

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทำวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสนามกีฬา: กรณีศึกษาสนามกีฬากลางการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ผู้วิจัยใช้แนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและหลักการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 ทฤษฎีความคาดหวัง
- 2.4 บทบาท อำนาจ และภารกิจของการกีฬาแห่งประเทศไทย
- 2.5 ภารกิจและบริการของสนามกีฬากลางการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและหลักการให้บริการ

การให้บริการทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนได้รับการปรับปรุงอย่างมากในปัจจุบัน เพราะผู้บริหารระดับสูงที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล จะให้ความสำคัญกับงานบริการ โดยมุ่งถึงผู้รับบริการเป็นหลัก และเป้าหมายสุดท้าย คือ “คุณภาพของบริการที่เป็นเลิศ” เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการนั่นเอง

สำหรับผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานนั้น หากจะพิจารณากันอย่างถ่วงถ่วงแล้ว เราทุกคนไม่ว่าจะมีหน้าที่การงานในด้านใด ก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงไปจากงานบริการได้ เพราะงานบริการเกิดขึ้นได้ในทุกกรณี และหลายครั้งที่เราได้ให้บริการโดยที่ไม่ได้พบหน้าลูกค้า เช่น กรณีการดูแลควบคุมให้สถานที่ประกอบกิจการของเราดูน่าเชื่อถือหรือให้ความรู้สึกประทับใจที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดศรัทธา ก็เป็นการให้บริการแก่ลูกค้า

เมื่อเราเกิดสำนึกรับผิดชอบว่าการบริการเป็นงานส่วนหนึ่งที่ทุกคนในกิจการต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันเราย่อมตระหนักถึงภารกิจอันสำคัญในความสัมพันธ์ ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการบริการตลอดเวลาทุกคนล้วนเป็นเหตุในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ซึ่งมีผลต่อลูกค้าเป็นการบ่อนทำลายงานบริการ เป็นเรื่องของจิตวิทยาการให้บริการ (Servicing Psychology) ถ้าเรารู้ว่าทำไมลูกค้าจึงมาใช้บริการ เราก็จะให้บริการอย่างถูกต้อง เหมาะสม จิตวิทยาเบื้องต้นของการบริการ คือ “การสร้างความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ” การให้บริการทุกด้านอย่างสมบูรณ์แก่ลูกค้าเป็นหน้าที่ของทุกคน หน่วยงานบางแห่งใช้คำขวัญว่า “บริการเป็นผลิตภัณฑ์

ที่มีความสำคัญที่สุดของเรา” (Service in our most important product.) เรามีส่วนต่อการบริการ ไม่ว่าเราจะมีตำแหน่งอะไร เราต้องเป็นผู้มีความเข้าใจในบริการองค์กร ที่มีอยู่มีความเชื่อมั่น ในบริการของหน่วยงานเท่ากับความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นคนที่น่าเชื่อถือ สุขภาพดี ร่าเริง ยิ้มแย้ม แจ่มใส “สินค้าของเราเป็นบริการ เป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้ แต่รู้สึกได้” ความเฉลียวฉลาดในการ สื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเท่ากับงานในหน้าที่โดยตรงของเรา

ในยุคสมัยที่ผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนดคุณภาพของบริการได้โดยฝ่ายผู้รับบริการไม่มี โอกาสเลือก ผู้ให้บริการจะปฏิบัติอย่างไร โดยกำหนดว่าการทำขนาดนั้น ขนาดนี้ ถือว่าดีแล้วก็ยอม อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ แต่ในสมัยต่อมาการให้บริการเกิดการแข่งขันมากขึ้น เพราะระบบ การผูกขาด ในการให้บริการนับวันจะหมดไป การแข่งขันอย่างเสรีจะเข้ามาแทนที่มากขึ้นในทุกบริการ ดังนั้น ผู้รับบริการจึงอยู่ในฐานะที่จะเลือกใช้บริการได้มากยิ่งขึ้นและการบริการก็เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความ แตกต่างระหว่างหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่ง

การบริการมิได้จำกัดอยู่ที่ธุรกิจเอกชน ในการขายสินค้าหรือบริการเท่านั้น การบริการได้สัทธิอยู่ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนทุกแห่งโดยเฉพาะงานในภาครัฐทั้งราชการ และ รัฐวิสาหกิจ ก็ได้กำเนิดขึ้นมาเพื่อมีการบริการประชาชน และเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน เป็นงานสำคัญ

ในปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐ และ เอกชน จะต้องก้าวไปสู่ความเป็นสากล (Internationalization) เพราะความก้าวหน้าของทาง เทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีทางสารสนเทศ (Information Technology) ได้เจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การติดต่อสื่อสารโทรคมนาคม เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เป็นทวีคูณ นวัตกรรมทางเทคโนโลยี ทำให้เกิดพัฒนาการใหม่ ๆ ในหลาย ๆ ด้าน ความก้าวหน้า ของระบบสารสนเทศทำให้ความแตกต่างของเวลามีความหมายน้อยลง แม้จะอยู่บนและซีกโลก ก็ สามารถจะรับข่าวสารได้เร็วแทบจะเท่ากับในเวลาที่เป็นจริง (Real Time) เมื่อโลกย่อเล็กลง เพราะ ได้กลายเป็นสังคมของข่าวสาร ความสะดวกในการคมนาคม ทำให้การเดินทางไปมาระหว่าง ประเทศกลายเป็นเรื่องธรรมดาในชีวิตประจำวันของคนจำนวนไม่น้อย การได้พบได้เห็นได้รับ บริการในประเทศต่างๆ ทั่วโลก ทำให้เกิดการประเมินเชิงเปรียบเทียบ (Benchmarking) การแข่งขัน ในการให้บริการจึงเป็นสิ่งซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น นับแต่นี้เป็นต้นไป การให้บริการจะต้อง สามารถแข่งขันได้ในระดับโลก (Worldclass Competitiveness) มิฉะนั้นจะต้องถูกจัดอยู่ ในระดับ บริการที่ด้อยคุณภาพ

ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมได้ด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคย และ คนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตนเอง

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้านความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ (สมิต สัจฉกร, 2542 : 13)

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานต่าง ๆ เพราะบริการ คือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงที่ว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป (สมิต สัจฉกร, 2542 : 14 – 15)

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจจะพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

- 1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
- 2) ถ้ามีบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

“บริการที่ดี” จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ความคิด และความรู้สึก
 ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ
 ดังนี้

- 1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น แนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

“บริการที่ไม่ดี” จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและ
 หน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 1) มีความรังเกียจในตัวผู้ให้บริการ
- 2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 3) มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 4) มีความประทับใจไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น
- 6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้น จะเป็นสิ่งชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผล
 มาจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากมาของบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ (สมิต ลัทธกร, 2542 : 173 - 174)

“การบริการ” อันเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของ
 ผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธวิธีปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อ ผู้อื่น
 จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

(1) “สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ”

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักและจะต้องนำความต้องการของ
 ผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี
 และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้น
 ก็อาจไร้ค่า

(2) “ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ”

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพึงพอใจของลูกค้า

(3) “ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน”

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

(4) “เหมาะสมแก่สถานการณ์”

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามข้อกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพัฒนาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้ รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

(5) “ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ ”

การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ลักษณะของการบริการที่ดี

องค์กรหรือหน่วยงานหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะ ผู้บริหารมีหลักการให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทุกระดับของกิจการถือเป็นแนวปฏิบัติ 2 ประการ ได้แก่

- (1) ลูกค้าต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
- (2) ลูกค้าต้องถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูด จะทำอะไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นสบายใจ

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไปแต่อย่างไรก็ตาม การให้บริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

(1) “ทำด้วยความเต็มใจ”

การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจผลการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

(2) “ทำด้วยความรวดเร็ว”

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนจึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างคล่องตัวในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

(3) “ทำถูกต้อง”

ดังได้กล่าวไว้ในหลักการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดี จึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

(4) “ทำอย่างเท่าเทียมกัน”

คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่า หรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยากกับลูกค้าบางคนว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

(5) “ทำให้เกิดความชื่นใจ”

การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างก็ตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

มาตรฐานการบริการ

การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึง และใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตนเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติ

มาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มนៃความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัย และไม่มีเพดานดังได้กล่าวไว้แล้วแต่ดันในเรื่องของการจัดทำมาตรฐาน

การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการ เพราะเกรงว่าหากงานปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะได้ปฏิบัติอย่างไรก็ได้ และสามารถอ้าง

ข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่น หรืองานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพ (Quality) คืออะไร

คุณภาพของสินค้า (Product Quality) หมายถึง

- 1) ความสอดคล้องกับข้อกำหนด (Conformance to Requirements)
- 2) ความเหมาะสมต่อการใช้สอย (Fitness for Use)
- 3) ระดับของคุณประโยชน์แห่งคุณสมบัติของสินค้า ที่เอื้ออำนวยต่อผู้ใช้สอย และตอบสนองต่อความต้องการที่พึงใจ หรือคาดหวังก่อนใช้สอยสินค้า หรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539 : 14)

โดยทั่วไปคุณภาพของผลิตภัณฑ์มักจะเกี่ยวข้องกับสัมพันธโดยตรงกับคำ 3 คำ ต่อไปนี้

Grade = เกรด หรือ ระดับของสินค้า

Fitness for Use = ความเหมาะสมต่อการใช้สอย

Consistency = ความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาของคุณสมบัติของสินค้าตัวนั้น

หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งลูกค้าที่ตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าที่เกรดใด (โดยมากเกรดดี ๆ มักมีราคาสูงกว่า) เพราะมั่นใจว่า คุณภาพของสินค้าในเกรดนั้น เหมาะสมกับความต้องการใช้สอยของตนในระดับราคาที่ตนเองพึงพอใจ และที่ซื้อต่อเนื่องเพราะมั่นใจว่า ทุก ๆ ครั้งที่ซื้อสินค้าชิ้นนั้น เขาจะได้รับคุณภาพตรงตามที่เกรดระบุเอาไว้อย่างคงเส้นคงวา

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) คือ

- (1) ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- (2) ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
- (3) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

การวัดคุณภาพของการบริการ

ดัชนีความพึงพอใจ หรือ CSI (Customer Satisfaction Index) ของลูกค้า หลังจากได้รับบริการนั้น ๆ ไปแล้วในการประเมินระดับคุณภาพของการบริการนั้น เราอาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบของการบริการในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ / ตรวจวัด / ทดสอบ / ประเมินค่า หรือ เกรด หรือนับจำนวน หรือให้หน่วยคะแนน หรือระดับความรู้สึกพึงพอใจได้ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้

ยกตัวอย่างหน่วยบริการต่อไปนี้

สถานบริการ	ประเด็น / ปัจจัย หน่วยวัดระดับคุณภาพบริการ
1. ธนาคาร 1.1 เคาน์เตอร์รับฝาก / ถอน 1.2 ฝ่ายสินเชื่อ	1.1 ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสุภาพ และความสะอาดสะอาด และอรรถาธิบายของพนักงาน 1.2 การเรียกหลักประกัน การตรวจสอบเครดิต การทำนิติกรรมสัญญา เงื่อนไขการกู้ อัตราดอกเบี้ย ฯลฯ
2. ห้างสรรพสินค้า 2.1 ตู้โชว์สินค้า ตู้ขายสินค้า	2.1 ความสะอาดสะอาด ความประณีตเรียบร้อย การจัดวางสินค้า ความสะอาดใหม่ของสินค้า ความสุภาพ ความรอบรู้ในสินค้าของผู้ขาย
2.2 แผนกฟาสต์ฟู้ด	2.2 ความสะอาดของสถานที่ การจัดร้านอาหาร อุปกรณ์เครื่องใช้ สถานที่นั่ง การอำนวยความสะดวก การบริการน้ำดื่ม ราคาอาหาร และบรรยากาศภายในบริเวณรับประทานอาหาร
3. ภัตตาคาร 3.1 บริเวณนั่งทานอาหาร 3.2 แคชเชียร์ 3.3 ห้องครัว	3.1 ความสะอาด ความสะอาดสบาย การดูแลเอาใจใส่จากบริการ 3.2 รวดเร็ว แม่นยำ สุภาพ และทำตามต้องการ (เช่น การออกไปเสิร์ฟให้) 3.3 ความสะอาด การจัดสถานที่ การระบายอากาศ ภาชนะที่ถูกต้องสุขอนามัย การจัดเก็บอาหาร และการล้างภาชนะใส่อาหาร

ดังนั้นในการประเมินคุณภาพของบริการของสถานบริการต่าง ๆ จึงต้องพิจารณา ระดับความพึงพอใจ ที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพ (Service Characteristics and Attributes) ต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริหารอยู่นั้น จนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการหนึ่ง ๆ หรือเสร็จวงจรบริการหนึ่ง ๆ (ที่เรียกว่า Service Cycle)

ปัจจัยคุณภาพบริการคืออะไร ?

ปัจจัยคุณภาพบริการ มักประกอบด้วยคำ 2 คำ มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย กล่าวคือ (เพ็งอึ้ง : 16)

Characteristics of Service Quality หมายถึง ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นที่บุคลิกภาพ หรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการ หรือตัวบริการนั้น ๆ

Attributes of Service Quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นถึงหน่วยวัด หรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตรวัดทั่วไป ที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการ ของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ ถือว่าเป็น Attributes Factor ของคุณภาพบริการ ในที่นี้ขอเรียกรวม ๆ กันว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ

Service Characteristics จากงานวิจัย

Professor Berry และคณะได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไร ที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการ ในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า

เขาสรุปว่า มีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ (เพ็งอึ้ง : 17)

- 1) Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
- 2) Responsiveness หรือความตอบสนอง / การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
- 3) Competence หรือความสามารถ / สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)
- 4) Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
- 5) Courtesy หรือ ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ
- 6) Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
- 7) Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- 8) Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
- 9) Customer Understanding หรือความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
- 10) Tangibles หรือส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

เราอาจนิยามคุณภาพของบริการได้อีก 3 ลักษณะ กล่าวคือ

- 1) วัดในเชิงคุณภาพ หรือ ความรู้สึก (Feeling) ของลูกค้า
สมการคือ

$$\text{Service Quality} = \frac{\text{Total Customer's Feeling}}{\text{Customer Expectation}}$$

$$\text{คุณภาพบริการ} = \frac{\text{ความรู้สึกทั้งหมดของลูกค้า}}{\text{ความคาดหวังของลูกค้า}}$$

- 2) วัดในเชิงทั้งคุณภาพและทั้งเชิงปริมาณ
สมการ คือ

$$\text{Level of Service Quality} = \frac{\sum \text{Positive MOT}}{\text{Total MOT Received}}$$

$$\text{ระดับความรู้สึกต่อคุณภาพบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของความพึงพอใจ}}{\text{การสัมผัสบริการที่ได้รับทั้งหมด}}$$

เมื่อ MOT = Moment of Truth

= ช่วงเวลาที่ความจริงปรากฏออกมา, ช่วงเวลาที่มีการสัมผัสกับบริการ

Σ = Summation = ผลรวมทั้งสิ้น

- 3) วัดในเชิงตัวเลขเป็นดัชนี (Index) ความพึงพอใจของลูกค้า
สมการ คือ

$$\text{Customer Satisfaction Index} = \frac{\text{Service Delivery}}{\text{Customer Expectation}}$$

เขียนย่อ ๆ ว่า :

$$\text{CSI} = \frac{\text{SD}}{\text{CE}}$$

เมื่อ CSI = ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า

SD = บริการที่ส่งมอบ (ให้กับลูกค้า) หรือบริการที่ลูกค้ารับไปจริง ๆ

CE = ความคาดหวังในบริการที่ลูกค้าอยากได้รับ (หรือความคาดหวังของลูกค้า)

Moment of Truth คืออะไร

จากคำนิยามในพจนานุกรม กล่าวว่า “Moment of Truth = ช่วงเวลาที่ความจริงปรากฏออกมา” และจากหนังสือ Service America! โดย Karl Albrecht (หน้า 27) กล่าวว่า

A Moment of Truth is an episode in which a customer comes to contact with any aspect of the company, however remote, and thereby has an opportunity to form an impression.

ในการคัดคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการของสนามบินฟ้าองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน โดยวัดจากความรู้สึกและความคาดหวังของประชาชนที่มีโอกาสใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

2.3 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Victor H.Vroom

แนวความคิดนี้ Victor H.Vroom (สร้อยตระกูล ตียนานท์ ธรรมานะ, 2542 : 112-114) มีความคิดว่าบุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดยจะเลือกทางเลือกที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด ทฤษฎีนี้ทำนายว่าบุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนสูงสุด ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom มีข้อสงสัยคือ บุคคลใดจะได้รับการจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือให้สำเร็จต่อเป้าหมายก็ต่อเมื่อเชื่อในความสามารถของตนเองว่าความพยายามในการปฏิบัติงานจะมีผลในทางดี และการปฏิบัติงานจะช่วยให้ได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการ หรือพึงปรารถนา หรืออาจสรุปได้ว่าการที่จะโน้มน้าวจิตใจให้คนทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวัง (Expectancy) ที่คนเชื่อว่าการพยายามของเขาจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นระดับผลงาน ดังนั้นบุคคลจะทำงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใดขึ้นอยู่กับจิตภาพและความเชื่อของเขาว่าเขาต้องการหรือไม่ต้องการอะไร และจะใช้กลยุทธ์อะไรในอันที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่เขาเลือกทางเดินเอาไว้

ปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ประกอบด้วยหลักการ 4 ประการ คือ

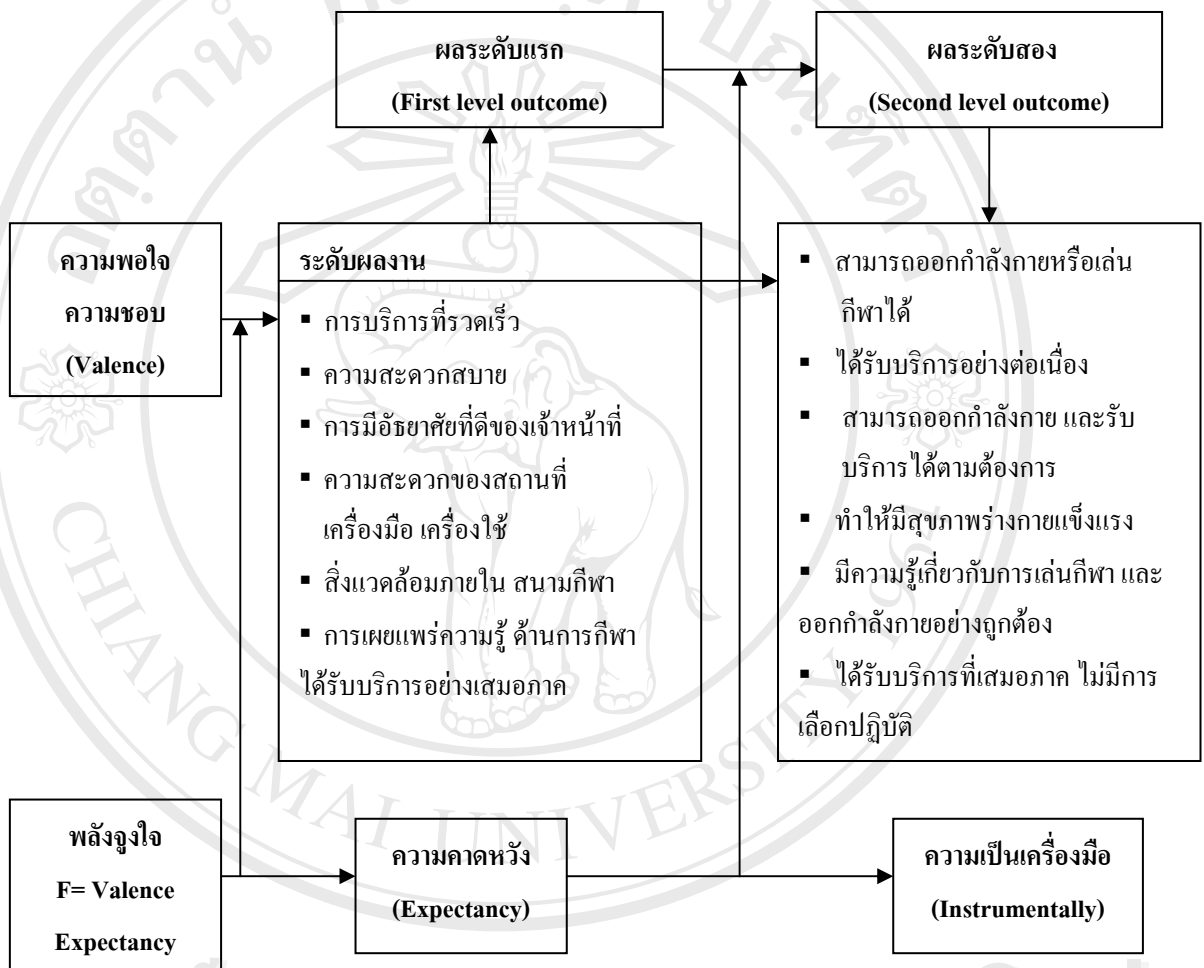
1) “ความคาดหวังหรือความคาดหวัง” (Expectancy) คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นที่พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะความมากน้อยของความเชื่อจะอยู่ภายในช่วงระหว่าง 0 (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเลย) และ 1 (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ) ซึ่งความคาดหวัง นี้จะเกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะทำให้มาซึ่งผลลัพธ์ในระดับที่ 1 เช่น ประชาชนมีความแน่ใจหรือเชื่อว่าการออกกำลังกายเป็นประจำจะทำให้มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ

2) “ความพอใจ ความชอบ” (Valence) คือ ระดับความชอบของคนต่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่ได้รับการเห็นคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับจากการกระทำ ดังนั้น Valence ก็คือ ค่านิยม สิ่งจูงใจ ทศนคติ และผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่คาดหวังจะมีค่าเป็นศูนย์ เมื่อบุคคลรู้สึกไม่สนใจ ไม่ต้องการต่อผลลัพธ์ที่จะได้จากการกระทำนั้น และจะมีค่าติดลบเมื่อบุคคลนั้นไม่ยอมรับผลลัพธ์นั้นเลย ดังเช่น ถ้าผลตอบแทนที่ได้รับคือ การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่องโดยผู้บังคับบัญชา การได้รับบริการที่ดี จะทำให้ความพอใจส่งผลในทางบวก แต่ถ้าผลลัพธ์ที่ได้รับคือ ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการถูกตำหนิจากผู้บังคับบัญชา หรือการได้รับบริการที่ไม่ดี จะทำให้ความพอใจส่งผลในทางลบ หรือเมื่อไปสนามกีฬาแล้วได้รับบริการที่ไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือสถานที่รองรับอย่างเพียงพอ ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจทันที

3) “ผลลัพธ์” คือ ผลที่ติดตามของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สอง ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ผลลัพธ์ระดับที่สองจะเป็นผลที่ติดตามมาภายหลังผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

4) “ความเป็นเครื่องมือ” (Instrumentality) หมายถึง ความเป็นไปได้หรือโอกาสของผลการกระทำที่จะได้รับในระดับแรก (ผลลัพธ์ระดับแรก) ซึ่งจะนำไปสู่การได้รับผลตอบแทนผลลัพธ์ในระดับสองต่อไป ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระดับที่หนึ่ง และระดับที่สอง ตามทศนคติของ Vroom นั้น สื่อกกลางหรือความคาดหวังที่สองจะอยู่ภายในช่วง +1.0 ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและระดับที่สองแล้ว สื่อกกลางจะมีค่าเท่ากับ 0 เช่น ถ้านาย ก. ต้องการจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งโดยเขาเห็นว่าถ้าผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ดี ก็จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เป้าหมายของเขาได้ผล ดังนั้นผลลัพธ์แรกของเขา ก็คือต้องทำงานให้ได้ผลดี ที่อยู่ในเกณฑ์ดีและผลลัพธ์อันดับแรกจะมี Valence เป็นบวก เพราะผลลัพธ์ระดับแรกจะมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ระดับที่สอง คือ การได้ตำแหน่งตามที่เขาคาดหวังไว้

ดังนั้นผลลัพธ์ระดับแรกจะเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ระดับสองนั่นเอง ตามทฤษฎีของ Vroom การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งขึ้นอยู่กับระดับการจูงใจ และความคาดหวัง และถ้าบุคคลกระทำการหลายอย่าง ก็เอาระดับการจูงใจมารวมกันก็จะได้เป็นพลังจูงใจ ดังปรากฏในแผนภูมิดังนี้



ที่มา : P.C Tripathi Personnel Management New Dehli : Sulten Chard and Son

1978 : p.72.

