

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจสำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องดำเนินการทั้งตามอำนาจหน้าที่และตามที่ได้รับถ่ายโอนจากส่วนราชการอื่น ๆ โดยมีหลักการทำงานที่จะต้องยึดถือไว้ว่า “การจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนนั้น” จะต้องดีขึ้นและไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพได้มาตรฐาน มีการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการ

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีภารกิจในการดำเนินการถ่ายโอนสนามกีฬาทั่วประเทศให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดูแลรับผิดชอบ รวมถึงการบริหารจัดการและการดำเนินการ อันได้แก่ สนามกีฬาจังหวัด สนามกีฬาอำเภอ และสนามกีฬาดำบล ซึ่งได้กำหนดแนวทางในการถ่ายโอนภารกิจการดูแลสนามกีฬาให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสรุปได้ ดังนี้ สนามกีฬาระดับจังหวัด ถ่ายโอนให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสนามกีฬานั้นตั้งอยู่ สนามกีฬาที่มีวิทยาลัยพลศึกษาตั้งอยู่ 13 แห่ง ให้อยู่ในความดูแลของสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ สนามกีฬาระดับรอง ถ่ายโอนให้แก่ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งสนามกีฬานั้นตั้งอยู่ ยกเว้นสนามกีฬาที่อยู่ในโรงเรียน สถานศึกษา ให้อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสถานศึกษานั้น การก่อสร้างลานกีฬาเอนกประสงค์ ถ่ายโอนให้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และโครงการลานกีฬาเอนกประสงค์ระดับตำบลถ่ายโอนให้องค์การบริหารส่วนตำบล การจัดหาอุปกรณ์การกีฬา ถ่ายโอนให้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนจังหวัด สนามกีฬาระดับชาติ และระดับนานาชาติ ถ้าองค์การบริหารส่วนจังหวัดใดมีความพร้อมก็ขอให้แจ้งความประสงค์ในการเข้าไปดูแลรับผิดชอบ หากยังไม่พร้อม ที่จะรับการถ่ายโอน การกีฬาแห่งประเทศไทยจะเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบไปก่อน (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2544, หน้า 10-11)

ปัจจุบันการกีฬาแห่งประเทศไทยและสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ถ่ายโอนภารกิจสนามกีฬาระดับจังหวัดให้แก่องค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดระนอง ตั้งแต่วันที่ 25 กรกฎาคม 2548 (องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง, 2548) และ จังหวัดระนองได้จัดทำบันทึกการมอบภารกิจความรับผิดชอบการดูแลสนามกีฬาองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดระนอง ให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง โดยให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ระนองเป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการดูแลสนามกีฬาจังหวัดให้อยู่ในสภาพดี สามารถใช้ประโยชน์ เพื่อส่งเสริมพัฒนาการกีฬาให้กับประชาชนในท้องถิ่นและให้บริการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ออกกำลังกาย (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2548, หน้า 26) หลังจากที่ได้รับทราบโอนสนาม กีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ได้โอนมัติจ่ายขาดเงิน สะสมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำนวน 30,944,620 บาท เมื่อครั้งประชุมสภาองค์การ บริหารส่วนจังหวัดระนอง สมัยสามัญ สมัยที่ 1 เมื่อวันที่ 12 เมษายน พ.ศ. 2551 (องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดระนอง, 2551, หน้า 6) เพื่อปรับปรุงสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองเป็น ครั้งแรก และต่อมามองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองได้จัดให้บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์เพื่อ ส่งเสริมการออกกำลังกาย การเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ โดยส่งเสริมให้ประชาชนที่สนใจ ได้รู้จักเล่น กีฬาเพื่อสุขภาพอย่างถูกต้องวิธี เข้าใจถึงประโยชน์ของการเล่นกีฬา สามารถออกกำลังกายเพื่อป้องกัน โรคภัยไข้เจ็บหรือ เพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพทางกาย ซึ่งถือเป็นการให้บริการสังคมเกี่ยวกับสุขภาพ พลานามัย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนแบบยั่งยืน และองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดระนอง ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงสนามกีฬาจังหวัดในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้าน สถานที่ออกกำลังกายและสนามกีฬา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านการ บริการ เพื่อให้สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองมีประสิทธิภาพในการให้บริการและ เป็นไปตามความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยใช้งบประมาณขององค์การบริหารส่วน จังหวัดระนองในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทุกปีงบประมาณ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง, 2555 ก)

