

การศึกษาการบริหารจัดการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

A STUDY OF THE STADIUM MANAGEMENT OF PHRAE PROVINCIAL ADMINISTRATION ORGANIZATION

จิตติ ชนะฤทธิ์ชัย¹, สุรสีห์ ฉิ่งถิ่น², พราม อินพรม³, ศักดิ์ชาย พิทักษ์วงศ์⁴

Jitti Chanalithichai, Surasee Chingthin, Pram Inprom, Sakchai Pitakwong

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ภายหลังการรับถ่ายโอนภารกิจจากการกีฬาแห่งประเทศไทย และศึกษาผลการดำเนินงานในการให้บริการของผู้มาใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์กับผู้ปฏิบัติงานบริหารสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำนวน 4 คน และใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ศึกษาด้วยตนเอง ในการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ได้นำมาสรุปเป็นความเรียง ส่วนข้อมูลแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านทรัพยากรในการบริหารจัดการ (4M's) ศูนย์กีฬาที่มีจำนวนบุคลากร 36 คน แบ่งเป็นข้าราชการ 1 คน ลูกจ้างตามภารกิจ 13 คน และลูกจ้างรายวัน 22 คน โดยบริหารจัดการสนามกีฬาจังหวัดเกี่ยวกับการดูแลรักษาอาคารสถานที่ การดูแลความสะอาด และทัศนียภาพโดยรอบ และดำเนินการจัดเตรียมสนามกีฬาและอุปกรณ์สำหรับผู้มาใช้บริการ โดยได้รับการจัดสรรเงินในการบริหารจัดการสนามกีฬาจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด และเงินงบประมาณอุดหนุนจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ทั้งในเรื่องของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการผู้มาใช้บริการออกกำลังกายและเล่นกีฬา

2. ด้านกระบวนการบริหารจัดการ (POSDCoRB) มีการวางแผน นโยบาย และกำหนดกรอบแผนการปฏิบัติงานโดยระดับหัวหน้า และแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามลำดับสายงานการบังคับบัญชาสั่งงานและ มอบหมายงานตามความรู้ความสามารถของบุคลากร มีการวางแผนกำลัง สรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ทดแทนตำแหน่งที่ว่าง และส่งเสริมพัฒนาบุคลากรโดยจัดฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกศึกษาดูงาน และสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน มีการประสานงานที่ดีทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก

3. ด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ ศูนย์กีฬา สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ควรมีการจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนเป็นระบบ ระบบรักษาความปลอดภัย การตรวจสอบและซ่อมแซม

¹ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² รองศาสตราจารย์ ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

⁴ ดร. ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

อุปกรณ์ที่ชำรุด และการประชาสัมพันธ์การจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆให้ประชาชนในจังหวัดได้รับรู้และมีส่วนร่วม

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ/ศูนย์กีฬา/สนามกีฬา

Abstract

The objective of this research was to study the state of stadium management of Phrae Provincial Administration Organization, after being transferred from Sports Authority of Thailand, and to study the results of operations in rendering services to the users. The researcher interviewed 4 employees and distributed 400 questionnaires to the users. Data from the interview were analyzed and presented in a narrative summary. The Statistics employed for the questionnaire data analysis were percentage, mean, and standard deviation.

The results were as follows :

1. The Resource Management (4M's) The sport center managed by 36 staff members, one of whom is a government official, thirteen hired on a basis of specialization, and twenty two on a daily basis; to manage and maintain, and take care of the building and site as well as the landscape and to repair the stadium, worn-out equipment and facilities for users; the budget to manage the stadium is subsidized by the Provincial Administration Organization and the Department of Local Government.

2. Management by POSDCoRB Process. Planning policy and strategic framework are set by the chief executive ; responsibilities assigned according to the hierarchical chain of commands. Directing and job assignments made on the basis of personnel competency. Staffing or human resource management includes recruitment, developments such as training, field trips and promotion of staff morale. Co-ordination is a strategy frequently used internally and externally to effectively run the organization.

3. The satisfaction of the users, most were satisfied in all aspects at a high level.

Recommendations : The Sport Center of the Stadium of Phrae Provincial Administration Organization should initiate systematic action plans with definite time table, effective security system management, inspections and repair worn-out equipment and public relations activities should be conducted and made known to the public for their participation.

