

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ

สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

Customer Satisfaction Towards Services Marketing Mix of RANGDEE FC,

Chiang Mai Province

ปิยศักดิ์ เปรมปราโมชย์* และโรจนา ธรรมจินดา**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และอนุมาน ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ซึ่งสรุปผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศชาย อายุ 20 – 30 ปี สถานภาพ โสด การศึกษาสูงสุดปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท สนามฟุตบอลแห่งนี้ทำให้เขาในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการ สนามแรงดี เอฟซี วันที่ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ วันอังคาร เวลาเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ 1 – 2 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด 18.01 – 21.00 น. ความถี่ในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ 7 – 8 ครั้ง/เดือน ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อครั้งต่อคน (ค่าเช่าสนาม ค่าอาหาร และเครื่องดื่ม) ในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ น้อยกว่า 100 บาท จำนวนคนที่มาใช้บริการที่ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นประจำ ในแต่ละครั้ง 7 – 12 คน เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สามารถใช้เป็นสถานที่ในการจัดการแข่งขันฟุตบอลได้ เพื่อน เป็นบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้ บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด และเพื่อนเป็นแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยของความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดแต่ละด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี

* นักศึกษาโครงการบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** ดร. อาจารย์ภาควิชาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง ปัจจัยด้านราคา คือ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการ ในช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดคือ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น ปัจจัยด้านบุคลากร คือ พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ Wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

ปัจจัยย่อยของความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดแต่ละด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สว่างเพียงพอ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ สภาพสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสมบูรณ์ ไม่มีบริเวณพื้นหญ้าที่ชำรุด หรือ เสียหาย ปัจจัยด้านบุคลากร คือ พนักงานของสนามฟุตบอลมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ มีความสะดวกและรวดเร็ว ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ป้ายโฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจัยด้านราคา คือ สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ได้ และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เพียงพอต่อการตัดสินใจ

ABSTRACT

This independent study aimed to explore customer satisfaction towards services marketing mix of RANGDEE FC, Chiang Mai province. The data were compiled from 400 questionnaires distributed to customers of RANGDEE FC, Chiang Mai province. The given data were then analyzed by using descriptive statistics consisted of a frequency, a percentage, and a mean. The research results were summarized as follows.

Based upon the findings, it was found that all respondents were single male aging from 20 to 30 years old. Their highest levels of education were Bachelor's Degrees or higher. Most of them were working for private companies. They earned averagely from 15,001 to 25,000 Baht per month. The artificial-grass football field for rent in Chiang Mai province that they usually played at was RANGDEE FC. They usually played at RANGDEE FC, Chiang Mai Province, on Tuesday for averagely 1 to 2 hours, mostly from 6.01pm to 9.00pm, for 7 to 8 times per month. The average spending (rental fee, food and drinks) at RANGDEE FC, Chiang Mai Province, was under 100 Baht per visit per person. The number of people playing at RANGDEE FC, Chiang Mai Province, was 7 to 12 people for each visit. The main reason for selecting RANGDEE FC, Chiang Mai Province, was because it could be set up for arranging a football match. The people with the most influence over the decision to select RANGDEE FC, Chiang Mai Province, were friends. And most respondents knew about RANGDEE FC, Chiang Mai Province, via friends.

From the study of the customer satisfaction towards services marketing mix of RANGDEE FC, Chiang Mai Province, it was found that the services marketing mix factors with the high significant level were Place, Price and Promotion; while the services marketing mix factors with the medium significant level were Process, People, Product and Physical Evidence, respectively.

The sub-factor of the customer satisfaction towards services marketing mix of RANGDEE FC, Chiang Mai Province, with the highest average of each factor was as followed: For Place, the sub-factor with the highest average was that the location of RANGDEE FC, Chiang Mai Province, was convenient for travel. For Price, the sub-factor with the highest average was the variety of the price range. For example, the rental fee for before 6.00 pm was 300 Baht per hour, whereas the rental fee for after 6.00pm was 600 Baht per hour. For Promotion, the sub-factor with the highest average was the pattern for discounts or special promotions such as a special rental fee for a specific time of the day (morning/evening) or a special rental fee for each month. For Process, the sub-factor with the highest average was the accuracy of the service process such as the queuing. For People, the sub-factor with the highest average was the staff of the field was attentive and enthusiastic. For Product, the sub-factor with the highest average were other add-ons such as the club house, sports equipments, free Wifi/Internet, T-shirts for each team, and footballs free of charge. And for Physical Evidence, the sub-factor with the highest average was the signboard of RANGDEE FC, Chiang Mai Province, which was clearly visible.

The sub-factor of the customer satisfaction towards services marketing mix of RANGDEE FC, Chiang Mai Province, with the lowest average of each factor was as followed: For Physical Evidence, the sub-factor with the lowest average was that the road of RANGDEE FC, Chiang Mai Province, was adequately lit. For Product, the sub-factor with the lowest average was that the artificial-grass football field was in excellent condition, with no damaged spots on the field. For People, the sub-factor with the lowest average was that the number of the staff at the field was adequate for the service. For Process, the sub-factor with the lowest average was the swiftness and the convenience of the equipment maintenance process. For Promotion, the sub-factor with the lowest average was the advertising signboard of RANGDEE FC, Chiang Mai Province. For Price, the sub-factor with the lowest average was that the service fee could be paid by credit/debit cards. And for Place, the sub-factor with the lowest average was the adequacy of the information on the website of RANGDEE FC, Chiang Mai Province.

