

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งได้แก่ ผลกระทบและบริการ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ ประชากรที่ศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวยที่เปิดให้บริการในอำเภอเมืองเชียงใหม่ 3 แห่ง คือ สนามมวยท่าแพ สนามมวย ซิอีซี ลอยเคราะห์ และสนามมวยเดชานุเคราะห์ ค่ายกาวิละ กำหนดกลุ่มตัวอย่าง 300 ราย เลือกตัวอย่างแบบโควตา โดยเก็บตัวอย่างจากสนามมวยแต่ละแห่งจำนวน 100 ราย ใช้แบบสอบถามภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปยุโรป คิดเป็นร้อยละ 69.67 รองลงมามีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปอเมริกา คิดเป็นร้อยละ 19.67 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.00 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีอายุต่ำกว่า 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.66 รองลงมา มีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.67 เลือกใช้บริการสถานที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาใช้บริการประเภทโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 29.00 มาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่เป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาเป็นครั้งที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 8.67 ใช้ระยะเวลาที่พักอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 3 คืน คิดเป็นร้อยละ 25.33 รองลงมา ใช้ระยะเวลา 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 20.00 เข้าร่วมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวยเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 75.33 และมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.67 เข้าร่วมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวยในอำเภอเมืองเชียงใหม่เป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 88.67 และมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.33 ก่อนการเลือกใช้บริการไม่รู้จักสนามมวยทั้ง 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมา รู้จักสนามมวยเดชานุเคราะห์ ค่ายกาวิละ คิดเป็น ร้อยละ 23.33 รู้จักสนามมวยผ่านสื่อประเภท

แผ่นพับหรือโบปลิวิ คิดเป็นร้อยละ 37.33 รองลงมาผ่านพนักงานของสถานที่พักที่เลือกใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 28.67 ต้องการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวยในช่วงเวลา 21.00 - 24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 77.67 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 17.00 - 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.67 ต้องการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวยในวันใดก็ได้ คิดเป็น ร้อยละ 73.67 รองลงมา ต้องการเข้าชมในวันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 17.67

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีบาร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72, มาก) รองลงมา รายการแสดงน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.64, มาก) และมีจำนวนคูชกหลายคู่ต่อรายการ (ค่าเฉลี่ย 3.46, ปานกลาง)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ราคาสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.69, มาก) รองลงมา ระดับราคาเครื่องดื่มเท่ากับร้านทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.58, มาก) และราคาตั๋วต่ำกว่าสนามอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.29, ปานกลาง)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การเดินทางมาสนามมวยไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.69, มาก) รองลงมา จำนวนของช่องทางการจำหน่ายตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 3.34, ปานกลาง) และสามารถซื้อตั๋วผ่านอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.20, ปานกลาง)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการลดราคา (ค่าเฉลี่ย 3.36, ปานกลาง) รองลงมา มีการแจกแผ่นพับหรือโบปลิวิและได้รับการแนะนำจากพนักงานของสถานที่พักที่เลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.23, ปานกลาง) และมีพนักงานขายตั๋วให้ข้อมูลหน้าสนามมวย (ค่าเฉลี่ย 3.08, ปานกลาง)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีวิชาชีพไม่ตรี (ค่าเฉลี่ย 3.94, มาก) รองลงมา พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87, มาก) และพนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย 3.83, มาก)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มุมมองการมองเห็นที่ดีจากการจัดที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.20, มาก) รองลงมา ความสะอาดของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.72, มาก) และจำนวนที่นั่งที่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.69, มาก)