ถ้าพิจารณาตามทฤษฎีนี้ จะเห็นได้ว่าประชาชนที่ใช้บริการของสนามกีฬาต่างก็มีแรงจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย ความคาดหวังของการได้รับบริการที่สะอาดสบาย มีอุปกรณ์ สถานที่เพียงพอ ทันสมัย ได้รับบริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่มีอธยาศัยดี ก็จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่สอง คือ สามารถออกกำลังกายได้ตามต้องการและถูกต้อง ทำให้สุขภาพร่างกายแข็งแรง ฯลฯ เป็นต้น

2.4 บทบาท อำนาจ และภารกิจของการกีฬาแห่งประเทศไทย

การกีฬาแห่งประเทศไทย จัดตั้งขึ้น โดยกำหนดบทบาทและวัตถุประสงค์ไว้ ดังนี้

1. ส่งเสริมกีฬา
2. ช่วยเหลือ แนะนำ และร่วมมือในการจัดและดำเนินการกีฬาสมัครเล่น
3. สำรวจ จัดสร้าง และบูรณะสถานที่สำหรับกีฬาสมัครเล่น
4. ติดต่อร่วมมือกับองค์กร หรือสมาคมกีฬาสมัครเล่นทั้งในและนอกราชอาณาจักร
5. ประกอบธุรกิจอื่นๆ อันเกี่ยวกับหรือเพื่อประโยชน์ของกีฬาสมัครเล่น
6. เสนอแนะแก่อนุวยงานราชการหรือองค์กรของรัฐบาลในเรื่องกีฬาเพื่อปรับปรุงแก้ไข หรือชักจูง เร่งเร้าให้เกิดความนิยมในกีฬาอย่างกว้างขวาง
7. เสาะแสวงและรวบรวมหลักฐานต่างๆ จากหน่วยงานราชการ องค์กรของรัฐบาลหรือเอกชน เพื่อประโยชน์ในการจัดทำสถิติเกี่ยวกับกีฬาสมัครเล่น

โดยภารกิจหลักในการจัดตั้งการกีฬาแห่งประเทศไทยขึ้นก็เพื่อพัฒนาการกีฬาของชาติ ให้มีความเจริญก้าวหน้าและทัดเทียมกับอารยประเทศ ตลอดจนการใช้กีฬาเป็นสื่อกลางในการเชื่อมสัมพันธไมตรีกับประเทศต่างๆ สำหรับในปัจจุบันนี้ภาระงานของการกีฬาแห่งประเทศไทย ยังครอบคลุมไปถึงการพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนไปสู่การเป็นกีฬาอาชีพ

วิสัยทัศน์ และทิศทางการพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ

ประเทศชาติจะเจริญก้าวหน้าด้วยดีต้องมีการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพของคนในชาติอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องในทุกด้าน การออกกำลังกายและการเล่นกีฬาอย่างสม่ำเสมอเป็นกระบวนการหนึ่งที่จะสามารถช่วยพัฒนาคนได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยจะพัฒนาให้ร่างกายมีความแข็งแรง พละนาถัยสมบูรณ์ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ มีสุขภาพจิตที่ดี มีอารมณ์มั่นคง สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม เพิ่มพูนสติปัญญา พัฒนาคุณลักษณะประจำตัวที่ช่วยเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรมยิ่งขึ้น ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ ความอดทนเข้มแข็ง ความมีระเบียบ ความยุติธรรม การเคารพและปฏิบัติตามกฎกติกา การมีน้ำใจนักกีฬา การรู้จักแพ้ การรู้จักชนะ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่การเสียสละ นอกจากนี้การกีฬา ยังก่อให้เกิดความสามัคคีกลมเกลียวและร่วมแรงร่วมใจ และสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามให้แก่ชุมชน สังคมและประเทศชาติอีกด้วย

สรุปผลการพัฒนาและปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ

การประเมินผลการดำเนินงานของแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2540-2544) ระยะครึ่งแผน 2540-2542 พบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ร้อยละ 33 และยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายร้อยละ 67 ผลการดำเนินงานในแต่ละแผนงานหลักสรุปได้ดังนี้

แผนงานหลักที่ 1 การพัฒนากีฬาพื้นฐาน ผลการดำเนินงาน เป็นไปตามเป้าหมาย 4 เป้าหมาย คือ เด็ก เยาวชน ออกกำลังกายร้อยละ 60 มีครูพลศึกษาเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ต่อปีมีศูนย์กีฬาครบทุกตำบล สถานที่ศึกษามีสถานที่เล่นกีฬาที่ได้มาตรฐานเพิ่มขึ้น แต่ผลการดำเนินงานที่ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย 4 เป้าหมาย คือ ครูพลศึกษา และนักกีฬาทุกคนยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงผู้ฝึกสอนกีฬาพื้นฐานมีไม่ครบทุกตำบล อาสาสมัครซึ่งเป็นผู้นำการกีฬาขั้นพื้นฐานมีไม่ครบทุกหมู่บ้าน และหลักสูตรพลศึกษาระดับประถมศึกษาจนถึงอุดมศึกษา ยังไม่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

แผนงานหลักที่ 2 การพัฒนาการกีฬาเพื่อสื่่อมวลชน ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย คือ ประชาชนทุกเพศ ทุกวัยและทุกอาชีพได้รับความรู้ เห็นคุณค่าของการกีฬาและออกกำลังกายเล่นกีฬาประจำ ร้อยละ 60 มีศูนย์อุปกรณ์กีฬาเพื่อบริการประชาชนทุกตำบล แต่ผลการดำเนินงานที่ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย คือ บุคคลกลุ่มพิเศษ หรือ ผู้ด้อยโอกาสออกกำลังกายที่เหมาะสมเป็นประจำไม่ถึงร้อยละ 30 ของประชากรกลุ่มนี้ สมาคมกีฬามวลชนมีน้อยและยังไม่มีตัวแทนที่รับผิดชอบกีฬามวลชนอยู่ในคณะกรรมการกีฬาจังหวัด สวนสุขภาพสำหรับประชาชนยังมีไม่ครบทุกอำเภอ ยังขาดสถานที่ออกกำลังกายเล่นกีฬาในชุมชน หน่วยงานขนาดใหญ่ของรัฐและเอกชน ส่วนใหญ่ยังไม่มีสถานที่ออกกำลังกาย และไม่มีกำหนดเวลาให้บุคลากรได้ออกกำลังกาย และเล่นกีฬาประจำ สถานที่ส่งเสริมสุขภาพชุมชนมีน้อย ผู้นำกีฬาเพื่อมวลชนมีน้อย ขาดการประสานงานระหว่างภาครัฐและเอกชน ทั้งในส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น ประชาชนยังไม่นิยมเล่นกีฬาพื้นเมืองแพร่หลาย

แผนงานหลักที่ 3 การพัฒนาการกีฬาเพื่อความเป็นเลิศ ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายคือ สถาบันการศึกษาของรัฐ และ เอกชนทุกระดับสนับสนุนการเล่นกีฬาและการแข่งขันกีฬาอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยเน้นการพัฒนาทักษะความสามารถและจริยธรรม มีการแข่งขันกีฬา จัดระบบการแข่งขันกีฬาภายในประเทศระดับต่างๆ และเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา ระหว่างประเทศทุกระดับมากขึ้น มีอุปกรณ์การกีฬาและผู้ฝึกสอนกีฬาในทุกจังหวัด อำเภอ แต่ผลการดำเนินงานยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย คือยังไม่มีสถาบันผลิตผู้ฝึกสอนกีฬาในระดับชาติ การพัฒนาผู้ตัดสิน ผู้ฝึกสอนกีฬาให้ได้มาตรฐานของสหพันธ์กีฬานานาชาติ ยังทำให้น้อย ยังไม่มีศูนย์ฝึกกีฬา

แห่งชาติทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สถานที่กีฬาที่ไม่ได้มาตรฐาน ยังมีน้อยไม่กระจายทั่วประเทศ ชมรม สมาคมหรือสโมสรกีฬาในจังหวัดยังไม่แพร่หลาย ไปถึงระดับอำเภอ กองทุนพัฒนามีเพียง 10 ล้านบาท จากที่ตั้งไว้ 50 ล้านบาท

แผนงานหลักที่ 4 การกีฬาเพื่อการอาชีพ ผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย คือ มีชมรม สมาคม กฐระเบียบข้อบังคับ คือ พ.ร.บ. มวย และ พ.ร.บ. กีฬาอาชีพ ซึ่งสามารถรองรับการดำเนินการกีฬาเพื่อการอาชีพได้ และเอกชนมีส่วนในการสนับสนุนกีฬาเพื่อการอาชีพมากยิ่งขึ้น แต่ผลการดำเนินงานที่ได้รับการสนับสนุน เพื่อพัฒนาเป็นกีฬามาตรฐาน นอกจากนี้มวยไทยยังไม่ได้รับการพัฒนาให้เป็นกีฬาที่ได้มาตรฐานอีกทั้งบุคลากรการกีฬาเพื่อการอาชีพ ได้รับการพัฒนาไปสู่สากลน้อย

แผนงานหลักที่ 5 การพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา ผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย คือ มีการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีการกีฬาเพียงพอความต้องการ มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา บริการประชาชนและนักกีฬารอบทุกจังหวัด มีการใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา พัฒนาสมรรถภาพนักกีฬา เด็ก เยาวชน และประชาชน แต่ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย คือ ผลงานวิจัยมีน้อย ขาดศูนย์สารสนเทศ การนำเทคโนโลยีการกีฬาเพื่อพัฒนาอุปกรณ์กีฬาและสนาม ยังมีน้อย ขาดเกณฑ์สมรรถภาพที่พึงประสงค์ในบุคคลวัยต่างๆ

แผนงานหลักที่ 6 การพัฒนาการบริหารการกีฬา ผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย คือ มีผลการศึกษาและงานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารและการพัฒนาการกีฬาเพิ่มขึ้น มีการติดตามประเมินงาน แต่ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย คือ การกีฬาแห่งประเทศไทยยังไม่สามารถประสานความร่วมมือได้เต็มที่ กับทุกหน่วยงาน การนำระบบคุณธรรมจริยธรรมการกีฬามาใช้ในการบริหารการกีฬายังไม่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม

1. ด้านการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ

1.1 การวางแผนด้านการกีฬามีความล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ โดยมีการใช้แผน ฉบับที่ 2 ล่าช้าไป 1 ปี ส่งผลการจัดทำแผนงานและโครงการของหน่วยงานต่าง ๆ ไม่สอดคล้องกับระยะเวลา และงบประมาณที่ได้รับ

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้นำแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย

1.3 การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องยังขาดความชัดเจน ทำให้ทำงานซ้ำซ้อนไม่มีเอกภาพในการทำงาน

1.4 การติดตามประเมินผลไม่ต่อเนื่อง

2. ด้านงบประมาณและบุคลากรทางการกีฬา

2.1 งบประมาณในการดำเนินงานไม่ครอบคลุมทุกแผนงานและไม่เพียงพอรวมทั้งมีความซ้ำซ้อน ในการเสนอของงบประมาณของหน่วยงานต่าง ๆ เนื่องจากการขาดระบบการกลั่นกรองการเสนอปริมาณที่มีประสิทธิภาพ

2.2 บุคลากรทางการกีฬาที่มีความรู้ความสามารถในการจัดการด้านการกีฬาอย่างแท้จริงไม่เพียงพอ ทำให้งานขาดประสิทธิภาพ

2.3 สถานกีฬาและอุปกรณ์ทางการกีฬายังไม่เพียงพอและไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่ใช้ประโยชน์จากสถานกีฬาที่มีอยู่ยังไม่คุ้ม ค่า รวมทั้งขาดการบริหารจัดการที่ดีและงบประมาณในการดูแลรักษา

3. ด้านการบริหารจัดการองค์กร

3.1 การกีฬาแห่งประเทศไทยซึ่งเป็นองค์กรหลักในการประสานงาน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 2 ยังไม่สามารถทำงานได้อย่างเข้มแข็งเนื่องจากไม่มีอำนาจในการกำกับดูแลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินงานไปตามแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ

3.2 การบริหารจัดการองค์กรในการพัฒนาการกีฬาทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นขาดประสิทธิภาพ ขาดการประสานความร่วมมือมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน

3.3 ศูนย์สารสนเทศการกีฬาทั้งในระดับประเทศและภูมิภาคไม่เพียงพอ ขาดข้อมูลทางการกีฬาและข้อมูลไม่ทันสมัย จึงเป็นอุปสรรคสำคัญในการวางแผนและพัฒนาการกีฬา สถานการณ์และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่มีกระทบต่อการกีฬา

เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองการปกครองทั้งภายในภายนอกประเทศ จะเป็นแรงขับเคลื่อนที่มีผลต่อการพัฒนาการกีฬาในอนาคต

1. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของระบบเศรษฐกิจและสังคมโลก นำไปสู่ความสลับซับซ้อนและเกิดความเชื่อมโยงส่งผลซึ่งกันและกันระหว่างประเทศรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.1 การรวมกลุ่มของประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ และการจัดระเบียบเศรษฐกิจโลกอาจนำไปสู่ความขัดแย้งในการดำเนินงานในองค์กรธุรกิจกีฬาระดับภูมิภาคและระดับโลกมากขึ้น การเข้าร่วมเป็นภาคี หรือพันธมิตรทางการกีฬา อาจทำให้ประเทศไทยเสียเปรียบจากเงื่อนไขที่กำหนดในฐานะที่เป็นประเทศที่มีขนาดเล็ก

1.2 ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดช่องว่างระหว่างประเทศต่างๆและอาจทำให้ประเทศอยู่ในภาวะที่เสียเปรียบได้ถ้าไม่มีการติดตามความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและขาดการนำวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬาที่

พัฒนาแล้วมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการกีฬา

1.3 เทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้าและแพร่กระจายถึงทั่วโลก จะส่งผลให้ประเภทกีฬาใหม่ ๆ เข้ามาสู่ความสนใจของประชาชนมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชน ขณะเดียวกันเป็นโอกาสในการเผยแพร่กีฬาไทยในเป็นที่รู้จักมากขึ้นด้วย ถ้ามีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและจริงจัง อย่างไรก็ตามกระแสความรุนแรงของอินเทอร์เน็ตจะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เวลาว่างและวิถีชีวิตของคนไทยในลักษณะที่สวนทางกับพฤติกรรมออกกำลังกายและเล่นกีฬา

2. การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ภายในประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง ไม่ว่าจะเป็นบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ที่นำไปสู่กระแสการปฏิรูปสังคม ที่สำคัญ ๆ เจือปนข้อจำกัดด้านงบประมาณ การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างด้านประชากร และอื่นล้วนแต่มีผลกระทบต่อการศึกษา ดังนี้

2.1 โครงสร้างทางสังคมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุมากขึ้น โดยประชากรกลุ่มเด็กจะมีสัดส่วนลดลง จึงต้องมีการเตรียมการส่งเสริมกีฬาแก่ประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการและความพร้อมของแต่ละช่วงวัยของกลุ่มเป้าหมายที่เปลี่ยนแปลงไป