ถึงแม้ว่าได้มีการพัฒนาและปรับปรุงสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองอย่าง ต่อเนื่องทุกปีงบประมาณ และพยายามที่จะพัฒนาให้ครบทุก ๆ ด้าน ให้ได้มาตรฐานตามตัวชี้วัด ซึ่งว่าด้วย 2 เรื่อง คือ ความมีมาตรฐานของสนามกีฬา ซึ่งจะต้องประกอบด้วย สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส สนามเปตอง ห้องฟิตเนส สนามฟุตบอล ลานกรีฑาพร้อมช่องวิ่ง และความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย จำนวนหน่วยงานราชการที่ขอใช้บริการสนามกีฬาเพื่อจัดกิจกรรม ต่าง ๆ และจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการสนามกีฬาเพื่อการออกกำลังกายและเล่นกีฬา แต่อย่างไร ก็ตามก็ยังมีปัญหาการร้องเรียนจากประชาชนเรื่องคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดระนองไม่ดีเท่าที่ควรและในปีงบประมาณ 2554 มีการร้องเรียนถึงเรื่องคุณภาพการ ให้บริการสนามกีฬา จำนวน 6 ราย (องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง, 2554 ข) องค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดระนอง ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบดูแลสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จึงเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษา เพื่อให้การบริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง มีคุณภาพในการให้บริการเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างแท้จริง ทั้งการศึกษายังทำให้ทราบถึงปัญหาที่ผู้ใช้บริการสนามกีฬาประสบอยู่ ตลอดจนแสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหาาร่วมกันของประชาชนในพื้นที่ เพื่อพัฒนาให้การออกกำลังกายเป็นกิจวัตรประจำวันของประชาชน และนำไปสู่ทักษะพื้นฐานทางด้านการกีฬาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองแตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองแตกต่างกัน

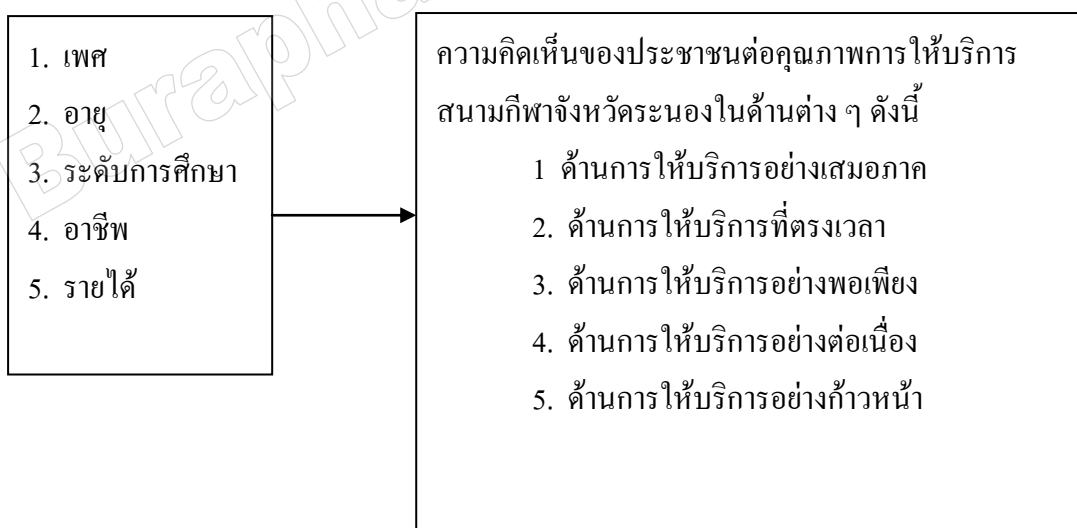
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของ มิลเลท (Millet, 1954, p. 397) เกี่ยวกับหลักการให้บริการสาธารณะว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีแนวทางการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) มาเป็นตัวกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการศึกษา ส่วนด้านสถานที่ก็คือ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง โดยมีตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ดังนี้

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงคุณภาพ ประสิทธิภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้
3. สามารถนำผลที่ได้ค้นพบจากการศึกษา ไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาด้านคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