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการเข้าชมไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.59, มาก) รองลงมา ความรวดเร็วในกระบวนการจัดหาที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.30, ปานกลาง) และความเร็วในกระบวนการจำหน่ายตั๋วและความรวดเร็วในกระบวนการเช็คตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 3.22, ปานกลาง)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
ในการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยสูงสุดที่มีความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสม ตลาดบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	มีบาร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80, มาก)	มีบาร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60, มาก)
ด้านราคา	ราคาสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับ บริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.63, มาก)	ราคาสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับ บริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.77, มาก)
ด้านการจัดจำหน่าย	การเดินทางมาสนามมวยไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.61, มาก)	การเดินทางมาสนามมวยไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.81, มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการลดราคา (ค่าเฉลี่ย 3.37, ปานกลาง)	มีการลดราคา (ค่าเฉลี่ย 3.36, ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	พนักงานมีอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 3.98, มาก)	พนักงานมีอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 3.96, มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	มุมมองการมองเห็นที่ดีจากการจัดที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.24, มาก)	มุมมองการมองเห็นที่ดีจากการจัดที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.15, มาก)
ด้านกระบวนการ	ขั้นตอนการเข้าชมไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.54, มาก)	ขั้นตอนการเข้าชมไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.66, มาก)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
ในการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยสูงสุดที่มีความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสม ตลาดบริการ	อายุ		
	ต่ำกว่า 26 ปี	ระหว่าง 26-35 ปี	สูงกว่า 35 ปี
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	มีบาร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81, มาก)	รายการแสดงน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.71, มาก)	มีบาร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80, มาก)
ด้านราคา	ราคาสมเหตุสมผล เมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.76, มาก)	ราคาสมเหตุสมผล เมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.61, มาก)	ราคาสมเหตุสมผล เมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.64, มาก)
ด้านการจัดจำหน่าย	การเดินทางมาสนามมวยไม่ ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.79, มาก)	การเดินทางมาสนามมวยไม่ ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.60, มาก)	การเดินทางมาสนามมวยไม่ ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.61, มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการลดราคา (ค่าเฉลี่ย 3.61, มาก)	มีการแจกแผ่นพับ หรือใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.22, ปานกลาง)	มีการแจกแผ่นพับ หรือใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.41, มาก)
ด้านบุคลากร	พนักงานมีอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 3.97, มาก)	พนักงานมีอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 3.87, มาก)	พนักงานมีอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 4.00, มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	มุมมองการมองเห็นที่ดีจาก การจัดที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.24, มาก)	มุมมองการมองเห็นที่ดีจาก การจัดที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.21, มาก)	มุมมองการมองเห็นที่ดีจาก การจัดที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.02, มาก)
ด้านกระบวนการ	ขั้นตอนการเข้าชม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.69, มาก)	ขั้นตอนการเข้าชม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.48, ปานกลาง)	ขั้นตอนการเข้าชม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.57, มาก)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวย

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยสูงสุดที่มีความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวย

ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ	จำนวนครั้งที่เข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวย	
	ครั้งแรก	มากกว่า 1 ครั้ง
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	มีบาร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74, มาก)	มีบาร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65, มาก)
ด้านราคา	ราคาสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.63, มาก)	ราคาสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.86, มาก)
ด้านการจัดจำหน่าย	การเดินทางมาสนามมวยไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.74, มาก)	การเดินทางมาสนามมวยไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.54, มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการลดราคา (ค่าเฉลี่ย 3.39, ปานกลาง)	มีการลดราคา (ค่าเฉลี่ย 3.27, ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	พนักงานมีอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 3.96, มาก)	พนักงานมีอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 3.88, มาก)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	มุมมองการมองเห็นที่ดีจากการจัดที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.18, มาก)	มุมมองการมองเห็นที่ดีจากการจัดที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.26, มาก)
ด้านกระบวนการ	ขั้นตอนการเข้าชมไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.65, มาก)	ขั้นตอนการเข้าชมไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.41, ปานกลาง)

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทยในภาพรวม และจำแนกตามสนามมวยดังต่อไปนี้

ภาพรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทยที่มีร้อยละสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ควรปรับปรุงด้านความสะอาดของห้องน้ำและควรมีกระดาดยทึชชูและสบู่อ่างมือให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 11.49 รองลงมาให้ข้อเสนอแนะเรื่อง ควรปรับปรุงระบบเสียง คิดเป็นร้อยละ 8.05 และควรรักษามาตรฐานของสนามมวยด้านอายุของนักมวย ไม่ควรนำนักมวยที่เด็กเกินไปขึ้นชก คิดเป็นร้อยละ 6.90

สนามมวยท่าแพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ณ สนามมวยท่าแพส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทยที่มีร้อยละสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ควรปรับปรุงด้านความสะอาดของห้องน้ำและควรมีกระดาดยทึชชูและสบู่อ่างมือให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 22.73 รองลงมาให้ข้อเสนอแนะเรื่อง ควรมีการเพิ่มทางเลือกด้านอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 13.64 และควรปรับปรุงระบบเสียง ควรรักษามาตรฐานของสนามมวยด้านอายุของนักมวย ไม่ควรนำนักมวยที่เด็กเกินไปขึ้นชก ควรมีพนักงานหญิงชูป้ายแจ้งจำนวนยกที่ ควรปรับปรุงการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของแผ่นพับหรือใบปลิวไม่ให้เกินจริง เช่น มีการนำรูปนักมวยที่ไม่ได้ชกในรายการมาแสดง และควรรักษาความสะอาดและคงความเป็นไทยของสนามมวยเพื่อเพิ่มความดึงดูดใจของสนามมวย คิดเป็นร้อยละ 9.09

สนามมวย ซิวซี ลอยเคราะห์

ผู้ตอบแบบสอบถาม ณ สนามมวย ซิวซี ลอยเคราะห์ส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทยที่มีร้อยละสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ควรปรับปรุงเรื่องการรบกวนของเสียงเพลงจากบาร์ในสนามมวย คิดเป็นร้อยละ 15.15 รองลงมาให้ข้อเสนอแนะเรื่อง ควรปรับปรุงด้านความสะดวกของห้องน้ำและควรมีกระดาษทิชชูและสบู่ล้างมือให้บริการคิดเป็นร้อยละ 12.12 และควรรักษามาตรฐานของสนามมวย ด้านรายการแสดงควรเป็นการแข่งขันจริง ควรเพิ่มรายการที่สร้างความบันเทิงก่อนหรือระหว่างรายการชก และพนักงานควรดูแลไม่ให้เกิดการบังคับซื้อเบียร์จากบาร์เบียร์ และการรบกวนจากบุคคลเพศที่สาม คิดเป็นร้อยละ 9.09

สนามมวยสนามมวยเดชาอนุเคราะห์ ค่ายกาวิละ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ณ สนามมวยสนามมวยเดชาอนุเคราะห์ ค่ายกาวิละส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทยที่มีร้อยละสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ควรมีการลดราคาตั๋วเข้าชมสำหรับผู้ที่มาใช้บริการบ่อยครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.63 รองลงมาให้ข้อเสนอแนะเรื่อง ควรปรับปรุงระบบเสียง ควรรักษามาตรฐานของสนามมวยด้านอายุของนักมวย ไม่ควรนำนักมวยที่เด็กเกินไปขึ้นชก ควรรักษามาตรฐานด้านเวลาในทุกกระบวนการ ควรรักษามาตรฐานของสนามมวยด้านการตัดสิน และควรมีการนำเสนอข้อมูลและการบรรยายทั้งรายการ เป็นภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 9.38 และควรปรับปรุงรายการเพื่อดึงดูดให้มิชวลไทยเข้าร่วมชมเพิ่มขึ้น ควรเพิ่มการอธิบายด้วยตัวหนังสือภาษาอังกฤษ ด้านกฎและกติกา ประวัตินักมวย ความสำคัญของคู่ชก เช่น ชิงแชมป์ ป้องกันแชมป์ คู่เอก เป็นต้น และควรปรับปรุงเรื่องการกำหนดราคาเข้าชมให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดที่นั่งต่อด้านมุมมอง การมองเห็น ด้านความสบายของที่นั่ง เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 6.25

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากแนวความคิดส่วนประสมตลาดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวความคิดส่วนประสมตลาดบริการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ รวมทั้งวรรณกรรมที่ได้ทบทวน ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีบาร์ให้บริการ รองลงมา คือ รายการแสดงน่าสนใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดนุ สถิตเมธากุล (2550) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสถานบันเทิงในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดของภาชนะ/อุปกรณ์ รองลงมา คือ ความสะอาดของอาหารและความไพเราะของดนตรี แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรทิพา เหล่ากิจรุ่งโรจน์ (2549) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลระบบมัลติเพล็กซ์ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ที่พบว่าส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสบายของที่นั่งในโรงพยาบาล รองลงมา คือ คุณภาพระบบเสียงของโรงพยาบาล และคุณภาพระบบแสงของโรงพยาบาล ทั้งนี้การที่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกันอาจเกิดจากการให้ความสำคัญต่อย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่แตกต่างกันของแต่ละธุรกิจ พบว่าธุรกิจการจัดการแข่งขันกีฬามวยไทย เน้นความบันเทิงและความน่าสนใจของการให้บริการ ธุรกิจสถานบันเทิงเน้นด้านความสะอาดและความบันเทิงจากเสียงเพลง และธุรกิจโรงพยาบาลเน้นด้านความสบายและคุณภาพของระบบแสงและเสียง

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีความสำคัญในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ราคาสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ รองลงมาคือ ระดับราคา เครื่องดื่มเท่ากับร้านค้าทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดนู สติตเมธากุล (2550) ที่พบว่า ส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาที่มีความสำคัญในระดับมาก คือ ราคาอาหาร ราคามิกเซอร์ และราคาเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรทิพา เหล่ากิจรุ่งโรจน์ (2549) ที่พบว่าส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาที่มีความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ราคาของตัวชมภาพยนตร์ ความสอดคล้องของผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าสิ่งสำคัญของปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาของธุรกิจจัดการแข่งขันกีฬามวยไทย ธุรกิจสถานบันเทิง และธุรกิจโรงภาพยนตร์ คือ การให้ความสำคัญกับการตั้งราคาของผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความ สมเหตุสมผลกับคุณค่าของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้รับ ในรูปของตัวเงินนั่นเอง แต่เนื่องจาก ผลิตภัณฑ์และบริการของทั้ง 3 ธุรกิจมีความแตกต่างกันจึงไม่ถูกระบุในปัจจัยย่อยเรื่องเดียวกัน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีความสำคัญ ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเดินทางมาสนามมวยไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ดนู สติตเมธากุล (2550) ที่พบว่าส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่าย ที่มีความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่ตั้งของร้านสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมา คือ ที่ตั้งของร้านหาง่าย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรทิพา เหล่ากิจรุ่งโรจน์ (2549) ที่พบว่าส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายที่มีความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ สถานที่ตั้งของโรงภาพยนตร์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีความสำคัญในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการลดราคา ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ดนู สติตเมธากุล (2550) ที่พบว่าส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริม การตลาดที่มีความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การลดราคามิกเซอร์ รองลงมา คือ การให้ส่วนลดพิเศษในเทศกาลต่างๆ การลดราคาเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และการลดราคาอาหาร

ปัจจัยด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีความสำคัญในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีอัธยาศัยไมตรี รองลงมา คือ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี พนักงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม พนักงาน สื่อสารด้านภาษาอังกฤษได้ดี และพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับรายการและสถานที่ สามารถ ตอบคำถามได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดนู สติตเมธากุล (2550) ที่พบว่าส่วนประสม การตลาดบริการด้านบุคลากรที่มีความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานต้อนรับ มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเองกับ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มุมมองการมองเห็นที่ดีจากการจัดที่นั่งรองลงมา คือ ความสะอาดของห้องน้ำ จำนวนที่นั่งที่เพียงพอ จำนวนห้องน้ำที่เพียงพอ และระบบแสงที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คนุ สติตเมธากุล (2550) ที่พบว่าส่วนประสมการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพที่มีความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีห้องน้ำสะอาด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรทิพา เหล่ากิจรุ่งโรจน์ (2549) ที่พบว่าส่วนประสมการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพที่มีความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดของโรงภาพยนตร์

ปัจจัยด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการเข้าชมไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ คนุ สติตเมธากุล (2550) ที่พบว่าส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการที่มีความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาหารและเครื่องดื่มได้รับอย่างรวดเร็วและถูกต้อง และพรทิพา เหล่ากิจรุ่งโรจน์ (2549) ที่พบว่าส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการที่มีความสำคัญในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรวดเร็วในการบริการจำหน่ายตั๋ว ทั้งนี้ การที่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกันอาจเกิดจากการให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่แตกต่างกันของแต่ละธุรกิจ พบว่าธุรกิจการจัดการแข่งขันกีฬามวยไทยเน้นความไม่ยุ่งยากซับซ้อนของกระบวนการให้บริการ ธุรกิจสถานบันเทิงและธุรกิจโรงภาพยนตร์เน้นด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 ลำดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยย่อยส่วนประสมตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ
1	มุมมองการมองเห็นที่ดีจากการจัดที่นั่ง	4.20	มาก	ด้านลักษณะทางกายภาพ
2	พนักงานมีอัธยาศัยไมตรี	3.94	มาก	ด้านบุคลากร
3	พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.87	มาก	ด้านบุคลากร
		3.87	มาก	ด้านบุคลากร
4	พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม	3.83	มาก	ด้านบุคลากร
5	มีบาร์ให้บริการ ความสะอาดของห้องน้ำ	3.72	มาก	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
		3.72	มาก	ด้านลักษณะทางกายภาพ
6	ราคาสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ การเดินทางมาสนามมวยไม่ยุ่งยากซับซ้อน จำนวนที่นั่งที่เพียงพอ	3.69	มาก	ด้านราคา
		3.69	มาก	ด้านการจัดจำหน่าย
		3.69	มาก	ด้านลักษณะทางกายภาพ
7	รายการแสดงน่าสนใจ	3.64	มาก	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ
8	จำนวนห้องน้ำที่เพียงพอ	3.60	มาก	ด้านลักษณะทางกายภาพ
9	ขั้นตอนการเข้าชมไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.59	มาก	ด้านกระบวนการ
10	ระดับราคาเครื่องดื่มเท่ากับร้านทั่วไป	3.58	มาก	ด้านราคา