2.2 สังคมไทยตกอยู่ในกระแสวัตถุนิยมและบริโภคนิยมมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ ประกอบกับปัญหาสังคมที่สำคัญ คือ การแพร่ระบาดของยาเสพติดที่ลุกลามเข้าสู่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ทั่วประเทศอย่างรวดเร็ว รวมทั้งปัญหาความเครียดและสุขภาพจิตจากภาวะการบีบคั้นทางเศรษฐกิจและสังคมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ทำให้ทุกฝ่ายในสังคมตระหนักถึงความสำคัญของการออกกำลังกายเล่นกีฬาที่จะเป็นเครื่องมือแก้ปัญหาดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำในการกระจายรายได้ยังเป็นปัญหาหลักของประเทศ ทำให้ขาดโอกาสในการออกกำลังกายและเล่นกีฬา ดังนั้น การส่งเสริมการกีฬาแก่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ จึงต้องมีรูปแบบและวิธีการที่หลากหลายมากขึ้น

2.3 กระแสการปฏิรูปสุขภาพที่มุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรคแก่ประชาชนอย่างกว้างขวางนั้นเป็นโอกาสอันดี ที่จะมีการนำประเด็นการพัฒนาการกีฬาเพื่อสุขภาพบูรณาการไว้ในแนวทางการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานต่าง ๆ ได้มากขึ้น ประกอบกับความก้าวหน้าของการจัดการ ศึกษาที่ผ่านมาและการดำเนินงานอย่างจริงจังในการผลักดันการปฏิรูปการศึกษา จึงเป็นโอกาสและช่องทางที่จะพัฒนาการจัดการกีฬาและกีฬาเพื่อมวลชนให้ก้าวหน้ามากขึ้นตามไปด้วย

2.4 ระบบการจัดการกีฬาของไทยที่เป็นอยู่ ยังมีลักษณะการรวมศูนย์อำนาจการบริหาร และการตัดสินใจที่ส่วนกลางและเน้นบทบาทภาครัฐเป็นหลัก ขณะที่หน่วยงานหลายหน่วยปฏิบัติมีข้อจำกัดทางกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่มีให้มีลักษณะต่างคนต่างทำและเกิดความซ้ำซ้อน

ในการทำงาน รวมทั้งไม่สามารถพัฒนางานด้านกีฬาให้ครอบคลุมทุกเรื่องเป็นองค์รวม ระบบที่จัดควรมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันนานาชาติได้ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารจัดการการกีฬาของไทยอย่างจริงจัง เพื่อให้การพัฒนาการกีฬาพัฒนาไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.5 กระแสการปฏิรูปข้าราชการ การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การเปลี่ยนแปลงกระบวนการของชุมชนและประชาชนจะเป็นแรงขับเคลื่อนให้การพัฒนากีฬาสามารถสนองความต้องการของชุมชนและประชาชนโดยแท้จริง อย่างไรก็ตาม การกระจายอำนาจสู่ชุมชนท้องถิ่น ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นไม่มีผลในทางปฏิบัติ ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาโครงสร้างองค์กรและกลไกการกีฬาทุกระดับที่จะสนับสนุนกระบวนการทำงานดังกล่าว

2.6 ทรัพยากรภาครัฐในการบริหารการกีฬา มีข้อจำกัดยิ่งขึ้น จึงต้องบริหารจัดการสิ่งที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์สูงสุด ขณะเดียวกัน ต้องมีการระดมทรัพยากรจากภาคส่วนต่าง ๆ ในการร่วมกันพัฒนาการกีฬามากขึ้น โดยเฉพาะภาครัฐกิจและภาคเอกชนและชุมชน โดยจะต้องมีการกำกับดูแลการแสวงหาผลประโยชน์ในการสนับสนุนกีฬาอย่างไม่เหมาะสมด้วย

2.7 ความสำเร็จของการพัฒนาด้านการกีฬาและการจัดการแข่งขันกีฬาระดับภูมิภาค ช่วงที่ผ่านมาทุกระดับ ประกอบกับความตื่นตัวและความพร้อมของภาครัฐกิจเอกชนในการจัดการแข่งขันกีฬาอาชีพ ทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศมากขึ้น ทำให้ไทยมีโอกาสสร้างรายได้และนำเงินตราต่างประเทศเข้ามามากขึ้นด้วย

วิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาการกีฬาของประเทศไทย

จากการประเมินแผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 2 มีการวิเคราะห์สถานการณ์และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาทางด้านการกีฬา และมี กรอบวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาการกีฬาที่พึงประสงค์ของประเทศ ภายใต้ความคาดหวังให้การกีฬาพัฒนาเสริมสร้าง จิต กาย อารมณ์ สังคมที่ดี และมีสุข แก่ชนทุกวัยด้วยการให้

1. ประชาชนทุกเพศทุกวัย ทุกพื้นที่ได้ออกกำลังกาย และ เล่นกีฬาเป็นประจำอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่อพัฒนาสุขภาพกายและจิต มีคุณธรรม จริยธรรม
2. นักกีฬาได้รับการพัฒนาความสามารถของตนเองเพื่อความเป็นเลิศทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ นานาชาติ มีการสนับสนุนทางด้านกองทุนพัฒนาการกีฬา การนำวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทางการกีฬามาประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวาง

3. องค์กรบริหารการกีฬาแห่งชาติมีเอกภาพและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกีฬาในเชิงรุกอย่างเป็นระบบและมีธรรมาภิบาล รวมทั้งเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคมในการพัฒนาการกีฬาอย่างกว้างขวาง

วัตถุประสงค์และเป้าหมายหลัก

เพื่อให้การพัฒนาการกีฬาของไทยเป็นไปตามกรอบวิสัยทัศน์ และทิศทางการพัฒนาการกีฬาที่พึงประสงค์ของประเทศ และมีทิศทางที่สอดคล้องและสนับสนุนแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 และฉบับที่ 3 จึงกำหนดจุดประสงค์และเป้าหมายหลักการพัฒนาการกีฬามี 5 ปี ดังนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่ม รวมทั้งบุคคลพิเศษและผู้ด้อยโอกาส ออกกำลังกายและเล่นกีฬา เพื่อพัฒนาให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพทั้งทางกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม สติปัญญา
2. เพื่อพัฒนากีฬาขั้นพื้นฐาน กีฬาเพื่อมวลชน กีฬาเพื่อความเป็นเลิศ กีฬาเพื่ออาชีพตามลำดับ โดยนำวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬามาประยุกต์ใช้ในทุกขั้นตอน
3. พัฒนากีฬาเพื่อพัฒนาบุคลากรทางการกีฬา จัดหา จัดสร้างเครื่องมือ อุปกรณ์กีฬา และสถานที่กีฬาให้เหมาะสมกับความต้องการของคนในท้องถิ่น
4. เพื่อพัฒนาองค์กรกีฬาให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกีฬาให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพในการบริหารการจัดการกีฬาอย่างเป็นระบบ และมีการกระจายอำนาจการบริหารการกีฬาสู่ระดับท้องถิ่นอย่างทั่วถึง รวมทั้งสนับสนุนให้องค์กรภาครัฐ และเอกชน ทั้งส่วนกลางส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกีฬา

เป้าหมายหลัก

1. ประชาชนทุกคนมีความเสมอภาคกัน และได้รับโอกาสในการพัฒนาให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ โดยใช้กีฬาเป็นสื่อ
2. เด็กและเยาวชนร้อยละ 80 มีความรู้ความเข้าใจ มีเจตคติที่ดีต่อการออกกำลังกายและเล่นกีฬาและมีทักษะกีฬาขั้นพื้นฐาน
3. ประชาชนร้อยละ 60 ได้ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ในการเสริมสร้างสมรรถภาพทางกายและจิต รวมทั้งสร้างมิตรภาพระหว่างครอบครัว ชุมชน อย่างเหมาะสมและทั่วถึง
4. มีการพัฒนาสถานกีฬา ดังนี้
 - 4.1 มีการสร้าง พัฒนา ปรับปรุง และดูแล สนามกีฬาระดับอำเภอ จังหวัดและประเทศ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานเพิ่มขึ้น
 - 4.2 มีการสร้าง พัฒนา ปรับปรุงและดูแลสถานที่ออกกำลังกาย ลานกีฬา สนามกีฬา ระดับชุมชน หมู่บ้าน และตำบลให้เป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่นเพิ่มขึ้น
 - 4.3 มีศูนย์กีฬา ศูนย์อุปกรณ์การกีฬาและสิ่งอำนวยความสะดวกทุกหมู่บ้าน