Keywords : Management/Sport Center/Stadium

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าและมีศักยภาพนั้น สิ่งสำคัญที่เป็นพื้นฐานในการพัฒนาประเทศก็คือ “คน” ซึ่งการพัฒนาประเทศชาติให้มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นอยู่กับผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาคนและสังคมให้มีคุณภาพ โดยการเสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนมีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ โดยมีการส่งเสริมด้านกีฬาเพื่อสร้างโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาเล่นกีฬาและออกกำลังกายเพื่อพัฒนาทักษะด้านการกีฬาขึ้นพื้นฐานอย่างถูกต้อง พัฒนาทักษะด้านกีฬาสู่ความเป็นเลิศ สร้างนิสัยรักกีฬา และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และเป็นประจำอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างเสริมสุขภาพและสมรรถภาพที่ดี มุ่งเน้นการปลูกฝังความมีน้ำใจนักกีฬาให้เป็นค่านิยม เกิดความสามัคคีของคนในชาติโดยการใช้กีฬาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม

จากความสำคัญดังกล่าว รัฐบาลได้นำการกีฬามาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน เพราะการเล่นกีฬานอกจากจะทำให้ร่างกายแข็งแรง ยังทำให้ผู้เล่นกีฬาสงบสราญเพลิดเพลินสามารถจัดการความเครียดที่เกิดจากการทำงานเพื่อประกอบอาชีพของบุคคลได้เป็นอย่างดี การกีฬาแห่งประเทศไทยซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนากีฬาของชาติมีบทบาทหน้าที่ส่งเสริมการกีฬา ติดต่อบริษัทเอกชน ความร่วมมือกับองค์กรหรือสมาคมกีฬาทั้งในและนอกราชอาณาจักร

ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนากีฬาของชาติเป็นไปอย่างทั่วถึง การกีฬาแห่งประเทศไทยจึงมีนโยบายที่จะสร้างสนามกีฬาจังหวัดให้ครบทุกจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อใช้สนามกีฬาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนและพัฒนาการกีฬาของชาติ ต่อมาคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบเรื่องการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ที่เกี่ยวข้องด้านการกีฬา การกีฬาแห่งประเทศไทยจึง

ได้เร่งดำเนินการถ่ายโอนภารกิจความรับผิดชอบการดูแลสนามกีฬาให้กับจังหวัดต่าง ๆ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ภายหลังการรับถ่ายโอนภารกิจจากการกีฬาแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาผลการดำเนินการในการรับบริการผู้มาใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการบริหารจัดการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ภายหลังการรับถ่ายโอนภารกิจจากการกีฬาแห่งประเทศไทย โดยศึกษาด้านต่าง ๆ ดังนี้ ปัจจัยนำเข้า (Input) คือ ทรัพยากรในการบริหาร (4 M's) กระบวนการ (Process) คือ กระบวนการบริหาร (POSDCoRB) ปัจจัยส่งออก (Output) คือ ส่วนประสมทางการตลาด (4 P's) และป้อนกลับ (Feedback) คือ ผลการดำเนินงานของสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

1. หัวหน้าส่วนงานที่มีหน้าที่บริหารศูนย์กีฬา สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำนวน 15 คน
2. ผู้มาใช้บริการออกกำลังกายและเล่นกีฬาในสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 42,512 คน

กลุ่มตัวอย่าง

1. หัวหน้าส่วนงานที่มีหน้าที่บริหารศูนย์กีฬา สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำนวน 4 คน โดยศึกษาจากผู้ที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างสมบูรณ์

2. ผู้มาใช้บริการออกกำลังกายและเล่นกีฬาในสนามกีฬากองการการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์ กำหนดเนื้อหา 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารจัดการสนามกีฬากองการการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคคล 2) ด้านการเงินและงบประมาณ 3) ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านการจัดการ

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับกระบวนการบริหารสนามกีฬากองการการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดองค์กร 3) ด้านการบริหารงานบุคคล 4) ด้านการอำนวยความสะดวก 5) ด้านการประสานงาน 6) ด้านการรายงานผล 7) ด้านการจัดงบประมาณ

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการสนามกีฬากองการการบริหารส่วนจังหวัดแพร่

2. แบบสอบถามใช้สอบถามผลการดำเนินการในการรับบริการของผู้ที่ใช้บริการออกกำลังกายและเล่นกีฬาในสนามกีฬากองการการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ แบ่งเนื้อหาเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับผลการดำเนินการในการรับบริการของผู้ที่ใช้บริการออกกำลังกายและเล่นกีฬาในสนามกีฬากองการการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ครอบคลุมองค์ประกอบด้านส่วนประสมทาง

การตลาด 4 P's ได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์ 2) ราคา 3) สถานที่ 4) การส่งเสริมการตลาด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ มีลักษณะแบบปลายเปิด (Open Ended)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามไปติดต่อกับสนามกีฬากองการการบริหารส่วนจังหวัดแพร่

2. ผู้วิจัยนำแบบการสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์โดยตรงกับคณะกรรมการบริหารและบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบดูแลสนามกีฬากองการการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยมีการบันทึกเทปและกรอกเอกสารยืนยันการสัมภาษณ์ทุกครั้ง และนำข้อมูลที่ได้อีกกลับมาถอดเทป

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ที่ใช้บริการผู้ที่ใช้บริการออกกำลังกายและเล่นกีฬาในสนามกีฬากองการการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และไปรับคืนด้วยตนเอง

4. ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลโดยผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร วารสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสนามกีฬาจังหวัด มาวิเคราะห์และตีความหมายแนวทางในการบริหารจัดการสนามกีฬากองการการบริหารส่วนจังหวัดแพร่

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้วิธีการบรรยายเชิงพรรณนาในส่วนที่มีความสอดคล้อง และส่วนที่แตกต่างของการบริหารจัดการสนามกีฬากองการการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เพื่ออธิบายถึงสภาพและปัญหาของการบริหารจัดการสนามกีฬากองการการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ที่ประสบ

อยู่ในปัจจุบัน และทำการนำเสนอในรูปแบบบทความ
บรรยาย

3. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ และนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows นำมาเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูล พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 2 คน เพศหญิง จำนวน 2 คน มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 2 คน อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 1 คน อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน มีระยะเวลาการทำงานในสนามกีฬากองการการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ 6 - 10 ปี จำนวน 2 คน และ 1-5 ปี จำนวน 2 คน ให้ความสนใจติดตามข่าวสารด้านกีฬาเป็นประจำ จำนวน 3 คน รองลงมาคือ ติดตามข่าวสารด้านกีฬาเป็นบางครั้ง จำนวน 1 คน และมีพฤติกรรมการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาเป็นประจำ จำนวน 2 คน และพฤติกรรมการออกกำลังกาย หรือเล่นกีฬานานๆ ครั้ง จำนวน 2 คน

1.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ยังไม่มีรายได้ ส่วนจำนวนวันในการมาออกกำลังกายใช้เวลา 5-7 วันต่อสัปดาห์ สถานที่ใช้ออกกำลังกายสระว่ายน้ำ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารจัดการ และกระบวนการบริหารจัดการสนามกีฬากองการการบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ทรัพยากรในการบริหารจัดการ (4M's)

ด้านบุคลากร พบว่า จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสนามกีฬากองการการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงานประจำ ประกอบด้วยข้าราชการ 1 คน เป็นหัวหน้าศูนย์กีฬา มีหน้าที่บริหารจัดการสนามกีฬาจังหวัดฯ ลูกจ้างตามภารกิจ มี 13 คน และลูกจ้างรายวัน มี 22 คน

ด้านการเงินและงบประมาณ พบว่า รายได้ของศูนย์กีฬา สนามกีฬากองการการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ มีการจัดสรรมาจากเงินงบประมาณประจำปีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ กับงบประมาณอุดหนุนจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยกองแผนและงบประมาณเป็นผู้จัดทำแผนและงบประมาณเสนอให้นายก อบจ. อนุมัติเงินงบประมาณเพื่อนำมาใช้บริหารจัดการสนามกีฬากองการการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ การบริหารสนามกีฬาจังหวัดทุกจังหวัดจะได้รับเงินงบประมาณในการสนับสนุนจากภารกิจกีฬาแห่งประเทศไทย แต่หลังจากที่ได้รับถ่ายโอนภารกิจสนามกีฬาจังหวัดจากภารกิจกีฬาแห่งประเทศไทย ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบดูแลบริหารจัดการเอง โดยจังหวัดแพร่ได้ถ่ายโอนให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่เป็นผู้รับผิดชอบ การกีฬาแห่งประเทศไทยก็ไม่ได้จัดสรรเงินงบประมาณมาสนับสนุนในการบริหารจัดการ

ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภายในสนามกีฬากองการการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประกอบไปด้วยสนามกีฬาและอุปกรณ์กีฬาต่างๆ ที่ได้มาตรฐานในระดับชาติ มีสภาพและความพร้อมสามารถเปิดให้บริการได้ทุกสนามและเพียงพอต่อการเล่นกีฬาและออกกำลังกายของประชาชน รวมทั้งยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้คอยให้บริการ

ด้านการจัดการ พบว่า มีการบริหารจัดการ วางแผนตารางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตารางการขอใช้บริการสนามกีฬา การจัดกิจกรรมไว้อย่างคร่าวๆ โดยอ้างอิงจากข้อมูลในปีที่ผ่านมา และมีการจัดตกแต่งสภาพแวดล้อมภายในสนาม

กีฬา ปลุกันไม้ ดูแลพื้นที่สีเขียว ซ่อมแซมและบำรุงรักษาอุปกรณ์กีฬาต่างๆ ทำความสะอาดพื้นที่ภายในสนามกีฬาจังหวัดแพร่ให้ร่มรื่นเหมาะกับการมาเล่นกีฬาหรือออกกำลังกาย

กระบวนการบริหารจัดการ (POSDCoRB)