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 ปานกลาง 1.50 - 2.49 น้อย 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและต่ำสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสม ตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยส่วนประสมตลาดบริการ	
	ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	มีบาร์ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72, มาก)	มีการจำหน่ายสินค้าที่สามารถ เป็นของที่ระลึกหรือเก็บสะสมได้ (ค่าเฉลี่ย 1.83, น้อย)
ด้านราคา	ราคาสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับบริการ ที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.69, มาก)	สามารถชำระเงินผ่านบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 2.27, น้อย)
ด้านการจัดจำหน่าย	การเดินทางมาสนามมวยไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.69, มาก)	สามารถซื้อตั๋วผ่านบริษัทนำเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 2.28, น้อย)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการลดราคา (ค่าเฉลี่ย 3.36, ปานกลาง)	มีการโฆษณาโดยรถกระจายเสียง (ค่าเฉลี่ย 2.26, น้อย)
ด้านบุคลากร	พนักงานมีอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 3.94, มาก)	เครื่องแต่งกายของพนักงานสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.12, ปานกลาง)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	มุมมองการมองเห็นที่ดีจากการจัดที่นั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.20, มาก)	ขนาดของสนามมวย (ค่าเฉลี่ย 3.06, ปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	ขั้นตอนการเข้าชมไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.59, มาก)	ความรวดเร็วในกระบวนการเช็คตั๋ว (ค่าเฉลี่ย 3.22, ปานกลาง)

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ คือ มีบาร์ให้บริการ ด้านราคา คือ ราคาสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ ด้านการจัดจำหน่าย คือ การเดินทางมาสนามมวยไม่ยุ่งยากซับซ้อน ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ มีการลดราคา ด้านบุคลากร คือ พนักงานมีอัธยาศัยไมตรี ด้านลักษณะทางกายภาพ คือ มุมมองการมองเห็นที่ดีจากการจัดที่นั่ง ด้านกระบวนการ คือ ขั้นตอนการเข้าชมไม่ยุ่งยากซับซ้อน ปัจจัยย่อยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดดังแสดงข้างต้น

5.3 ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบข้อค้นพบดังต่อไปนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชายชาวยุโรป มีอายุต่ำกว่า 26 ปี มาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่เป็นครั้งแรก ใช้ระยะเวลาที่พักอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 3 คืน เลือกใช้บริการสถานที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ เข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวยเป็นครั้งแรก ก่อนการเลือกใช้บริการ ไม่รู้จักสนามมวยทั้ง 3 แห่ง ได้รับข้อมูลผ่านสื่อประเภทแผ่นพับหรือโบปลิว และต้องการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวยในช่วงเวลา 21.00 - 24.00 น. ของวันใดก็ได้
2. เพศชายจะให้ความสำคัญมากด้านผลิตภัณฑ์และบริการในเรื่อง มีจำนวนคู่ชกหลายคู่ต่อรายการ ซึ่งเพศหญิงจะให้ความสำคัญปานกลาง
3. เพศหญิงจะให้ความสำคัญมากด้านบุคลากรในเรื่อง พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับรายการและสถานที่ สามารถตอบคำถามได้ และพนักงานสื่อสารด้านภาษาอังกฤษได้ดี และด้านลักษณะทางกายภาพในเรื่อง ความสบายของที่นั่ง และระบบแสงที่ดี ซึ่งเพศชายจะให้ความสำคัญปานกลาง
4. ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี จะให้ความสำคัญมากด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่อง มีการลดราคา และด้านลักษณะทางกายภาพในเรื่อง ความสบายของที่นั่ง ซึ่งผู้ที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และสูงกว่า 35 ปี จะให้ความสำคัญปานกลาง
5. ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี จะให้ความสำคัญปานกลางด้านผลิตภัณฑ์และบริการในเรื่อง อนุญาตให้มีการพนัน ซึ่งผู้ที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และสูงกว่า 35 ปี จะให้ความสำคัญน้อย
6. ผู้ที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จะให้ความสำคัญมากด้านผลิตภัณฑ์และบริการในเรื่อง มีจำนวนคู่ชกหลายคู่ต่อรายการ ซึ่งผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี และสูงกว่า 35 ปี จะให้ความสำคัญปานกลาง
7. ผู้ที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี จะให้ความสำคัญมากด้านราคาในเรื่อง สามารถชำระเงินผ่านบัตรเครดิตได้ ซึ่งผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี และระหว่าง 26-35 ปี จะให้ความสำคัญปานกลาง
8. ผู้ที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี จะให้ความสำคัญปานกลางด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่อง มีการโฆษณาโดยรถกระจายเสียง และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ หรืออีเมลล์ ซึ่งผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี และระหว่าง 26-35 ปี จะให้ความสำคัญน้อย
9. ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี และระหว่าง 26-35 ปี จะให้ความสำคัญมากด้านราคาในเรื่อง ระดับราคาเครื่องดื่มเท่ากับร้านค้าทั่วไป ซึ่งผู้ที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี จะให้ความสำคัญปานกลาง

10. ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี และสูงกว่า 35 ปี จะให้ความสำคัญปานกลางด้านผลิตภัณฑ์และบริการในเรื่อง มีร้านอาหารให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่อง มีการแจกของที่ระลึก ซึ่งผู้ที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จะให้ความสำคัญน้อย

11. ผู้ที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และสูงกว่า 35 ปี จะให้ความสำคัญปานกลางด้านการจัดจำหน่ายในเรื่อง สามารถซื้อตัวผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี จะให้ความสำคัญน้อย

12. ผู้ที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวยเป็นครั้งแรก จะให้ความสำคัญมากด้านบุคลากรในเรื่อง พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับรายการและสถานที่ สามารถตอบคำถามได้ ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน และพนักงานสื่อสารด้านภาษาอังกฤษได้ดี ด้านลักษณะทางกายภาพในเรื่อง ระบบแสงที่ดี และจำนวนห้องน้ำที่เพียงพอ และด้านกระบวนการในเรื่อง ขั้นตอนการเข้าชมไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งผู้ที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวยมากกว่า 1 ครั้ง จะให้ความสำคัญปานกลาง

13. ผู้ที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวยเป็นครั้งแรก จะให้ความสำคัญปานกลางด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่อง มีการแจกของที่ระลึก ซึ่งผู้ที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวยมากกว่า 1 ครั้ง จะให้ความสำคัญน้อย

14. ผู้ที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวยมากกว่า 1 ครั้ง จะให้ความสำคัญมากด้านผลิตภัณฑ์และบริการในเรื่อง มีจำนวนคู่มือหลายคู่ต่อรายการ ซึ่งผู้ที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวยเป็นครั้งแรก จะให้ความสำคัญปานกลาง

15. ผู้ที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวยมากกว่า 1 ครั้ง จะให้ความสำคัญปานกลางด้านผลิตภัณฑ์และบริการในเรื่อง อนุญาตให้มีการพนัน ซึ่งผู้ที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวยเป็นครั้งแรก จะให้ความสำคัญน้อย

16. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะในภาพรวมเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีร้อยละสูงสุด ดังแสดงไว้ในตารางที่ 50

ตารางที่ 50 แสดงร้อยละสูงสุดของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย

ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ	ข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ควรรักษามาตรฐานของสนามมวยด้านอายุของนักมวย ไม่ควรนำนักมวยที่เด็กเกินไปขึ้นชก	6.90
ด้านราคา	ควรกำหนดราคาเครื่องดื่มน้ำไม่ให้อีกกว่าราคาตลาดมากเกินไป และควรปรับปรุงเรื่องการกำหนดราคาเข้าชมให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดที่นั่งต่อด้านมุมมองการมองเห็น ด้านความสบายของที่นั่ง เป็นต้น	3.45
ด้านการจัดจำหน่าย	ไม่เห็นความจำเป็นที่ต้องซื้อตั๋วผ่านบริษัทนำเที่ยว และการได้รับการแนะนำจากพนักงานของสถานที่พักที่เลือกใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ	1.15
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ควรมีการลดราคาตั๋วเข้าชมสำหรับผู้ที่มาใช้บริการบ่อยครั้ง	5.75
ด้านบุคลากร	พนักงานควรดูแลไม่ให้มีการบังคับซื้อเบียร์จากบาร์เบียร์ และการรบกวนจากบุคคลเพศที่สาม	3.45
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ควรปรับปรุงด้านความสะอาดของห้องน้ำ และควรมีกระดาดทิชชู และสบู่ล้างมือให้บริการ	11.49
ด้านกระบวนการ	ควรรักษามาตรฐานด้านเวลาในทุกกระบวนการ	4.60

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ สามารถนำข้อมูลมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และปรับปรุงการดำเนินงานของธุรกิจจัดการแข่งขันกีฬามวยไทยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