5. มีนักกีฬาและบุคลากรทางการกีฬาเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งมีการพัฒนา คุณธรรม จริยธรรม ระเบียบวินัยและมีน้ำใจนักกีฬาและบุคลากรทางการกีฬาอย่างต่อเนื่อง

6. มีการส่งเสริมมาตรฐานการกีฬาให้สูงขึ้น ทั้งในด้านบุคลากร อุปกรณ์ สนามกีฬา

7. มีการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬาเพิ่มมากขึ้น

8. มีองค์กรกีฬาและเครือข่ายที่มีเอกภาพและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกีฬา

8.1 มีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นอย่างทั่วถึง

8.2 มีการประสานงาน ส่งเสริม สนับสนุน และให้ความร่วมมือในการพัฒนาการกีฬาของชาติทุกระดับอย่างเข้มแข็งระหว่างหน่วยงานรัฐและเอกชน ในส่วนกลางภูมิภาคและท้องถิ่น

8.3 มีระบบสารสนเทศทางการกีฬาและการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น

8.4 มีการนิเทศ ติดตาม และประเมินผลอย่างเป็นระบบทุกระดับ

8.5 มีกฎหมายกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เหมาะสม และเอื้อต่อการบริหารการกีฬา

8.6 มีกองทุนพัฒนาทางการกีฬา และ สวัสดิการแก่นักกีฬาและบุคลากรทางการกีฬาเพิ่มมากขึ้น ทั้งในระดับประเทศและระดับจังหวัด

8.7 มีผลงานการศึกษาวิจัย และนำไปใช้เพื่อพัฒนาการกีฬาประเทศเพิ่มมากขึ้น

ยุทธศาสตร์การพัฒนา

เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักของแผนพัฒนาการกีฬาฯ ฉบับที่ 3 ที่กำหนดไว้ จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่สำคัญ 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

1) การพัฒนากีฬาขั้นพื้นฐาน

2) การพัฒนากีฬาเพื่อมวลชน

3) การพัฒนากีฬาเพื่อความเป็นเลิศ

4) การพัฒนาการกีฬาเพื่ออาชีพ

5) การพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา

6) การพัฒนาการบริหารกีฬา

2.5 การกิจและบริการของสนามกีฬารองคการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

ภารกิจหลักของสนามกีฬารองคการบริหารส่วนจังหวัดลำพูนคือ การส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาให้ประชาชนทุกกลุ่มหันมาเล่นกีฬาและออกกำลังกายที่ สมบูรณ์แข็งแรง และพัฒนาไปสู่การเป็นนักกีฬาสัมผัสและนักกีฬาอาชีพต่อไป องค์การ

บริหารส่วนจังหวัดลำพูน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลสนามกีฬาจังหวัดลำพูน ได้ให้บริการกับประชาชน นักเรียน นักศึกษา และผู้ที่สนใจทั่วไปมาโดยตลอด ซึ่งผู้ที่สนใจจะใช้สนามกีฬาในการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพต่างๆ ก็สามารถขออนุญาตและใช้ได้อย่างทั่วถึง สำหรับประชาชนที่ต้องการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาก็สามารถเข้าไปใช้บริการได้ทุกวัน

ระเบียบว่าด้วยการให้บริการสนามกีฬารองการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

ด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เห็นว่าสนามกีฬาจังหวัดลำพูนเป็นทรัพย์สินของทางราชการและเป็นสถานที่ทางราชการดูแลบำรุงรักษาและพัฒนา การจัดกิจกรรมกีฬาและกิจกรรมอื่นๆ ที่เป็นการส่งเสริมและพัฒนาด้านกีฬา กิจกรรมต่อนักเรียน นักศึกษา เยาวชนและประชาชน เพื่อความเป็นเลิศในด้านกีฬา และเป็นการออกกำลังกาย ตลอดจนเป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ซึ่งเป็นผลทางด้านสังคมและพัฒนามนุษย์ของชุมชนในท้องถิ่น และองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ได้ใช้ระเบียบองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ว่าด้วยการใช้สนามกีฬาจังหวัดลำพูน พ.ศ. 2527 มาเป็นเวลานานแล้ว สมควรที่จะปรับปรุงระเบียบการใช้เสียใหม่ และเพื่อให้มีเงินรายได้ของจังหวัดที่จะต้องนำมาใช้จ่ายของสนามกีฬาจังหวัดลำพูน เพียงพอจำเป็นต้องหารายได้มาสมทบกับค่าใช้จ่ายของสนามกีฬา ให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ จะต้องเก็บเงินค่าบำรุงในการขอใช้สนามกีฬาจังหวัดลำพูน จากผู้ขอใช้เพื่อจัดกิจกรรมกีฬาและกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากกิจกรรมที่จังหวัดและอื่นๆ จัดแล้วแต่กรณีตามสมควร

เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ได้วางระเบียบเกี่ยวกับการขอใช้สนามกีฬาจังหวัดลำพูน ดังนี้

ข้อที่ 1 ระเบียบนี้ เรียกว่า ระเบียบองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ว่าด้วยการขอใช้สนามกีฬาจังหวัดลำพูน พ.ศ. 2536

ข้อที่ 2 ให้ใช้ระเบียบนี้ตั้งแต่วันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อที่ 3 ให้ยกเลิกระเบียบองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ว่าด้วยการใช้สนามกีฬาากลางจังหวัดลำพูน พ.ศ. 2527

บรรดาระเบียบข้อบังคับ หรือคำสั่งอันใดในส่วนที่ได้กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือ ซึ่งขัดหรือแย้งระเบียบนี้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อที่ 4 การปฏิบัติหรือกิจกรรมใดๆ อันเกี่ยวกับระเบียบนี้ ซึ่งมีได้กำหนดไว้ในระเบียบฯ ห้ามมิให้ส่วนราชการ หน่วยงาน หรือบุคคลใดจัดทำก่อนที่จะได้รับอนุญาต การอนุญาตจะอนุญาตโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ในนามผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน หรือปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน

ข้อที่ 5 สนามกีฬาจังหวัดลำพูน มีสถานที่และบริเวณจัดกิจกรรม ดังนี้

- 5.1 สนามฟุตบอลและลู่วิ่งหรือ อัฒจันทร์มีหลังคาและไม่มีหลังคา จำนวน 2 ด้าน
- 5.2 โรงยิมเนเซียมแปด ภายในโรงยิมฯ มีสถานที่จัดประชุมอบรมสัมมนา ที่ชั้น 2 จำนวน 2 ที่มีสนามวอลเลย์บอล จำนวน 2 สนาม และสนามบาสเกตบอล จำนวน 1 สนาม และมีอัฒจันทร์ 2 ด้าน
- 5.3 โรงยิมเนเซียมเดี่ยว เป็นด้านเอนกประสงค์ มีสนามเบดมินตัน เทเบิลเทนนิส
- 5.4 สนามเอนกประสงค์กลางแจ้ง มีสนามบาสเกตบอล สนามแฮนด์บอล สนามแชร์บอล และสนามเซปักตะกร้อ จำนวน 2 สนาม
- 5.5 ลานบริเวณจัดงาน 2 ลาน และบริเวณรอบถนนภายในสนามกีฬา ฯ จำนวน 5 ด้าน และบริเวณใต้อัฒจันทร์ จำนวน 2 หลัง

ข้อที่ 6 สนามกีฬาจังหวัดลำพูน ใช้จัดกิจกรรมต่างๆดังนี้

- 6.1 งานแข่งกีฬาทุกชนิด และทุกประเภท ตามสถานที่ดังกล่าว ใน ข้อ 5
- 6.2 งานพิธีฯ งานประเพณีฯ หรืองานกิจกรรมประจำปี
- 6.3 การจัดงานชุมนุมมวลชน ชุมนุมลูกเสือ ยุวกาชาด ชุมนุมองค์กร ของจังหวัด หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ สโมสร สมาคม บริษัท ชมรม เพื่อการกุศลและหารายได้
- 6.4 งานประจำปี งานประเพณี และงานเทศกาล เพื่อการกุศลและหารายได้
- 6.5 งานมหรสพ หรืองานแสดงฯ ของหน่วยงาน บริษัท เอกชน เพื่อหารายได้