ด้านการวางแผน พบว่า มีการกำหนดนโยบายโดยคณะกรรมการบริหารสนามกีฬาจังหวัดแพร่ และจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร เรียกว่า ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ใช้ในการกำหนด และวางแผนกรอบแผนการดำเนินงานของศูนย์กีฬา โดยหัวหน้าศูนย์กีฬามีหน้าที่นำกรอบแผนการดำเนินงานมาประชุม/ปรึกษา/หาแนวทางในการบริหารจัดการศูนย์กีฬา สนามกีฬารองรับการบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ด้านการจัดองค์กร พบว่า การกำหนดส่วนงาน และแบ่งอำนาจหน้าที่ในการทำงานของสนามกีฬาจังหวัดแพร่ จะแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามลำดับสายงานการบังคับบัญชา ศูนย์กีฬามีหน้าที่บริหารจัดการสนามกีฬาจังหวัดแพร่ เตรียมความพร้อมของสนามไว้คอยบริการผู้มาใช้บริการ ซ่อมแซม บำรุงรักษา ทำความสะอาดพื้นที่ภายในสนามกีฬาจังหวัดแพร่ ควบคุมดูแลบริหารจัดการโดยหัวหน้าศูนย์กีฬา

ด้านการบริหารงานบุคคล พบว่า การวางแผนกำลัง การสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรภายในศูนย์กีฬา มีการจัดฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก ศึกษาดูงาน ตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยดูจากความรู้ความสามารถ ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความเอาใจใส่ ความตั้งใจต่องานภาระงานที่ได้รับมอบหมาย การขาดงาน ลางาน การทำงานเป็นทีม

ด้านการอำนวยการ พบว่า มีการกำหนดหน้าที่การทำงานของแต่ละบุคคลไว้อย่างชัดเจน หัวหน้าศูนย์กีฬาจะสั่งการ มอบหมายงานด้วยวิธีการสื่อสารแบบ 2 ทาง ผู้ปฏิบัติงานสามารถแสดงความคิดเห็น และสามารถตัดสินใจกระทำ

เสร็จสิ้นไปได้ แต่ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎเกณฑ์หรือข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ด้านการประสานงาน พบว่า มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ในเรื่องของการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย การวางแผน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ให้งานสำเร็จลุล่วง และไม่ทำให้งานซ้ำซ้อน ขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกัน และยังมีการติดต่อกับหน่วยงานภายนอกอื่นๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกาย การแข่งขันกีฬา เช่น ศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยจังหวัดแพร่ สำนักงานกีฬาและนันทนาการ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดแพร่ เป็นต้น

ด้านการรายงานผล พบว่า มีระบบขั้นตอนในการทำงาน สามารถตรวจสอบได้จากสรุปรายงานประจำเดือน มีการประชุมหลังจากเสร็จกิจกรรม ประชุมรายเดือน และมีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง โดยทำตามระเบียบหรือข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ และยังมี การจัดเก็บข้อมูล เอกสารต่างๆ ในคอมพิวเตอร์ โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการจะมีหน้าที่รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลตารางการขอใช้สนาม ตารางการจัดกิจกรรม เป็นต้น

ด้านงบประมาณ พบว่า มีการจัดทำแผนงบประมาณประจำปีของศูนย์กีฬา สรุปผลการดำเนินงาน รายรับ - รายจ่าย ยอดเงินคงเหลือ รวมถึงมีการจัดทำแผนการจัดซื้ออุปกรณ์ การจัดทำแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีจัดทำเป็นแบบปีต่อปี รายได้ของศูนย์กีฬาจากอัตราค่าบริการการขอใช้สนามกีฬารองรับการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ที่เรียกเก็บค่าบริการในการใช้สนามกีฬาแต่ละประเภท และอัตราค่าสมัครสมาชิกสระว่ายน้ำ และฟิตเนสเซ็นเตอร์ ถือว่าเป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ส่วนรายจ่ายของศูนย์กีฬาต่อเดือน ส่วนใหญ่เกิดจากเงินเดือนของบุคลากร ค่าซ่อมแซมบำรุงรักษา ค่าสาธารณูปโภค ค่าจัดซื้อ

อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์ซ่อมบำรุงรักษาต่างๆ รวมถึงค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสนามกีฬารองการปกครองส่วนจังหวัดแพร่ ในด้านส่วนประสมทางการตลาด (4P's) ผู้มาใช้บริการสนามกีฬารองการปกครองส่วนจังหวัดแพร่ มีความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีเพียงด้านการส่งเสริมการตลาดเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้มาใช้บริการสนามกีฬารองการปกครองส่วนจังหวัดแพร่ มีความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รายข้อที่อยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ สภาพสนามและสถานที่ต่างๆ ภายในสนามกีฬาจังหวัดมีความพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เจ้าหน้าที่ในสนามกีฬาจังหวัดฯ มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ด้านราคา พบว่า ผู้มาใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ มีความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ อัตราค่าบริการสมาชิกสระว่ายน้ำ ฟิตเนสเซ็นเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ความสะดวกในการชำระเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการขอใช้สนามกีฬาจังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ด้านสถานที่ พบว่า ผู้มาใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ มีความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวกับส่วนประสมทาง