1. ควรมีบาร์ให้บริการในพื้นที่สนามมวย เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยระมัดระวังเรื่องการรบกวนทางเสียงจากการให้บริการเสียงเพลงของแต่ละบาร์ และการรบกวนจากพนักงานบาร์ เรื่องการบังคับซื้อเครื่องดื่ม โดยการกำหนดกฎระเบียบหรือข้อบังคับในการใช้เสียง และจัดให้มีพนักงานคอยตรวจสอบด้านการให้บริการของพนักงานบาร์ในสนามมวย

2. สร้างคุณค่าผลิตภัณฑ์ด้านรายการแสดงน่าสนใจ เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากและมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 2 โดยการเสริมสร้างแรงดึงดูดความสนใจ ด้วยการมีจำนวนคู่ชกหลายคู่ต่อรายการ การสร้างความหลากหลายของกลุ่มชก (นักมวยชาย หญิง ต่างชาติ ฯลฯ) เพิ่มการสาธิตการไหว้ครู และการสาธิตศิลปะแม่ไม้มวยไทย เป็นต้น

3. กำหนดมาตรฐานของสนามมวยด้านอายุของนักมวย เนื่องจากเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีผู้ตอบสูงสุด โดยพนักงานจับคู่ชกมีหน้าที่ตรวจสอบประวัติของนักมวยก่อนทำการบรรจุเข้าในรายการแสดง เพื่อไม่ให้มีการนำนักมวยที่เด็กเกินไปขึ้นชก

4. หากผู้ประกอบการมีความต้องการเพิ่มรอบการแสดงในวันที่ทำการแสดงอยู่แล้ว ควรเลือกช่วงเวลา 17.00 – 21.00 น. เนื่องจากเป็นช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ร้อยละสูงสุดเป็นอันดับ 2

5. หากผู้ประกอบการมีความต้องการเพิ่มรอบการแสดงในวันที่ไม่ได้ทำการแสดง ควรเลือกวันศุกร์ เนื่องจากเป็นวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ร้อยละสูงสุดเป็นอันดับ 2

ปัจจัยด้านราคา

1. ควรให้ความสำคัญในเรื่องราคาสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยด้านราคาที่คุณตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด สร้างระดับราคาตัวเข้าชมเพื่อเป็นอีกหนึ่งแรงจูงใจในการตัดสินใจเข้ารับบริการ โดยสร้างความสอดคล้องกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น กำหนดราคาตัวเข้าชมตามจำนวนลูกค้าต่อรายการ ตามความหลากหลายของกลุ่ม (นักมวยชาย หญิง ต่างชาติ ฯลฯ) เป็นต้น หรือสร้างความสอดคล้องกับการเข้ารับบริการ เช่น กำหนดราคาตัวเข้าชมตามจำนวนผู้เข้าชม ตามระดับอายุ ตามจำนวนครั้งที่เข้าชม เป็นต้น หรือสร้างความสอดคล้องกับกระบวนการจัดที่นั่งด้านมุมมองการมองเห็นและด้านความสบายของที่นั่ง เป็นต้น ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการด้านราคาที่มีร้อยละสูงสุด

2. ควรขอความร่วมมือผู้ประกอบการให้กำหนดราคาเครื่องดื่มน้ำไม่สูงเกินกว่าราคาตามร้านค้าทั่วไปมากนัก เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยด้านราคาที่คุณตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากเป็นลำดับที่ 2 โดยมีการตรวจสอบราคาของอาหารและเครื่องดื่มอยู่เสมอ เพื่อให้ไม่ทำให้ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีราคาที่สูงเกินไป ราคาดังกล่าวควรเป็นราคาที่สมเหตุสมผล ยุติธรรมสำหรับลูกค้าเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ และมีการเปรียบเทียบราคากับคู่แข่งอยู่เสมอ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

1. ควรให้ความสำคัญในเรื่องการเดินทางมาสนามมวยไม่ยุ่งยากซับซ้อน เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่คุณตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด โดยสนามมวยที่เปิดให้บริการอยู่แล้ว หากไม่สามารถสร้างความสะดวกในการเข้าถึงได้ง่าย ควรจัดให้มีบริการรถรับส่ง ฟรี ทำแผนที่ บอกทางผ่านสื่อการส่งเสริมการตลาดต่างๆ เป็นต้น

2. สำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ที่ต้องการเปิดให้บริการธุรกิจจัดการแข่งขันมวยไทย ควรเลือกทำเลที่ตั้งของสนามมวยให้อยู่ใกล้แหล่งชุมชน อยู่ใจกลางเมือง หรืออยู่ใกล้แหล่งสถานที่ท่องเที่ยวของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น ย่านไนท์บาร์ซ่า ย่านถนนมูลเมือง ย่านถนนท่าแพ ย่านถนนคนเดิน เป็นต้น

