
80 ถนนปิ่นปลิว ตำบลบ้านใหม่
อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

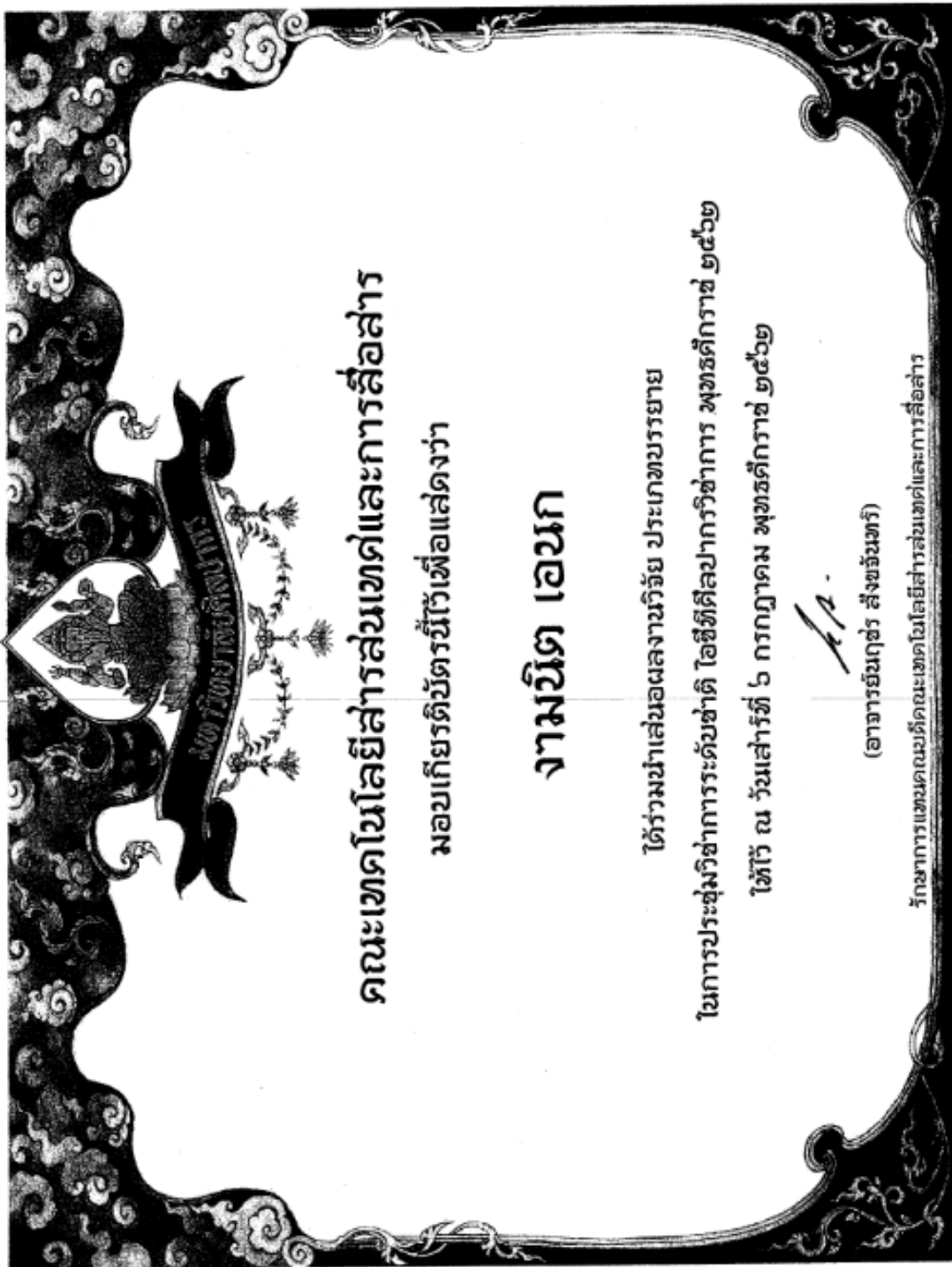
หนังสือรับรอง การตอบรับบทความวิจัยเพื่อแพร่ในงานประชุมวิชาการระดับชาติไอซีทีศิลปากร

บทความวิจัยเรื่อง "คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนในธุรกิจการจัดแข่งขันกีฬาวิ่งเพื่อสุขภาพ" ที่มี งามนิต เอนก, วรณภา สือกิตินันท์ และ ธนภณ นิธิเชาวกุล เป็นผู้เขียนได้ผ่านการตอบรับให้เผยแพร่ในงานประชุมวิชาการระดับชาติไอซีทีศิลปากร ครั้งที่ 2 ประจำปี 2562 : ความคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมเพื่อพัฒนางานวิจัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร และ การจัดการ (ICT²: Innovative and Creative Thinking for Research Development in Information Technology, Communication, and Management) และจะมีการจัดเผยแพร่ในรายงานที่สืบเนื่องจากงานประชุมวิชาการ (Proceedings) ของงานประชุมวิชาการระดับชาติไอซีทีศิลปากร ประจำปี 2562 ในวันที่ 6 กรกฎาคม 2562

ให้ไว้ ณ วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2562

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมศักดิ์)
คณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยศิลปากร





ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ว่าที่ร้อยตรีหญิงงามนิศ เอนก
วัน เดือน ปี เกิด	18 กันยายน พ.ศ. 2524
สถานที่เกิด	จังหวัดอำนาจเจริญ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	149/96 หมู่ 7 ตำบล หนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2548 – 2549 หัวหน้างานสัญญา (ผู้จัดการสาขา) บริษัท คอมพาส กรุ๊ป เซอร์วิส จำกัด พ.ศ. 2549 – 2551 เลขานุการ บริษัท แบคเทิลอินเตอร์เนชั่นแนลอิงค์ จำกัด พ.ศ. 2551 – 2552 เลขานุการ บริษัท สไวเบอร์ ออฟซอร์ คอนสตรัคชั่น พ.ศ. 2553 – 2553 เลขานุการ บริษัท เทคโนโลยีเอ็นจิเนียริง (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2553 – 2554 เลขานุการ บริษัท เซฟรอนประเทศไทยสำรวจและผลิต จำกัด พ.ศ. 2554 – 2555 ผู้ช่วยโครงการ บริษัท คิวจีซี อะ บีจีกรุ๊ป บิซิเนส พ.ศ. 2555 – 2556 ผู้ช่วยผู้บริหาร บริษัท เจเคซี เจแปน พ.ศ. 2555 – 2556 เลขานุการและผู้ควบคุมเอกสาร บริษัท ไทยนิปปอน สตีล แอนด์ ซุมิกิน เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น คอร์ปอเรชั่น จำกัด พ.ศ. 2559 – 2560 ผู้ช่วยโครงการ บริษัท เกรซี่ แฟ็คทอรี เทคโนโลยี จำกัด พ.ศ. 2560 – ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ไวแอม แมนูแฟคเจอร์ริง (ไทยแลนด์) จำกัด
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2543 – 2547 ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม (บางเขน กรุงเทพฯ) พ.ศ. 2559 – 2563 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา