

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานคร เป็นมหานครขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นศูนย์กลางการบริหารราชการแผ่นดิน ศูนย์รวมทางธุรกิจพาณิชย์ การบริการต่าง ๆ การศึกษา ตลอดจนเป็นแหล่งจ้างงานที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้ประชาชนจากภูมิภาคต่าง ๆ อพยพหลั่งไหล เข้ามาอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมาก และมีอัตราเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทุกปี จนทำให้ปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีประชากร จำนวน 5,680,380 คน (สำนัคนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร 2543 : 58) หากนับรวมประชากรที่อยู่ในชุมชนแออัด ชุมชนก่อสร้างรวมทั้งที่เข้ามาศึกษา หรือทำงาน และเดินทางเข้าออกเป็นรายวันอีกประมาณไม่ต่ำกว่า 4 ล้านคนแล้ว ทำให้ประชากรในกรุงเทพมหานคร ในเวลากลางวันสูงถึงเกือบ 10 ล้านคน ทั้งที่กรุงเทพมหานครมีพื้นที่เพียง 1,568 ตารางกิโลเมตรเท่านั้น จากภาวะการเจริญเติบโตของเมืองและการขยายตัวของระบบเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วทำให้การบริการทางสังคมไม่สามารถสนองต่อความต้องการของคนทั้งหมดได้ ส่งผลกระทบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและความมั่นคงทางสถาบันสังคม จึงนำไปสู่ปัญหาทางด้านสังคมต่าง ๆ มากมาย อาทิ เช่น ปัญหาจราจร ปัญหามลพิษ ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาขาดแคลนที่อยู่อาศัย ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาทางวัฒนธรรม จริยธรรม และศีลธรรมที่เสื่อมโทรมรวมทั้งปัญหาเด็กและเยาวชน ซึ่งนับว่า ปัญหาจะทวีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนในกรุงเทพมหานครเกิดความเครียดมากขึ้น มีเวลาว่างสำหรับพักผ่อนหย่อนใจน้อยลงขณะเดียวกัน ความต้องการด้านอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นสำหรับชีวิต เช่นความต้องการออกกำลังกาย ความต้องการฝึกทักษะในด้านต่าง ๆ ก็ยังคงต้องการการตอบสนองอีกมาก

กรุงเทพมหานครในฐานะหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดสวัสดิการสังคม (Social Welfare) ให้แก่ประชาชนทั่วไป ผู้ด้อยโอกาส ทั้งเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ ผู้ประสบปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ บริการทางด้านสังคมสงเคราะห์ บริการเสริมสร้างความรู้ กิจา คนตรี นันทนาการ และการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐาน รวมทั้งช่วยเหลือ ป้องกัน แก้ไข และปัญหาสังคมต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในกรุงเทพมหานครให้ดีขึ้น และพัฒนาสังคมให้น่าอยู่ กรุงเทพมหานคร

ตระหนักถึงความจำเป็นเหล่านี้ จึงต้องเร่งพัฒนาและจัดบริการสวัสดิการสังคมในรูปแบบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

การจัดบริการด้านนันทนาการให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย เป็นส่วนหนึ่งของงานสวัสดิการสังคมที่กรุงเทพมหานครมีหน้าที่จัดให้แก่ประชาชน เพื่อผ่อนคลายความเครียดจากสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยส่วนรวมให้ดีขึ้น และอยู่ได้อย่างมีความสุขในสังคม ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร ที่กำหนดไว้ใน พรบ. บริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2538 มาตรา 89 (13) และ (24) ในการจัดให้มี บำรุงรักษาสถานพักผ่อนหย่อนใจและส่งเสริมการกีฬา

สำนักสวัสดิการสังคม เป็นหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดบริการด้านสวัสดิการสังคม ให้กับประชาชน ทุกเพศ ทุกวัย จึงต้องปรับยุทธศาสตร์ การพัฒนางานด้านสวัสดิการสังคม โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาในช่วงแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2545-2549) โดยการเพิ่มจำนวนศูนย์เยาวชนให้ครบทุกพื้นที่ ปรับปรุงศูนย์เยาวชนให้ทันสมัย มีการเพิ่มและขยายวัน เวลาในการให้บริการของศูนย์เยาวชน จากเวลา 10.00-18.00 น. ในวันอังคาร – เสาร์ เป็นเวลา 10.00 – 20.00 น. ทุกวันจันทร์ – ศุกร์ และเวลา 10.00 – 18.00 น. ในวันเสาร์ , วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีการเพิ่มกิจกรรมให้มีความหลากหลาย ในศูนย์เยาวชน มีการจัดหาสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อจัดตั้งศูนย์เยาวชนและศูนย์เยาวชนสาขา เพื่อเพิ่มจำนวนศูนย์เยาวชนให้เป็นศูนย์กลางในการพักผ่อนหย่อนใจ พบปะสังสรรค์ และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ร่วมกันของเด็ก เยาวชน ประชาชน และผู้สูงอายุ โดยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาและดูแล (สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร 2545 : 105)

ปัจจุบันมีศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร ตั้งกระจายอยู่ทั่วกรุงเทพมหานคร จำนวน 31 ศูนย์ มีผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนเฉลี่ยปีละ 1,992,086 คน มีสมาชิกจำนวน 48,030 คน (กองนันทนาการ ,รายงานประจำเดือน ตุลาคม 2546) และเนื่องจากสภาพปัจจุบันศูนย์เยาวชนเป็นหน่วยงานที่ให้บริการ แก่เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป ดังนั้นผลของความสำเร็จในการดำเนินงาน จะสนองต่อความต้องการ และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้นเพียงใด ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะทำการศึกษา เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์เยาวชนสวนอ้อย ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกิจกรรม ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ และด้านคุณภาพของบริการ เพื่อนำผลการศึกษา เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงแก้ไข เสนอแนะ การให้บริการของศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพ และสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของศูนย์เยาวชนสวนอ้อย
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ ด้านกิจกรรม
ด้านบุคลากร ของผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนสวนอ้อย
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ การศึกษา
ความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาการใช้บริการแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขต ดังนี้

1. ด้านประชากร คือผู้ใช้บริการของศูนย์เยาวชนสวนอ้อย จำนวน 1,400 คน
2. ด้านเนื้อหา ได้แก่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของศูนย์เยาวชน
สวนอ้อย
3. ด้านเวลา และสถานที่ คือศูนย์เยาวชนสวนอ้อย ถนนสุขุโขทัย เขตดุสิต
กรุงเทพฯ ทำการวิจัยในปี พ.ศ. 2546

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

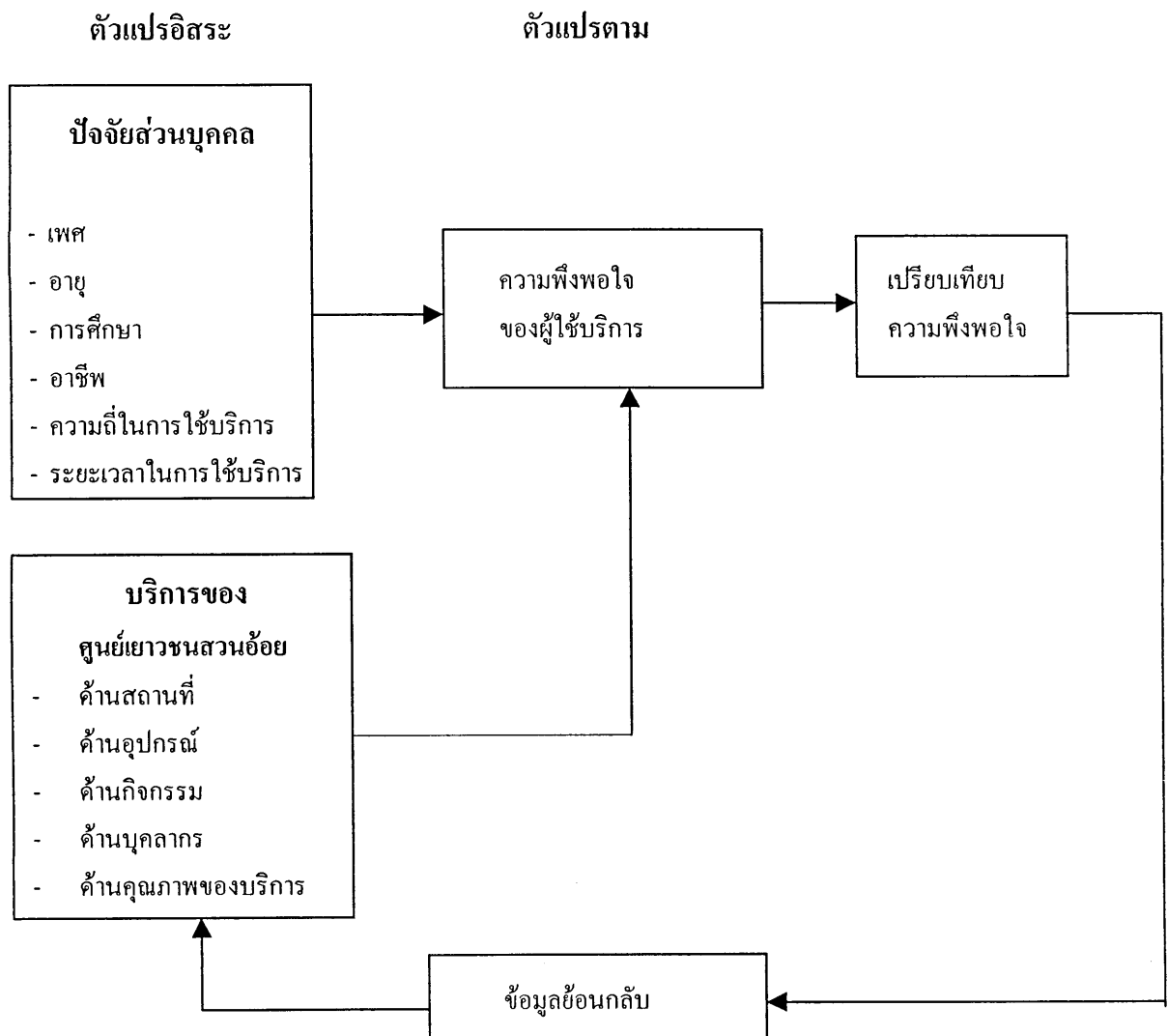
1. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของศูนย์เยาวชนสวนอ้อย
2. ทำให้สามารถเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์เยาวชน
สวนอ้อยตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
3. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์เยาวชน
สวนอ้อยให้สนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เยาวชนสวนอ้อยไว้ดังนี้