- 1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุ อาชีพ รายได้
- 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

2. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

- 2.1 พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง
- 2.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ประมาณ 2,400 คน (อ้างอิงจากสถิติการใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ฝ่ายกีฬาและนันทนาการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ประจำเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554) ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่ใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง สำหรับเล่นกีฬาและออกกำลังกายเป็นประจำ

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

- 3.1 ศึกษาตั้งแต่ต้นจนจบ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555-31 มิถุนายน พ.ศ. 2556
- 3.2 เก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม-31 มีนาคม พ.ศ. 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ผู้ที่ศึกษาได้กำหนดคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพ การให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

ความคิดเห็น หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความคิด และข้อสันนิษฐานที่ประชาชน มีต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

ประชาชน หมายถึง บุคคลที่มาใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ที่มีอายุระหว่าง 15-70 ปี และมาใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ในระหว่าง วันที่ 1 มีนาคม-31 มีนาคม พ.ศ. 2556 ซึ่งเป็นช่วงที่ดำเนินการเก็บข้อมูล

คุณภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานหรือความสามารถในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองในเรื่องของการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง มีมาตรฐาน

การให้บริการ หมายถึง งานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองที่จัดขึ้นเพื่อ บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง หมายถึง สนามฟุตบอลฟลูว์อิง อัฒจันทร์ ฝั่งประธาน อัฒจันทร์คบเพลิง สระว่ายน้ำขนาด 25 x 50 เมตร สนามเปตอง ขนาด 16 สนาม โรงยิมเนเซียม สนามเทนนิส ลานกีฬาอเนกประสงค์ สนามกีฬาทุกประเภทอาคารสถานที่และ สิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ รวมถึงทรัพย์สินที่อยู่ภายในสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง บนพื้นที่

84 ไร่

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดระนองประกอบด้วยความคิดเห็นด้านการให้บริการห้องฟิตเนส การให้บริการ สระว่ายน้ำ การให้บริการโรงยิมเนเซียม และการให้บริการยืมอุปกรณ์กีฬา ซึ่งคุณภาพ การให้บริการ ประกอบด้วยคุณภาพด้าน

1. การให้บริการสนามกีฬาอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของ ผู้รับผิดชอบดูแลสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองที่จะให้บริการแก่ประชาชนทุกคน เท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และได้รับการบริการในมาตรฐานเดียวกัน รวมถึง หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน กลุ่มองค์กรต่าง ๆ ที่ขอใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดระนอง

2. การให้บริการที่ตรงเวลาของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง หมายถึง การให้บริการของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองที่จะต้องตรงต่อเวลาในแต่ละวัน คือ

เปิดให้บริการสนามกีฬาในเวลา 04.00 น. และปิดเวลา 20.30 น. เปิดให้บริการห้องฟิตเนสตั้งแต่เวลา 08.30 น.-20.30 น. ในวันราชการและเวลา 09.00-19.30 น. ในวันหยุดราชการและ วันหยุดนักขัตฤกษ์ เปิดให้บริการสระว่ายน้ำเวลา 15.00 น.-20.30 น. ในวันราชการ และเวลา 09.00 น.-19.30 น. ในวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ เปิดให้บริการ โรงยิมเนเซียมเวลา 08.30 น.-20.30 น. ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ และเปิดให้บริการยืมอุปกรณ์กีฬาเวลา 16.30 น.-20.30 น. ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

3. การให้บริการอย่างพอเพียงของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง หมายถึง การบริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองจะต้องมีการให้บริการของเครื่องออกกำลังกาย สถานที่ออกกำลังกาย รวมถึงอุปกรณ์การออกกำลังกายที่เหมาะสมและเพียงพอต่อประชาชนผู้มาใช้บริการใน แต่ละวัน

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง หมายถึง การให้ บริการสนามกีฬาทุกวัน โดยไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้าของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองด้านการให้บริการสนามกีฬา ด้านการให้ บริการห้องฟิตเนส ด้านการให้บริการสระว่ายน้ำ ด้านการให้บริการ โรงยิมเนเซียมและการให้บริการยืมอุปกรณ์กีฬารวมถึงการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องการดูแลสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองอย่างต่อเนื่อง

สนามกีฬาจังหวัดระนอง หมายถึง สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง