

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายสร้างเสริมสุขภาพและสนับสนุนให้ประชาชนสนใจ การออกกำลังกายมากขึ้น การออกกำลังกายจึงได้รับความนิยมจากกลุ่มคนรุ่นใหม่ โดยเฉพาะกีฬาฟุตบอล ซึ่งเป็นกีฬาที่ได้รับความนิยมมากที่สุด (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2548 : 15) กีฬาฟุตบอลเป็นกีฬาที่ได้รับความนิยมทั่วโลก ซึ่งในเมืองไทยกระแสความนิยมในกีฬาฟุตบอลก็ได้ขยายวงกว้างมากขึ้น เพื่อช่วยเสริมสร้างให้สุขภาพร่างกายแข็งแรง กีฬาฟุตบอลเป็นที่นิยมทั้งในกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงาน โดยไม่ต้องใช้ทักษะความสามารถเฉพาะด้าน ไม่จำเป็นต้องมีอุปกรณ์เฉพาะ ในอดีตการเล่นฟุตบอลนิยมเล่นกันกลางแจ้ง อากาศร้อน ฝนตกก็เล่นไม่ได้ ในการเล่นแต่ละครั้งต้องใช้ผู้เล่นจำนวนมาก ที่สำคัญสนามขนาดใหญ่กลางแจ้งนั้นหายาก โดยเฉพาะในเขตจังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนั้นจังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นเมืองที่มีขนาดใหญ่ เศรษฐกิจและรายได้ของประชากรในจังหวัด มีการเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก มีนโยบายส่งเสริม การลงทุนจากภาครัฐที่ชัดเจน ในปัจจุบันกระแสของธุรกิจให้บริการทางด้านกีฬาได้รับความนิยมมาก โดยเฉพาะธุรกิจบริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในร่มให้เช่า ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มีผู้สนใจประกอบกิจการสนามฟุตบอลให้เช่าเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้เล่นฟุตบอล

สนามกีฬาฟุตบอลหญ้าเทียมจึงถูกสร้างขึ้น โดยมีขนาดสนามมาตรฐานกว้าง 15-25 เมตร ยาว 25-42 เมตร ซึ่งพอเหมาะสำหรับผู้เล่นจำนวน 5-7 คน และยังมีแสงสว่างภายในสนาม โดยใช้ไฟสปอตไลท์ ในเวลากลางคืน เป็นสนามหญ้าเทียม (พื้นเรียบและมีหญ้าเสมือน) มีความสะดวก ในด้านการมีหลังคา กันแดด กันฝน มีที่จอดรถเพียงพอ ที่ตั้งของสนามอยู่บนถนนที่การจราจรไม่ติดขัด มีห้องน้ำที่สะอาดและมีห้องอาบน้ำที่เพียงพอ มีร้านบริการเครื่องดื่ม มีสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ดี และมีความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ จึงเป็นแรงสนับสนุนให้คนหันมาออกกำลังกายเพิ่มมากขึ้น เพราะสามารถเล่นกีฬาได้ทุกช่วงเวลา ในปัจจุบันธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีการ

เจริญเติบโตของธุรกิจเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยมีสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในจังหวัดเชียงใหม่ ปัจจุบันมีสนามทั้งหมดอยู่ 14 แห่ง ได้แก่ 1.สนามพลอร์ซ่า 2.สนามรวมโชค เอฟซี 3.สนามซีเอ็มไอ ฟุตซอร์ 4.สนามเอ็กซ์ไฮท์ ซอคเกอร์ 5.สนามเอฟซี 6.สนามไนซ์ เฟลซ 7.สนามแอร์พอร์ต ฟุตซอร์ 8.สนามเดอะรีแลกซ์ ซอคเกอร์ 9.สนาม มร.ซอคเกอร์ 10.สนามเชียงใหม่ ยูไนเต็ด 11.สนาม เซเวนคลิก 12.สนามแรงดี 13.สนามฟุตซอล เฮเวน 14.สนามช่างเกียน เอฟซี (เชียงใหม่นิวส์, 2559 : <http://www.chiangmainews.co.th>) ซึ่งแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันในเรื่องของลักษณะทางกายภาพของสนาม การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความน่าเชื่อถือของบริการ ความไว้วางใจและการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อธุรกิจ (ธีรภักดี นวรัตน์ ณ อุทยาน, 2549 : 183) ดังนั้นสิ่งที่ธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียมควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง คือคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด การบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างดีนั้น ถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับธุรกิจ ก่อให้เกิดกำไรในธุรกิจอย่างยั่งยืน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการ จึงสนใจศึกษาคุณภาพการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ให้ได้ทราบข้อมูลที่ผู้ให้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมมีความต้องการจำเป็น เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจสามารถนำแนวทางที่ได้ไปใช้สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพที่คาดหวัง และคุณภาพตามความเป็นจริงของผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนา คุณภาพการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ผู้ประกอบการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม สามารถนำแนวทางการพัฒนา คุณภาพการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจได้
2. แนวทางการพัฒนา คุณภาพการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจประกอบธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ซึ่งจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน การบริการของธุรกิจได้

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งหมด 14 แห่ง (เชียงใหม่นิวส์, 2559 : <http://www.chiangmainews.co.th>) ซึ่งมีจำนวนผู้เข้าใช้บริการที่ไม่แน่นอนในแต่ละวัน และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้เชี่ยวชาญด้านบริหารงาน สนามฟุตบอลหญ้าเทียม จาก 14 สนาม ผู้วิจัยสัมภาษณ์เพียง 5 ราย

ข้อมูลจำนวนผู้ขอใช้สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 14 สิงหาคม 2559 ดังนี้

รายชื่อสนามฟุตบอลหญ้าเทียม	จำนวนสนาม	จำนวนผู้ที่มาใช้บริการ (คน)
1. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม Forza Soccer Club	2	50
2. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม Ruam-Chok-FC	2	45
3. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม CMI Futsal	2	80
4. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม Excite Soccer Club	2	75
5. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม A.F.C	2	85
6. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม Nice Place	2	70
7. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม Airport Futsal	4	84
8. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม The Relax Soccer Club	2	50
9. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม Mr Soccer Arena	4	74
10. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม Chiang Mai United	3	96
11. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม 7 Kick	2	50
12. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม Rangdee FC	2	66
13. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม Futsal Heaven	2	50
14. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ช้างเคียนจิค เอฟซี	2	70
รวม		895

ตารางที่ 1.1 จำนวนผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ที่มา : สัมภาษณ์โดยผู้วิจัย, 14 สิงหาคม 2559

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากกลุ่มประชากรทั้งสิ้น 895 คน นำมาเทียบตัวอย่างกับตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan อ้างถึงใน รุ่งวสันต์ ไกรกลาง และกัมปนาท ถ่ายสูงเนิน, 2555 : 20 – 21) ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 280 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 14 แห่ง (เชียงใหม่ นิวส์, 2559 : <http://www.chiangmainews.co.th>) แห่งละ 20 ตัวอย่าง ดังมีรายชื่อดังต่อไปนี้

รายชื่อสนามฟุตบอลหญ้าเทียม	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม Forza Soccer Club	20
2. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม Ruam-Chok-FC	20
3. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม CMI Futsal	20
4. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม Excite Soccer Club	20
5. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม A.F.C	20
6. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม Nice Place	20
7. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม Airport Futsal	20
8. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม The Relax Soccer Club	20
9. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม Mr Soccer Arena	20
10. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม Chiang Mai United	20
11. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม 7 Kick	20
12. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม Rangdee FC	20
13. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม Futsal Heaven	20
14. สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ช้างเคียนจิก เอฟซี	20
รวม	280

ตารางที่ 1.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ศึกษา

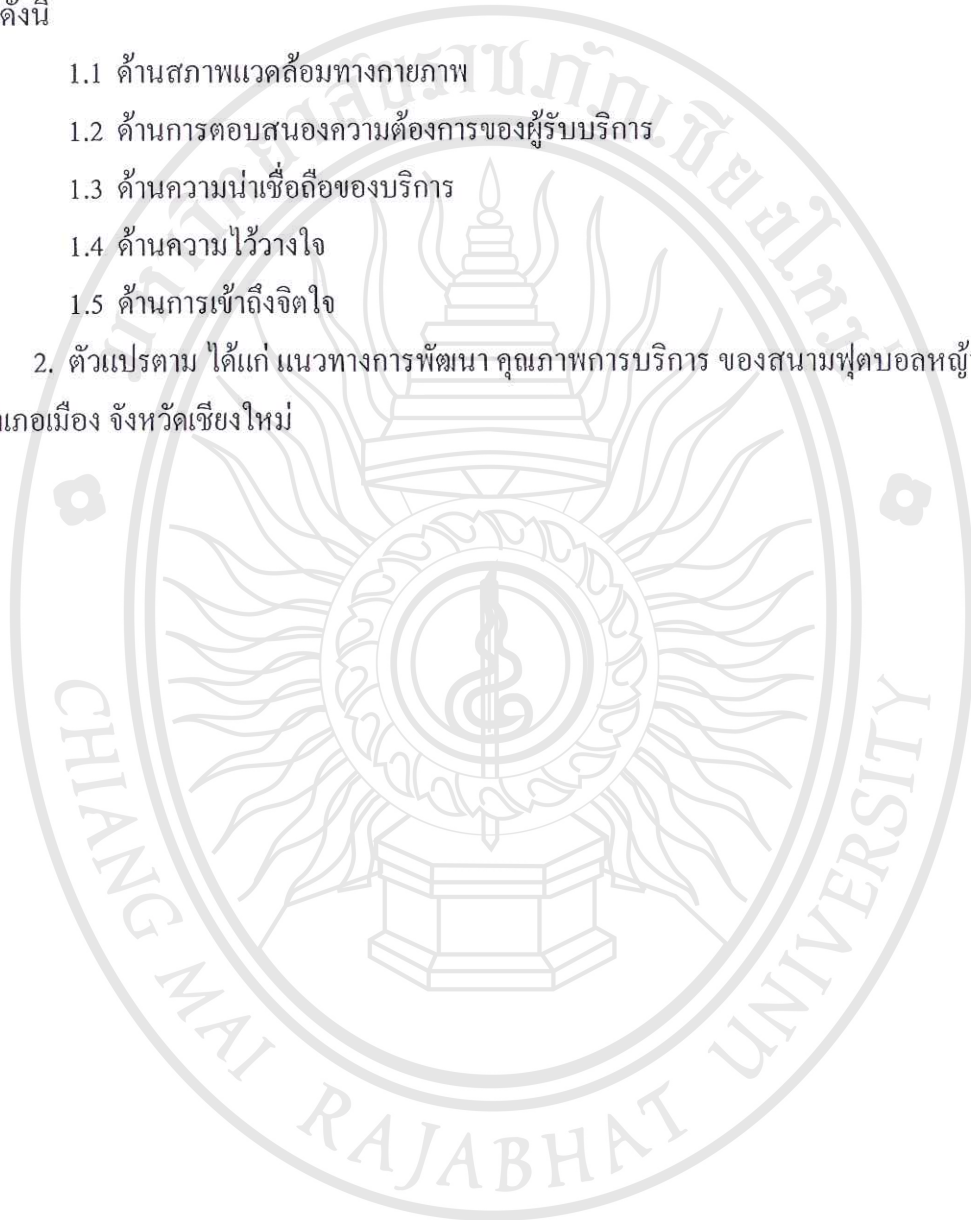
การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษา คุณภาพการบริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็น ของผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 280 คน จากนั้นนำข้อมูลทางสถิติที่ได้ มาจัดทำแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และมีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) ผู้เชี่ยวชาญด้านบริหารงาน สนามฟุตบอลหญ้าเทียม จำนวน 5 ราย เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ลุ่มลึก ตามแนวทาง การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method)

ขอบเขตด้านตัวแปร

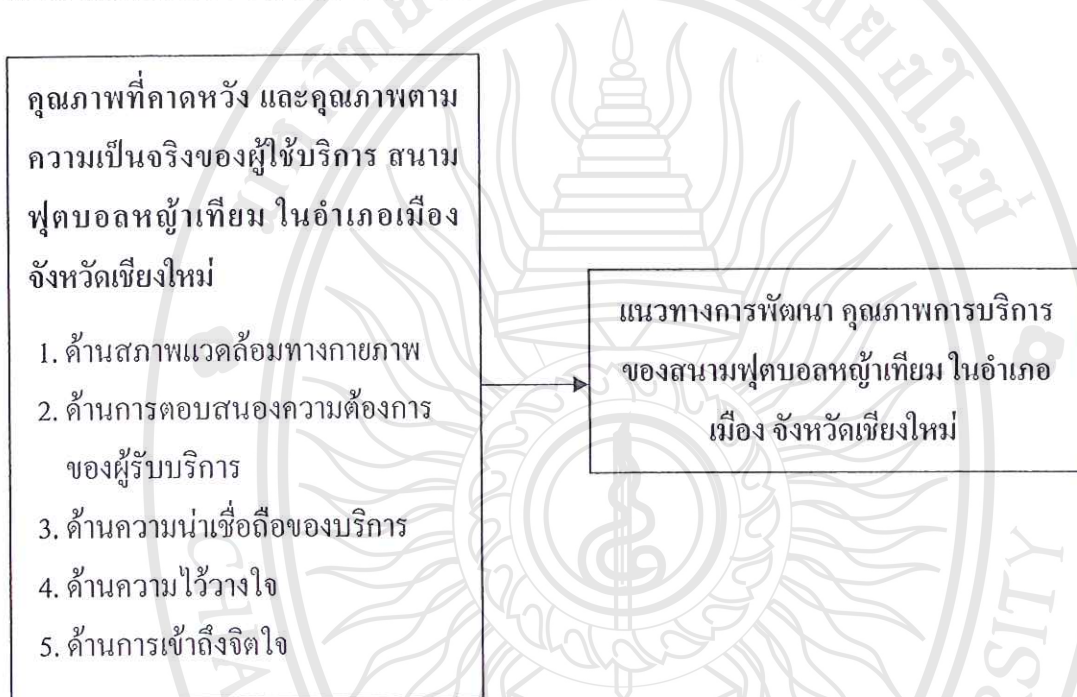
1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพที่คาดหวัง และคุณภาพตามความเป็นจริงของผู้ใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามแนวคิดคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., อ้างถึงใน ชีรจิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ชยา, 2549 : 183-185) ดังนี้