การตลาด ด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รายข้อที่อยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ เวลาในการเปิด-ปิด ให้บริการของสนามกีฬาจังหวัดฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 มีการจัดการพื้นที่โดยรอบภายในสนามกีฬาจังหวัดฯ ให้สวยงามอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ความเพียงพอของจำนวนของสนามกีฬาและสถานที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้มาใช้บริการสนามกีฬารองการปกครองส่วนจังหวัดแพร่ มีความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมกีฬาที่ทางสนามกีฬาจังหวัดฯ จัดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 มีการจัดกิจกรรมกีฬาสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 มีการรณรงค์ให้ประชาชนมาออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ และมีการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

อภิปรายผล

1. การบริหารจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหารจัดการ และกระบวนการบริหารจัดการสนามกีฬารองการปกครองส่วนจังหวัดแพร่

1.1 ทรัพยากรในการบริหารจัดการ (4M's)

ด้านบุคลากร ผลการวิจัย พบว่า จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสนามกีฬารองการปกครองส่วนจังหวัดแพร่มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับ ปารีชาติ ประกอบมาศ (2551: 129) พบว่า ในด้านบุคลากร จำนวนบุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ด้านการเงินและงบประมาณ ผลการวิจัย พบว่า รายได้ของศูนย์กีฬา สนามกีฬา องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้รับการจัดสรรจากเงินงบประมาณประจำปีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ กับงบประมาณอุดหนุนจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยกองแผนและงบประมาณเป็นผู้จัดทำแผนและงบประมาณเสนอให้นายก อบจ. อนุมัติเงินงบประมาณเพื่อนำมาใช้บริหารจัดการสนามกีฬาดำเนินการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อาจเป็นเพราะ อบจ. มีเงินรายได้จากการเก็บภาษีท้องถิ่นของตนเอง จึงทำให้มีการจัดสรรเงินงบประมาณมาบริหารจัดการสนามกีฬาจังหวัด ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ รักษาการแทนตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา อบจ. แพร่ ที่กล่าวว่า ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริหารสนามกีฬาดำเนินการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้รับมาจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่เป็นผู้จัดสรรเงินงบประมาณประจำปี

ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า ภายในสนามกีฬาดำเนินการบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ประกอบไปด้วย สนามกีฬาและอุปกรณ์กีฬาได้มาตรฐานในระดับชาติและมีความพร้อมต่อการใช้เล่นกีฬาและออกกำลังกาย ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บริหารงานด้านการเงิน สนามกีฬา อบจ. แพร่ สภาพสนามกีฬาดำเนินการนี้ได้มาตรฐานเหมาะสมสำหรับการจัดการแข่งขันกีฬา เล่นกีฬา หรือการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ ประกอบมาศ (2551 : 131) พบว่า สนามกีฬาเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 เปิดให้ใช้บริการทุกสนามและเพียงพอต่อการให้บริการ สนามกีฬามีสภาพพร้อมใช้งาน และมีอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานในระดับประเทศ เนื่องจากเคยเป็นสนามที่ใช้ในการแข่งขันกีฬาซีเกมส์

ด้านการจัดการ ผลการวิจัย พบว่า มีการบริหารจัดการ วางแผนตารางการปฏิบัติงาน

ของเจ้าหน้าที่ ตารางการขอใช้บริการสนามกีฬา การจัดกิจกรรมไว้อย่างคร่าวๆ โดยอ้างอิงจากข้อมูลในปีที่ผ่านมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยาพร สายเสนา (2550 : 68) พบว่า สนามกีฬาสมโภชเชียงใหม่ 700 ปี มีการบริหารจัดการโดยการเตรียมแผนปีต่อปี และการจัดการจัดการส่วนใหญ่จะเน้นเรื่องการหารายได้เข้าสู่สนามและการให้บริการผู้มาใช้บริการ

1.2 กระบวนการบริหารจัดการ (POSDCoRB)

ด้านการวางแผน ผลการวิจัย พบว่า คณะกรรมการบริหารสนามกีฬาจังหวัดแพร่ เป็นผู้กำหนดนโยบาย โดยมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร เรียกว่า ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2547:120) พบว่า ศูนย์กีฬาจังหวัดแพร่ มีการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนโดยคณะกรรมการบริหารศูนย์กีฬาจังหวัดและระเบียบต่างๆ ว่าด้วยการใช้ศูนย์กีฬาจังหวัด การกำหนด และการวางแผนงานของสนามกีฬาจังหวัด มีการประชุมร่วมกันในระดับหัวหน้าฝ่ายขึ้นไป แล้วจึงให้หัวหน้าศูนย์กีฬานำกรอบแผนงานที่ได้จากการประชุมนั้นมาประชุมกับบุคลากรภายในศูนย์กีฬา เพื่อกำหนดแนวทางการบริหารงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคมชนัญ โวหาร (2551:102) พบว่า จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกำลังดำเนินการจัดทำแผนพัฒนากีฬาสวนการวางแผนงานทางด้านกีฬา จะมีการวางแผนให้สอดคล้องกับกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