ข้อที่ 7 ผู้ที่ขอใช้สนามกีฬาจังหวัดลำพูนจะต้องเสียเงินค่าบำรุงสนามฯ เป็นค่าน้ำประปา และ กระแสไฟฟ้า ตามที่ ที่ระบุไว้ในข้อ 5

- 7.1 สนามฟุตบอล วันละ 500 บาท
- 7.2 โรงยิมเนเซียมแปด วันละ 500 บาท
- 7.3 โรงยิมเนเซียมเดี่ยว วันละ 300 บาท
- 7.4 สนามเทนนิส วันละ 300 บาท
- 7.5 สนามเอนกประสงค์กลางแจ้ง วันละ 200 บาท
- 7.6 บริเวณลาน ข้อ 5.5 วันละ 2000 บาทขึ้นไป ทำการตกลงแล้วแต่กรณี
- 7.7 ขอใช้จัดงานฤดูหนาวประจำปี ครั้งละไม่น้อยกว่า 50,000 บาท
- 7.8 ขอใช้จัดงานเทศกาลลำไย ครั้งละไม่น้อยกว่า 20,000 บาท
- 7.9 ร้านค้าและรถเข็นขายของ ครั้งละไม่น้อยกว่า 10 บาท

ข้อที่ 8 ผู้ที่จะใช้สนามกีฬาจังหวัดลำพูนจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

8.1 ปฏิบัติตามระเบียบองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ว่าด้วยการขอใช้สนามกีฬาจังหวัดลำพูน

8.2 ทำหนังสือขออนุญาตใช้สนามกีฬาจังหวัดลำพูน ถึงผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน โดยผ่านสำนักงานเลขานุการจังหวัดลำพูน พร้อมชำระเงินบำรุงตามระเบียบฯ อย่างน้อยล่วงหน้า 7 วัน

8.3 การอนุญาตจะได้รับการอนุญาตให้ใช้สนามกีฬาจังหวัดลำพูนจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน โดยผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูนหรือปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน

ข้อที่ 9 ในกรณีที่มีเหตุสมควรเกี่ยวกับการขอใช้สนามกีฬาจังหวัดลำพูน ตามระเบียบนี้ซึ่งนอกเหนือจาก ข้อ 5 และค่าบำรุงสนาม ตามข้อ 7 ให้ทำการตกลงกับผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นรายๆ ต่อไป

ข้อที่ 10 วัสดุอุปกรณ์การกีฬา ครุภัณฑ์ในอาคารสถานที่ ตามข้อ 5 ซึ่งสนามกีฬาจัดไว้ให้ผู้ขอจะต้องสำรวจก่อนการจัดกิจกรรม เมื่อจัดกิจกรรมเสร็จเรียบร้อยแล้วต้องสำรวจความเรียบร้อยโดยแจ้งเจ้าหน้าที่ หากมีการชำรุดเสียหาย ผู้ขอใช้สนามกีฬาจะต้องชดใช้หรือซ่อมแซมให้อยู่สภาพเดิม

ข้อที่ 11 ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เป็นผู้ดูแลบำรุงรักษาสถานกีฬาจังหวัดลำพูน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ และครุภัณฑ์ในอาคารสถานที่ โดยมีเลขานุการจังหวัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมประจำจังหวัดลำพูน และเจ้าหน้าที่ทรัพย์สิน การเงิน องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนเป็นผู้ช่วย

2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มาลี บุญยะมา (2539) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่ต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ในสถานประกอบการเอกชนตามทัศนคติของผู้จัดการฝ่ายบุคคล พบว่า ด้านคุณลักษณะนิสัย ทักษะคิ บุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงานที่สถานประกอบการเอกชนต้องการในระดับมาก ได้แก่ ความรับผิดชอบ ต่องานในหน้าที่ และความกระตือรือร้นที่จะทำงาน ส่วนความต้องการในระดับรองลงมา คือ ความซื่อสัตย์ ความมีวินัย ความรอบคอบ หมั่นเรียนรู้และพัฒนางานให้ดีขึ้น รักในงาน ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ใส่ใจเรียนรู้งานในหน้าที่ มนุษยสัมพันธ์ ความอดสาหะพากเพียร และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

พิมพ์ชนก คັນสนีย์ (2540) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตาม การรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ทำการวิจัยผู้บริโภคที่ใช้บริการ 4 ประเภท ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชน บริการซักอบรีด โรงภาพยนตร์ และธนาคารพาณิชย์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่มีลักษณะทางด้านประชากร ด้านเพศ อายุ และสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการที่ แตกต่างกัน แต่ไม่พบว่าผู้บริโภคที่มีลักษณะทางประชากรด้านอาชีพ ระดับการศึกษา และระดับ รายได้ที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการแต่ละประเภทไม่ต่างกัน โดยเฉพาะในส่วนของการธนาคารพาณิชย์โดยรวมของการให้บริการ

ณัฐชนัน นาทิพย์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานท่า - อากาศยานเชียงใหม่ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านศักดิ์ศรีของอาชีพในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ในการทำงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ นโยบายการบริหารงาน และโอกาส ก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนสาเหตุที่ทำให้พนักงานไม่มีความพึงพอใจ ได้แก่ ผู้บริหารขาดความ ยุติธรรม พนักงานในองค์กรขาดความสามัคคี และพนักงานทำงานไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง

วิระพงษ์ บางท่าไม้และคณะ(2543)ได้ทำการศึกษาวิจัยสถานภาพการกีฬาแห่งประเทศไทย (สำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทยภูมิภาค) ว่ามีปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการสำนักงาน อย่างไร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทยภูมิภาคประสบปัญหาในการ บริหารจัดการในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) จำนวนบุคลากรในสำนักงานไม่เพียงพอ (39.5) 2) การขาด แคลนวัสดุ- ครุภัณฑ์สำนักงาน (38.6) 3) การขาดแคลนอุปกรณ์กีฬาบริการชุมชน (31.5) 4) การขาดแคลนทุนทรัพย์สำรองจ่ายเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ล่วงหน้า (78.6) 5) การขาดแคลน เอกสารอ้างอิงเพื่อการปฏิบัติราชการ (37.2)

พัชนียา อ้วนสอาด (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาในเขตจังหวัดเชียงรายและจังหวัดพะเยา พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก 9 ด้าน คือ ด้านการได้รับความสำเร็จใน การทำงาน การยอมรับในที่ทำงาน ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในการ ทำงาน นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงของงาน การปกครองของ ผู้บังคับบัญชา และ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ สภาพแวดล้อม ในการทำงาน และเงินเดือน

สำนักวิจัยและบริการวิชาการ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของหน่วยงานและสถานประกอบการต่อบัณฑิตสถาบันราชภัฏเชียงใหม่” ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2543-2544 โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ที่บัณฑิตปฏิบัติงานอยู่ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 196 คน ผลของการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่บัณฑิตสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ปฏิบัติงานในหน่วยงานประเภทบริษัทธุรกิจเอกชน ร้อยละ 35.21 ส่วนลักษณะงานที่บัณฑิตสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ปฏิบัติอยู่เป็นงานการบัญชี การเงิน สินเชื่อ ร้อยละ 28.05

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสถาบันราชภัฏเชียงใหม่ในด้านต่างๆ พบว่า ด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านบุคลิกภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สัญญา สะสอง และ ภาสกร เติวิพงษ์ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการหรือหน่วยงานที่รับนักศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เข้าฝึกประสบการณ์ในระหว่างภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2546 ต่อคุณลักษณะด้านต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 17 คุณลักษณะ นั้น ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดย 5 อันดับแรก ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ($M = 4.24$) ความซื่อสัตย์ ($M = 4.19$) การปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงาน ($M = 4.10$) ความรับผิดชอบ ($M = 4.08$) และบุคลิกภาพของนักศึกษา ($M = 4.04$) คุณลักษณะที่สถานประกอบการหรือหน่วยงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มี 3 คุณลักษณะ ได้แก่ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์เชิงเหตุผล ($M = 3.49$) ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหา ($M = 3.49$) และความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร ($M = 3.10$)