

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี

จังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สิงหาคม 2558

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี
จังหวัดเชียงใหม่



การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์ © โดย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สิงหาคม 2558

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี
จังหวัดเชียงใหม่

ปิยศักดิ์ เปรมปราโมทย์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบ

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....*ดร. สันติ*..... ประธานกรรมการ

.....*โรจนา*.....

(รองศาสตราจารย์ชวณ สึงหจรัญ)

(อาจารย์ ดร. โรจนา ชรรณจินดา)

.....*โรจนา*..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร. โรจนา ชรรณจินดา)

.....*วรัช วนิจ*..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร. วรัช วนิจ)

6 สิงหาคม 2558

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความรู้จากอาจารย์ ดร.โรจนา ธรรมจินดา อาจารย์ที่ปรึกษาการการค้นคว้าแบบอิสระ และรองศาสตราจารย์ชวภณ สิงห์จรัญ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำในการค้นคว้า ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง จนการค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ทำการศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.วรัท วินิจ ที่กรุณาร่วมเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงคณาจารย์ผู้ร่วมสอนทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาองค์ความรู้ต่างๆ จนผู้ศึกษาสามารถนำวิชาความรู้ที่ได้ศึกษามาประกอบการจัดทำการค้นคว้าแบบอิสระนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณเพื่อนๆ รุ่น 14 ทุกคนที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือในด้านต่างๆ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือประสานงานด้วยดีตลอดมา และเป็นกำลังใจในการศึกษาตลอดมาจนทำให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ปิยศักดิ์ เปรมปราโมชย์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด
บริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัด
เชียงใหม่

ผู้เขียน

นายปิยศักดิ์ เปรมปราโมชย์

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร.โรจนา ธรรมจินดา

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด
บริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน นำ
ข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และอนุมาน ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ซึ่ง
สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศชาย อายุ 20 – 30 ปี สถานภาพ โสด
การศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
15,001 – 25,000 บาท สนามฟุตบอลหญ้าเทียมที่เช่าในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการ สนามแรงดี เอพี
วันที่ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ วันอังคาร เวลาเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการ
สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ 1 – 2 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี
จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด 18.01 – 21.00 น. ความถี่ในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี
จังหวัดเชียงใหม่ 7 – 8 ครั้ง/เดือน ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อครั้งต่อคน (ค่าเช่าสนาม ค่าอาหาร และ
เครื่องดื่ม) ในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ น้อยกว่า 100 บาท จำนวนคน
ที่มาใช้บริการที่ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นประจำ ในแต่ละครั้ง 7 – 12 คน
เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สามารถใช้เป็นสถานที่ในการ
จัดการแข่งขันฟุตบอลได้ เพื่อน เป็นบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสนามฟุตบอล

แรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด และ เป็นแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักสนามฟุตบอลแรงดี 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 จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง ปัจจัยด้านราคา คือ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการ ในช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ 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 มีเสื้อแบ่งทีม และลูกฟุตบอลบริการฟรี และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ ป้ายชื่อสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

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

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Services Marketing Mix of RANGDEE FC Football Field, Chiang Mai Province

Author Mr.Piyasak Prempramote

Degree Master of Business Administration

Advisor Lecturer Dr. Rojana Thammajinda

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.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	5
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix)	6
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
3.1 ขอบเขตการศึกษา	11
3.2 วิธีการศึกษา	12
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	14
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด บริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา (ต่อ)	
ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	46
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะ	47
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	123
5.1 สรุปผลการศึกษา	123
5.2 อภิปรายผล	141
5.3 ข้อค้นพบ	144
5.4 ข้อเสนอแนะ	166
บรรณานุกรม	173
ภาคผนวก	175
ประวัติผู้เขียน	187

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 15
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 16
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ 16
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา 17
	สูงสุด
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ 17
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ 18
	เฉลี่ยต่อเดือน
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสนาม 19
	ฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่าในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการ
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้ 20
	บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาเฉลี่ย 20
	ต่อครั้งที่ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ 21
	ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด
ตารางที่ 4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ใน 22
	การใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่
ตารางที่ 4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่าย 23
	ทั้งหมดต่อครั้งต่อคน (ค่าเช่าสนาม ค่าอาหาร และเครื่องดื่ม) ในการใช้
	บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่
ตารางที่ 4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวน 24
	คนที่มาใช้บริการที่ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับท่าน
	เป็นประจำ ในแต่ละครั้ง (นับรวมตัวท่านด้วย)

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกมาใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่	25
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด	26
ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลในการรู้จักสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่	27
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	28
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา	31
ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	33
ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	35
ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร	38
ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	40
ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	42
ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตาม จำแนกตามอายุ	47
ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ	50
ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	53
ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	56
ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	59
ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	61
ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	64
ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	67
ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามอาชีพ	69
ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกอาชีพ	74
ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	77
ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	80
ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	88
ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	91
ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	95
ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	98
ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	102
ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	105
ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	108
ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	111
ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	113
ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	116
ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	120

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 5.1	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่	145
ตารางที่ 5.2	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่	146
ตารางที่ 5.3	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่	148
ตารางที่ 5.4	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	150
ตารางที่ 5.5	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	152
ตารางที่ 5.6	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	154
ตารางที่ 5.7	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	158
ตารางที่ 5.8	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	161
ตารางที่ 5.9	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	164

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ฟุตบอลเป็นกีฬาที่ได้รับความนิยมกันทั่วโลก และในประเทศไทยกีฬาฟุตบอลจัดได้ว่า เป็นกีฬาอันดับต้นๆ ของประเทศที่ได้รับความนิยมโดยฟุตบอลเริ่มเข้ามาในประเทศไทย ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2440 และในปี พ.ศ. 2539 ได้มีการก่อตั้งฟุตบอลอาชีพไทยพรีเมียร์ลีกขึ้นในประเทศไทย ส่งผลให้เกิดกระแสการตื่นตัวในกีฬาฟุตบอลเพิ่มขึ้นตามมา (สมาคมฟุตบอลแห่งประเทศไทย, 2557 : ออนไลน์) ผนวกกับกระแสของการรักสุขภาพและการรณรงค์ให้ประชาชนรักการออกกำลังกาย จึงส่งผลให้กีฬาฟุตบอลเป็นที่สนใจและแพร่หลายอย่างรวดเร็ว กระแสความนิยมนี้เองก่อให้เกิด การรวมตัวของผู้ที่สนใจซึ่งชื่นชอบในฟุตบอล รักในการเตะฟุตบอลเหมือนกันรวมตัวกันหาสถานที่ ในการออกกำลังกายหรือพบปะกันตามสนามฟุตบอลสาธารณะ หรือ สนามฟุตบอลเปิด แต่สนามฟุตบอลเปิดโดยทั่วไปมักมีสภาพสนามไม่ได้มาตรฐาน เช่น พื้นที่สนามไม่เรียบ ขรุขระ ในฤดูร้อน หญ้าอาจแห้งตายได้ ทำให้สภาพสนามเป็นดินแข็ง ส่วนฤดูฝน สภาพสนามมักเกิดน้ำขัง เอะอะและสนามบางแห่งไม่มีเสาประตู ไม่มีการตีเส้นขอบสนาม ไม่มีแสงสว่างในเวลากลางคืน เป็นต้น โดยสภาพดังกล่าวไม่เหมาะสมต่อการเล่นฟุตบอล และเสี่ยงต่ออาการบาดเจ็บ และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาทักษะการเล่นฟุตบอลมาตลอด (กษิติ กมลนาวิณ, 2554: ออนไลน์) นอกจากนี้ สนามบางแห่ง มีปริมาณคนเล่นที่แน่นจนเกินไป และไม่สามารถจำกัดการเข้ามาเล่นของผู้อื่นได้ ทำให้ขาด ธรรมชาติในการเล่นฟุตบอล จากปัญหาอย่างมากมายของสนามสาธารณะหรือสนามฟุตบอลเปิด ที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับกระแสการแข่งขันฟุตบอลลีกภายในประเทศ จึงเป็นเหตุให้มีธุรกิจสนามฟุตบอลให้เช่าเกิดขึ้น โดยส่วนใหญ่จะเป็นสนามประเภทหญ้าเทียม ซึ่งง่ายต่อการดูแลรักษาสภาพสนาม และลดความเสี่ยงจากการบาดเจ็บได้มากกว่าสนามประเภทอื่นๆ ส่งผลให้ประชาชนได้มีทางเลือกในการเลือกใช้สนามฟุตบอล โดยสนามฟุตบอลหญ้าเทียม เป็นสนามที่ได้มาตรฐาน สะดวกสบาย มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน และไม่จำกัดเวลาในการเลือกใช้สนามดังเช่นสนามฟุตบอลเปิด อีกด้วย (ณัฐเมธี ดันรัตนศิริกุล¹, 2557 : สัมภาษณ์)

¹ หน้าที่ผู้จัดการของบริษัท แรงค์ จำกัด ดำเนินธุรกิจบริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่า ในจังหวัดเชียงใหม่

จังหวัดเชียงใหม่มีการเติบโตทางธุรกิจบริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่าอย่างมาก โดยในช่วงระยะเวลา 2 – 3 ปี ที่ผ่านมานับตั้งแต่จังหวัดเชียงใหม่มีสนามฟุตบอลให้เช่าแห่งแรก คือ สนาม CMI Futsal ในปี พ.ศ. 2553 พบว่า ในช่วงเริ่มต้นมีผู้ใช้บริการเฉลี่ย 200 คนต่อวัน แต่ในระยะเวลาเพียง 1 ปี มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นถึง 350 คนต่อวัน หรือ เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 75 (สนาม CMI Futsal, 2557 : ออนไลน์) เนื่องจากสนามหญ้าเทียมเป็นสนามที่สามารถใช้เล่นกีฬาฟุตบอลได้ทั้งเวลากลางวันและกลางคืนในเวลากลางคืนจะมีแสงสว่างเพียงพอ พื้นสนามเรียบ และมีหญ้าสม่ำเสมอ ปัจจุบันมีการพัฒนาคุณภาพของหญ้าเทียม ทำให้ผู้เล่นไม่ได้รับบาดเจ็บจากการใช้สนาม มีหลังคา กันแดด กันฝน มีห้องน้ำและห้องอาบน้ำให้บริการ มีที่จอดรถเพียงพอ มีบริการร้านอาหารเครื่องดื่ม มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ จากเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้ธุรกิจนี้เติบโตเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และเกิดการแข่งขันที่รุนแรงมากยิ่งขึ้นด้วย (ณัฐเมธี ตันรัตนศิริกุล², 2557 : สัมภาษณ์) อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของ อาทิตยา 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 ก่อตั้งขึ้นในปีพ.ศ. 2553 ตั้งอยู่เลขที่ 58 ถนนคอดยสะเก็ดเก่า ตำบลวัดเกตุ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่าในชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี โดยมีสนามหญ้าเทียมไว้ให้บริการถึง 3 สนาม มีการคิดค่าบริการเป็นรายชั่วโมง และทางสนามได้ใช้หญ้าเทียมคุณภาพเกรดเอ มีคลับเฮ้าส์ ร้านอาหาร เครื่องดื่ม พร้อมฉายฟุตบอล สดทุกนัด และยังมี Internet WIFI Free ไว้ให้บริการ อีกด้วย โดยในช่วงแรกของกิจการจำนวนผู้ใช้บริการเป็นไปได้ด้วยดี มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกเดือน แต่ในช่วงปีที่ผ่านมา ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี ประสบกับปัญหาจากสภาวการณ์ด้านเศรษฐกิจชะงัก และการแข่งขันที่เพิ่ม

² หน้าที่ผู้จัดการของบริษัท แรงดี จำกัด ดำเนินธุรกิจบริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่า ในจังหวัดเชียงใหม่

สูงขึ้นมาก ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่า ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่งผลให้จำนวนลูกค้าลดลงอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารจึงต้องปรับกลยุทธ์ของสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี โดยทำการส่งเสริมการตลาดมากยิ่งขึ้น เช่น จัดให้ยืมอุปกรณ์กีฬาฟรี อาทิเช่น ชุดแข่งทีม ถุงมือผู้รักษาประตู ลูกฟุตบอล จัดกิจกรรมส่งเสริมทางด้านกีฬาฟุตบอล อาทิเช่น จัดแข่งขันชิงรางวัลของสนาม รวมทั้งมีโปรโมชั่น อาทิเช่น เล่น 10 ชั่วโมง ฟรี 1 ชั่วโมง มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, LINE เป็นต้น (ณัฐฐเมธิ ตันรัตนศิริกุล, 2557 : สัมภาษณ์)และในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาลูกค้ากลับมีแนวโน้มลดลงอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง โดยจากจำนวนลูกค้าของ ปี 2554 มีจำนวน 120,454 คน ปี 2555 มีจำนวน 108,515 คน ปี 2556 มีจำนวน 74,825 คน หรือมีการลดลงคิดเป็นร้อยละ โดยเทียบกับปี 2554 ได้ดังนี้ ปี 2555 ลดลงร้อยละ 9.91 และปี 2556 ลดลงถึงร้อยละ 37.8 (บริษัท แรงดี เชียงใหม่ จำกัด, 2556)

อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์ที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงมากขึ้นนั้น บริษัท แรงดี เชียงใหม่ จำกัด จึงต้องรักษามาตรฐานของสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่า รวมถึงการพัฒนาคุณภาพของสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้ดีขึ้นเหนือคู่แข่ง เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าอย่างสูงสุด ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อให้เกิดคุณภาพในการบริการสูงสุด ซึ่งจะเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ได้จากการบอกต่อ อีกทั้งเพื่อให้สามารถแข่งขัน กับคู่แข่งได้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่

1.3.2 ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจ และปรับปรุงแผนการตลาดของสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

1.4 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 ถนนคอยสะเก็ดเก่า ตำบลวัดเกต อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ใช้ทฤษฎี แนวคิด และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งเนื้อหาในบทนี้ประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า
2. ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix)
3. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1. แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2552) ได้กล่าวถึงการคาดหมาย หรือความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) โดยอธิบายไว้ว่าความคาดหวังเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการ หรือคาดหวังว่าจะได้รับจากผลิตภัณฑ์ ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ เช่น จากเพื่อน จากนักการตลาด และจากข้อมูลคู่แข่ง เป็นต้น ถ้านักการตลาดนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เกินความเป็นจริงจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความหวังในผลิตภัณฑ์นั้นสูงเกินจริง และเมื่อผู้บริโภคพบว่าการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จก็คือ การเสนอผลิตภัณฑ์ตามผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ (การทำงานของผลิตภัณฑ์) ที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ซื้อโดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Satisfaction) สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ นักการตลาดต้องค้นหาและวัดผลความพึงพอใจของลูกค้า โดยเทคนิคที่ใช้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า คือ (1) การให้คะแนนความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยอยู่ในรูปของการให้คะแนน เช่น ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ ไม่แน่ใจ พอใจ พอใจอย่างยิ่ง (2) เป็นการถามว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างไร (3) เป็นการถามให้ลูกค้าระบุปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ และเสนอแนะประเด็นต่างๆ ที่จะแก้ไขปัญหานั้น (4) เป็นการถามลูกค้าเพื่อให้คะแนนคุณสมบัติต่างๆ และการทำงานของผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะช่วยให้ทราบจุดอ่อน จุดแข็งของผลิตภัณฑ์ และ (5) เป็นการสำรวจความตั้งใจในการซื้อซ้ำของลูกค้า

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551: 180-181) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆอย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจหมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ได้อ้างถึงแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Mix) ของ Philip Kotler ไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะได้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7 Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ และ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้
2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อม ในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้าซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่า และคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์
5. ด้านบุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มี

ทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ให้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

2.2. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาหัวข้อความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอล เรนจิ เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

จรุงศักดิ์ โชติบง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสนามกอล์ฟ ในจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาอยู่ 3 ประการคือ (1) เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการสนามกอล์ฟในจังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการ สนามกอล์ฟในจังหวัดเชียงใหม่ (3) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสนามกอล์ฟ ในจังหวัดเชียงใหม่ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการสนามกอล์ฟ 7 สนาม จำนวน 300 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสนามกอล์ฟส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพเจ้าของกิจการ และมีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกกับที่ไม่เป็นสมาชิกของสนามกอล์ฟมีส่วนใกล้เคียงกันซึ่งส่วนใหญ่เป็นสมาชิกที่สนามกอล์ฟลานนา ส่วนการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการเกือบครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์หลักในการมาใช้บริการสนามกอล์ฟ เพื่อเป็นการออกกำลังกาย กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการโดยเฉลี่ยเดือนละ 4-6 ครั้ง ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่คือ เวลา 06.00 น. - 09.00 น. โดยใช้เวลาในการใช้บริการเฉลี่ยต่อครั้ง 4-5 ชั่วโมง สำหรับค่าใช้จ่ายของการใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง 501-1,000 บาท ส่วนสนามกอล์ฟที่นิยมใช้มากที่สุดคือ สนามกอล์ฟลานนา รองลงมาคือ สนามกอล์ฟเชียงใหม่-ลำพูนกอล์ฟคลับ ส่วนผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสนามกอล์ฟ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการในระดับมาก คือ ปัจจัยทางด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการ

ให้บริการ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในระดับปานกลาง คือ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และด้านทำเลที่ตั้งของสนามกอล์ฟ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละ ด้านดังนี้ ด้านราคา คือ ราคาค่าธรรมเนียมสนามกอล์ฟเหมาะสมกับบริการของสนาม ด้านบุคลากร คือ การบริการของแคดดี้ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ คือ การบริการลูกค้าที่มีคุณภาพ ด้านการส่งเสริม การตลาด คือ สนามกอล์ฟทำการส่งเสริมการขายด้านราคา เช่น ลดราคาลงในบางช่วงเวลา ด้าน กระบวนการให้บริการ คือ การดูแลจัดการการเล่นกอล์ฟในสนามของแต่ละกลุ่ม มีความสะดวก ไม่ ตัดขาดกลุ่มอื่นๆ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ มีทิวทัศน์สวยงามโดยรอบ และ ด้านทำเลที่ตั้งของสนามกอล์ฟ คือ สามารถเดินทางไปมาได้โดยสะดวก