ด้านการจัดองค์กร ผลการวิจัย พบว่า การกำหนดส่วนงาน และแบ่งอำนาจหน้าที่ในการทำงานของสนามกีฬาจังหวัดแพร่ จะแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามลำดับสายงานการบังคับบัญชา ศูนย์กีฬามีหน้าที่บริหารจัดการสนามกีฬาจังหวัดเตรียมความพร้อมของสนามไว้คอยบริการผู้มาใช้บริการ ซ่อมแซม บำรุงรักษา ทำความสะอาดพื้นที่ภายในสนามกีฬาจังหวัดแพร่ ควบคุมดูแลบริหารจัดการโดยหัวหน้าศูนย์กีฬา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2547: 120) พบว่า ศูนย์กีฬาจังหวัดแพร่ มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ มีการแบ่งส่วนงานอย่างชัดเจน

ด้านการบริหารงานบุคคล ผลการวิจัยพบว่า มีดำเนินการวางแผนกำลังคน การสรรหาบุคคลเข้าทำงาน และการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ ประกอบมาศ (2551:134) พบว่า การคัดเลือกบุคลากรศูนย์ กทม. ภาค 3 พนักงานจะถูกจัดสรรมาจากส่วนกลาง ส่วนลูกจ้างสนามจะถูกคัดเลือกจากหัวหน้างานและผู้อำนวยการศูนย์ กทม. ภาค 3

ด้านการประเมินผลการทำงานของ บุคลากรศูนย์กีฬา มีการประเมินจากผลการทำงานของแต่ละบุคคลอย่างสม่ำเสมอ ศูนย์กีฬาไม่มีแบบฟอร์มในการประเมินผลที่ชัดเจน แต่จะใช้วิธีการเขียนบันทึกผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลลงในสมุด โดยหัวหน้าศูนย์กีฬาจะเป็นผู้ประเมินดูจากสมุดบันทึกและทำรายงานสรุปผลการทำงานเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยาพร สายเสนา (2550:60) พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีการประเมิน 2 ระดับ คือ การประเมินพนักงานในระดับปฏิบัติการและการประเมินพนักงานในระดับผู้บริหาร ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานรู้จักการศึกษาหาความรู้อยู่เสมอเพื่อนำมาปรับปรุงตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีมากขึ้น

ด้านการอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า มีการกำหนดหน้าที่การทำงานของแต่ละบุคคลไว้อย่างชัดเจน หัวหน้าศูนย์กีฬาจะสั่งการมอบหมายงานด้วยวิธีการสื่อสารแบบ 2 ทาง ผู้ปฏิบัติงานสามารถแสดงความคิดเห็น และสามารถตัดสินใจกระทำให้เสร็จสิ้นไปได้ แต่ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎเกณฑ์หรือข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ ประกอบมาศ (2551:117) พบว่า การ

ตัดสินใจและการสั่งการจะอยู่ที่ ผอ. จาก ผอ. ก็จะเป็นหัวหน้างานเป็นผู้มอบภารกิจให้ลูกน้องแต่ละคนรับผิดชอบตามสายงาน ซึ่งจะมีการแนะนำแนวทางในการดำเนินงานและแนวทางการปฏิบัติให้

ด้านการประสานงาน ผลการวิจัยพบว่า มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ในเรื่องของการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย การวางแผน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ให้งานสำเร็จลุล่วง และไม่ทำให้งานซ้ำซ้อน ขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกัน และยังมีการติดต่อกับหน่วยงานภายนอกอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกาย การแข่งขันกีฬา เช่น ศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทย จังหวัดแพร่ สำนักงานกีฬาและนันทนาการ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดแพร่ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคมชนัญ โวหาร (2551: 97) พบว่า มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานอยู่เสมอ เช่น สำนักงานนิสิตสัมพันธ์ต้องประสานงานการใช้สนามกับศูนย์กีฬาแห่งจุฬาฯ เป็นต้น

ด้านการรายงานผล ผลการวิจัยพบว่า มีระบบ ขั้นตอนในการทำงาน สามารถตรวจสอบได้จากสรุปรายงานประจำเดือน มีการประชุมหลังจากเสร็จกิจกรรม ประชุมรายเดือน และมีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง โดยทำตามระเบียบหรือข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ และยังมีการจัดเก็บข้อมูล เอกสารต่างๆ ในคอมพิวเตอร์ โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการจะมีหน้าที่รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลตารางการขอใช้สนาม ตารางการจัดกิจกรรม เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวีรพจน์ อ่อนองอาจ (2550: 105) พบว่า ศูนย์สุขภาพมีการทำรายงานผลการปฏิบัติงานของกิจกรรมต่างๆ จัดทำรายงานประจำปี และวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน เป็นแบบสำรวจความคิดเห็น หรือการสรุปยอดจำนวนผู้ใช้บริการ ทำการสำรวจความต้องการของสมาชิกโดยจัดทำแบบสอบถาม