บทนำ

ฟุตบอล เป็นกีฬาที่ได้รับความนิยมกันทั่วโลก และในประเทศไทยกีฬาฟุตบอลจัดได้ว่าเป็นกีฬาอันดับต้นๆ ของประเทศ ที่ได้รับความนิยมโดยฟุตบอลเริ่มเข้ามาในประเทศไทย ตั้งแต่ พ.ศ. 2440 และใน พ.ศ. 2539 ได้มีการก่อตั้งฟุตบอลอาชีพไทยพรีเมียร์ลีกขึ้นในประเทศไทย ส่งผลให้เกิดกระแสการตื่นตัวในกีฬาฟุตบอลเพิ่มขึ้นตามมา (สมาคมฟุตบอลแห่งประเทศไทย, 2557: ออนไลน์) ผวนวกกับกระแสของการรักสุขภาพและการรณรงค์ให้ประชาชนรัก

การออกกำลังกาย จึงส่งผลให้กีฬาฟุตบอลเป็นที่สนใจและแพร่หลายอย่างรวดเร็ว กระแสความนิยมนี้เองก่อให้เกิดการรวมตัวของผู้ที่สนใจซึ่งชอบในฟุตบอล รักในการเตะฟุตบอลเหมือนกันรวมตัวกันหาสถานที่ ในการออกกำลังกายหรือพบปะกันตามสนามฟุตบอลสาธารณะ หรือสนามฟุตบอลเปิด แต่สนามฟุตบอลเปิดโดยทั่วไปมักมีสภาพสนามไม่ได้มาตรฐาน เช่น พื้นที่ไม่เรียบ ขรุขระ ในฤดูร้อนหญ้าอาจแห้งตายได้ ทำให้สภาพสนามเป็นดินแข็ง ส่วนฤดูฝน สภาพสนามมักเกิดน้ำขัง และแฉะ สนามบางแห่งไม่มีเสาประตู ไม่มีกรตีสั้นขอบสนาม ไม่มีแสงสว่างในเวลาากลางคืน เป็นต้น โดยสภาพดังกล่าวไม่เหมาะสมต่อการเล่นฟุตบอล เสี่ยงต่ออาการบาดเจ็บ และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาทักษะการเล่นฟุตบอลมาตลอด (กษิติ กมลนาวิณ, 2554: ออนไลน์) นอกจากนี้ สนามบางแห่ง มีปริมาณคนเล่นที่แน่นจนเกินไป และไม่สามารถจำกัดการเข้ามาเล่นของผู้อื่นได้ ทำให้ขาดอรรถรสในการเล่นฟุตบอล จากปัญหาอย่างมากมายของสนามสาธารณะหรือสนามฟุตบอลเปิด ที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับกระแสการแข่งขันฟุตบอลลีกภายในประเทศ จึงเป็นเหตุให้มีธุรกิจสนามฟุตบอลให้เช่าเกิดขึ้น โดยส่วนใหญ่จะเป็นสนามประเภทหญ้าเทียม ซึ่งง่ายต่อการดูแลรักษาสภาพสนาม และลดความเสี่ยงจากการบาดเจ็บได้มากกว่าสนามประเภทอื่นๆ ส่งผลให้ประชาชนได้มีทางเลือกในการเลือกใช้สนามฟุตบอล โดยสนามฟุตบอลหญ้าเทียม เป็นสนามที่ได้มาตรฐาน สะดวกสบาย มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน และไม่จำกัดเวลาในการเล่นใช้สนามดังเช่นสนามฟุตบอลเปิด อีกด้วย (ณัฐเมธี ตันรัตน์สิริกุล, 2557: สัมภาษณ์)

จังหวัดเชียงใหม่ มีการเติบโตทางธุรกิจบริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่าอย่างมาก โดยในช่วงระยะเวลา 2 – 3 ปี ที่ผ่านมานับตั้งแต่จังหวัดเชียงใหม่มีสนามฟุตบอลให้เช่าแห่งแรก คือ สนาม CMI Futsal ใน พ.ศ. 2553 พบว่าในช่วงเริ่มต้นมีผู้ใช้บริการเฉลี่ย 200 คน ต่อวัน แต่ในระยะเวลาเพียง 1 ปี มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นถึง 350 คนต่อวัน หรือเพิ่มขึ้นคิดเป็น ร้อยละ 75 (สนาม CMI Futsal, 2557 : ออนไลน์) เนื่องจากสนามหญ้าเทียมเป็นสนามที่สามารถใช้เล่นกีฬาฟุตบอลได้ทั้งเวลากลางวันและกลางคืน ในเวลากลางคืนจะมีแสงสว่างเพียงพอ พื้นสนามเรียบ และมีหญ้าสม่ำเสมอ ปัจจุบันมีการพัฒนาคุณภาพของหญ้าเทียม ทำให้ผู้เล่นไม่ได้รับบาดเจ็บจากการใช้สนาม มีหลังคากันแดด กันฝน มีห้องน้ำและห้องอาบน้ำให้บริการ มีที่จอดรถเพียงพอ มีบริการร้านค้าอาหารเครื่องดื่ม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ จากเหตุผลดังกล่าว ส่งผลให้ธุรกิจนี้เติบโตเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และเกิดการแข่งขันที่รุนแรงมากยิ่งขึ้นด้วย (ณัฐเมธี ตันรัตน์สิริกุล, 2557: สัมภาษณ์) อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของอาทิทยา พาหิรัญ (2554) พบว่า สนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่านั้น ไม่เพียงได้รับความสนใจจากกลุ่มคนวัยทำงานเท่านั้น แต่กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ยังเป็นที่ให้ความสนใจในใช้บริการอีกด้วย จนปัจจุบันนี้ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ มีสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่า ทั้งหมด 15 สนาม ได้แก่ RANGDEE FC, LANNA FC, EXCITE FOOTBALL CLUB, MR.SOCCER ARENA, AIRPORT FUTSAL, CMI FUTSAL, THE RELAX SOCCER CLUB, FORZA SOCCER CLUB, CHIANGMAI UNITED, CHIANGMAI AREENA FC, CHANGKIAN FC, NICE PLACE SPORT CLUB, ATHLETES FC, 7-KICK และ CHIANGMAI SUPER LEAUGE (สนามซีกคอตคอม, 2557: ออนไลน์) โดยแต่ละสนามมีมาตรฐานแตกต่างกัน เช่น ทำเลที่ตั้ง รูปแบบสนาม ราคาเช่าสนาม การบริการเสริม และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าการแข่งขันในทุกด้าน เพื่อที่จะรักษาลูกค้าเก่าและสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

บริษัท แรงดี เชียงใหม่ จำกัด ก่อตั้งขึ้นใน พ.ศ. 2553 ตั้งอยู่เลขที่ 58 ถนนคอยสะเก็ดเก่า ตำบลวัดเกต อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่าในชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอพซี โดยมีสนาม

หญ้าเทียมไว้ให้บริการถึง 3 สนาม มีการคิดค่าบริการเป็นรายชั่วโมง และทางสนามได้ใช้หญ้าเทียมคุณภาพเกรดเอ มีคลับเฮาส์ ร้านอาหาร เครื่องดื่ม พร้อมฉายฟุตบอล สดทุกนัด และยังมี Internet WIFI Free ไว้ให้บริการ อีกด้วย โดยในช่วงแรกของกิจการจำนวนผู้ใช้บริการเป็นไปได้ดีด้วยดี มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกเดือน แต่ในช่วงปีที่ผ่านมา ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี ประสบกับปัญหาจากสภาวการณ์ด้านเศรษฐกิจซบเซา และการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นมาก ระหว่างผู้ประกอบการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่า ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่งผลให้จำนวนลูกค้าลดลงอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารจึงต้องปรับกลยุทธ์ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี โดยทำการส่งเสริมการตลาดมากยิ่งขึ้น เช่น จัดให้ยืมอุปกรณ์กีฬาฟรี อาทิ เช่น ชุดแข่งทีม ถู่มือผู้รักษาประตู ลูกฟุตบอล จัดกิจกรรมส่งเสริมทางด้านกีฬาฟุตบอล อาทิเช่น จัดแข่งขันชิงรางวัลของสนาม รวมทั้ง มีโปรโมชั่น อาทิเช่น เล่น 10 ชั่วโมง ฟรี 1 ชั่วโมง มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, LINE เป็นต้น (ณัฐฐ์เมธี ตันรัตนสิริกุล, 2557: สัมภาษณ์) และในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาลูกค้ากลับมีแนวโน้มลดลงอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง โดยจากจำนวนลูกค้าของ ปี 2554 มีจำนวน 120,454 คน ปี 2555 มีจำนวน 108,515 คน ปี 2556 มีจำนวน 74,825 คน หรือมีการลดลงคิดเป็นร้อยละโดยเทียบกับปี 2554 ได้ดังนี้ ปี 2555 ลดลงร้อยละ 9.91 และ ปี 2556 ลดลงถึงร้อยละ 37.8 (บริษัท แรงดี เชียงใหม่ จำกัด, 2556)

อย่างไรก็ตาม ภายใต้สถานการณ์ที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงมากขึ้นนั้น บริษัท แรงดี เชียงใหม่ จำกัด จึงต้องรักษามาตรฐานของสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่า รวมถึงการพัฒนาคุณภาพของสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้ดีขึ้นเหนือคู่แข่ง เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าอย่างสูงสุด ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อให้เกิดคุณภาพในการบริการสูงสุด ซึ่งจะเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ได้จากการบอกต่อ อีกทั้งเพื่อให้สามารถแข่งขัน กับคู่แข่งได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดี ความพอใจและประทับใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่เคยใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือที่ต้องใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง สนามฟุตบอลหญ้าเทียมที่ให้บริการแก่บุคคลทั่วไปเช่า โดยคิดค่าบริการเป็นรายชั่วโมง และดำเนินงานโดย บริษัท แรงดี เชียงใหม่ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 58 ถนนดอยสะเก็ดเก่า ตำบล วัดเกตฯ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552) โดยอธิบายไว้ว่าความคาดหวังเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการ หรือคาดหวังว่าจะได้รับจากผลิตภัณฑ์ และทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

วิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

2. ขั้นตอนการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาดังนี้ 1) รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น 2) สร้างแบบสอบถาม 3) เก็บรวบรวมข้อมูล 4) วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล และ 5) จัดทำและนำเสนอรายงาน

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เคยใช้บริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่มาใช้บริการที่แน่นอน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อน 5% คำนวณจากสูตรของ (Ken Black, 2007) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะ โดยใช้คำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 75) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยนำข้อมูลที่ได้ วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วสรุปผลการศึกษานำเสนอในรูปลักษณะของการใช้ตารางประกอบ

ผลการศึกษา

แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศชาย อายุ 20 – 30 ปี สถานภาพ โสด การศึกษาสูงสุดปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท สโมสรฟุตบอลที่เข้ามาศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ที่เคยใช้บริการ สโมสรเชียงใหม่ ยูไนเต็ด (สีแยกป่าแพรง ตลาดเมืองใหม่) วันที่ใช้บริการสโมสรฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ วันอังคาร เวลาเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการสโมสรฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ 1 – 2 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใช้บริการสโมสรฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด 18.01 – 21.00 น. ความถี่ในการใช้บริการสโมสรฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ 7 – 8 ครั้ง/เดือน ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อครั้งต่อคน (ค่าเช่าสนาม ค่าอาหาร และเครื่องดื่ม) ในการใช้บริการสโมสรฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ น้อยกว่า 100 บาท จำนวนคนที่มาใช้บริการที่ สโมสรฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นประจำ ในแต่ละครั้ง 7 – 12 คน เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการสโมสรฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สามารถใช้เป็นสถานที่ในการจัดการแข่งขันฟุตบอลได้เพื่อน เป็นบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสโมสรฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด และ เพื่อน เป็นแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักสโมสรฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสโมสรฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสโมสรฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ Wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการ ในช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย คือ ที่ตั้งของสโมสรฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่าง ๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานของสนามฟุตบอลดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะ

ปัญหา ที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ห้องน้ำไม่สะอาด รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมจูงมิ่งเกินกว่าความเป็นจริง และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ไม่เป็นที่นิยมมาเล่นในกลุ่มเพื่อน ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ ที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรเพิ่มแสงสว่างในสนามให้มากขึ้น และทั่วถึง ทั้ง 3 สนาม รองลงมาคือ ควรจัดทำเว็บไซต์ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี อย่างเป็นทางการ และควรให้ส่วนลดพิเศษกับนักเรียนหรือ นักศึกษาด้วยตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และ อายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ Wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่าง ๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานของสนามฟุตบอล พุดจาสุภาพ อ่อนน้อมและแต่งกายดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เวลา เปิด – ปิด ในการให้บริการ มีความเหมาะสม

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ บ้ายซ็อง สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

2. จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ Wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่น การจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่าง ๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพ อื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ พนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ กระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ บ้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

3. จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 15,001 – 25,000 บาท และ 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ Wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และ 35,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 25,001 – 35,000 บาท และ 35,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 15,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท และ 35,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท 25,001 – 35,000 บาท และ 35,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท 25,001 – 35,000 บาท และ 35,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 15,001 – 25,000 บาท และ 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเหมือนกัน คือ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การอภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552) สามารถอภิปรายผลการศึกษาที่ควรคำนึงถึงได้ ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจรุงศักดิ์ โชติบง (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสนามกอล์ฟ ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยทางด้านราคา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพงศ์ปณต รักษ์เสรีนิรันดร์ (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชัชวาลย์ ใหม่จันทร์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์พฤติกรรมทางเลือกใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมของผู้ใช้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอาทิตย์ยา พาหิรัญ (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อคนวัยทำงานในการเลือกสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่าในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเฉลิมพล เป็นมงคล และวรายุทธ มหิมา (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสนามหญ้าเทียมให้เช่าในจังหวัดอุดรธานี ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ด้านระดับความจุใจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ Wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจรุงศักดิ์ โชติบง (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ การบริการลูกค้าที่มีคุณภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชัชวาลย์ ใหม่จันทร์ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ มีห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัวให้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอาทิตย์ยา พาหิรัญ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อยคือ พื้นผิวสนามฟุตบอลหญ้าเทียม