พงศ์ปนต์ รัชเสรีนิรันดร์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลในจังหวัดกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : บริษัท ซอคเกอร์โปรบีเคเค จำกัด โดยประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการสนามฟุตบอล จำนวน 2,391 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำ วิจัย จำนวน 345 ราย สำหรับเครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ ประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และใช้การวิเคราะห์ความ แตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป โดยการวิจัย ครั้งนี้กำหนดให้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 ถึง 35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา โดยมี รายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ได้สมัครเป็นสมาชิก ของสนามแห่งนี้ ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการใน แต่ละด้าน พบว่าในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการ ด้าน ลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาดนั้นพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อ บัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการในด้านต่างๆ จำแนกตามปัจจัยเฉพาะด้านส่วนบุคคล ผลการวิจัย พบว่าในด้านอายุมีความแตกต่างกัน 7 รายการ ด้านระดับการศึกษามีความแตกต่างกัน 5 รายการ ด้าน อาชีพมีความแตกต่างกัน 3 รายการ ด้านรายได้ต่อเดือนมีความแตกต่างกัน 5 รายการ และด้านรูปแบบ การสมัครเป็นสมาชิกสนามมีแตกต่างกัน 4 รายการ โดยการวิจัยครั้งนี้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ชัชวาลย์ ใหม่จันทร์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสนาม ฟุตบอลหญ้าเทียมของผู้ใช้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ใช้ศึกษาเก็บจาก ผู้ใช้บริการสนาม

ฟุตบอลหญ้าเทียมในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 6 สนาม รวมทั้งสิ้น 268 ราย ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาท ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่จะมาใช้สนามเพื่อออกกำลังกาย ความถี่ 1-5 ครั้งต่อเดือน นิยมวันเสาร์ ช่วงเวลา 18.01-24.00 น. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการให้ความสำคัญสามลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และปัจจัยราคาเป็นลำดับสุดท้าย โดยทั้งสามปัจจัยมีระดับความสำคัญของปัจจัยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ คือ มีห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว ให้บริการ ปัจจัยย่อยด้านราคา คือ ราคาค่าบริการสนามมีความเหมาะสม ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ป้ายบอกตำแหน่งที่ตั้งของสนาม ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ความสมบูรณ์ของสภาพสนาม ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพในการให้บริการ

อาทิตยา พาหิรัญ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อคนวัยทำงานในการเลือกสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่าในจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ใช้ศึกษาเก็บจากแบบสอบถาม 300 ชุด จากสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด 14 แห่ง จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาท ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีความสำคัญต่อการเลือกใช้สนามฟุตบอลหญ้าเทียมในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับความเฉลี่ย คือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านตัวตนที่มองเห็นได้ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคลากรบริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ คือ พื้นผิวสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ปัจจัยย่อยด้านราคา คือ ราคาเช่าสนาม ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ การคมนาคมสะดวก ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ มีการกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่/พนักงานเอาใจใส่ ดูแลให้บริการและคำแนะนำที่ดี ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ คือ การรับจองคิวถูกต้อง รวดเร็ว และยุติธรรม ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ แสงสว่างภายในสนามฟุตบอล

เฉลิมพล เป็นมงคล และวรายุทธ มหิมา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสนามหญ้าเทียมให้เช่าในจังหวัดอุดรธานี โดยมีการศึกษาทั้งหมด 8 ด้าน คือ ด้านความต้องการส่วนบุคคล ด้านความตั้งใจที่จะใช้ ด้านระดับความงูใจ ด้านประสบการณ์ในสินค้านั้น ด้านราคา ด้านความเป็นเหตุเป็นผลของข่าวสารจากภายนอก ด้านการได้รับการสนับสนุนความคิดจากกลุ่มคนภายนอกและด้านอิทธิพลจากภายนอกทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการสนามหญ้าเทียมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.47 โดยด้านความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านระดับของการงูใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.83 ด้านความต้องการส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.50 และด้านความตั้งใจที่จะใช้ มีค่าเท่ากับ 4.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.54 ตามลำดับ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านความต้องการส่วนบุคคล คือ ท่านมีความต้องการที่จะมาใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมในการพักผ่อนออกกำลังกาย ด้านความตั้งใจที่จะใช้ คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะออกกำลังกายโดยใช้สนามฟุตบอลหญ้าเทียมมากกว่าทำกิจกรรมอื่น ด้านระดับความงูใจ คือ สนามฟุตบอลหญ้าเทียมแห่งนี้่น่าใช้บริการมากกว่าสนามหญ้าเทียมที่อื่น ด้านประสบการณ์ในสินค้านั้น คือ ท่านรู้สึกประทับใจการออกกำลังกายโดยใช้สนามฟุตบอลหญ้าเทียมแห่งนี้ ด้านราคา คือ เครื่องดื่มที่บริการในสนามฟุตบอลหญ้าเทียมอยู่ในราคาที่เหมาะสม ด้านความเป็นเหตุเป็นผลของข่าวสารจากภายนอก คือ สนามฟุตบอลหญ้าเทียมเหมาะสำหรับเป็นที่ออกกำลังกายของท่าน ด้านการได้รับการสนับสนุนความคิดจากกลุ่มคนภายนอก คือ หากไม่มีใครชักชวนท่านให้มาใช้บริการท่านมีความคิดจะมาใช้บริการ ด้านอิทธิพลจากภายนอกทั้งทางตรงและทางอ้อม คือ การบริการของสนามส่งผลต่อการใช้บริการสนามครั้งถัดไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตการศึกษา
 - 1.1. ขอบเขตเนื้อหา
 - 1.2. ขอบเขตประชากร และขนาดประชากร
2. วิธีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย
 - 2.1. การกำหนดแหล่งข้อมูล
 - 2.2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 2.3. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา
3. สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล
4. ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาของการศึกษาเป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

3.1.2 ขอบเขตประชากร และขนาดประชากร

ประชากรในการศึกษารั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เคยใช้บริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่มารับบริการที่แน่นอน

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณของ Ken Black (2007) ดังนี้

$$n = \frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \hat{\sigma}^2}{E^2}$$

โดยที่ $Z_{\frac{\alpha}{2}}$ ที่ความเชื่อมั่น 95% = 1.96

$\hat{\sigma}$ เป็นค่าประมาณส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร = (ค่าสูงสุด - ค่าต่ำสุด)/4

เมื่อ scale ที่ใช้เป็นช่วงคะแนน 1 - 5

$$\hat{\sigma} = \frac{5-1}{4} = 1$$

E เป็นค่าความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้ (Maximum allowable error) กำหนดให้เท่ากับ 0.10 จาก scale 1 - 5

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{(1.96)^2 (1)^2}{(0.1)^2} = 384.16$$

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ จึงกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อทำการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 400 ตัวอย่าง จากลูกค้าของสนามฟุตบอลเรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling)

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามผู้ที่มาใช้บริการสนามฟุตบอลเรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัย เอกสารอ้างอิงต่างๆ วิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการและเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ สโมสรฟุตบอลเรงคิ เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะ

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ และร้อยละ ส่วนข้อมูลในส่วนที่ 2 ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 75)

คะแนน

ระดับที่มีผล

5

มากที่สุด

4

มาก

2

ปานกลาง

1

น้อย

น้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การแปลผล โดยทำการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและแปลความหมายของคะแนนทั้ง 5 ระดับค่าเฉลี่ย ด้วยวิธีการคำนวณอันตรภาคชั้นเพื่อแบ่งช่วงระดับค่าเฉลี่ย (กัลยา วาณิช บัญชา, 2547: 29) ดังนี้

$$\text{อันตรายภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรายภาคชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

กำหนดเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในแต่ละระดับ ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>จัดอยู่ในระดับ</u>
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ และร้อยละ

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่
2. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ใช้เวลา 15 เดือน โดยทำการศึกษาดังแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2557 ถึงเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2558 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึง เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2558

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมการใช้บริการ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	400	100.00
หญิง	0	0.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 100 และเพศหญิง ร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	122	30.50
20 – 30 ปี	161	40.25
31 – 40 ปี	95	23.75
41 – 50 ปี	22	5.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า อายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 20 – 30 ปี ร้อยละ 40.25 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 30.50 31 – 40 ปี ร้อยละ 23.75 และ 41 – 50 ปี ร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	272	68.00
สมรส	121	30.25
อื่นๆ	7	1.75
รวม	400	100.00

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ หย่าร้าง (2 คน) แฟน (2 คน) และ ไม่ระบุ (3 คน)

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สถานภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ โสด ร้อยละ 68.00 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 30.25 และ อื่นๆ ร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาสูงสุด

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	38	9.50
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	59	14.75
ปวส.หรืออนุปริญญา	102	25.50
ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี	201	50.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 50.25 รองลงมาคือ ปวส.หรืออนุปริญญา ร้อยละ 25.50 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ร้อยละ 14.75 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	123	30.75
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	36	9.00
พนักงานบริษัทเอกชน	172	43.00
ธุรกิจส่วนตัว	56	14.00
อื่นๆ	13	3.25
รวม	400	100.00

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ลูกจ้างทั่วไป (4 คน) พนักงานมหาวิทยาลัย (6 คน) และ ไม่ระบุ (3 คน)

จากตารางที่ 4.5 พบว่า อาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 43.00 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 30.75 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 14.00 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 9.00 และ อื่นๆ ร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	138	34.50
15,001 – 25,000 บาท	157	39.25
25,001 – 35,000 บาท	53	13.25
35,000 บาทขึ้นไป	52	13.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 15,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 39.25 รองลงมาคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ร้อยละ 34.50 25,001 – 35,000 บาท ร้อยละ 13.25 และ 35,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 13.00 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่าในจังหวัดเชียงใหม่ที่เคยใช้บริการ

สนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่าในจังหวัดเชียงใหม่ที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สนามลานนา เอฟซี (ตรงข้ามห้าง Big C Extra เชียงใหม่)	124	31.00
สนามเอ็กซ์ไซท์ ฟุตบอล คลับ (หลังห้าง Big C Extra เชียงใหม่)	23	5.80
สนาม มร.ชอคเกอร์ อารีนา (ข้างห้าง โลตัส กำแพง)	166	41.50
สนามแอร์พอร์ต ฟุตซอล (ข้างปั๊มน้ำมัน LPG สี่แยกสนามบิน)	79	19.80
สนามซีเอ็มไอ ฟุตซอล (ตรงข้ามร้านก๋วยเตี๋ยวอ่อง)	223	55.80
สนามรีแลกซ์ ชอคเกอร์ คลับ (ข้างร้านหมูกระทะสุคนธา)	22	5.50
สนามฟอร์ซ่า ชอคเกอร์ คลับ (สี่แยกหนองประทีป)	12	3.00
สนามเชียงใหม่ ยูไนเต็ด (สี่แยกป่าแพรง ตลาดเมืองใหม่)	347	86.80
สนามเชียงใหม่ อารีนา เอฟซี (ถนนมหิดล ซอยอันดามันซีฟู้ด)	288	72.00
สนามช่างเคียน เอฟซี (หลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล)	36	9.00
สนามไนซ์ เฟลซ สปอร์ต คลับ (หลังห้าง Big C หางดง)	13	3.30
สนาม เอเอฟซี. (ตรงข้าม ISUZU คอนจัน)	65	16.30
สนาม เซเวน คิก (ข้างราชพฤกษ์ แม่เหียะ)	33	8.30
สนามเชียงใหม่ ซุปเปอร์ ลีก (ข้างซอย LCC ใกล้วัดเจ็ดยอด)	26	7.30

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 4.7 พบว่า สนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่าในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ สนามเชียงใหม่ ยูไนเต็ด (สี่แยกป่าแพรง ตลาดเมืองใหม่) ร้อยละ 86.80 รองลงมาคือ สนามเชียงใหม่ อารีนา เอฟซี (ถนนมหิดล ซอยอันดามันซีฟู้ด) ร้อยละ 72.00 สนามซีเอ็มไอ ฟุตซอล (ตรงข้ามร้านก๋วยเตี๋ยวอ่อง) ร้อยละ 55.80 สนาม มร.ชอคเกอร์ อารีนา (ข้างห้าง โลตัส กำแพง) ร้อยละ 41.50 สนามลานนา เอฟซี (ตรงข้ามห้าง Big C Extra เชียงใหม่) ร้อยละ 31.00 สนามแอร์พอร์ต ฟุตซอล (ข้างปั๊มน้ำมัน LPG สี่แยกสนามบิน) ร้อยละ 19.80 สนาม เอเอฟซี. (ตรงข้าม ISUZU คอนจัน) ร้อยละ 16.30 สนามช่างเคียน เอฟซี (หลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล) ร้อยละ 9.00 สนาม เซเวน คิก (ข้างราชพฤกษ์ แม่เหียะ) ร้อยละ 8.30 สนามเชียงใหม่ ซุปเปอร์ ลีก (ข้างซอย LCC ใกล้วัดเจ็ดยอด) ร้อยละ 7.30 สนามเอ็กซ์ไซท์ ฟุตบอล คลับ (หลังห้าง Big C Extra เชียงใหม่) ร้อยละ 5.80 สนามรีแลกซ์ ชอคเกอร์ คลับ (ข้างร้านหมูกระทะสุคนธา) ร้อยละ 5.50 สนาม

ไนซ์ เฟลช สปอร์ต คลับ (หลังห้าง Big C หางคง) ร้อยละ 3.30 และ สนามฟอรัซ่า ซอคเกอร์ คลับ (สี่แยกหนองประทีป) ร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

วันที่ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	165	41.30
วันอังคาร	209	52.30
วันพุธ	85	21.30
วันพฤหัสบดี	118	29.50
วันศุกร์	79	19.80
วันเสาร์	36	9.00
วันอาทิตย์	16	4.00

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 4.8 พบว่า วันที่ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ วันอังคาร ร้อยละ 52.30 รองลงมาคือ วันจันทร์ ร้อยละ 41.30 วันพฤหัสบดี ร้อยละ 29.50 วันพุธ ร้อยละ 21.30 วันศุกร์ ร้อยละ 19.80 วันเสาร์ ร้อยละ 9.00 และวันอาทิตย์ ร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

เวลาเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
1 – 2 ชั่วโมง	267	66.80
3 – 4 ชั่วโมง	113	28.30
4 – 5 ชั่วโมง	10	2.50
มากกว่า 5 ชั่วโมง	10	2.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า เวลาเฉลี่ยต่อครั้งที่ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 1 – 2 ชั่วโมง ร้อยละ 66.80 รองลงมาคือ 3 – 4 ชั่วโมง ร้อยละ 28.30 4 – 5 ชั่วโมง และมากกว่า 5 ชั่วโมง เท่ากัน ร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด

ช่วงเวลาที่ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
06.00 – 09.00 น.	63	15.75
09.01 – 12.00 น.	44	11.00
12.01 – 15.00 น.	25	6.25
15.01 – 18.00 น.	68	17.00
18.01 – 21.00 น.	114	28.50
21.01 – 24.00 น.	86	21.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 18.01 – 21.00 น. ร้อยละ 28.50 รองลงมาคือ 21.01 – 24.00 น. ร้อยละ 21.50 15.01 – 18.00 น. ร้อยละ 17.00 06.00 – 09.00 น. ร้อยละ 15.75 09.01 – 12.00 น. ร้อยละ 11.00 และ 12.01 – 15.00 น. ร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่

ความถี่ในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
1 – 2 ครั้ง/เดือน	45	11.25
3 – 4 ครั้ง/เดือน	85	21.25
5 – 6 ครั้ง/เดือน	97	24.25
7 – 8 ครั้ง/เดือน	111	27.75
9 – 10 ครั้ง/เดือน	39	9.75
มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน	23	5.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความถี่ในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 7 – 8 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 27.75 รองลงมาคือ 5 – 6 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 24.25 3 – 4 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 21.25 1 – 2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 11.25 9 – 10 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 9.75 และมากกว่า 10 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 5.75 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อครั้งต่อคน (ค่าเช่าสนาม ค่าอาหาร และเครื่องดื่ม) ในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี เชียงใหม่

ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อครั้งต่อคน (ค่าเช่าสนาม ค่าอาหาร และเครื่องดื่ม) ในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี เชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100 บาท	144	36.00
101 – 200 บาท	113	28.25
201 – 300 บาท	91	22.75
301 – 400 บาท	34	8.50
มากกว่า 400 บาท	18	4.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อครั้งต่อคน (ค่าเช่าสนาม ค่าอาหาร และเครื่องดื่ม) ในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี เชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ น้อยกว่า 100 บาท ร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ 101 – 200 บาท ร้อยละ 28.25 201 – 300 บาท ร้อยละ 22.75 301 – 400 บาท ร้อยละ 8.50 และมากกว่า 400 บาท ร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนคนที่มาใช้บริการที่ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับท่านเป็นประจำ ในแต่ละครั้ง (นับรวมตัวท่านด้วย)

จำนวนคนที่มาใช้บริการที่ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับท่านเป็นประจำ ในแต่ละครั้ง (นับรวมตัวท่านด้วย)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 7 คน	10	2.50
7 – 12 คน	259	64.75
13 – 18 คน	68	17.00
19 – 24 คน	45	11.25
มากกว่า 24 คนขึ้นไป	18	4.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่า จำนวนคนที่มาใช้บริการที่ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับท่านเป็นประจำ ในแต่ละครั้ง (นับรวมตัวท่านด้วย) ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 7 – 12 คน ร้อยละ 64.75 รองลงมาคือ 13 – 18 คน ร้อยละ 17.00 19 – 24 คน ร้อยละ 11.25 มากกว่า 24 คนขึ้นไป ร้อยละ 4.50 และ น้อยกว่า 7 คน ร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่

เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียง	128	32.00
ได้พบปะเพื่อนฝูงมากขึ้น	96	24.00
มีอุปกรณ์ที่ใช้ครบครัน	51	12.80
สามารถใช้เป็นสถานที่ในการจัดการแข่งขันฟุตบอลได้	31	7.80
สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการมาใช้บริการ	197	49.30
ราคาค่าบริการมีความเหมาะสม	169	42.30
มีส่วนลดค่าบริการให้สำหรับสมาชิก	57	14.30
รายการส่งเสริมการขายมีความน่าสนใจ	18	4.50
มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	58	14.50
พนักงานดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	123	30.80
การบริการสะดวกและรวดเร็ว เช่น การจองสนาม การเตรียมอุปกรณ์ เป็นต้น	27	6.80
มีที่จอดรถสะดวก	69	17.30
บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในสนามฟุตบอล	26	6.50
อื่นๆ	7	1.80