ด้านงบประมาณ ผลการวิจัย พบว่า มีการจัดทำแผนงบประมาณประจำปีของศูนย์กีฬาสรุปลผลการดำเนินงานรายรับ - รายจ่าย ยอดเงินคงเหลือ รวมถึงมีการจัดทำแผนการจัดซื้ออุปกรณ์การจัดทำแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปีจัดทำเป็นแบบปีต่อปี รายได้ของศูนย์กีฬาจากอัตราค่าบริการการขอใช้สนามกีฬางค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ที่เรียกเก็บค่าบริการในการใช้สนามกีฬาแต่ละประเภท และอัตราค่าสมัครสมาชิกสระว่ายน้ำ และฟิตเนสเซ็นเตอร์ ถือว่าเป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ส่วนรายจ่ายของศูนย์กีฬาต่อเนื่อง ส่วนใหญ่เกิดจากเงินเดือนของบุคลากร ค่าซ่อมแซมบำรุงรักษา ค่าสาธารณูปโภค ค่าจัดซื้ออุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์ซ่อมบำรุงรักษาต่างๆ รวมถึงค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2547:120) พบว่า ศูนย์กีฬาจังหวัดแพร่ ให้ความสำคัญกับกิจกรรมกีฬาหรือการออกกำลังกายที่ทำรายได้เป็นเม็ดเงิน เช่น แอโรบิคแดนซ์ ว่ายน้ำ เทนนิส ฟิตเนส แบดมินตัน และชวมน้ำ

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินการในการให้บริการของผู้ใช้บริการสนามกีฬางค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (4P's)

ส่วนประสมทางการตลาด (4P's)
ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการสนามกีฬางค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ มีความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ

ด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สภาพสนามและสถานที่ต่างๆ ภายในสนามกีฬาจังหวัดแพร่มีความพร้อมในการใช้งานเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและกิริยามารยาทที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ ประกอบมาศ (2551:68) พบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาทางน้ำ สนามเทนนิส ฟิตเนสเซ็นเตอร์ และสนามฝึกซ้อม มีความ

คิดเห็นในการให้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับดี

ด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อัตราค่าบริการสมาชิกสระว่ายน้ำ ฟิตเนสเซ็นเตอร์ ความสะดวกในการชำระเงิน ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการขอใช้สนามกีฬาจังหวัดแพร่สอดคล้องกับแนวคิดของวิทวัส รุ่งเรืองผล (2545) กล่าวว่า การกำหนดราคาขายให้กับผลิตภัณฑ์โดยนักการตลาด ควรคำนึงถึงความคุ้มค่าและความคาดหวังที่ผู้บริโภคต้องการจะได้รับจากผลิตภัณฑ์นั้นๆ และต้องมีความเหมาะสม สอดคล้องกับภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ด้วย และยังสอดคล้องกับของปาริชาติ ประกอบมาศ (2551: 68) พบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาทางน้ำ สนามเทนนิส ฟิตเนสเซ็นเตอร์ และสนามฝึกซ้อม มีความคิดเห็นในการให้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับดี

ด้านสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เวลาในการเปิด-ปิด ให้บริการของสนามกีฬาจังหวัดแพร่ มีการจัดการพื้นที่โดยรอบภายในสนามกีฬาจังหวัดแพร่ ให้สวยงามอยู่เสมอ ความเพียงพอของจำนวนของสนามกีฬาและสถานที่ในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับของปาริชาติ ประกอบมาศ (2551:68) พบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาทางน้ำ สนามเทนนิส ฟิตเนสเซ็นเตอร์ และสนามฝึกซ้อม มีความคิดเห็นในการให้บริการเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับดี

ด้านส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมกีฬาที่ทางสนามกีฬาจังหวัดแพร่จัดขึ้น มีการรณรงค์ให้ประชาชนมาออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ และมีการจัดกิจกรรมการออกกำลังกายเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2547: 120) พบว่า ให้ความสำคัญกับกิจกรรมกีฬาหรือการออกกำลังกายที่ทำรายได้เป็นเม็ดเงิน เช่น แอโรบิคแดนซ์ ว่ายน้ำ เทนนิส ฟิตเนส แบดมินตัน และชวมน้ำ และมีการนำระบบสิทธิ

ประโยชน์มาใช้ในสนามกีฬา เช่น การติดโฆษณาของบริษัท ห้างร้าน หรือการสนับสนุนของสถาบันหรือบุคคลโดยทำป้ายชื่อติดรอบสนามฟุตบอลและกระจายไปยังสนามอื่นๆ ต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาการบริหารจัดการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางให้กับศูนย์กีฬา สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ได้นำผลจากการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาในด้านเกี่ยวกับการบริหารจัดการให้ดีขึ้น เพื่อให้การทำงานเป็นระบบ และเป็นที่ยังพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในศูนย์กีฬา ควรมีการจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนและเป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติงานและควรปฏิบัติงานตามแผนที่ได้วางไว้