ปัจจัยด้านราคา จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการ ในช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจรุงศักดิ์ โชติบง (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ ราคาค่าธรรมเนียมสนามกอล์ฟเหมาะสมกับบริการของสนาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชัชวาลย์ ใหม่จันทร์ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ ราคาค่าบริการสนามมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอาทิตยา พาหิรัญ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ ราคาเช่าสนาม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเฉลิมพล เป็นมงคล และวรายุทธ มหิมา (2555) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ เครื่องดื่มที่บริการในสนามฟุตบอลหญ้าเทียมอยู่ในราคาที่เหมาะสม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจรุงศักดิ์ โชติบง (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ สามารถเดินทางไปได้โดยสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชัชวาลย์ ใหม่จันทร์ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางและหารถรับจ้างได้ง่าย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอาทิตยา พาหิรัญ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ การคมนาคมสะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจรุงศักดิ์ โชติบง (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ การแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เช่น ประกาศ และข่าวประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชัชวาลย์ ใหม่จันทร์ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ การมีส่วนลดราคาพิเศษ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอาทิตยา พาหิรัญ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ มีการกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น)

ปัจจัยด้านบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจรุงศักดิ์ โชติบง (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ การบริการของแคดดี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชัชวาลย์ ใหม่จันทร์ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพในการให้บริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอาทิตยา พาหิรัญ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ เจ้าหน้าที่/พนักงานเอาใจใส่ ดูแลให้บริการและคำแนะนำที่ดี

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ กระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจรุงศักดิ์ โชติบง (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ การดูแลจัดการการเล่นกอล์ฟในสนามของแต่ละกลุ่ม มีความสะดวกไม่ติดขัดกลุ่มอื่นๆ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอาทิตย์ พาหิรัญ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ การรับจองคิวถูกต้อง รวดเร็ว และยุติธรรม

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจรุงศักดิ์ โชติบง (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ มีทัศนวิสัยสวยงามโดยรอบ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอาทิตย์ พาหิรัญ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ แสงสว่างภายในสนามฟุตบอล

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก ได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการ ในช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น ลำดับถัดมาได้แก่ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด 3 ลำดับแรก คือ การสภาพสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสมบูรณ์ ไม่มีบริเวณพื้นหญ้าที่ชำรุด หรือ เสียหาย ลำดับถัดมาได้แก่ ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สว่างเพียงพอ และความสะอาดของห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้าน ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สว่างเพียงพอ ในลำดับสุดท้ายของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งอยู่ในระดับน้อยที่สุด เนื่องจากสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ เปิดมาตั้งแต่ ปี 2553 ซึ่งทำให้สภาพหลอดไฟฟ้า บริเวณต่างๆ มีสภาพทรุดโทรม ดังนั้นทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ควรเร่งทำการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าที่มีสภาพชำรุดและเพิ่มขนาดวัตต์มากขึ้น ก่อนเป็นลำดับแรก และกำหนดระยะเวลาของการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าให้ชัดเจนด้วย เช่น เดิมทางสนามฟุตบอลใช้หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ ขนาด 18W ควรเปลี่ยนเป็นขนาด 36W เพื่อความสว่างที่มากขึ้น และกำหนดระยะเวลาการเปลี่ยนทุก ๆ 3 ปี เป็นต้น โดยเฉพาะบริเวณถนนของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี

และยังพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับน้อย ในปัจจัยย่อยด้านส่วนอุปกรณ์ปฐมพยาบาลของ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในสภาพที่ดี ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ควรติดป้ายบอกจุดเก็บอุปกรณ์ปฐมพยาบาลให้ชัดเจน และหมั่นตรวจสอบชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้พร้อมและเพียงพอต่อการใช้งานเสมอ เช่น ชุดอุปกรณ์ทำแผล และยารักษาโรคเบื้องต้น อาทิเช่น ถุงมือยาง สำหรับผู้ช่วยเหลือ ยาล้างแผล ผ้าทำแผล (ผ้าก๊อช) และพลาสติกหีบปิดแผลขนาดต่างๆ เป็นต้น ในส่วนปัจจัยย่อยด้าน ความสะอาดภายในสนาม ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว ของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ นั้นลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับน้อยเช่นกัน ดังนั้นทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ควรจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดภายในสนาม ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ และห้องแต่งตัวแต่ละช่วงเวลา และกำหนดเวรการทำทำความสะอาดอย่างชัดเจนทุกช่วงก่อนและหลังจากที่มีลูกค้าใช้บริการ เช่น ช่วงเวลา 18.01 – 21.00 น. ควรเพิ่มความถี่ในการทำทำความสะอาดมากขึ้น เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่มีการใช้บริการสนามฟุตบอลสูงสุด ถึงร้อยละ 28.50 เป็นต้น และ ควรมีการใช้น้ำยาฆ่าเชื้อและน้ำยาดับกลิ่นที่ได้มาตรฐาน อีกทั้งควรจัดพนักงานรับหน้าที่เข้าไปตรวจสอบความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อยกระดับมาตรฐานความสะอาดภายในสนาม ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ และห้องแต่งตัว ของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ให้สูงยิ่งขึ้นไป

นอกจากนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ควรปรับปรุงปัจจัยย่อยด้าน การออกแบบสนามฟุตบอล โลโก้ (Logo) และชุดแข่งทีมของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีความสวยงามมากยิ่งขึ้น และควรปรับปรุงเรื่อง การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น ควรจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการที่สนาม ควรเพิ่มระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น เพื่อเป็นการเสริมความปลอดภัยให้ลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย และทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ควรจัดให้มีจอ LCD โต๊ะ เก้าอี้ ม้านั่ง ไว้สำหรับพักผ่อนเพิ่มเติม ด้วย

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตามอายุ จำแนกตามอาชีพ และ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ลูกค้าที่มี อายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับน้อย

เช่นเดียวกับลูกค้ำกลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับน้อย ซึ่งลูกค้ำกลุ่มนี้ อาจไม่ได้เป็นลูกค้ำกลุ่มเป้าหมายหลักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรมุ่งเจาะกลุ่มตลาดที่เป็นลูกค้ำกลุ่มเป้าหมาย คือ นักเรียน/นักศึกษา และพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีถึงร้อยละ 73.75 โดยเน้นการปรับปรุงปัจจัยย่อยในด้าน ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สว่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก อีกด้วย แต่หากทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ต้องการลูกค้ำเป้าหมายใหม่ ที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นไป ควรปรับปรุงในด้าน ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว เพื่อตอบสนองลูกค้ำกลุ่มนี้ โดยทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อาจจะใช้แนวทาง 5 ส. (สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย) ในการจัดการด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสนาม ให้ดียิ่งขึ้นได้อีกด้วย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้าน สภาพสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสมบูรณ์ ไม่มีบริเวณพื้นหญ้าที่ชำรุด หรือ เสียหาย ในลำดับสุดท้ายของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในระดับน้อยที่สุด และปัจจัยย่อยด้าน คุณภาพของหญ้าเทียม เช่น ความนุ่มของหญ้า พื้นผิวสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสม่ำเสมอ ไม่เป็นหลุมเป็นบ่อ และแสงสว่างภายในสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน อยู่ในระดับน้อย อีกด้วย ดังนั้นทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรพิจารณาการปรับปรุงสภาพสนามใหม่ โดยการเปลี่ยนหญ้าเทียมใหม่ ทดแทนหญ้าเทียมเดิมที่มีการเสียหาย หรือชำรุด โดยใช้หญ้าเทียมที่มีคุณภาพสูง อาจพิจารณาทำโลโก้ติดบนหญ้าเทียม เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้ และยังเป็นการตลาดยี่ห้อชื่อสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ให้ลูกค้ำจดจำได้ด้วย อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนหญ้าเทียมใหม่ทั้งสนามมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อาจจะทำเพียงบางส่วนก่อน โดยพิจารณาจากพื้นที่ที่ชำรุดเสียหายมากที่สุดก่อนเป็นลำดับแรก และส่วนปัจจัยย่อยด้านแสงสว่างภายในสนามฟุตบอลหญ้าเทียม นั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรกำหนดระยะเวลาของการเปลี่ยนหลอดสปอร์ตไลท์ในสนามฟุตบอลให้ชัดเจน เช่น สปอร์ตไลท์ LED 1,000 Watts ในสนามจะเปลี่ยนทุก ๆ 5 ปี หรือ ไม่เกิน 50,000 ชั่วโมง เป็นต้น

นอกจากนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรปรับปรุงสินค้าในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ฟุตบอล ให้ครบถ้วนสำหรับการเล่นฟุตบอล เช่น ลูกฟุตบอล ตาข่าย มีความสมบูรณ์ พร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัวให้บริการเพียงพอ และการบริการหาทีมเพื่อจัดการแข่งขัน หรือการจัดหาคู่ทีมกรณีที่จำนวนคนไม่พอ ด้วย

และจากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตามอายุ และจำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และลูกค้ำที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับน้อย โดยเฉพาะปัจจัยย่อยด้าน คุณภาพของหญ้าเทียม สภาพสนามฟุตบอลหญ้าเทียม พื้นผิวสนามฟุตบอลหญ้าเทียม และแสงสว่างภายในสนามฟุตบอลหญ้าเทียม โดยทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการปรับปรุงปัจจัยย่อยดังกล่าวอย่างเร่งด่วน เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจจากลูกค้ำกลุ่มนี้ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้ำเป้าหมายหลักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ให้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ปัจจัยด้านบุคลากร

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกคามีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้าน พนักงานของสนามฟุตบอลมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากข้อจำกัดด้านการเพิ่มจำนวนพนักงานประจำของทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ จะส่งผลให้ต้นทุนของกิจการสูงขึ้นในระยะยาว และกิจการอาจจะสูญเสียจุดแข็งเรื่อง ค่าบริการต่อชั่วโมง ในการใช้บริการของทางสนามได้ ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรพิจารณาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแทน โดยให้พนักงานทำงานตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้ ในช่วงที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ อาจพิจารณาเพิ่มจำนวนพนักงานนอกเวลา (Part-time) ในบางตำแหน่งให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า อาทิเช่น พนักงานทำความสะอาด เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นด้วย

นอกจากนั้น สำหรับธุรกิจบริการ บุคลากรมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงาน เพราะจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ จึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้เป็นอย่างมาก ตั้งแต่ขั้นตอนของการคัดเลือกบุคลากร ไปจนถึงการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร และทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการฝึกอบรมพนักงาน ให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ด้วย

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้าน พนักงานของสนามฟุตบอลมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานของสนามฟุตบอลมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และพนักงานของสนามฟุตบอลให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค ในระดับปานกลาง ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรเน้นย้ำกับพนักงานของทางร้านให้ปฏิบัติต่อลูกค้าโดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มนักเรียน/นักศึกษา อย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ หรือพิจารณาจากรูปลักษณ์ภายนอกเท่านั้น แต่ควรให้บริการด้วยความเป็นมืออาชีพ และ ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรปลูกฝังจิตสำนึกด้านการบริการ หรือ การสร้างจิตสำนึกในงานบริการให้กับพนักงานทุกคน ให้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกคามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยด้าน การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสนาม ขั้นตอนในการติดต่อ การรับจองคิว ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้พนักงานของสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ ทราบวิธีการแก้ปัญหาเบื้องต้น และแก้ไขได้เองด้วย และทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรให้ความสำคัญตั้งแต่ ลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่สนาม พนักงานจะต้องต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งของลูกค้า หากลูกค้าเป็นลูกค้ารายใหม่ ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการชี้แจงรายละเอียดของการใช้บริการแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียด แต่มีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีการกำหนดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ชัดเจน เพื่อให้ลูกค้ารู้เวลารอโดยประมาณ อีกด้วย

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจ ปัจจัยย่อยต่ำสุด ในด้าน การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ มีความสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่ ควรปรับปรุงทีมงานด้านการซ่อมบำรุงสนาม โดยควรกำหนดผู้รับผิดชอบอุปกรณ์ในแต่ละสนาม รวมถึง การกำหนดขั้นตอนการซ่อมบำรุงให้ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เพื่อให้พนักงานซ่อมบำรุงยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติงานต่อไปได้ และเมื่อจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่ำสุด ในด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรกำหนดระยะเวลาในการแก้ปัญหาให้กับพนักงานซ่อมบำรุง กรณีเกิดเหตุการณ์ อุปกรณ์ชำรุดเสียหาย เช่น หลอดไฟสนามดับ ควรดำเนินการซ่อมให้แล้วเสร็จภายในกี่นาที เป็นต้น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยเรื่อง บ้ายโปสเตอร์โฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ การมีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เช่น ราคาเช่าสนาม แผนที่ เป็นต้น และการประชาสัมพันธ์สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรเพิ่มบ้ายโปสเตอร์โฆษณา ให้มากขึ้นโดยนำไปติดไว้สถานที่สำคัญตามกลุ่มลูกค้ำเป้าหมาย อาทิเช่น โรงเรียน หรือ มหาวิทยาลัย เพื่อให้ลูกค้ำรู้จักสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มากขึ้น อีกทั้ง ควรจัดทำเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ที่สนใจนำไปแจกจ่ายต่อตามกลุ่มเป้าหมาย

อย่างไรก็ตาม ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรทำการส่งเสริมการตลาด ผ่าน Social media อาทิเช่น Facebook หรือ LINE มากขึ้นแทน เพื่อส่งเสริมการตลาดและให้ข้อมูลแก่ลูกค้ำ หรือผู้สนใจ ในระยะยาวและ ประหยัดต้นทุนการพิมพ์เป็นจำนวนมาก ไปจนถึงอาจพิจารณาจัดทำ Application บนอุปกรณ์สื่อสาร เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงการผูกโยงแผนที่ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี กับ Google Map และ Google Street View เพื่อความสะดวกในการค้นหาและการเข้าถึงของลูกค้ำด้วย

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตามอายุ และ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี และลูกค้ำกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยต่ำสุดในด้าน บ้ายโปสเตอร์โฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่ ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรเพิ่มโปสเตอร์โฆษณา ให้มากขึ้นอย่างเร่งด่วน เพื่อเพิ่มการรับรู้ของลูกค้ำ และยังเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้ำกลุ่มนี้ให้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ปัจจัยด้านราคา

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยเรื่อง การชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต/เดบิต เนื่องจาก ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ไม่มีนโยบายรับชำระด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ซึ่งในช่วงที่ผ่านมา ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จึงไม่ได้แจ้งให้ลูกค้ำทราบ ดังนั้น เพื่อทำให้เกิดความชัดเจน ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรแจ้งให้ลูกค้ำทราบถึงนโยบายการรับชำระด้วยบัตรเครดิต/เดบิต

เครดิต/เดบิต และควรกำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำของการรับชำระด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ให้ลูกค้าทราบด้วย เช่น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ยินดีรับชำระด้วยบัตรเครดิต/เดบิต เมื่อมียอดค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 2,000 บาทขึ้นไป เป็นต้น