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ สะดวกไม่ต้องแข่งกับคนอื่นฯ (2 คน) มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เป็นประจำ (2 คน) และไม่ระบุ (3 คน)

จากตารางที่ 4.14 พบว่า เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ สามารถใช้เป็นสถานที่ในการจัดการแข่งขันฟุตบอล

ได้ ร้อยละ 49.30 รองลงมาคือ ราคาค่าบริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 42.30 สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียง ร้อยละ 32.00 พนักงานดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 30.80 ได้พบปะเพื่อนฝูงมากขึ้น ร้อยละ 24.00 มีที่จอดรถสะดวก ร้อยละ 17.30 มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ร้อยละ 14.50 มีส่วนลดค่าบริการให้สำหรับสมาชิก ร้อยละ 14.30 มีอุปกรณ์ที่ใช้ครบครัน ร้อยละ 12.80 สามารถใช้เป็นสถานที่ในการจัดการแข่งขันฟุตบอลได้ ร้อยละ 7.80 การบริการสะดวกและรวดเร็ว เช่น การจองสนาม การเตรียมอุปกรณ์ เป็นต้น ร้อยละ 6.80 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในสนามฟุตบอล ร้อยละ 6.50 รายการส่งเสริมการขายมีความน่าสนใจ ร้อยละ 4.50 และอื่นๆ ร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด

บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน	296	74.00
แฟน	26	6.50
พ่อแม่ หรือ ผู้ปกครอง	7	1.75
ตัวท่านเอง	65	16.25
อื่นๆ	6	1.50
รวม	400	100.00

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ นักฟุตบอล (2 คน) การจัดกิจกรรม (Event) ของสนามฟุตบอล (2 คน) และไม่ระบุ (2 คน)

จากตารางที่ 4.15 พบว่า บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพื่อน ร้อยละ 74.00 รองลงมาคือ ตัวท่านเอง ร้อยละ 16.25 แฟน ร้อยละ 6.50 พ่อแม่ หรือ ผู้ปกครอง ร้อยละ 1.75 และอื่นๆ ร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลในการรู้จัก สโมสรฟุตบอลเรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

แหล่งข้อมูลในการรู้จักสโมสรฟุตบอลเรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์	102	25.50
มีบุคคลในครอบครัวแนะนำ	9	2.30
รู้ด้วยตนเอง	130	32.50
เพื่อน	237	59.30
ป้ายโฆษณา	37	9.30
แผ่นพับ และสิ่งพิมพ์	10	2.50
อื่นๆ	8	2.00

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ที่ทำงาน (5 คน) การประกาศ (2 คน) และไม่ระบุ (1 คน)

จากตารางที่ 4.16 พบว่า แหล่งข้อมูลในการรู้จักสโมสรฟุตบอลเรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพื่อน ร้อยละ 59.30 รองลงมาคือ รู้ด้วยตนเอง ร้อยละ 32.50 เว็บไซต์ ร้อยละ 25.50 ป้ายโฆษณา ร้อยละ 9.30 แผ่นพับ และสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 2.50 มีบุคคลในครอบครัวแนะนำ ร้อยละ 2.30 และ อื่นๆ ร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอล
แรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.1 ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่	87 (21.80)	214 (53.50)	53 (13.30)	46 (11.50)	0 (0.00)	3.86 (มาก)	2
1.2 ขนาดสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มี ความเหมาะสมกับ ผู้ใช้บริการ	63 (15.80)	222 (55.50)	55 (13.80)	45 (11.30)	15 (3.80)	3.68 (มาก)	3
1.3 คุณภาพของหญ้าเทียม เช่น ความนุ่มของหญ้า	8 (2.00)	10 (2.50)	97 (24.30)	250 (62.50)	35 (8.80)	2.27 (น้อย)	9
1.4 พื้นผิวสนามฟุตบอลหญ้า เทียม มีความสม่ำเสมอ ไม่ เป็นหลุมเป็นบ่อ	0 (0.00)	20 (5.00)	47 (11.80)	273 (68.30)	60 (15.00)	2.07 (น้อย)	10
1.5 สภาพสนามฟุตบอลหญ้า เทียม มีความสมบูรณ์ ไม่มี บริเวณพื้นหญ้าที่ชำรุด หรือ เสียหาย	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (4.30)	240 (60.00)	143 (35.80)	1.69 (น้อยที่สุด)	12
1.6 แสงสว่างภายในสนาม ฟุตบอลหญ้าเทียม มีความ เหมาะสมต่อการใช้งาน	0 (0.00)	25 (6.30)	60 (15.00)	181 (45.30)	134 (33.50)	1.94 (น้อย)	11

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.7 อุปกรณ์พื้นฐาน เช่น ลูกฟุตบอล ตาข่าย มีความสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน	43 (10.80)	63 (15.80)	211 (52.80)	61 (15.30)	22 (5.50)	3.11 (ปานกลาง)	6
1.8 สินค้าในร้านจำหน่าย อุปกรณ์ฟุตบอล มีอุปกรณ์ครบถ้วนสำหรับการเล่นฟุตบอล	41 (10.30)	53 (13.30)	241 (60.30)	49 (12.30)	16 (4.00)	3.14 (ปานกลาง)	5
1.9 การบริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่	83 (20.80)	174 (43.50)	66 (16.50)	29 (7.30)	48 (12.00)	3.54 (มาก)	4
1.10 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว ให้บริการเพียงพอ	21 (5.30)	50 (12.50)	219 (54.80)	69 (17.30)	41 (10.30)	2.85 (ปานกลาง)	7
1.11 การบริการหาทีมเพื่อจัดการแข่งขัน หรือการจัดหาผู้ทีม กรณีที่จำนวนคนไม่พอ	19 (4.80)	47 (11.80)	197 (49.30)	98 (24.50)	39 (9.80)	2.77 (ปานกลาง)	8
1.12 บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ Wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี	131 (32.80)	214 (53.50)	55 (13.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						2.92 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ Wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.19) ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ขนาดสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ การบริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ สินค้าในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ฟุตบอล มีอุปกรณ์ครบถ้วนสำหรับการเล่นฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 3.14) อุปกรณ์พื้นฐาน เช่น ลูกฟุตบอล ตาข่าย มีความสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.11) สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัวให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.85) และการบริการหาทีมเพื่อจัดการแข่งขัน หรือการจัดหาผู้ทีม กรณีที่จำนวนคนไม่พอ (ค่าเฉลี่ย 2.77) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ คุณภาพของหญ้าเทียม เช่น ความนุ่มของหญ้า (ค่าเฉลี่ย 2.27) พื้นผิวสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสม่ำเสมอไม่เป็นหลุมเป็นบ่อ (ค่าเฉลี่ย 2.07) และแสงสว่างภายในสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 1.69) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยที่สุด คือ สภาพสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสมบูรณ์ ไม่มีบริเวณพื้นหญ้าที่ชำรุด หรือ เสียหาย (ค่าเฉลี่ย 2.27)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.1 ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม	299 (74.80)	61 (15.30)	21 (5.30)	8 (2.00)	11 (2.80)	4.57 (มากที่สุด)	2
2.2 มีการระบุค่าบริการอย่างชัดเจน ครบถ้วน	83 (20.80)	225 (56.30)	50 (12.50)	42 (10.50)	0 (0.00)	3.87 (มาก)	4
2.3 ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการ ในช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น	311 (77.80)	59 (14.80)	25 (6.30)	5 (1.30)	0 (0.00)	4.69 (มากที่สุด)	1
2.4 ค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม	286 (71.50)	68 (17.00)	29 (7.30)	6 (1.50)	11 (2.80)	4.53 (มากที่สุด)	3
2.5 ความเหมาะสมของราคาอาหาร/เครื่องดื่ม ที่สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่	29 (7.30)	35 (8.80)	240 (60.00)	51 (12.80)	45 (11.30)	2.88 (ปานกลาง)	6
2.6 ราคาค่าสินค้าในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ฟุตบอลมีความเหมาะสม	33 (8.30)	58 (14.50)	243 (60.80)	47 (11.80)	19 (4.80)	3.10 (ปานกลาง)	5
2.7 สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ได้	20 (5.00)	40 (10.00)	202 (50.50)	88 (22.00)	50 (12.50)	2.73 (ปานกลาง)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						3.77 (มาก)	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการ ในช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.69) ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.57) และค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.53) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ มีการระบุค่าบริการอย่างชัดเจน ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.87)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาค่าสินค้าในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ฟุตบอล มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.10) ความเหมาะสมของราคาอาหาร/เครื่องดื่ม ที่สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 2.88) และสามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ได้ (ค่าเฉลี่ย 2.73) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.1 ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง	312 (78.00)	55 (13.80)	25 (6.30)	8 (2.00)	0 (0.00)	4.68 (มากที่สุด)	1
3.2 สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	300 (75.00)	65 (16.30)	19 (4.80)	11 (2.80)	5 (1.30)	4.61 (มากที่สุด)	2
3.3 สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ	86 (21.50)	218 (54.50)	60 (15.50)	36 (9.00)	0 (0.00)	3.89 (มาก)	3
3.4 สถานที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความปลอดภัย	78 (19.50)	197 (49.30)	64 (16.00)	13 (10.80)	18 (4.50)	3.69 (มาก)	4
3.5 มีช่องทางการติดต่อสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น	37 (9.30)	58 (14.50)	257 (64.30)	32 (8.00)	16 (4.00)	3.17 (ปานกลาง)	6

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ต่อ)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.6 มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เพียงพอต่อการตัดสินใจ	44 (11.00)	70 (17.50)	189 (47.30)	62 (15.50)	35 (8.80)	3.07 (ปานกลาง)	7
3.7 มีสถานที่นั่งพักผ่อนเพียงพอ เป็นสัดส่วนภายในสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่	62 (15.50)	182 (45.50)	68 (17.00)	40 (10.00)	48 (12.00)	3.43 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.79 (มาก)	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.79)

โดยความพึงพอใจต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.68) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.61) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.89) สถานที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.69) มีสถานที่นั่งพักผ่อนเพียงพอ เป็นสัดส่วน ภายในสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ความพึงพอใจต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.17) และมีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เพียงพอต่อการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 3.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.1 มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ เช่น ราคาเช่าสนาม แผนที่ เป็นต้น	37 (9.30)	47 (11.80)	217 (54.30)	57 (14.30)	42 (10.50)	2.95 (ปานกลาง)	5
4.2 ป้ายโปสเตอร์โฆษณา สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่	25 (6.30)	30 (7.50)	239 (59.80)	54 (13.50)	52 (13.00)	2.81 (ปานกลาง)	6
4.3 การประชาสัมพันธ์สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น	33 (8.30)	70 (17.50)	234 (58.50)	51 (12.80)	12 (3.00)	3.15 (ปานกลาง)	4
4.4 รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น	137 (34.30)	224 (56.00)	39 (9.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 (มากที่สุด)	1

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.5 การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น	68 (17.00)	230 (57.50)	65 (16.30)	37 (9.30)	0 (0.00)	3.82 (มาก)	2
4.6 สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำโรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น	70 (17.50)	209 (52.30)	53 (13.30)	43 (10.80)	25 (6.30)	3.64 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.44 (มาก)	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.44)

โดยความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือรูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.25)

สำหรับความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่น การจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.82) และสนามฟุตบอลแรงดี

เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำโรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อบริษัทช่วยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.15) มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เช่น ราคาเช่าสนาม แผนที่ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.95) และป้ายโปสเตอร์โฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 2.81) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.1 พนักงานของสนามฟุตบอลมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	13 (3.30)	8 (2.00)	86 (21.50)	256 (64.00)	37 (9.30)	2.26 (น้อย)	6
5.2 พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	75 (18.80)	226 (56.60)	57 (14.30)	42 (10.50)	0 (0.00)	3.84 (มาก)	1
5.3 พนักงานของสนามฟุตบอล พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี	81 (20.30)	208 (52.00)	55 (13.80)	35 (8.80)	21 (5.30)	3.73 (มาก)	2
5.4 พนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	22 (5.50)	40 (10.00)	242 (60.50)	58 (14.50)	38 (9.50)	2.88 (ปานกลาง)	5
5.5 พนักงานของสนามฟุตบอล มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	47 (11.80)	65 (16.30)	193 (48.30)	61 (15.30)	34 (8.50)	3.08 (ปานกลาง)	4
5.6 พนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค	92 (23.00)	179 (44.80)	64 (16.00)	33 (8.30)	32 (8.00)	3.67 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.24 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร อยู่ใน ระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) พนักงานของสนามฟุตบอล พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 3.73) และพนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานของสนามฟุตบอล มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.08) และพนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.88) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย คือ พนักงานของสนามฟุตบอลมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.26)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
6.1 ขั้นตอนในการติดต่อ การรับจองคิว สะดวกและรวดเร็ว	38 (9.50)	56 (14.00)	238 (59.50)	44 (11.00)	24 (6.00)	3.10 (ปานกลาง)	6
6.2 มีการจัดการ และดูแลการให้บริการของแต่ละกลุ่มให้มีความสะดวก ไม่ติดขัด กลุ่มอื่นที่มาใช้บริการต่อ	74 (18.50)	171 (42.80)	66 (16.50)	40 (10.00)	49 (12.30)	3.45 (มาก)	3
6.3 ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล	82 (20.50)	209 (52.30)	52 (13.00)	36 (9.00)	21 (5.30)	3.74 (มาก)	2
6.4 มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	17 (4.30)	47 (11.80)	250 (62.50)	57 (14.30)	29 (7.30)	2.92 (ปานกลาง)	8
6.5 กระบวนการการให้บริการ มีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น	77 (19.30)	220 (55.00)	55 (13.80)	48 (12.00)	0 (0.00)	3.82 (มาก)	1
6.6 การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ มีความสะดวกและรวดเร็ว	26 (6.50)	45 (11.30)	201 (50.30)	96 (24.00)	32 (8.00)	2.84 (ปานกลาง)	9
6.7 เวลา เปิด-ปิด ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	56 (14.00)	179 (44.80)	74 (18.50)	52 (13.00)	39 (9.80)	3.40 (ปานกลาง)	4

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
6.8 มีการแจ้งขั้นตอนการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบก่อนการให้บริการ	28 (7.00)	64 (16.00)	223 (55.80)	54 (13.50)	31 (7.80)	3.01 (ปานกลาง)	7
6.9 ความถูกต้องในการคิดค่าบริการ เช่น การคำนวณจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการ เป็นต้น	45 (11.30)	73 (18.30)	200 (50.00)	46 (11.50)	36 (9.00)	3.11 (ปานกลาง)	5
						3.27 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ กระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.82) ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีการจัดการ และดูแลการใช้บริการของแต่ละกลุ่มให้มีความสะดวก ไม่ติดขัดกลุ่มอื่นที่มาใช้บริการต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ เวลา เปิด – ปิด ในการให้บริการ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.40) ความถูกต้องในการคิดค่าบริการ เช่น การคำนวณจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.11) ขั้นตอนในการติดต่อ การรับจองคิว สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.10) มีการแจ้งขั้นตอนการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบก่อนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.01) มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.92) และการแจ้งซ่อมอุปกรณ์ มีความสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
7.1 ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน	146 (36.50)	220 (55.00)	34 (8.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.28 (มากที่สุด)	1
7.2 ความสะอาดภายในสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่	10 (2.50)	10 (2.50)	78 (19.50)	271 (67.80)	31 (7.80)	2.24 (น้อย)	9
7.3 บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่	72 (18.00)	246 (61.50)	44 (11.00)	38 (9.50)	0 (0.00)	3.88 (มาก)	2
7.4 มีจอ LCD โต๊ะ เก้าอี้ ม้านั่ง สำหรับพักผ่อน	11 (2.80)	35 (8.80)	257 (64.30)	58 (14.50)	39 (9.80)	2.80 (ปานกลาง)	6
7.5 ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว	0 (0.00)	23 (5.80)	61 (15.30)	176 (44.00)	140 (35.00)	1.92 (น้อย)	11
7.6 การออกแบบและความสวยงามของสนามฟุตบอล	45 (11.30)	61 (15.30)	230 (57.50)	42 (10.50)	22 (5.50)	3.16 (ปานกลาง)	4
7.7 การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น	38 (9.50)	67 (16.80)	187 (46.80)	67 (16.80)	41 (10.30)	2.99 (ปานกลาง)	5

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
7.8 สภาพแวดล้อมภายนอก สนามฟุตบอล เช่น ลาน จอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม	70 (17.50)	204 (51.00)	59 (14.80)	44 (11.00)	23 (5.80)	3.64 (มาก)	3
7.9 โลโก้ (Logo) ของสนาม ฟุตบอลเรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ จดจำ ง่าย	23 (5.80)	35 (8.80)	196 (49.00)	106 (26.50)	40 (10.00)	2.74 (ปานกลาง)	7
7.10 ชุดแข่งทีมของ สนาม ฟุตบอลเรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความ สวยงาม	20 (5.00)	31 (7.80)	202 (50.50)	108 (27.00)	39 (9.80)	2.71 (ปานกลาง)	8
7.11 ความสว่างของไฟฟ้า บริเวณถนนของสนาม ฟุตบอลเรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ สว่าง เพียงพอ	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (5.00)	250 (62.50)	130 (32.50)	1.73 (น้อยที่สุด)	12
7.12 อุปกรณ์ปฐมพยาบาล ของ สนามฟุตบอลเรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในสภาพที่ดี	0 (0.00)	11 (2.80)	41 (10.30)	281 (70.30)	67 (16.80)	1.99 (น้อย)	10
ค่าเฉลี่ยรวม						2.84 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.84)

โดยความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.28)

สำหรับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และสภาพแวดล้อมภายนอกสนามฟุตบอล เช่น ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การออกแบบและความสวยงามของสนามฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 3.16) การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.99) มีจอ LCD โต๊ะเก้าอี้ ม้านั่ง สำหรับพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 2.80) โลโก้ (Logo) ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จดจำง่าย (ค่าเฉลี่ย 2.74) และชุดแข่งทีมของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 2.71) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ ความสะอาดภายในสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 2.24) อุปกรณ์ปฐมพยาบาลของ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในสภาพที่ดี (ค่าเฉลี่ย 1.99) และความสะอาดของห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว (ค่าเฉลี่ย 1.92) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยที่สุด คือ ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 1.73)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ สโมสรฟุตบอลเรงคิ เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.84	ปานกลาง	7
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.92	ปานกลาง	6
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.24	ปานกลาง	5
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.27	ปานกลาง	4
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.44	มาก	3
ปัจจัยด้านราคา	3.69	มาก	2
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.79	มาก	1

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสโมสรฟุตบอลเรงคิ เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก ได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.84) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการ

- ห้องน้ำไม่สะอาด (6 ราย)
- จำนวนจำนวนชั่วโมงเกินกว่าความเป็นจริง (3 ราย)
- สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ไม่เป็นที่นิยมมาเล่นในกลุ่มเพื่อน (3 ราย)
- ที่จอดรถของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี ไม่เพียงพอ หรือน้อยเกินไป (3 ราย)
- ค่าบริการแพงเกินไป เมื่อเทียบกับสนามฟุตบอลอื่น (2 ราย)
- การคมนาคมบริเวณสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี ไม่สะดวก ไปยาก รถติด (2 ราย)
- มีอุปกรณ์ในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ฟุตบอลน้อยเกินไป มียี่ห้อให้เลือกน้อย (2 ราย)
- ขาดการประชาสัมพันธ์สนามฟุตบอลแรงดี ในสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ (2 ราย)
- ระบบรักษาความปลอดภัยไม่น่าเชื่อถือ (2 ราย)
- ค่าอาหารและเครื่องดื่มแพงเกินไป (1 ราย)
- ป้ายชื่อสนามฟุตบอลแรงดี เล็ก มองเห็นไม่ชัดเจน (1 ราย)

ข้อเสนอแนะ

- สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรเพิ่มแสงสว่างในสนามให้มากขึ้น และทั่วถึง ทั้ง 3 สนาม (7 ราย)
- ควรจัดทำเว็บไซต์ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี อย่างเป็นทางการ (4 ราย)
- ควรให้ส่วนลดพิเศษกับนักเรียนหรือนักศึกษาด้วย (3 ราย)
- ควรเปิดสาขาของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี เพิ่มออกนอกซานเมือง (3 ราย)
- ควรจัดพื้นที่ระหว่างรอยเล่น ในห้องปรับอากาศด้วย (2 ราย)
- ควรมีการเปลี่ยนหญ้าใหม่ ทั้งสนาม (1 ราย)
- ควรมีการประชาสัมพันธ์สนามฟุตบอลแรงดีผ่าน Social Media หรือ Line ด้วย (1 ราย)
- เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น เช่น ทีมก่อนเล่นเกินเวลา หรือ ไฟดับระหว่างเล่น เป็นต้น ควรมีการชดเชยเวลาให้เหมาะสมด้วย (1 ราย)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี n = 122	20 – 30 ปี n = 161	31 – 40 ปี n = 95	41 – 50 ปี n = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)
1.2 ขนาดสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.56 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
1.3 คุณภาพของหญ้าเทียม เช่น ความนุ่มของหญ้า	2.58 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.04 (น้อย)	2.01 (น้อย)
1.4 พื้นผิวสนามฟุตบอลหญ้าเทียมมีความสม่ำเสมอ ไม่เป็นหลุมเป็นบ่อ	2.32 (น้อย)	2.13 (น้อย)	1.71 (น้อยที่สุด)	1.69 (น้อยที่สุด)
1.5 สภาพสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสมบูรณ์ ไม่มีบริเวณพื้นหญ้าที่ชำรุด หรือ เสียหาย	2.01 (น้อย)	1.79 (น้อยที่สุด)	1.25 (น้อยที่สุด)	1.18 (น้อยที่สุด)
1.6 แสงสว่างภายในสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน	2.61 (ปานกลาง)	1.83 (น้อย)	1.46 (น้อยที่สุด)	1.38 (น้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี n = 122	20 – 30 ปี n = 161	31 – 40 ปี n = 95	41 – 50 ปี n = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.7 อุปกรณ์พื้นฐาน เช่น ลูกฟุตบอล ตาข่าย มีความสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน	3.76 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)	2.25 (น้อย)
1.8 สินค้าในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ฟุตบอล มีอุปกรณ์ครบถ้วนสำหรับการเล่นฟุตบอล	3.36 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
1.9 การบริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่	3.75 (มาก)	3.53 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
1.10 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว ให้บริการเพียงพอ	3.47 (มาก)	2.68 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.43 (น้อย)
1.11 การบริการหาทีมเพื่อจัดการแข่งขัน หรือการจัดหาผู้ทีมกรณีที่จำนวนคนไม่พอ	3.36 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.35 (น้อย)	2.17 (น้อย)
1.12 บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีม และลูกฟุตบอลบริการฟรี	4.44 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.59 (น้อย)	2.46 (น้อย)

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.44) ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และอุปกรณ์พื้นฐาน เช่น ลูกฟุตบอล ดาข่าย มีความสมบูรณ์พร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.20) ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และขนาดสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.59) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.98) ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และขนาดสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.46) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.77) บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.39) และขนาดสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี
	n = 122	n = 161	n = 95	n = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้ บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม	4.24 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)
2.2 มีการระบุค่าบริการอย่าง ชัดเจน ครบถ้วน	3.35 (ปานกลาง)	4.02 (มาก)	4.19 (มาก)	4.22 (มากที่สุด)
2.3 ความหลากหลายของระดับ ราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น	4.51 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
2.4 ค่าเช่าสนามในการจัด กิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม	4.19 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
2.5 ความเหมาะสมของราคา อาหาร/เครื่องดื่ม ที่สนาม ฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่	2.35 (น้อย)	2.99 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.43 (มาก)

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี
	n = 122	n = 161	n = 95	n = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.6 ราคาค่าสินค้าในร้านจำหน่าย อุปกรณ์ฟุตบอล มีความเหมาะสม	2.39 (น้อย)	3.18 (ปานกลาง)	3.44 (มาก)	3.47 (มาก)
2.7 สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ได้	2.39 (น้อย)	2.63 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)	3.96 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.51) ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ ค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.77) ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้

บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.66) และค่าเช่าสนาม ในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความ หลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.77) ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้ บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.67) และค่าเช่าสนาม ในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความ หลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.79) ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้ บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.70) และค่าเช่าสนาม ในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.68) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี
	n = 122	n = 161	n = 95	n = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง	4.63 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
3.2 สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	4.55 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)
3.3 สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)	4.05 (มาก)
3.4 สถานที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความปลอดภัย	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)
3.5 มีช่องทางการติดต่อสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น	3.07 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี
	n = 122	n = 161	n = 95	n = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.6 มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ เพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.03 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
3.7 มีสถานที่นั่งพักผ่อนเพียงพอเป็นสัดส่วน ภายในสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่	3.26 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.45 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.63) สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาดห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.55) และสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.71) สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.58) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.69) สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.68) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.82) ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.59) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี
	n = 122	n = 161	n = 95	n = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เช่น ราคาเช่าสนาม แผนที่ เป็นต้น	2.79 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
4.2 ป้ายโปสเตอร์โฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่	2.39 (น้อย)	2.74 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
4.3 การประชาสัมพันธ์สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น	3.14 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
4.4 รูปแบบของการมอบส่วนลด หรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)	4.33 (มากที่สุด)	4.30 (มากที่สุด)

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี
	n = 122	n = 161	n = 95	n = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.5 การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)
4.6 สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำโรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	3.53 (มาก)	3.82 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.34 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การ

กำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.18) การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำโรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.19) การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.83) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำโรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.33) การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.80) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำโรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.30) สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำโรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.82) และการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี
	n = 122	n = 161	n = 95	n = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานของสนามฟุตบอลมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	2.64 (ปานกลาง)	2.24 (น้อย)	1.92 (น้อย)	1.82 (น้อย)
5.2 พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.96 (มาก)	4.10 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
5.3 พนักงานของสนามฟุตบอล พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี	4.12 (มาก)	3.78 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
5.4 พนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.33 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.59 (น้อย)
5.5 พนักงานของสนามฟุตบอล มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	3.00 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค	3.68 (มาก)	3.88 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานของสนามฟุตบอล พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 4.12) พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และพนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) พนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.88) และพนักงานของสนามฟุตบอล พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.96) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.39) พนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.34) และพนักงานของสนามฟุตบอล มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.33) พนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.30) และพนักงานของสนามฟุตบอล พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี n = 122	20 – 30 ปี n = 161	31 – 40 ปี n = 95	41 – 50 ปี n = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ขั้นตอนในการติดต่อ การรับจองคิว สะดวกและรวดเร็ว	3.42 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
6.2 มีการจัดการ และดูแลการใช้บริการของแต่ละกลุ่มให้มีความสะดวก ไม่ติดขัดกลุ่มอื่นที่มาใช้บริการต่อ	3.64 (มาก)	3.43 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
6.3 ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.61 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
6.4 มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	3.45 (มาก)	2.71 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)
6.5 กระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิว เป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
6.6 การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ มีความสะดวกและรวดเร็ว	2.98 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.58 (น้อย)
6.7 เวลา เปิด – ปิด ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	3.35 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.68 (มาก)

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี
	n = 122	n = 161	n = 95	n = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.8 มีการแข่งขันตอนการประชุมพยาบาลเบื้องต้นให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบก่อนการให้บริการ	2.91 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
6.9 ความถูกต้องในการคิดค่าบริการ เช่น การคำนวณจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการ เป็นต้น	3.16 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.88) ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีการจัดการ และดูแลการใช้บริการของแต่ละกลุ่มให้มีความสะดวก ไม่ติดขัดกลุ่มอื่นที่มาใช้บริการต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น

(ค่าเฉลี่ย 3.82) ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีการจัดการ และดูแลการใช้บริการของแต่ละกลุ่มให้มีความสะดวก ไม่ติดขัดกลุ่มอื่นที่มาใช้บริการต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.77) ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 3.61) และเวลา เปิด – ปิด ในการให้บริการ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เวลา เปิด – ปิด ในการให้บริการ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.68) กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.38) และ มีการจัดการ และดูแลการใช้บริการของแต่ละกลุ่มให้มีความสะดวก ไม่ติดขัดกลุ่มอื่นที่มาใช้บริการต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี n = 122	20 – 30 ปี n = 161	31 – 40 ปี n = 95	41 – 50 ปี n = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟ ซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ ชัดเจน	4.32 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)	4.29 (มากที่สุด)	4.32 (มากที่สุด)
7.2 ความสะอาดภายในสนาม ฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่	2.62 (ปานกลาง)	2.12 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.01 (น้อย)
7.3 บรรยากาศและความสวยงาม ของสถานที่โดยรวม ของสนาม ฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่	3.99 (มาก)	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
7.4 มีจอ LCD โต๊ะ เก้าอี้ ม้านั่ง สำหรับพักผ่อน	2.84 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.55 (น้อย)
7.5 ความสะอาดของห้องน้ำ ห้อง อาบน้ำ ห้องแต่งตัว	2.32 (น้อย)	1.90 (น้อย)	1.47 (น้อยที่สุด)	1.38 (น้อยที่สุด)
7.6 การออกแบบและความสวยงาม ของสนามฟุตบอล	3.55 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.50 (น้อย)
7.7 การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงาน รักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น	3.19 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี n = 122	20 – 30 ปี n = 161	31 – 40 ปี n = 95	41 – 50 ปี n = 22
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.8 สภาพแวดล้อมภายนอกสนามฟุตบอล เช่น ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
7.9 โลโก้ (Logo) ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จดจำง่าย	2.70 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
7.10 ชุดแข่งทีมของ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความสวยงาม	2.88 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.57 (น้อย)	2.46 (น้อย)
7.11 ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สว่างเพียงพอ	1.68 (น้อยที่สุด)	1.76 (น้อยที่สุด)	1.72 (น้อยที่สุด)	1.77 (น้อยที่สุด)
7.12 อุปกรณ์ปฐมพยาบาลของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในสภาพที่ดี	2.09 (น้อย)	2.04 (น้อย)	1.84 (น้อย)	1.79 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.00 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.52 (น้อย)

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.32) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวมของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.99) และสภาพแวดล้อมภายนอกสนามฟุตบอล เช่น ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.83) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.24) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และสภาพแวดล้อมภายนอกสนามฟุตบอล เช่น ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.71) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.29) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และสภาพแวดล้อมภายนอกสนามฟุตบอล เช่น ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.32) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.25) และสภาพแวดล้อมภายนอกสนามฟุตบอล เช่น ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ สโมสรฟุตบอลเรดดิ เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	อายุ							
	ต่ำกว่า 20 ปี n = 122		20 – 30 ปี n = 161		31 – 40 ปี n = 95		41 – 50 ปี n = 22	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.28	ปาน กลาง	2.91	ปาน กลาง	2.59	น้อย	2.46	น้อย
ปัจจัยด้านราคา	3.35	ปาน กลาง	3.84	มาก	3.96	มาก	4.02	มาก
ปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	3.73	มาก	3.80	มาก	3.82	มาก	3.89	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.34	ปาน กลาง	3.39	ปาน กลาง	3.55	มาก	3.65	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.45	มาก	3.31	ปาน กลาง	2.96	ปาน กลาง	2.92	ปาน กลาง
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	3.40	มาก	3.24	ปาน กลาง	3.17	ปาน กลาง	3.09	ปาน กลาง
ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	3.00	ปาน กลาง	2.83	ปาน กลาง	2.71	ปาน กลาง	2.52	น้อย

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสโมสรฟุตบอลเรดดิ เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ ต่ำกว่า 20 ปี สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา n = 123	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 36	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 172	ธุรกิจ ส่วนตัว n = 56	อื่นๆ n = 13
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่	4.20 (มาก)	3.94 (มาก)	3.64 (มาก)	3.64 (มาก)	3.85 (มาก)
1.2 ขนาดสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ	3.64 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.45 (มาก)
1.3 คุณภาพของหญ้าเทียม เช่น ความนุ่มของหญ้า	3.12 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	1.68 (น้อยที่สุด)	1.82 (น้อย)	2.46 (น้อย)
1.4 พื้นผิวสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสม่ำเสมอไม่เป็นหลุมเป็นบ่อ	2.71 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	1.58 (น้อยที่สุด)	1.79 (น้อยที่สุด)	2.38 (น้อย)

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ
	n = 123	n = 36	n = 172	n = 56	n = 13
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.5 สภาพสนามฟุตบอลหญ้าเทียมมีความสมบูรณ์ ไม่มีบริเวณพื้นหญ้าที่ชำรุด หรือ เสียหาย	2.64 (ปานกลาง)	1.35 (น้อยที่สุด)	1.27 (น้อยที่สุด)	1.21 (น้อยที่สุด)	1.54 (น้อยที่สุด)
1.6 แสงสว่างภายในสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน	2.45 (น้อย)	1.86 (น้อย)	1.68 (น้อยที่สุด)	1.75 (น้อยที่สุด)	1.92 (น้อย)
1.7 อุปกรณ์พื้นฐาน เช่น ลูกฟุตบอล ตาข่าย มีความสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน	3.87 (มาก)	3.54 (มาก)	2.68 (ปานกลาง)	2.58 (น้อย)	3.15 (ปานกลาง)
1.8 สินค้าในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ฟุตบอล ครบถ้วนสำหรับการเล่นฟุตบอล	3.22 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.46 (มาก)

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ
	n = 123	n = 36	n = 172	n = 56	n = 13
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.9 การบริการ ร้านอาหาร/ เครื่องดื่ม ของ สนามฟุตบอล แรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่	3.98 (มาก)	3.75 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
1.10 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้อง อาบน้ำ ห้อง แต่งตัวให้บริการ เพียงพอ	3.42 (มาก)	3.58 (มาก)	2.44 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.54 (น้อย)
1.11 การบริการหาทีม เพื่อจัดการ แข่งขัน หรือการ จัดหาคู่ทีม กรณีที่ จำนวนคนไม่พอ	3.54 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	2.23 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.54 (น้อย)

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ
	n = 123	n = 36	n = 172	n = 56	n = 13
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.12 บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและ ลูกฟุตบอลบริการ ฟรี	4.68 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	3.96 (มาก)	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	2.60 (น้อย)	2.59 (น้อย)	2.86 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.68) ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดีเอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และการบริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ของสนามฟุตบอลแรงดีเอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

สูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.64) ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และขนาดสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.60) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.96) ขนาดสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.59) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.64) ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และการบริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.85) บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.75) และสินค้าในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ฟุตบอล มีอุปกรณ์ครบถ้วนสำหรับการเล่นฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ
	n = 123	n = 36	n = 172	n = 56	n = 13
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ค่าบริการต่อชั่วโมง ในการใช้บริการ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่ มีความ เหมาะสม	4.19 (มาก)	4.73 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
2.2 มีการระบุค่าบริการ อย่างชัดเจน ครบถ้วน	3.29 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	4.19 (มาก)	4.29 (มากที่สุด)	3.77 (มาก)
2.3 ความหลากหลาย ของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็น ต้น	4.17 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา n = 123	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 36	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 172	ธุรกิจ ส่วนตัว n = 56	อื่นๆ n = 13
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.4 ค่าเช่าสนามในการจัด กิจกรรมการแข่งขัน ฟุตบอล มีความ เหมาะสม	4.19 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)
2.5 ความเหมาะสมของ ราคาอาหาร/เครื่องดื่ม ที่สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่	2.57 (น้อย)	2.75 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
2.6 ราคาค่าสินค้าในร้าน จำหน่ายอุปกรณ์ ฟุตบอล มีความ เหมาะสม	2.40 (น้อย)	3.33 (ปานกลาง)	3.45 (มาก)	3.43 (มาก)	2.85 (ปานกลาง)
2.7 สามารถชำระค่า บริการด้วยบัตร เครดิต/เดบิต ได้	2.74 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.54 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัด เชียงใหม่ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.19) ค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.19) และความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.17) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.80) ค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.75) และค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.86) ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.75) และ ค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.86) ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.76) และ ค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.46) ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.13) และความ

หลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.12) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ				
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ
	n = 123	n = 36	n = 172	n = 56	n = 13
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง	4.75 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
3.2 สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	4.65 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)
3.3 สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ	3.84 (มาก)	4.25 (มากที่สุด)	3.82 (มาก)	3.91 (มาก)	4.08 (มาก)
3.4 สถานที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความปลอดภัย	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.58 (มาก)	3.82 (มาก)	3.54 (มาก)

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา n = 123	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 36	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 172	ธุรกิจ ส่วนตัว n = 56	อื่นๆ n = 13
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.5 มีช่องทางการติดต่อสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น	3.12 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
3.6 มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เพียงพอต่อการตัดสินใจ	3.07 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.46 (มาก)
3.7 มีสถานที่นั่งพักผ่อนเพียงพอเป็นสัดส่วน ภายในสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่	3.37 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.46 (มาก)	3.54 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวก ในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.75) สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.65) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่ จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึง พพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการ เดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.89) สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.64) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่ กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.62) สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.60) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่ กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.61) สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.48) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และ เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.77) ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง

(ค่าเฉลี่ย 4.54) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ
	n = 123	n = 36	n = 172	n = 56	n = 13
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เช่น ราคาค่าเช่าสนาม แผนที่ เป็นต้น	2.48 (น้อย)	3.29 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
4.2 ป้ายโปสเตอร์โฆษณา สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่	2.88 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
4.3 การประชาสัมพันธ์สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น	2.50 (น้อย)	3.51 (มาก)	3.43 (มาก)	3.43 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ
	n = 123	n = 36	n = 172	n = 56	n = 13
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.4 รูปแบบของการมอบ ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ ต่างๆ เช่น การกำหนด ราคาพิเศษในแต่ละ ช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การ กำหนดราคาพิเศษในแต่ละ เดือน เป็นต้น	3.39 (ปานกลาง)	4.43 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	3.92 (มาก)
4.5 การสร้างความสัมพันธ์อัน ดีระหว่างสนามฟุตบอล แรงค์ซี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่ กับผู้มาใช้ บริการ เช่นการจัดให้มี กิจกรรมร่วมกัน การจัด แข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น	3.86 (มาก)	3.64 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.46 (มาก)

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ
	n = 123	n = 36	n = 172	n = 56	n = 13
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.6 สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำโรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น	3.74 (มาก)	3.44 (มาก)	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)	3.89 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.14 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)	3.43 (มาก)

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดการแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.86) สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำโรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.74) และรูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.43) การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่น การจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ การประชาสัมพันธ์สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.63) การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.84) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำโรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.68) การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.89) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำโรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.92) สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำ

โรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.89) และการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา n = 123	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 36	พนักงาน บริษัท เอกชน n = 172	ธุรกิจ ส่วนตัว n = 56	อื่นๆ n = 13
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานของสนามฟุตบอลมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	2.62 (ปานกลาง)	2.28 (น้อย)	1.93 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.15 (น้อย)
5.2 พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.32 (มากที่สุด)	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)	3.69 (มาก)
5.3 พนักงานของสนามฟุตบอล พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี	4.20 (มาก)	3.64 (มาก)	3.57 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
5.4 พนักงานของสนามฟุตบอลให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	2.93 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	3.46 (มาก)

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา n = 123	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 36	พนักงาน บริษัท เอกชน n = 172	ธุรกิจ ส่วนตัว n = 56	อื่นๆ n = 13
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.5 พนักงานของสนามฟุตบอล มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	3.25 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค	3.40 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)	3.45 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานของสนามฟุตบอล พูดยาสุขภาพ อ่อนนุ่ม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) และพนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) พนักงานของสนามฟุตบอล พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 3.64) และพนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.81) พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และพนักงานของสนามฟุตบอล พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.89) พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และพนักงานของสนามฟุตบอล พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 3.37) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) พนักงานของสนามฟุตบอล พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 3.62) และพนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา n = 123	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 36	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 172	ธุรกิจ ส่วนตัว n = 56	อื่นๆ n = 13
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ขั้นตอนในการติดต่อ การรับจองคิว สะดวก และรวดเร็ว	3.11 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
6.2 มีการจัดการ และดูแล การใช้บริการของแต่ละ กลุ่มให้มีความ สะดวก ไม่ติดขัดกลุ่ม อื่นที่มาใช้บริการต่อ	3.54 (มาก)	3.61 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.46 (มาก)	3.62 (มาก)
6.3 ระบบการรักษาความ ปลอดภัยของสนาม ฟุตบอล	3.93 (มาก)	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)	4.23 (มากที่สุด)
6.4 มีการแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	2.94 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
6.5 กระบวนการการ ให้บริการมีความ ถูกต้อง เช่น การจัดคิว เป็นไปตามลำดับการ จอง เป็นต้น	3.75 (มาก)	4.11 (มาก)	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)	4.15 (มาก)

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา n = 123	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 36	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 172	ธุรกิจ ส่วนตัว n = 56	อื่นๆ n = 13
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.6 การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ มีความสะดวกและรวดเร็ว	2.86 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
6.7 เวลา เปิด – ปิด ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	3.27 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.45 (มาก)	3.48 (มาก)	3.69 (มาก)
6.8 มีการแจ้งขั้นตอนการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบก่อนการใช้บริการ	2.97 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
6.9 ความถูกต้องในการคิดค่าบริการ เช่น การคำนวณจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการ เป็นต้น	2.33 (น้อย)	3.24 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.45 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.19 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 3.93) กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีการจัดการ และดูแลการใช้บริการของแต่ละกลุ่มให้มีความสะดวก ไม่ติดขัด กลุ่มอื่นที่มารับบริการต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไป ตามลำดับการจอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีการจัดการ และดูแลการใช้บริการของแต่ละกลุ่มให้มีความ สะดวก ไม่ติดขัดกลุ่มอื่นที่มารับบริการต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และระบบการรักษาความปลอดภัย ของสนามฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไป ตามลำดับการจอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.80) ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 3.60) และเวลา เปิด – ปิด ในการให้บริการ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็น ไปตามลำดับ การจอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.73) ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ เวลา เปิด – ปิด ในการให้บริการ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับ แรกได้แก่ ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 4.23) กระบวนการการ ให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.15) และเวลา เปิด – ปิด ในการให้บริการ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา n = 123	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 36	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 172	ธุรกิจ ส่วนตัว n = 56	อื่นๆ n = 13
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ป้ายชื่อ สนามฟุตบอล แรงดี เอพี จังหวัด เชียงใหม่ มองเห็นได้ ชัดเจน	4.43 (มากที่สุด)	4.30 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	4.38 (มากที่สุด)
7.2 ความสะอาดภายใน สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่	2.64 (ปานกลาง)	2.22 (น้อย)	2.02 (น้อย)	2.01 (น้อย)	2.08 (น้อย)
7.3 บรรยากาศและความ สวยงามของสถานที่ โดยรวม ของสนาม ฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่	4.24 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	3.69 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)
7.4 มีจอ LCD โต๊ะ เก้าอี้ ไม้ นั่ง สำหรับพักผ่อน	2.83 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.85 (ปาน กลาง)
7.5 ความสะอาดของ ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว	2.63 (ปานกลาง)	2.03 (น้อย)	1.79 (น้อยที่สุด)	1.40 (น้อยที่สุด)	1.85 (น้อย)

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา n = 123	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 36	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 172	ธุรกิจ ส่วนตัว n = 56	อื่นๆ n = 13
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.6 การออกแบบและความ สวยงามของสนาม ฟุตบอล	3.98 (มาก)	3.83 (มาก)	2.69 (ปานกลาง)	2.42 (น้อย)	2.92 (ปาน กลาง)
7.7 การมีระบบรักษาความ ปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงาน รักษาความปลอดภัย ประจำการ การมีระบบ กล้องวงจรปิด เป็นต้น	3.20 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	3.08 (ปาน กลาง)
7.8 สภาพแวดล้อม ภายนอกสนามฟุตบอล เช่น ลานจอดรถ มี ความสะอาด และ สวยงาม	3.62 (มาก)	3.44 (มาก)	3.73 (มาก)	3.54 (มาก)	3.54 (มาก)
7.9 โลโก้ (Logo) ของ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จดจำง่าย	2.67 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.62 (ปาน กลาง)

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ				
	นักเรียน/ นักศึกษา n = 123	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 36	พนักงาน บริษัทเอกชน n = 172	ธุรกิจ ส่วนตัว n = 56	อื่นๆ n = 13
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.10 ชุดเบ่งทีมของ สนาม ฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มี ความสวยงาม	2.67 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
7.11 ความสว่างของไฟฟ้า บริเวณถนนของ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่ สว่าง เพียงพอ	1.83 (น้อย)	1.72 (น้อยที่สุด)	1.72 (น้อยที่สุด)	1.57 (น้อยที่สุด)	1.69 (น้อยที่สุด)
7.12 อุปกรณ์ปฐมพยาบาล ของ สนามฟุตบอล แรงดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่ อยู่ใน สภาพที่ดี	2.02 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.98 (น้อย)	1.96 (น้อย)	1.85 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.06 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.58 (น้อย)	2.78 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.43) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวมของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และการออกแบบและความสวยงามของสนามฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.30) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และการออกแบบและความสวยงามของสนามฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.18) สภาพแวดล้อมภายนอกสนามฟุตบอล เช่น ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.73) และบรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.58) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.13) สภาพแวดล้อมภายนอกสนามฟุตบอล เช่น ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.54) และบรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.78) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.38) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี

จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และสภาพแวดล้อมภายนอกสนามฟุตบอล เช่น ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลเรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วน การตลาด บริการ	อาชีพ									
	นักเรียน/ นักศึกษา n = 123		ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n = 36		พนักงาน บริษัทเอกชน n = 172		ธุรกิจส่วนตัว n = 56		อื่นๆ n = 13	
	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล	ค่า เฉลี่ย	แปล ผล
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	3.46	มาก	3.19	ปาน กลาง	2.60	น้อย	2.59	น้อย	2.86	ปาน กลาง
ปัจจัยด้าน ราคา	3.36	ปาน กลาง	3.82	มาก	3.96	มาก	3.98	มาก	3.54	มาก
ปัจจัยด้าน ช่องทางการ จัดจำหน่าย	3.79	มาก	3.86	มาก	3.76	มาก	3.78	มาก	3.93	มาก
ปัจจัยด้าน การส่งเสริม การตลาด	3.14	ปาน กลาง	3.52	มาก	3.54	มาก	3.64	มาก	3.42	มาก
ปัจจัยด้าน บุคลากร	3.45	มาก	3.19	ปาน กลาง	3.13	ปาน กลาง	3.15	ปาน กลาง	3.16	ปาน กลาง
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	3.19	ปาน กลาง	3.30	ปาน กลาง	3.28	ปาน กลาง	3.34	ปาน กลาง	3.39	ปาน กลาง
ปัจจัยด้าน การสร้างและ นำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	3.06	ปาน กลาง	2.87	ปาน กลาง	2.77	ปาน กลาง	2.58	น้อย	2.78	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.77) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.60) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพธุรกิจส่วนตัวสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ปัจจัยด้านการ

ส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.59) และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.58) ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพอื่นๆสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86) และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.78) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท n = 138	15,001 – 25,000 บาท n = 157	25,001 – 35,000 บาท n = 53	35,000 บาทขึ้นไป n = 52
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่	3.87 (มาก)	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)	4.08 (มาก)
1.2 ขนาดสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ	3.87 (มาก)	3.74 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
1.3 คุณภาพของหญ้าเทียม เช่น ความนุ่มของหญ้า	2.62 (ปานกลาง)	2.32 (น้อย)	1.71 (น้อยที่สุด)	1.66 (น้อยที่สุด)
1.4 พื้นผิวสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสม่ำเสมอ ไม่เป็นหลุมเป็นบ่อ	2.61 (ปานกลาง)	1.91 (น้อย)	1.67 (น้อยที่สุด)	1.60 (น้อยที่สุด)
1.5 สภาพสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสมบูรณ์ ไม่มีบริเวณพื้นหญ้าที่ชำรุด หรือ เสียหาย	2.02 (น้อย)	1.80 (น้อยที่สุด)	1.47 (น้อยที่สุด)	1.24 (น้อยที่สุด)
1.6 แสงสว่างภายในสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน	2.13 (น้อย)	1.93 (น้อย)	1.81 (น้อยที่สุด)	1.68 (น้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท n = 138	15,001 – 25,000 บาท n = 157	25,001 – 35,000 บาท n = 53	35,000 บาท ขึ้นไป n = 52
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.7 อุปกรณ์พื้นฐาน เช่น ลูกฟุตบอล ตาข่าย มีความสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน	3.42 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.02 (น้อย)
1.8 สินค้าในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ฟุตบอล มีอุปกรณ์ครบถ้วนสำหรับการเล่นฟุตบอล	3.37 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)
1.9 การบริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่	3.66 (มาก)	3.54 (มาก)	3.45 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)
1.10 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว ให้บริการเพียงพอ	2.99 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.59 (น้อย)
1.11 การบริการหาทีมเพื่อจัดการแข่งขัน หรือการจัดหาคู่ทีมกรณีที่จำนวนคนไม่พอ	2.86 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท n = 138	15,001 – 25,000 บาท n = 157	25,001 – 35,000 บาท n = 53	35,000 บาทขึ้นไป n = 52
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.12 บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีม และลูกฟุตบอลบริการฟรี	4.27 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.14 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.55 (น้อย)

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.27) ขนาดสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.20) ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี

เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และขนาดสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.18) ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และการบริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.08) บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.01) และขนาดสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท n = 138	15,001 – 25,000 บาท n = 157	25,001 – 35,000 บาท n = 53	35,000 บาท ขึ้นไป n = 52
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้ บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม	4.35 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
2.2 มีการระบุค่าบริการอย่างชัดเจน ครบถ้วน	3.48 (มาก)	3.88 (มาก)	4.29 (มากที่สุด)	4.34 (มากที่สุด)
2.3 ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น	4.56 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)
2.4 ค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรม การแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม	4.45 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)
2.5 ความเหมาะสมของราคาอาหาร/ เครื่องดื่ม ที่สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่	2.22 (น้อย)	2.98 (ปานกลาง)	3.44 (มาก)	3.79 (มาก)
2.6 ราคาสินค้าในร้านจำหน่าย อุปกรณ์ฟุตบอล มีความเหมาะสม	2.41 (น้อย)	3.10 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท n = 138	15,001 – 25,000 บาท n = 157	25,001 – 35,000 บาท n = 53	35,000 บาทขึ้นไป n = 52
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.7 สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ได้	2.33 (น้อย)	2.75 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.56) ค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.45) และค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัด เชียงใหม่ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.35) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.67) ค่าบริการต่อ ชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.65) และค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.54) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.71) ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.68) และค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.77) ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.74) และค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.65) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท n = 138	15,001 – 25,000 บาท n = 157	25,001 – 35,000 บาท n = 53	35,000 บาท ขึ้นไป n = 52
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง	4.78 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)
3.2 สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	4.61 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)
3.3 สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
3.4 สถานที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความปลอดภัย	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)
3.5 มีช่องทางการติดต่อสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น	3.20 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท n = 138	15,001 – 25,000 บาท n = 157	25,001 – 35,000 บาท n = 53	35,000 บาท ขึ้นไป n = 52
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.6 มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ เพียงพอต่อการตัดสินใจ	2.96 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
3.7 มีสถานที่นั่งพักผ่อนเพียงพอเป็นสัดส่วน ภายในสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่	3.29 (ปานกลาง)	3.45 (มาก)	3.49 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.78) สนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.61) และ สนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.58) ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.57) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.66) สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.58) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.75) สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.73) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท n = 138	15,001 – 25,000 บาท n = 157	25,001 – 35,000 บาท n = 53	35,000 บาทขึ้นไป n = 52
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เช่น ราคาเช่าสนามแผนที่ เป็นต้น	3.00 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
4.2 ป้ายโปสเตอร์โฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่	2.92 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.54 (น้อย)
4.3 การประชาสัมพันธ์สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น	3.27 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
4.4 รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น	4.26 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)
4.5 การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)	3.66 (มาก)

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	35,000 บาทขึ้นไป
	n = 138	n = 157	n = 53	n = 52
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.6 สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำโรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.46 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ รูปแบบของการมอบส่วนลด หรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.26) การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.88) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำโรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึง

พอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.24) การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่น การจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.82) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำโรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.31) การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.85) และสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำโรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.17) การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่น การจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.66) และ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำโรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