2. จากผลการวิจัยพบว่า สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่เปิดให้บริการแก่ประชาชน และบุคคลภายนอกให้มาใช้บริการออกกำลังกายเล่นกีฬา หรือจัดกิจกรรมต่างๆ ดังนั้นเพื่อความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินทั้งของสนามกีฬาจังหวัดฯ และของผู้มาใช้บริการ ทางสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ควรมีการจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัย โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมาคอยดูแลภายในสนามกีฬาจังหวัดฯ และการเข้า-ออกสนามกีฬาจังหวัดฯ

3. จากผลการวิจัยพบว่า ศูนย์กีฬา ควรมีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรม/โครงการต่างๆ ให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้ประชาชนในจังหวัดได้รับรู้และมีส่วนร่วม และสนามกีฬาจังหวัดควรมีบทบาทในการจัดกิจกรรม หรือร่วมกับองค์กรหน่วยงานภายในจังหวัดจัดกิจกรรมการแข่งขันกีฬากิจกรรมเพื่อสุขภาพ และกิจกรรมนันทนาการต่างๆ ให้กับประชาชน

4. จากผลการวิจัยพบว่า สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ศูนย์กีฬา สนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ มีการจัดเตรียมไว้ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการออกกำลังกายและเล่นกีฬา เมื่อเกิดความเสียหายกับอุปกรณ์หรือเครื่องมือการออกกำลังกาย ควรมีการตรวจสอบสภาพของอุปกรณ์หรือเครื่องมือออกกำลังกายเป็นประจำ และเมื่อพบว่ามีชำรุด/เสียหาย ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการซ่อมแซม บำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมใช้งานอยู่ และควรมีการเก็บบันทึกข้อมูลสถิติอุปกรณ์ที่เสียหายบ่อยไว้เป็นหลักฐาน เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้ม และจัดเตรียมงบประมาณสำหรับซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุด ใช้งานไม่ได้

5. จากผลการวิจัยพบว่า ศูนย์กีฬาควรมีการณรงค์เรื่องความปลอดภัยในสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการช่วยกันรักษาความปลอดภัย และสอดส่องดูแลทรัพย์สินส่วนรวมของสนามกีฬาจังหวัดฯ เมื่อพบเห็นสามารถแจ้งให้เจ้าหน้าที่มาดำเนินการแก้ไข และควรมีกองรับฟังความคิดเห็นดีไว้ให้ผู้มาใช้บริการได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ร้องเรียนเพื่อการปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- คมชนัญ โวหาร. (2551). *การศึกษาการบริหารจัดการสนามกีฬาในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา, สำนักวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). *หลักการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

- ธนสิทธิ์ ราชสิงห์. (2549). *การศึกษาการบริหารศูนย์กีฬาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา, สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- นิตยาพร สายเสนา. (2550). *การศึกษาการบริหารจัดการแบบพึ่งตนเองของสนามกีฬาสมโภช เชียงใหม่ 700 ปี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทางการกีฬา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- ปาริชาติ ประกอบมาศ. (2551). *การศึกษาการจัดการสนามกีฬาเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา, สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- วีรพงษ์ อ้นองอาจ. (2550). *การศึกษาการจัดการศูนย์สุขภาพในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทางการกีฬา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- สมคิด บางโม. (2538). *หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งแรก. กรุงเทพมหานคร: นานาอักษรการพิมพ์.*
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.*
- สมยศ นาวิการ. (2526). *ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.*
- สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา. (2547). *การสำรวจสภาพสนามและแนวทางการบริหารสนามกีฬาจังหวัดทั่วประเทศ. กรุงเทพมหานคร:*
- สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาพัทธ์ เตียวตระกูล. (2548). *การวิเคราะห์สัมฤทธิ์ผลของการบริหารองค์การกีฬาของมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา, สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- อำภา สุจินโณ. (2546). *การจัดการศูนย์กีฬาในมหาวิทยาลัยของรัฐ. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทางการกีฬา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- Cheng, Chin - Fu. (1993: 151). *Competency assessment in sport management for the republic of China (Taiwan).* Dissertation Abstracts Management.
- Kikulis, L.M. (1992: 181). *Strategic Change in Organizational Design of Nation Sport Organization (Sport Organization, Canada).* Dissertation Abstracts Management.
- Thibault, L. (1993). *Strategy in Nonprofit Sport Organizations.* Proquest Dissertation Abstracts. Canada : University of Alberta.
- Yamaguchi, Y and Okada. (1998: 128). *Abstracts New Horizons of Human Movement.* K.A. Study of adherence to a fitness club : A user's perspective