- 1.1 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
- 1.2 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- 1.3 ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ
- 1.4 ด้านความไว้วางใจ
- 1.5 ด้านการเข้าถึงจิตใจ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ แนวทางการพัฒนา คุณภาพการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่



การศึกษาค้างนี้ ผู้วิจัยศึกษาคุณภาพบริการตามแนวคิด SERVQUAL (Service Quality) ของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., อ้างถึงใน ธีรภคิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2549 : 183-185) โดยรวมประกอบด้วยองค์ประกอบที่มีความสำคัญ 5 ประการ (หลังปรับยู่บจาก 10 ประการ เหลือเพียง 5 ประการ) ได้แก่ 1. ด้านลักษณะทางกายภาพ 2. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 3. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ 4. ด้านความไว้วางใจ 5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ ซึ่งผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพตามความเป็นจริงของผู้ใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

สนามฟุตบอลหญ้าเทียม หมายถึง สนามกีฬาฟุตบอลที่มีการประยุกต์จากสนามจริงโดยการใช้หญ้าเทียมปูเป็นพื้นสนามแทนหญ้าจริง มีทั้งในร่มและกลางแจ้ง ขนาดสนามฟุตบอลมาตรฐาน กว้าง 15-25 เมตร ยาว 25-42 เมตร เพื่อเล่นกีฬา ฟุตบอล และจะต้องทำการเข้าพื้นที่ เพื่อมีสิทธิในการใช้

หญ้าเทียม หมายถึง ผลิตรัดเกล้าที่ถูกพัฒนาขึ้นให้มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับหญ้าจริงมากที่สุดเป็นวัสดุสังเคราะห์ที่ผลิตมาจาก Polypropylene ซึ่งเป็นพลาสติกชนิดหนึ่งที่นิยมใช้เนื่องจากมีความทนทานเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ส่วนสีสังเคราะห์ที่เห็นเกิดจากสีสังเคราะห์ที่ผสมสารป้องกันรังสี UV ที่จะทำให้สีสวยสดทนนานตลอดอายุการใช้งาน

บริการให้เช่าสนามฟุตบอลหญ้าเทียม หมายถึง ธุรกิจที่มีพื้นที่ หรือสถานที่ที่สร้างขึ้นและเปิดให้บริการเพื่อเป็น สนามฟุตบอล หรือที่เรียกว่า สนามฟุตซอล ให้บริการเช่าเตะฟุตบอลกับกลุ่มบุคคล หรือทีมฟุตบอลที่สนใจ โดยมีทั้งสนามในร่ม และสนามกลางแจ้ง

คุณภาพบริการ หมายถึง การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการและเกิดความจงรักภักดีกับผู้ใช้บริการธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียม โดยมีองค์ประกอบของคุณภาพบริการ

คุณภาพที่คาดหวัง หมายถึง การคาดการณ์ความต้องการในการบริการด้านต่าง ๆ ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต

คุณภาพตามความเป็นจริง หมายถึง การรับรู้สถานการณ์ในปัจจุบันต่อคุณภาพบริการของธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสนาม หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สิ่งปลูกสร้าง วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งแวดล้อมบริเวณสนาม เครื่องมือ การได้รับการดูแล และตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ได้อย่างชัดเจน

การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้ ได้แก่ การให้บริการตอบสนองด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว มีการแจ้งระยะเวลาการใช้สนามก่อนผู้เล่นเข้าใช้บริการสนาม มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตรงตามความต้องการ

ความน่าเชื่อถือของบริการ คือ ความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ได้แก่ เมื่อผู้ใช้สนามมีปัญหา

เจ้าหน้าที่จะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก และให้บริการได้ตามระยะเวลาที่แจ้งไว้

ความไว้วางใจ คือ การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ สามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่างๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างความมั่นใจในการบริการ มีกิริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร

การเข้าถึงจิตใจ คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการทุกคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองได้ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้ และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ที่มีคุณสมบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม

ธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียม หมายถึง สถานที่ให้บริการกิจกรรมออกกำลังกายด้วยกีฬาฟุตบอล ที่สนามฟุตบอลมีพื้นสนามเป็นหญ้าเทียม และต้องทำการเช่าพื้นที่เพื่อมีสิทธิในการใช้

ความต้องการที่จำเป็น หมายถึง สิ่งที่ใช้บริการธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความต้องการเป็นอันดับแรก