All rights reserved

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	35,000 บาท ขึ้นไป
	n = 138	n = 157	n = 53	n = 52
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานของสนามฟุตบอลมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	2.62 (ปานกลาง)	2.32 (น้อย)	2.17 (น้อย)	1.31 (น้อยที่สุด)
5.2 พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.98 (มาก)	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)
5.3 พนักงานของสนามฟุตบอล พูดยา สุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี	3.97 (มาก)	3.65 (มาก)	3.58 (มาก)	3.46 (มาก)
5.4 พนักงานของสนามฟุตบอลให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	2.97 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
5.5 พนักงานของสนามฟุตบอล มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	3.26 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานของสนามฟุตบอลให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	3.51 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของสนามฟุตบอล คูแลเอาใจ ใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) พนักงานของสนามฟุตบอล พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 3.97) และพนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่าง เสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัย ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของสนามฟุตบอล คูแลเอาใจใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) พนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.68) และพนักงานของสนามฟุตบอล พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัย ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของสนามฟุตบอล คูแลเอาใจใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) พนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.65) และพนักงานของสนามฟุตบอล พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้าน บุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานของสนามฟุตบอล คูแลเอาใจใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) พนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.51) และพนักงานของสนามฟุตบอล พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท n = 138	15,001 – 25,000 บาท n = 157	25,001 – 35,000 บาท n = 53	35,000 บาท ขึ้นไป n = 52
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 ขั้นตอนในการติดต่อ การรับจอง คิว สะดวกและรวดเร็ว	3.12 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
6.2 มีการจัดการ และดูแลการใช้ บริการของแต่ละกลุ่มให้มีความ สะดวก ไม่ติดขัดกลุ่มอื่นที่มาใช้ บริการต่อ	3.74 (มาก)	3.46 (มาก)	3.05 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
6.3 ระบบการรักษาความปลอดภัย ของสนามฟุตบอล	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.54 (มาก)
6.4 มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อย่างรวดเร็ว	2.88 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
6.5 กระบวนการให้บริการมีความ ถูกต้อง เช่น การจัดคิว เป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น	3.86 (มาก)	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)
6.6 การแจ้งข้อมูลอุปกรณ์ มีความ สะดวกและรวดเร็ว	2.98 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.58 (น้อย)
6.7 เวลา เปิด – ปิด ในการให้บริการ มีความเหมาะสม	3.53 (มาก)	3.42 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท n = 138	15,001 – 25,000 บาท n = 157	25,001 – 35,000 บาท n = 53	35,000 บาท ขึ้นไป n = 52
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.8 มีการแข่งขันตอนการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้ผู้ให้บริการได้รับทราบก่อนการให้บริการ	3.32 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.58 (น้อย)
6.9 ความถูกต้องในการคิดค่าบริการ เช่น การคำนวณจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการ เป็นต้น	2.43 (น้อย)	3.45 (มาก)	3.44 (มาก)	3.47 (มาก)
	3.32 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม				

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 4.00) กระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีการจัดการ และดูแลการใช้บริการของแต่ละกลุ่มให้มีความสะดวก ไม่ติดขัดกลุ่มอื่นที่มาใช้บริการต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.85) ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล

(ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีการจัดการ และดูแลการใช้บริการของแต่ละกลุ่มให้มีความสะดวก ไม่ติดขัดกลุ่มอื่นที่มาใช้บริการต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.77) ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 3.56) และเวลา เปิด – ปิด ในการให้บริการ มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ กระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.68) ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล (ค่าเฉลี่ย 3.54) และขั้นตอนในการติดต่อ การรับจองคิว สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 15,000 บาท n = 138	15,001 – 25,000 บาท n = 157	25,001 – 35,000 บาท n = 53	35,000 บาท ขึ้นไป n = 52
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลเรงดี เอฟ ซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ ชัดเจน	4.37 (มากที่สุด)	4.36 (มากที่สุด)	4.30 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)
7.2 ความสะอาดภายในสนาม ฟุตบอลเรงดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่	2.26 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.23 (น้อย)
7.3 บรรยากาศและความสวยงาม ของสถานที่โดยรวม ของสนาม ฟุตบอลเรงดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่	3.99 (มาก)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
7.4 มีจอ LCD โต๊ะ เก้าอี้ ม้านั่ง สำหรับพักผ่อน	2.89 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
7.5 ความสะอาดของห้องน้ำ ห้อง อาบน้ำ ห้องแต่งตัว	2.29 (น้อย)	1.79 (น้อยที่สุด)	1.80 (น้อยที่สุด)	1.49 (น้อยที่สุด)
7.6 การออกแบบและความสวยงาม ของสนามฟุตบอล	3.44 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.60 (น้อย)

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 15,000 บาท n = 138	15,001 – 25,000 บาท n = 157	25,001 – 35,000 บาท n = 53	35,000 บาท ขึ้นไป n = 52
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.7 การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงาน รักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็น ต้น	3.21 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
7.8 สภาพแวดล้อมภายนอกสนาม ฟุตบอล เช่น ลานจอดรถ มีความ สะอาด และสวยงาม	3.73 (มาก)	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
7.9 โลโก้ (Logo) ของสนามฟุตบอล แรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ จดจำง่าย	2.86 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.38 (น้อย)
7.10 ชุดแข่งทีมของ สนามฟุตบอล แรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มี ความสวยงาม	2.91 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.26 (น้อย)
7.11 ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณ ถนนของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สว่าง เพียงพอ	1.83 (น้อย)	1.81 (น้อย)	1.65 (น้อยที่สุด)	1.47 (น้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 15,000 บาท n = 138	15,001 – 25,000 บาท n = 157	25,001 – 35,000 บาท n = 53	35,000 บาท ขึ้นไป n = 52
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.12 อุปกรณ์ปฐมพยาบาลของ สนาม ฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่ อยู่ในสภาพที่ดี	2.03 (น้อย)	2.03 (น้อย)	1.94 (น้อย)	1.87 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.57 (น้อย)

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.37) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.99) และสภาพแวดล้อมภายนอกสนามฟุตบอล เช่น ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.36) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และสภาพแวดล้อมภายนอกสนามฟุตบอล เช่น ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.81) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.30) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวมของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และสภาพแวดล้อมภายนอกสนามฟุตบอล เช่น ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.20) บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.37) และสภาพแวดล้อมภายนอกสนามฟุตบอล เช่น ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท n = 138		15,001 – 25,000 บาท n = 157		25,001 – 35,000 บาท n = 53		35,000 บาทขึ้นไป n = 52	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.14	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง	2.55	น้อย
ปัจจัยด้านราคา	3.28	ปานกลาง	3.75	มาก	3.95	มาก	4.00	มาก
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.77	มาก	3.77	มาก	3.82	มาก	3.85	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.50	มาก	3.46	มาก	3.38	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.42	มาก	3.26	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.32	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.98	ปานกลาง	2.86	ปานกลาง	2.81	ปานกลาง	2.57	น้อย

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านช่อง

(ค่าเฉลี่ย 3.13) ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.57) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.55) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ และ ปัญหาของลูกค้าที่มาใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน จากผลการศึกษา สามารถสรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ รวมถึง ข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามลูกค้าของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศชาย อายุ 20 – 30 ปี สถานภาพ โสด การศึกษาสูงสุดปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท สนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่าในจังหวัดเชียงใหม่ที่เคยใช้บริการ สนามเชียงใหม่ ยูไนเต็ด (สี่แยกป่าแพรง ตลาดเมืองใหม่) 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 เป็นบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด และ เพื่อน เป็นแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ Wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี รองลงมาคือ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ และขนาดสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 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 รองลงมาคือ ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม และ ค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง รองลงมาคือ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น และ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น รองลงมาคือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น และ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำโรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานของสนามฟุตบอล พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี และพนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ กระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น รองลงมาคือ ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล และมีการจัดการ และดูแลการใช้บริการของแต่ละกลุ่มให้มีความสะดวก ไม่ติดขัดกลุ่มอื่นที่มาใช้บริการต่อ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน รองลงมาคือ บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ และ สภาพแวดล้อมภายนอกสนามฟุตบอล เช่น ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มาใช้บริการ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่

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

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

ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคลากร และ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านราคา ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้าน

กระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และ ปัจจัยด้านบุคลากร ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก ได้แก่ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือบริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.59) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือบริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.46) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือชื่อเสียงความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือรูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิ

พิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือรูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือรูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือรูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อบริการด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือพนักงานของสนามฟุตบอล พูจาสุภาพ อ่อนนุ่มและแต่งกายดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือพนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.96) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือพนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือพนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อบริการด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดย

ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือกระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือกระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือกระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือเวลา เปิด – ปิด ในการให้บริการ มีความเหมาะสม

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.83) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.71) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคลากร และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยปัจจัยย่อยที่มี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือบริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือบริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.60) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.59) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือ ชื่อเสียงความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือ ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือรูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือรูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือรูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือรูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือพนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือพนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือพนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือ พนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือพนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือกระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือกระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือกระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.58) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่นๆมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.78) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทาง และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือบริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือบริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือบริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือความหลากหลายของระดับราคา 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 มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.4.03) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพีซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือรูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือรูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือรูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือรูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือพนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือพนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือพนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือพนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือกระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือกระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือกระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.81) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.57) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ลำดับแรก คือป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน

5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552) อันประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) สามารถอภิปรายผลการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรุงศักดิ์ โชติบาง (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสนามกอล์ฟ ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยทางด้านราคา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พงศ์ปณิต รัศมีเสรีนิรันดร์ (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชัชวาลย์ ใหม่จันทร์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมของผู้ใช้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่ง

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อาทิตยา พาหิรัญ (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อคนวัยทำงานในการเลือกสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เข้าในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เฉลิมพล เป็นมงคล และวรายุทธ มหิมา (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสนามหญ้าเทียมให้เข้าในจังหวัดอุดรธานี ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ ด้านระดับความพอใจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ Wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรุงศักดิ์ โชติบง (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ การบริการลูกค้าที่มีคุณภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชัชวาลย์ ใหม่จันทร์ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ มีห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัวให้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อาทิตยา พาหิรัญ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ พื้นผิวสนามฟุตบอลหญ้าเทียม

ปัจจัยด้านราคา จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการ ในช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรุงศักดิ์ โชติบง (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ ราคาค่าธรรมเนียมสนามกอล์ฟเหมาะสมกับบริการของสนาม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชัชวาลย์ ใหม่จันทร์ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ ราคาค่าบริการสนามมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อาทิตยา พาหิรัญ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ ราคาเช่าสนาม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เฉลิมพล เป็นมงคล และวรายุทธ มหิมา (2555) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ เครื่องดื่มที่บริการในสนามฟุตบอลหญ้าเทียมอยู่ในราคาที่เหมาะสม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรุงศักดิ์ โชติบง (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือสามารถเดินทางไปได้โดยสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชัชวาลย์ ใหม่จันทร์ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางและหารถรับจ้างได้ง่าย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อาทิตยา พาหิรัญ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ การคมนาคมสะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรุงศักดิ์ โชติบง (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ การแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ เช่น ประกาศและข่าวประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชัชวาลย์ ใหม่จันทร์ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ การมีส่วนลดราคาพิเศษ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อาทิตยา พาหิรัญ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ มีการกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น)

ปัจจัยด้านบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานของสนามฟุตบอล คูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรุงศักดิ์ โชติบง (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ การบริการของแคดดี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชัชวาลย์ ใหม่จันทร์ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพในการให้บริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อาทิตยา พาหิรัญ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ เจ้าหน้าที่/พนักงานเอาใจใส่ คูแลให้บริการและคำแนะนำที่ดี

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ กระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรุงศักดิ์ โชติบง (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ การดูแลจัดการการเล่นกอล์ฟในสนามของแต่ละกลุ่ม มีความสะดวก ไม่ติดขัดกลุ่มอื่นๆ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อาทิตยา พาหิรัญ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ การรับจองคิวถูกต้อง รวดเร็ว และยุติธรรม

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรุงศักดิ์ โชติบง (2550) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ มีทิวทัศน์สวยงามโดยรอบ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อาทิตยา พาหิรัญ (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกในปัจจัยย่อย คือ แสงสว่างภายในสนามฟุตบอล

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

5.3.1 ข้อค้นพบความพึงพอใจที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เรียงตามลำดับจากน้อย ไปหามาก ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.84	ปานกลาง	7
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	2.92	ปานกลาง	6
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.24	ปานกลาง	5
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.27	ปานกลาง	4
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.44	มาก	3
ปัจจัยด้านราคา	3.69	มาก	2
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.79	มาก	1

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก ได้ดังต่อไปนี้

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

และ สามารถสรุป 10 ลำดับระดับความพึงพอใจของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ และปัญหาของผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นดังตารางที่ 5.2 – 5.9 ซึ่งมีข้อค้นพบดังนี้

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการ ในช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น	ด้านราคา	4.69	มากที่สุด
2	ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.68	มากที่สุด
3	สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.61	มากที่สุด
4	ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม	ด้านราคา	4.57	มากที่สุด
5	ค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม	ด้านราคา	4.53	มากที่สุด
6	ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.28	มากที่สุด
7	รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น	ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.25	มากที่สุด

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
8	บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ Wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี	ด้านผลิตภัณฑ์	4.19	มาก
9	สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.89	มาก
10	บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.88	มาก

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 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 เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง และสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาดห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.3 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	สภาพสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสมบูรณ์ ไม่มีบริเวณพื้นหญ้าที่ชำรุดหรือ เสียหาย	ด้านผลิตภัณฑ์	1.69	น้อยที่สุด
2	ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สว่างเพียงพอ	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	1.73	น้อยที่สุด
3	ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	1.92	น้อย
4	แสงสว่างภายในสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน	ด้านผลิตภัณฑ์	1.94	น้อย
5	อุปกรณ์ปฐมพยาบาลของ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในสภาพที่ดี	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	1.99	น้อย
6	พื้นผิวสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสม่ำเสมอ ไม่เป็นหลุมเป็นบ่อ	ด้านผลิตภัณฑ์	2.07	น้อย
7	ความสะอาดภายในสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	2.24	น้อย
8	พนักงานของสนามฟุตบอลมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	ด้านบุคลากร	2.26	น้อย
9	คุณภาพของหญ้าเทียม เช่น ความนุ่มของหญ้า	ด้านผลิตภัณฑ์	2.27	น้อย
10	ชุดแข่งทีมของ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความสวยงาม	ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	2.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 5.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่อส่วนประสม การตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด 3 ลำดับแรก คือ การสภาพสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสมบูรณ์ ไม่มีบริเวณพื้นหญ้าที่ชำรุด หรือ เสียหาย ลำดับถัดมาได้แก่ ความสว่างของไฟฟ้า บริเวณถนนของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สว่างเพียงพอ และความสะอาดของห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.4 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มี เสื้อแบ่งทีมและลูก ฟุตบอลบริการฟรี (4.44: มากที่สุด)	บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มี เสื้อแบ่งทีมและลูก ฟุตบอลบริการฟรี (4.20: มาก)	บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มี เสื้อแบ่งทีมและลูก ฟุตบอลบริการฟรี (3.98: มาก)	ชื่อเสียง ความเป็น ที่รู้จักของสนาม ฟุตบอลแรงดี เอฟ ซี จังหวัด เชียงใหม่ (3.77: มาก)
ปัจจัยด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย	ที่ตั้งของสนาม ฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการ เดินทาง (4.63: มากที่สุด)	ที่ตั้งของสนาม ฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการ เดินทาง (4.71: มากที่สุด)	ที่ตั้งของสนาม ฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการ เดินทาง (4.69: มากที่สุด)	สนามฟุตบอลแรง ดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่ อยู่ใกล้ แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพ สินค้า เป็นต้น (4.82: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานของสนาม ฟุตบอล พุดจา สุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี (4.12: มาก)	พนักงานของสนาม ฟุตบอล ดูแลเอาใจ ใส่และมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ (4.10: มาก)	พนักงานของสนาม ฟุตบอล ดูแลเอาใจ ใส่และมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ (3.39: ปานกลาง)	พนักงานของ สนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และ มีความ กระตือรือร้นใน การให้บริการ (3.33: ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	กระบวนการการ ให้บริการมีความ ถูกต้อง เช่น การจัด คิวเป็นไปตามลำดับ การจอง เป็นต้น (3.88: มาก)	กระบวนการการ ให้บริการมีความ ถูกต้อง เช่น การจัด คิวเป็นไปตามลำดับ การจอง เป็นต้น (3.82: มาก)	กระบวนการการ ให้บริการมีความ ถูกต้อง เช่น การจัด คิวเป็นไปตามลำดับ การจอง เป็นต้น (3.77: มาก)	เวลา เปิด – ปิด ในการให้บริการ มีความเหมาะสม (3.68: มาก)

จากตารางที่ 5.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 – 30 ปี และอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 – 30 ปี และอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานของสนามฟุตบอล พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี และอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 – 30 ปี และอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ เวลาเปิด – ปิด ในการให้บริการ มีความเหมาะสม

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.5 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด
บริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี
ปัจจัยด้านราคา	ความเหมาะสมของ ราคาอาหาร/ เครื่องดื่ม ที่สนาม ฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (2.35: น้อย)	สามารถชำระ ค่าบริการด้วยบัตร เครดิต/เดบิต ได้ (2.63 : ปานกลาง)	สามารถชำระ ค่าบริการด้วยบัตร เครดิต/เดบิต ได้ (2.82 : ปานกลาง)	สามารถชำระ ค่าบริการด้วยบัตร เครดิต/เดบิต ได้ (2.86 : ปานกลาง)
ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	ป้ายโปสเตอร์ โฆษณาสนาม ฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (2.39 : น้อย)	ป้ายโปสเตอร์ โฆษณาสนาม ฟุตบอลแรงดี เอฟ ซี จังหวัด เชียงใหม่ (2.74 : ปานกลาง)	มีเอกสารแผ่นพับ แนะนำเกี่ยวกับ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่ เช่น ราคา ค่าเช่าสนาม แผ่นที่ เป็นต้น (3.06 : ปานกลาง)	มีเอกสารแผ่นพับ แนะนำเกี่ยวกับ สนามฟุตบอลแรง ดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่ เช่น ราคาค่าเช่าสนาม แผ่นที่ เป็นต้น (3.29 : ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	มีการแจ้งขั้นตอน การปฐมพยาบาล เบื้องต้นให้ ผู้ใช้บริการได้รับ ทราบก่อนการใช้ บริการ (2.91: ปานกลาง)	มีการแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นได้อย่าง รวดเร็ว (2.71 : ปานกลาง)	มีการแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นได้อย่าง รวดเร็ว (2.63 : ปานกลาง)	มีการแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นได้อย่าง รวดเร็ว (2.47 : น้อย)
ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	ความสว่างของ ไฟฟ้าบริเวณถนน ของสนามฟุตบอล แรงดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่ สว่าง เพียงพอ (1.68: น้อย)	ความสว่างของ ไฟฟ้าบริเวณถนน ของสนาม ฟุตบอลแรงดี เอฟ ซี จังหวัด เชียงใหม่ สว่าง เพียงพอ (1.76 : น้อย)	ความสะอาดของ ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว (1.47: น้อย)	ความสะอาดของ ห้องน้ำ ห้อง อาบน้ำ ห้อง แต่งตัว (1.38 : น้อย)