1. เพศของกลุ่มตัวอย่างต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชนต่างกัน
2. อายุของกลุ่มตัวอย่างต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชนต่างกัน
3. การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชนต่างกัน
4. อาชีพของกลุ่มตัวอย่างต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชนต่างกัน
5. ความถี่ในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชนต่างกัน
6. ระยะเวลาในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์เยาวชนต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



นิยามศัพท์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงได้กำหนดนิยามศัพท์ของตัวแปรที่นำมาศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกต่อการที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการที่คาดหวังจากการใช้บริการของศูนย์เยาวชน (ในที่นี้หมายถึงศูนย์เยาวชนสวนอ้อย)
2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง เด็กเยาวชน และ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการทั้งผู้ที่เป็นสมาชิก และไม่เป็นสมาชิก

3. ด้านสถานที่ หมายถึง ที่ทำการของศูนย์เยาวชนสวนอ้อย ที่เป็นอาคารสถานที่ ทำเลที่ตั้งที่มีความปลอดภัยและเหมาะสม การจัดอำนวยความสะดวกและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของสถานที่ การจัดผังภายในอาคารสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเหมาะสมกับการให้บริการ มีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสม ความสะอาดสบายในการเดินทางมาใช้บริการ มีสถานที่ จอดรถสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของอาคารสถานที่ของศูนย์เยาวชน การจัดที่นั่งพักผ่อน สำหรับผู้รับบริการ และห้องน้ำสำหรับผู้รับบริการ

4. ด้านอุปกรณ์ หมายถึง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีไว้จัดกิจกรรมและให้บริการ มีปริมาณ คุณภาพ ความปลอดภัย ทันสมัย

5. ด้านกิจกรรม หมายถึง กิจกรรม ด้านกีฬาและนันทนาการ ที่มีให้บริการสำหรับเด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป ความหลากหลายความสม่ำเสมอ และความต่อเนื่อง ความแน่นอน ในการจัดกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของกิจกรรม

6. ด้านบุคลากร หมายถึง การให้บริการของข้าราชการ ลูกจ้าง และอาสาสมัคร เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแนะนำ แก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ ความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ การพุดจาสุภาพเรียบร้อยได้ใจความ ในการสื่อสาร การรับฟังคำตำหนิ วิพากษ์วิจารณ์ และความคิดเห็นของผู้รับบริการ ท่าที และ บุคลิกภาพ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความรู้ความสามารถ ความเสมอภาคในการให้ บริการ การตอบข้อซักถามและให้บริการข้อมูลด้านต่าง ๆ และการตรงต่อเวลาของในการปฏิบัติงาน

7. ศูนย์เยาวชน หมายถึง สถานที่ซึ่งจัดไว้ให้เด็กเยาวชน และประชาชนมาประกอบ กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ในที่นี้หมายถึงศูนย์เยาวชนสวนอ้อย

8. ความถี่ในการให้บริการ หมายถึง จำนวนครั้งในการให้บริการในหนึ่งสัปดาห์

9. ระยะเวลาในการให้บริการ หมายถึง ช่วงระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการได้ทำการ ติดต่อใช้บริการของศูนย์เยาวชน ซึ่งเป็นช่วงระยะเวลาตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันที่ยังใช้บริการอยู่ โดย ในการวิจัยครั้งนี้ได้จำแนกระยะเวลาออกเป็น 3 ช่วง

- น้อยกว่า 1 ปี

- 1-2 ปี

- มากกว่า 2 ปี

10. คุณภาพของบริการ หมายถึง ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริการ ความทั่วถึงและเพียงพอของบริการที่ได้รับความเท่าเทียมของการให้บริการ ความรวดเร็วและขั้นตอนในการให้บริการ ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