นอกจากนั้น ปัจจัยย่อยเรื่อง ความเหมาะสมของราคาอาหาร/เครื่องดื่ม ที่สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ และราคาค่าสินค้าในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ฟุตบอล มีความเหมาะสม ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ควรหมั่นสำรวจ ราคาของอาหาร/เครื่องดื่ม และสินค้า ของกิจการคู่แข่ง เพื่อให้สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สามารถปรับราคาให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งขั้นได้ด้วย

ยิ่งไปกว่านั้น ปัจจัยย่อยเรื่อง ความถูกต้องในการคิดค่าบริการ เช่น การคำนวณจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการ เป็นต้น ซึ่งทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ควรประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบวิธีการคิดจำนวนชั่วโมง เพื่อคำนวณค่าใช้จ่ายได้ถูกต้อง ซึ่งการคิดค่าบริการของทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ จะพิเศษของ 1 ชั่วโมง เป็น 1 ชั่วโมงเต็ม ซึ่งอาจจะทำให้ลูกค้าบางส่วนไม่พอใจในวิธีการคำนวณดังกล่าวได้ ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการปรับวิธีการคิดคำนวณค่าบริการใหม่ เช่น หากไม่เกิน 15 นาที ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ จะไม่คิดค่าบริการในเวลาส่วนที่เกินเพิ่ม แต่หากเกิน 15 นาที จะมีการคิดค่าบริการเป็น 1 ชั่วโมงเต็ม เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตามอายุ และ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ควรเร่งปรับปรุงในปัจจัยย่อยด้าน ความเหมาะสมของราคาอาหาร/เครื่องดื่ม ก่อน โดยอาจจะทำร่วมกับด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น หากแสดงบัตรนักเรียน/นักศึกษา จะได้รับส่วนลดเพิ่มอีก ร้อยละ 10 เป็นต้น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยเรื่อง การมีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ เพียงพอต่อการตัดสินใจ และ ช่องทางการติดต่อสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ควรปรับปรุงเว็บไซต์ (Web Site) ของกิจการให้พร้อมใช้งาน โดยเน้นเนื้อหา กิจกรรมที่ทางสนามเคยทำ และรูปภาพของสนามให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ประกอบกับทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ควร Update ข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอด้วย และอาจจะพิจารณาพัฒนาเว็บไซต์ ให้สามารถรับจองเวลาการเล่นของสนามฟุตบอล ผ่านเว็บไซต์ได้ด้วย เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อและเข้ารับบริการของลูกค้าและเป็นการขยายฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นจากเดิมอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาเมื่อจำแนกตามอายุ และจำแนกตามอาชีพ ยังพบอีกว่า ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ เพียงพอต่อการตัดสินใจ ในระดับปานกลางด้วย ซึ่งลูกค้ากลุ่มดังกล่าวเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของกิจการ ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ควรเร่งปรับปรุงและให้ความสำคัญกับการพัฒนาเว็บไซต์ (Web Site) ของกิจการ รวมถึงช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) โดยมีผู้รับผิดชอบในการตอบคำถามรับจองเวลาของสนามอย่างเป็นทางการ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงลูกค้าให้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย

บรรณานุกรม

- กษิติ กมลนาถิน. (2554). *สนามฟุตบอลหญ้าเทียม*. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2557, จาก <http://www.manager.co.th/sport/ViewNews.aspx?NewsID=9540000010787>
- กัลยา วินิชย์บัญชา. (2547). *หลักสถิติ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรงค์ศักดิ์ โชติบาง. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสนามกอล์ฟในจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- จิตตินันท์ นันทโพธิ์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เฉลิมพล เป็นมงคล และวราวุธ มหิมา. (2555). *ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสนามหญ้าเทียม*. (การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี).
- ชัชวาลย์ ใหม่จันทร์. (2554). *การวิเคราะห์พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมของผู้ใช้บริการในจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ณัฐภูมิเมธี ตันรัตนสิริกุล. *หุ้นส่วนผู้จัดการของบริษัท แรงดี จำกัด*. (2557, 20 ตุลาคม) สัมภาษณ์.
- บริษัท แรงดี จำกัด. (2556). *รายงานข้อมูลจำนวนลูกค้าของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556* [แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์]. เชียงใหม่: บริษัท แรงดี จำกัด.
- พงศ์ปณต รักษ์เสรีรัตน์. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลกรณีศึกษา: บริษัท ซอคเกอร์โปรบีเคเค จำกัด*. (การค้นคว้าแบบอิสระอุตสาหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. (2538). *ทฤษฎีและเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สนาม CMI Futsal. (2557). *ประวัติสนาม CMI Futsal*. ค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2557, จาก http://cmifutsal.com/news_viewphp?news_id=9
- สนามซีกคอตคอม. (2557). *สนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่า*. ค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2557, จาก <http://www.sanamseek.com/index.html>
- สมาคมฟุตบอลแห่งประเทศไทย. (2557). *ประวัติฟุตบอลไทย*. ค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2557, จาก http://www.fat.or.th/home/?page_id=9
- อาทิตยา พาหิรัญ. (2554). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อคนวัยทำงานในการเลือกสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่าในจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- Black, K. (2007). *Applied Business Statistics: Making Better Business Decisions* (6th ed.). n.p.: John Wiley and Sons (Asia).