จากตารางที่ 5.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของราคาอาหาร/เครื่องดื่ม ที่สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี และอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ป้ายโปสเตอร์โฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี และ อายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ เช่น ราคาค่าเช่าสนาม แผนที่ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการแจ้งขั้นตอนการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบก่อนการให้บริการ ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 – 30 ปี อายุ 31 – 40 ปี และ อายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สว่างเพียงพอ ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี และ อายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.6 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อาชีพ				
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (4.68 : มากที่สุด)	บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (4.64 : มากที่สุด)	บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (3.96 : มาก)	บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (3.64 : มาก)	ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ (3.85 : มาก)
ปัจจัยด้านราคา	ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม (4.19 : มาก)	ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการในช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (4.80 : มากที่สุด)	ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการในช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (4.86 : มากที่สุด)	ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการในช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (4.86 : มากที่สุด)	ค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม (4.46 : มากที่สุด)

ตารางที่ 5.6 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อาชีพ				
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง	ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง	ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง	ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง	สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น
	(4.75 : มากที่สุด)	(4.89 : มากที่สุด)	(4.62 : มากที่สุด)	(4.61 : มากที่สุด)	(4.77 : มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น	รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น	รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น	รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น	รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น
	(3.86 : มาก)	(4.43 : มากที่สุด)	(4.63 : มากที่สุด)	(4.68 : มากที่สุด)	(3.92 : มาก)

ตารางที่ 5.6 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อาชีพ				
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานของสนามฟุตบอลดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (4.32 : มากที่สุด)	พนักงานของสนามฟุตบอลดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (3.75 : มาก)	พนักงานของสนามฟุตบอลให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (3.81 : มาก)	พนักงานของสนามฟุตบอลให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค (3.89 : มาก)	พนักงานของสนามฟุตบอลดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (3.69 : มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล (3.93 : มาก)	กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น (4.11 : มาก)	กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น (3.80 : มาก)	กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น (3.73 : มาก)	ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล (4.23 : มากที่สุด)

จากตารางที่ 5.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงาน

รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่นการจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน และ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และ ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น

ตารางที่ 5.7 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อาชีพ				
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	แสงสว่างภายในสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน (2.45 : น้อย)	สภาพสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสมบูรณ์ ไม่มีบริเวณพื้นหญ้าที่ชำรุด หรือเสียหาย (1.35: น้อยที่สุด)	สภาพสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสมบูรณ์ ไม่มีบริเวณพื้นหญ้าที่ชำรุด หรือเสียหาย (1.27: น้อยที่สุด)	สภาพสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสมบูรณ์ ไม่มีบริเวณพื้นหญ้าที่ชำรุด หรือเสียหาย (1.21 :น้อยที่สุด)	สภาพสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสมบูรณ์ ไม่มีบริเวณพื้นหญ้าที่ชำรุด หรือเสียหาย (1.54:น้อยที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	ความถูกต้องในการคิดค่าบริการ เช่น การคำนวณจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการ เป็นต้น (2.33 : น้อย)	สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ได้ (2.69 : ปานกลาง)	สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ได้ (2.75 : ปานกลาง)	สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ได้ (2.71 : ปานกลาง)	สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ได้ (2.54 : ปานกลาง)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เพียงพอต่อการตัดสินใจ (3.07 : น้อย)	มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เพียงพอต่อการตัดสินใจ (3.03 : ปานกลาง)	มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เพียงพอต่อการตัดสินใจ (3.04 : ปานกลาง)	มีช่องทางการติดต่อสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น (3.05 : ปานกลาง)	มีช่องทางการติดต่อสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น (3.31 : ปานกลาง)

ตารางที่ 5.7 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อาชีพ				
	นักเรียน/นักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ เช่น ราคาเช่าสนาม แผ่นที่เป็นต้น (2.48 : น้อย)	ป้ายโปสเตอร์โฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ (2.81 : ปานกลาง)	ป้ายโปสเตอร์โฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ (2.71 : ปานกลาง)	ป้ายโปสเตอร์โฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ (2.89 : ปานกลาง)	ป้ายโปสเตอร์โฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ (3.00 : ปานกลาง)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ มีความสะดวกและรวดเร็ว (2.86 : ปานกลาง)	มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว (2.81 : ปานกลาง)	มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว (2.83 : ปานกลาง)	การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ มีความสะดวกและรวดเร็ว (2.68 : ปานกลาง)	การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ มีความสะดวกและรวดเร็ว (2.69 : ปานกลาง)

จากตารางที่ 5.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ แสงสว่างภายในสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อบริการปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ สภาพสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสมบูรณ์ ไม่มีบริเวณพื้นหญ้าที่ชำรุด หรือ เสียหาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความถูกต้องในการคิดค่าบริการ เช่น การคำนวณจำนวนชั่วโมงที่ใช้

บริการ เป็นต้น ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เพียงพอต่อการตัดสินใจ ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว และ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีช่องทางการติดต่อสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เช่น ราคาค่าเช่าสนาม แผนที่ เป็นต้น ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ป้ายโปสเตอร์โฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ มีความสะดวกและรวดเร็ว ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 5.8 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	35,000 บาทขึ้นไป
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi /Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (4.27 : มากที่สุด)	บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi /Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (4.20 : มาก)	บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi /Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี (4.18 : มาก)	ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ (4.08 : มาก)
ปัจจัยด้านราคา	ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการในช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (4.56 : มากที่สุด)	ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการในช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (4.27 : มากที่สุด)	ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม (4.71 : มากที่สุด)	ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการในช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น (4.77 : มากที่สุด)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง (4.78 : มากที่สุด)	สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาดห้างสรรพสินค้า เป็นต้น (4.58 : มากที่สุด)	ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง (4.66 : มากที่สุด)	ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง (4.75 : มากที่สุด)

ตารางที่ 5.8 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	35,000 บาทขึ้นไป
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล (4.00 : มาก)	กระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น (3.85 : มาก)	กระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น (3.77 : มาก)	กระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น (3.68 : มาก)

จากตารางที่ 5.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 15,001 – 25,000 บาท และ 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi /Internet ฟรี มีเสื้อแข่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 15,001 – 25,000 บาท และ 35,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการใน ช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม

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

ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท 25,001 – 35,000 บาท และ 35,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5.9 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดและบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	35,000 บาทขึ้นไป
ปัจจัยด้านราคา	ความเหมาะสมของราคาอาหาร/เครื่องดื่ม ที่สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (2.22 :น้อย)	สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ได้ (2.75 :ปานกลาง)	ราคาค่าสินค้าในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ฟุตบอล มีความเหมาะสม (3.19 :ปานกลาง)	ราคาค่าสินค้าในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ฟุตบอล มีความเหมาะสม (3.02 :ปานกลาง)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ป้ายโปสเตอร์โฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (2.92 :ปานกลาง)	ป้ายโปสเตอร์โฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (2.80 :ปานกลาง)	มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เช่น ราคาค่าเช่าสนามแผนที่ เป็นต้น (2.70 :ปานกลาง)	ป้ายโปสเตอร์โฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ (2.54 :น้อย)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว (2.88 :ปานกลาง)	การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ มีความสะดวกและรวดเร็ว (2.83 :ปานกลาง)	การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ มีความสะดวกและรวดเร็ว (2.77 :ปานกลาง)	การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ มีความสะดวกและรวดเร็ว (2.58 :น้อย)

จากตารางที่ 5.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของ ราคาอาหาร/เครื่องดื่ม ที่สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจต่ำสุด คือ สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ได้ ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท และ 35,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อย ด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ราคาค่าสินค้าในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ฟุตบอล มีความ เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 15,001 – 25,000 บาท และ 35,000 บาทขึ้นไป ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ป้ายโปสเตอร์โฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีเอกสารแผ่นพับแนะนำ เกี่ยวกับ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เช่น ราคาเช่าสนาม แผนที่ เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจ ต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท 25,001 – 35,000 บาท และ 35,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ ให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ มีความสะดวกและรวดเร็ว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

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

และยังพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับน้อย ในปัจจัยย่อยด้านส่วนอุปกรณ์ปฐมพยาบาลของ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในสภาพที่ดี ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรติดป้ายบอกจุดเก็บอุปกรณ์ปฐมพยาบาลให้ชัดเจน และหมั่นตรวจสอบชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้พร้อมและเพียงพอต่อการใช้งานเสมอ เช่น ชุดอุปกรณ์ทำแผล และยารักษาโรคเบื้องต้น อาทิเช่น ถุงมือยาง สำหรับผู้ช่วยเหลือ ยาล้างแผล ผ้าทำแผล (ผ้าก๊อช) และพลาสติกห่อปิดแผลขนาดต่างๆ เป็นต้น ในส่วนปัจจัยย่อยด้าน ความสะอาดภายในสนาม ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ นั้นลูกค้ามีความพึงพอใจระดับน้อยเช่นกัน ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดภายในสนาม ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ และห้องแต่งตัวแต่ละช่วงเวลา และกำหนดเวลาทำความสะอาดอย่างชัดเจนทุกช่วงก่อนและหลังจากที่มีลูกค้าเข้าใช้บริการ เช่น ช่วงเวลา 18.01 – 21.00 น. ควรเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดมากขึ้น เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่มีการใช้บริการสนามฟุตบอลสูงสุด ถึงร้อยละ 28.50 เป็นต้น และ ควรมีการใช้น้ำยาฆ่าเชื้อและน้ำยาดับกลิ่นที่ได้มาตรฐาน อีกทั้งควรจัดพนักงานรับหน้าที่เข้าไปตรวจสอบความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อยกระดับมาตรฐาน

ความสะอาดภายในสนาม ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ และห้องแต่งตัว ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่ ให้สูงยิ่งขึ้นไป

นอกจากนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรปรับปรุงปัจจัยย่อยด้าน การ ออกแบบสนามฟุตบอล โลโก้ (Logo) และชุดแข่งทีมของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีความสวยงามมากยิ่งขึ้น และควรปรับปรุงเรื่อง การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น ควรจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการที่สนาม ควรเพิ่มระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น เพื่อเป็นการเสริมความปลอดภัยให้ลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย และทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรจัดให้มีจอ LCD โต้ะ แก้ว ี่ ม้านั่ง ไว้สำหรับพักผ่อนเพิ่มเติม ด้วย

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตามอายุ จำแนกตามอาชีพ และ จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ลูกค้าที่มี อายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ในระดับน้อย เช่นเดียวกับลูกค้ากลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับน้อย ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้ อาจจะไม่ได้เป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย หลักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัด เชียงใหม่ ควรมุ่งเจาะกลุ่มตลาดที่เป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย คือ นักเรียน/นักศึกษา และ พนักงาน บริษัทเอกชน ซึ่งมีถึงร้อยละ 73.75 โดยเน้นการปรับปรุงปัจจัยย่อยในด้าน ความสว่างของไฟฟ้า บริเวณถนนของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สว่างเพียงพอ เป็นลำดับแรก อีกด้วย แต่ หากทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ต้องการลูกค้าเป้าหมายใหม่ ที่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป ควรปรับปรุงในด้าน ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว เพื่อตอบสนอง ลูกค้ากลุ่มนี้ โดยทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อาจจะใช้แนวทาง 5 ส. (สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และ สร้างนิสัย) ในการจัดการด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสนาม ให้ดียิ่งขึ้นได้อีกด้วย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้าน สภาพสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสมบูรณ์ ไม่มีบริเวณพื้นที่ชำรุด หรือ เสียหาย ในลำดับสุดท้ายของปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในระดับน้อยที่สุด และปัจจัยย่อยด้าน คุณภาพของหญ้าเทียม เช่น ความนุ่มของหญ้า พื้นผิวสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสม่ำเสมอ ไม่เป็นหลุมเป็นบ่อ และแสงสว่างภายในสนาม ฟุตบอลหญ้าเทียม มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน อยู่ในระดับน้อย อีกด้วย ดังนั้นทางสนามฟุตบอล แรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรพิจารณาการปรับปรุงสภาพสนามใหม่ โดยการเปลี่ยนหญ้าเทียม

ใหม่ ทดแทนหญ้าเทียมเดิมที่มีการเสียหาย หรือ ชำรุด โดยใช้หญ้าเทียมที่มีคุณภาพสูง อาจจะพิจารณาทำโลโก้ติดบนหญ้าเทียม เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้ และยังเป็นการตอกย้ำชื่อสนามฟุตบอล แรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ให้ลูกค้ายึดจำได้ด้วย อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนหญ้าเทียมใหม่ทั้งสนามมี ค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ดังนั้น ทางสนามฟุตบอล แรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อาจจะเลือกทำเพียง บางส่วนก่อน โดยพิจารณาจากพื้นที่ที่ชำรุดเสียหายมากที่สุดก่อนเป็นลำดับแรก และส่วนปัจจัยย่อย ด้านแสงสว่างภายในสนามฟุตบอลหญ้าเทียม นั้น ทางสนามฟุตบอล แรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรกำหนดระยะเวลาของการเปลี่ยนหลอดสปอร์ตไลท์ในสนามฟุตบอลให้ชัดเจน เช่น สปอร์ตไลท์ LED 1,000 Watts ในสนามจะเปลี่ยนทุกๆ 5 ปี หรือ ไม่เกิน 50,000 ชั่วโมง เป็นต้น

นอกจากนั้น ทางสนามฟุตบอล แรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรปรับปรุงสินค้าในร้าน จำหน่ายอุปกรณ์ฟุตบอล ให้ครบถ้วนสำหรับการเล่นฟุตบอล เช่น ลูกฟุตบอล ตาข่าย มีความสมบูรณ์ พร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัวให้บริการเพียงพอ และการบริการหาทีมเพื่อจัดการแข่งขัน หรือการจัดหาผู้ทีม กรณีที่จำนวนคนไม่พอ ด้วย

และจากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตามอายุ และ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้ำที่มี อายุ ต่ำกว่า 30 ปี และ ลูกค้ำที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา และ พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในปัจจัย ย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับน้อย โดยเฉพาะปัจจัยย่อยด้าน คุณภาพของหญ้าเทียม สภาพสนาม ฟุตบอลหญ้าเทียม พื้นผิวสนามฟุตบอลหญ้าเทียม และ แสงสว่างภายในสนามฟุตบอลหญ้าเทียม โดย ทางสนามฟุตบอล แรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการปรับปรุงปัจจัยย่อยดังกล่าวอย่างเร่งด่วน เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจจากลูกค้ำกลุ่มนี้ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้ำเป้าหมายหลักของสนามฟุตบอล แรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ให้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ปัจจัยด้านบุคลากร

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้าน พนักงานของสนามฟุตบอลมี จำนวนเพียงพอในการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย เนื่องจากข้อจำกัดด้านการเพิ่มจำนวนพนักงาน ประจำของทางสนามฟุตบอล แรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จะส่งผลให้ต้นทุนของกิจการสูงขึ้นใน ระยะยาว และกิจการอาจจะสูญเสียจุดแข็งเรื่อง ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการของทางสนามได้ ดังนั้น ทางสนามฟุตบอล แรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรพิจารณาประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานแทน โดยให้พนักงานทำงานตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้ ในช่วงที่ลูกค้ำเข้ามาใช้ บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อให้พนักงานสามารถบริการลูกค้ำได้มากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ทางสนาม ฟุตบอล แรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อาจจะพิจารณาเพิ่มจำนวนพนักงานนอกเวลา (Part-time) ใน

บางตำแหน่งให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า อาทิเช่น พนักงานทำความสะอาด เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นด้วย

นอกจากนั้น สำหรับธุรกิจบริการ บุคลากรมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงาน เพราะจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้เป็นอย่างมากตั้งแต่ขั้นตอนของการคัดเลือกบุคลากร ไปจนถึงการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร และทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการฝึกอบรมพนักงาน ให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ด้วย

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยด้าน พนักงานของสนามฟุตบอลมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ พนักงานของสนามฟุตบอล มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และพนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค ในระดับปานกลาง ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรเน้นย้ำกับพนักงานของทางร้านให้ปฏิบัติต่อลูกค้าโดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มนักเรียน/นักศึกษา อย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ หรือพิจารณาจากรูปลักษณ์ภายนอกเท่านั้น แต่ควรให้บริการด้วยความเป็นมืออาชีพ และ ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรปลูกฝังจิตสำนึกด้านการบริการ หรือ การสร้างจิตสำนึกในงานบริการให้กับพนักงานทุกคน ให้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

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

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่ำสุด ในด้าน การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ มีความสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรปรับปรุงทีมงานด้านการซ่อมบำรุงสนาม โดยควรกำหนดผู้รับผิดชอบอุปกรณ์ในแต่ละสนาม รวมถึงการกำหนดขั้นตอนการซ่อมบำรุงให้ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เพื่อให้พนักงานซ่อมบำรุงยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติงานต่อไปได้ และเมื่อจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่ำสุด ในด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรกำหนดระยะเวลาในการแก้ปัญหาให้กับพนักงานซ่อมบำรุง กรณีเกิดเหตุการณ์ อุปกรณ์ชำรุดเสียหาย เช่น หลอดไฟสนามดับ ควรดำเนินการซ่อมให้แล้วเสร็จภายในกี่นาที เป็นต้น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยเรื่อง ป้ายโปสเตอร์โฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ การมีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เช่น ราคาเช่าสนาม แผนที่ เป็นต้น และการประชาสัมพันธ์สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรเพิ่มป้ายโปสเตอร์โฆษณา ให้มากขึ้น โดยนำไปติดไว้สถานที่สำคัญตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย อาทิเช่น โรงเรียนหรือ มหาวิทยาลัย เพื่อให้ลูกค้ารู้จักสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มากขึ้น อีกทั้ง ควรจัดทำเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ที่สนใจนำไปแจกจ่ายต่อตามกลุ่มเป้าหมาย

อย่างไรก็ตาม ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรทำการส่งเสริมการตลาดผ่าน Social media อาทิเช่น Facebook หรือ LINE มากขึ้นแทน เพื่อส่งเสริมการตลาดและให้ข้อมูลแก่ลูกค้า หรือผู้สนใจ ในระยะยาวและประหยัดต้นทุนการพิมพ์เป็นจำนวนมาก ไปจนถึงอาจพิจารณาจัดทำ Application บนอุปกรณ์สื่อสาร เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงการผูกโยงแผนที่ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี กับ Google Map และ Google Street View เพื่อความสะดวกในการค้นหาและการเข้าถึงของลูกค้าด้วย

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตามอายุ และ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี และลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 25,000 บาท มีความ

พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยต่ำสุดในด้าน ป้าย โปสเตอร์โฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรเพิ่มโปสเตอร์โฆษณา ให้มากขึ้นอย่างเร่งด่วน เพื่อเพิ่มการรับรู้ของลูกค้า และยังเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้ากลุ่มนี้ให้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ปัจจัยด้านราคา

จากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยเรื่อง การชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต/เดบิต เนื่องจาก ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ไม่มีนโยบายรับชำระด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ซึ่งในช่วงที่ผ่านมา ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จึงไม่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบ ดังนั้น เพื่อทำให้เกิดความชัดเจน ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงนโยบายการรับชำระด้วยบัตรเครดิต/เดบิต และควรกำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำของการรับชำระด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ให้ลูกค้าทราบด้วย เช่น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ยินดีรับชำระด้วยบัตรเครดิต/เดบิต เมื่อมียอดค่าใช้จ่ายตั้งแต่ 2,000 บาท ขึ้นไป เป็นต้น

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

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

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตามอายุ และ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรเร่งปรับปรุงในปัจจัยย่อยด้าน ความ

เหมาะสมของราคาอาหาร/เครื่องดื่ม ก่อน โดยอาจจะทำร่วมกับด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น หากแสดงบัตรนักเรียน/นักศึกษา จะได้รับส่วนลดเพิ่มอีก ร้อยละ 10 เป็นต้น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

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

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาเมื่อจำแนกตามอายุ และ จำแนกตามอาชีพ ยังพบอีกว่า ลูกค้าที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เพียงพอต่อการตัดสินใจ ในระดับปานกลาง ด้วย ซึ่งลูกค้ากลุ่มดังกล่าวเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของกิจการ ดังนั้น ทางสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ควรเร่งปรับปรุงและให้ความสำคัญกับการพัฒนาเว็บไซต์ (Web Site) ของกิจการ รวมถึงช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) โดยมีผู้รับผิดชอบในการตอบคำถามรับจองเวลาของสนามอย่างเป็นทางการ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงลูกค้าให้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บรรณานุกรม

- กัลยา วิณิชย์บัญชา. 2547. **หลักสถิติ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กษิติ กมลนาวิน. 2554. **“สนามฟุตบอลหญ้าเทียม”**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา. <http://www.manager.co.th/sport/ViewNews.aspx?NewsID=9540000010787> (10 ตุลาคม 2557)
- จรงค์ศักดิ์ โชติบาง. 2550. **ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสนามกอล์ฟ ในจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตตินันท์ นันทไพบลุย์. 2551. **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เฉลิมพล เป็นมงคล และวราวุธ มหิมา. 2555. **ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการสนามหญ้าเทียม**. การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ชัชวาลย์ ใหม่จันทร์. 2554. **การวิเคราะห์พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมของผู้ใช้บริการในจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐภูมิ ดันรัตน์ศิริกุล. 2557. **หุ้นส่วนผู้จัดการของบริษัท แรงดี จำกัด**. (สัมภาษณ์ 20 ตุลาคม 2557)
- บริษัท แรงดี เชียงใหม่ จำกัด. 2556. **รายงานข้อมูลจำนวนลูกค้าของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี เชียงใหม่ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556** (เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์).
- พงศ์ปณต รักเกียรติรัตนรงค์. 2551. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลสมัครเล่นศึกษา : บริษัท ซอคเกอร์โปรบีเคเค จำกัด**. การค้นคว้าแบบอิสระ อุตสาหกรรมศาสตรมหาบัณฑิตภาควิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2552. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ
- ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. 2538. **ทฤษฎีและเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง**. ภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สนาม CMI Futsal. 2557. **“ประวัติสนาม CMI Futsal”** [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา. http://cmifutsal.com/news_view.php?news_id=9 (12 ตุลาคม 2557)
- สนามซีคดอทคอม. 2557. **“สนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่า”**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา. <http://www.sanamseek.com/index.html> (18 ตุลาคม 2557)

สมาคมฟุตบอลแห่งประเทศไทย. 2557. “ประวัติฟุตบอลไทย”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา.
http://www.fat.or.th/home/?page_id=9 (18 ตุลาคม 2557)

อาทิตยา พาหิรัญ. 2554. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อคนวัยทำงานในการเลือกสนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เข้าในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Black K. 2007. **Applied Business Statistics: Making Better Business Decisions (6th ed.)**. John Wiley and Sons (Asia).



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัด
เชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการศึกษา สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อ
สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นักศึกษาปริญญาโท สาขา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น
เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและเป็น
ความจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นายปิยศักดิ์ เปรมปราโมชย์

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

- | | |
|-----------|--|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอล
แรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ |
| ส่วนที่ 3 | ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม |

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเขียนข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 20 – 30 ปี

3. 31 – 40 ปี

4. 41 – 50 ปี

5. 51 – 60 ปี

6. 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. อื่นๆ (โปรดระบุ

4. การศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.

3. ปวส.หรืออนุปริญญา

4.ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. พนักงานบริษัทเอกชน

4. ธุรกิจส่วนตัว

5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน

6. เกษียณอายุ

7. อื่นๆ (โปรดระบุ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

2. 15,001 – 25,000 บาท

3. 25,001 – 35,000 บาท

4. 35,000 บาทขึ้นไป

7. สนามฟุตบอลหญ้าเทียมให้เช่าในจังหวัดเชียงใหม่ที่ท่านเคยใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| () 1. สนามลานนา เอฟซี
(ตรงข้ามห้าง Big C Extra เชียงใหม่) | () 2. สนามเอ็กซ์ไซท์ ฟุตบอล คลับ
(หลังห้าง Big C Extra เชียงใหม่) |
| () 3. สนาม มร.ชอคเกอร์ อารีนา
(ข้างห้างโลตัส คำเที่ยง) | () 4. สนามแอร์พอร์ต ฟุตซอล
(ข้างปั้มน้ำมัน LPG ลีแยกสนามบิน) |
| () 5. สนามซีเอ็มไอ ฟุตซอล
(ตรงข้ามร้านก๋วยเตี๋ยวอ๋อง) | () 6. สนามรีแลกซ์ ชอคเกอร์ คลับ
(ข้างร้านหมูกระทะสุคนธา) |
| () 7. สนามฟอร์ซ่า ชอคเกอร์ คลับ
(สี่แยกหนองปรือ) | () 8. สนามเชียงใหม่ ยูไนเต็ด
(สี่แยกป่าแพ่ง ตลาดเมืองใหม่) |
| () 9. สนามเชียงใหม่ อารีนา เอฟซี
(ถนนมหิดล ซอยอันดามันซีฟู้ด) | () 10. สนามช่างเคียน เอฟซี
(หลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล) |
| () 11. สนามไนซ์ เฟลซ สปอร์ต คลับ
(หลังห้าง Big C หางดง) | () 12. สนาม เอเอฟซี.
(ตรงข้าม ISUZU คอนจัน) |
| () 13. สนาม เซเวน คิก
(ข้างราชพฤกษ์ แม่เหียะ) | () 14. สนามเชียงใหม่ ชูเปอริ์ ลีก
(ข้างซอย LCC ใกล้วัดเจ็ดยอด) |

8. ท่านใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ ในวันใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|------------------------------|------------------|-----------------|
| () 1. วันจันทร์ | () 2. วันอังคาร | () 3. วันพุธ |
| () 4. วันพฤหัสบดี | () 5. วันศุกร์ | () 6. วันเสาร์ |
| () 7. วันอาทิตย์ | () 8. ทุกวัน | |
| () 9. อื่นๆ (โปรดระบุ.....) | | |

9. เวลาเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ นานกี่ชั่วโมง

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| () 1. 1 – 2 ชั่วโมง | () 2. 3 – 4 ชั่วโมง |
| () 3. 4 – 5 ชั่วโมง | () 4. มากกว่า 5 ชั่วโมง |

10. ช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด
- () 1. 06.00 – 09.00 น. () 2. 09.01 – 12.00 น.
() 3. 12.01 – 15.00 น. () 4. 15.01 – 18.00 น.
() 5. 18.01 – 21.00 น. () 6. 21.01 – 24.00 น.
() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

11. ความถี่ในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่
- () 1. 1 – 2 ครั้ง/เดือน () 2. 3 – 4 ครั้ง/เดือน
() 3. 5 – 6 ครั้ง/เดือน () 4. 7 – 8 ครั้ง/เดือน
() 5. 9 – 10 ครั้ง/เดือน () 6. มากกว่า 10 ครั้ง/เดือน
() 7. อื่นๆ (โปรดระบุ

12. ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อครั้งต่อคน (ค่าเช่าสนาม ค่าอาหาร และเครื่องดื่ม) ในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่
- () 1. น้อยกว่า 100 บาท () 2. 101 – 200 บาท
() 3. 201 – 300 บาท () 4. 301 – 400 บาท
() 5. มากกว่า 400 บาท

13. จำนวนคนที่มาใช้บริการที่ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับท่านเป็นประจำ ในแต่ละครั้ง (นับรวมตัวท่านด้วย)
- () 1. น้อยกว่า 7 คน () 2. 7 – 12 คน
() 3. 13 – 18 คน () 4. 19 – 24 คน
() 5. มากกว่า 24 คนขึ้นไป

14. เหตุผลที่ท่านเลือกมาใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เพราะเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียง
- () 2. ได้พบปะเพื่อนฝูงมากขึ้น
- () 3. มีอุปกรณ์ที่ใช้ครบครัน
- () 4. สามารถใช้เป็นสถานที่ในการจัดการแข่งขันฟุตบอลได้
- () 5. สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการมาใช้บริการ
- () 6. ราคาค่าบริการที่มีความเหมาะสม
- () 7. มีส่วนลดค่าบริการให้สำหรับสมาชิก
- () 8. รายการส่งเสริมการขายมีความน่าสนใจ
- () 9. มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ
- () 10. พนักงานดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- () 11. การบริการสะดวกและรวดเร็ว เช่น การจองสนาม การเตรียมอุปกรณ์ เป็นต้น
- () 12. มีที่จอดรถสะดวก
- () 13. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในสนามฟุตบอล
- () 14. อื่นๆ (โปรดระบุ

15. บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด

- () 1. เพื่อน
- () 2. แฟน
- () 3. พ่อแม่ หรือ ผู้ปกครอง
- () 4.ญาติ พี่น้อง
- () 5. ตัวท่านเอง
- () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

16. ท่านทราบข้อมูลของ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จากแหล่งข้อมูลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เว็บไซต์
- () 2. มีบุคคลในครอบครัวแนะนำ
- () 3. รู้ด้วยตนเอง
- () 4. เพื่อน
- () 5. ป้ายโฆษณา
- () 6. แผ่นพับ และสิ่งพิมพ์
- () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟ ซี จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับ
ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Product or Service)					
1.1 ชื่อเสียง ความเป็นที่รู้จักของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟ ซี จังหวัดเชียงใหม่					
1.2 ขนาดสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ					
1.3 คุณภาพของหญ้าเทียม เช่น ความนุ่มของหญ้า					
1.4 พื้นผิวสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสม่ำเสมอ ไม่เป็นหลุมเป็นบ่อ					
1.5 สภาพสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความสมบูรณ์ ไม่มีบริเวณพื้นหญ้าที่ชำรุด หรือ เสียหาย					
1.6 แสงสว่างภายในสนามฟุตบอลหญ้าเทียม มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน					
1.7 อุปกรณ์พื้นฐาน เช่น ลูกฟุตบอล ตาข่าย มีความสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน					
1.8 สินค้าในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ฟุตบอล มีอุปกรณ์ครบถ้วนสำหรับการเล่นฟุตบอล					
1.9 การบริการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่					
1.10 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว ให้บริการเพียงพอ					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ (Product or Service) (ต่อ)					
1.11 การบริการหาทีมเพื่อจัดการแข่งขัน หรือการจัดหาผู้ทีม กรณีที่จำนวนคนไม่พอ					
1.12 บริการเสริมอื่นๆ เช่น คลับเฮ้าส์ อุปกรณ์กีฬา บริการ wifi/Internet ฟรี มีเสื้อแบ่งทีมและลูกฟุตบอลบริการฟรี					
2. ด้านราคา (Price)					
2.1 ค่าบริการต่อชั่วโมงในการใช้บริการสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความเหมาะสม					
2.2 มีการระบุค่าบริการอย่างชัดเจน ครบถ้วน					
2.3 ความหลากหลายของระดับราคา เช่น ค่าบริการในช่วงเวลา ก่อน 18.00 น. ราคา 300 บาท/ชั่วโมง และ ช่วงเวลา หลัง 18.00 น. ราคา 600 บาท/ชั่วโมง เป็นต้น					
2.4 ค่าเช่าสนามในการจัดกิจกรรมการแข่งขันฟุตบอล มีความเหมาะสม					
2.5 ความเหมาะสมของราคาอาหาร/เครื่องดื่ม ที่สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่					
2.6 ราคาค่าสินค้าในร้านจำหน่ายอุปกรณ์ฟุตบอล มีความเหมาะสม					
2.7 สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต/เดบิต ได้					
3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
3.1 ที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ สะดวกในการเดินทาง					
3.2 สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ใกล้แหล่งชุมชน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) (ต่อ)					
3.3 สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีที่จอดรถที่กว้างขวาง และเพียงพอ					
3.4 สถานที่ตั้งของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มีความปลอดภัย					
3.5 มีช่องทางการติดต่อสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ ได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร เป็นต้น					
3.6 มีเว็บไซต์ (Web Site) ในการให้ข้อมูลของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ เพียงพอต่อการตัดสินใจ					
3.7 มีสถานที่นั่งพักผ่อนเพียงพอ เป็นสัดส่วน ภายในสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
4.1 มีเอกสารแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ เช่น ราคาเช่าสนาม แผนที่ เป็นต้น					
4.2 ป้ายโปสเตอร์โฆษณาสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่					
4.3 การประชาสัมพันธ์สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคม เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น					
4.4 รูปแบบของการมอบส่วนลดหรือสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละช่วงเวลา (เช้า/เย็น) การกำหนดราคาพิเศษในแต่ละเดือน เป็นต้น					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ต่อ)					
4.5 การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ กับผู้มาใช้บริการ เช่น การจัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน การจัดแข่งขันเป็นประจำ เป็นต้น					
4.6 สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขันฟุตบอลประจำโรงเรียน การสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน งานบุญ เป็นต้น					
5. ด้านบุคลากร (People)					
5.1 พนักงานของสนามฟุตบอลมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
5.2 พนักงานของสนามฟุตบอล ดูแลเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.3 พนักงานของสนามฟุตบอล พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม และแต่งกายดี					
5.4 พนักงานของสนามฟุตบอลให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
5.5 พนักงานของสนามฟุตบอล มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้					
5.6 พนักงานของสนามฟุตบอล ให้บริการลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
6.1 ขั้นตอนในการติดต่อ การรับจองคิว สะดวกและรวดเร็ว					
6.2 มีการจัดการ และดูแลการใช้บริการของแต่ละกลุ่ม ให้มีความสะดวก ไม่ติดขัดกลุ่มอื่นที่มาใช้บริการต่อ					
6.3 ระบบการรักษาความปลอดภัยของสนามฟุตบอล					
6.4 มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
6.5 กระบวนการการให้บริการมีความถูกต้อง เช่น การจัดคิวเป็นไปตามลำดับการจอง เป็นต้น					
6.6 การแจ้งซ่อมอุปกรณ์ มีความสะดวกและรวดเร็ว					
6.7 เวลา เปิด – ปิด ในการให้บริการ มีความเหมาะสม					
6.8 มีการแจ้งขั้นตอนการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้ ผู้ใช้บริการ ได้รับทราบก่อนการให้บริการ					
6.9 ความถูกต้องในการคิดค่าบริการ เช่น การคำนวณจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการ เป็นต้น					
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)					
7.1 ป้ายชื่อ สนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่ มองเห็นได้ชัดเจน					
7.2 ความสะอาดภายในสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่					
7.3 บรรยากาศและความสวยงามของสถานที่โดยรวมของสนามฟุตบอลแรงดี เอพี จังหวัดเชียงใหม่					
7.4 มีจอ LCD โต๊ะ เก้าอี้ ม้านั่ง สำหรับพักผ่อน					
7.5 ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องแต่งตัว					
7.6 การออกแบบและความสวยงามของสนามฟุตบอล					

ความพึงพอใจของลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) (ต่อ)					
7.7 การมีระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง เช่น การมีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำการ การมีระบบกล้องวงจรปิด เป็นต้น					
7.8 สภาพแวดล้อมภายนอกสนามฟุตบอล เช่น ลานจอดรถ มีความสะอาด และสวยงาม					
7.9 โลโก้ (Logo) ของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ จดจำง่าย					
7.10 ชุดแข่งทีมของ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ มีความสวยงาม					
7.11 ความสว่างของไฟฟ้าบริเวณถนนของสนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ สว่างเพียงพอ					
7.12 อุปกรณ์ปฐมพยาบาลของ สนามฟุตบอลแรงดี เอฟซี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในสภาพที่ดี					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – สกุล นายปิยศักดิ์ เปรมปราโมชย์
- วัน เดือน ปีเกิด 23 ตุลาคม 2528
- ประวัติการศึกษา ปีการศึกษา 2546
สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเซนต์คาเบรียล
ปีการศึกษา 2550
สำเร็จการศึกษาปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรม
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2553 - ปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการ บริษัท แรงดี จำกัด



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
© by Chiang Mai University
rights reserved