3. ควรให้ความสำคัญกับช่องทางการจำหน่ายผ่านการแนะนำจากพนักงานของเกสต์เฮาส์ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสถานที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ และรู้จักสนามมวยก่อนการใช้บริการผ่านพนักงานสถานที่พักที่เลือกใช้บริการอยู่เป็นลำดับที่ 2 โดยทำการกำหนดอัตราผลประโยชน์ร่วมมากกว่าช่องทางอื่นและเป็นอัตราที่พนักงานของเกสต์เฮาส์พึงพอใจ

4. ควรให้ความสำคัญกับจำนวนช่องทางการจำหน่ายด้วยการสร้างช่องทางการจำหน่ายผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปานกลางและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับ 2 และ 3 โดยการสร้างเว็บไซต์ของสนามมวยหรือหาเว็บไซต์พันธมิตร เพื่อให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายสามารถทำการจองหรือซื้อตั๋วผ่านอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

1. ควรให้ความสำคัญในเรื่องมีการลดราคา เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปานกลางและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รวมถึงเป็นปัจจัยย่อยส่วนประสมตลาดบริการด้านราคาที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปีซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักให้ความสำคัญมาก โดยเน้นการส่งเสริมการตลาดด้วยการลดราคาแบบสร้างเงื่อนใจ เช่น ทำการลดราคาตัวเข้าชมร้อยละ 20 ของราคาตัวเข้าชม เมื่อมีการซื้อตั๋วครบ 5 ใบ เป็นต้น

2. ควรเน้นการใช้สื่อการส่งเสริมการตลาดประเภทแผ่นพับหรือใบปลิว การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับสถานที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ และมีพนักงานขายตัวให้ข้อมูลหน้าสนามมวย เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก โดยเฉพาะสื่อการส่งเสริมการตลาดประเภทแผ่นพับหรือใบปลิวที่นอกจากผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความสำคัญสูงสุดแล้ว ยังเป็นสื่อการส่งเสริมการตลาดที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักสนามมวยก่อนเข้ารับบริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร

1. ควรให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยส่วนประสมตลาดบริการด้านบุคลากรทุกด้าน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากแทบทุกปัจจัยย่อย และจากการจัดลำดับปัจจัยย่อยส่วนประสมตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด 10 ลำดับแรก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้านบุคลากร 4 ปัจจัยย่อย ใน 5 ลำดับแรก คือ พนักงานมีธยาศัยไมตรี พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรกำหนดมาตรฐานในการคัดเลือกพนักงาน ด้วยการกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครอย่างเข้มงวด เพื่อให้ได้พนักงานที่มีคุณสมบัติดังกล่าว ตรงตามความต้องการ

2. ควรจัดอบรมพนักงานเป็นประจำ เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน สร้างทัศนคติที่ดีของการให้บริการ และเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นต่อการทำงาน โดยเน้นการอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับรายการและสถานที่ เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีส่วนปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง จำเป็นต้องมีการเพิ่มการอบรมด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศเป็นสิ่งสำคัญ

3. ควรกำหนดเครื่องแต่งกายของพนักงานให้มีความเป็นเอกลักษณ์ สื่อถึงความเป็นไทย โดยสร้างความเชื่อมโยงที่เกี่ยวกับกีฬามวยไทย และเป็นเครื่องแต่งกายที่สามารถเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีได้

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

1. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการจัดที่นั่ง ได้แก่ ปัจจัยย่อยส่วนประสมตลาดบริการในเรื่อง มุมมองการมองเห็นที่ดีจากการจัดที่นั่ง เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยส่วนประสมตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยการตรวจสอบมุมมองการมองเห็นของที่นั่งทุกที่นั่ง และสร้างการได้ระดับของที่นั่งเพื่อช่วยลดการบดบังจากที่นั่งด้านหน้า รองลงมาในเรื่อง มีจำนวนที่นั่งที่เพียงพอ เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากใน 3 ลำดับแรก โดยควรให้มีการเก็บข้อมูลสถิติของจำนวนผู้เข้ารับบริการเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการคาดคะเนแนวโน้มของจำนวนผู้เข้ารับบริการในแต่ละครั้ง พร้อมทั้งเตรียมที่นั่งเสริมเผื่อในกรณีที่มีผู้เข้ารับบริการเกินกว่าจำนวนที่นั่งที่ได้จัดเตรียมไว้ และเรื่องความสบายของที่นั่ง เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักให้ความสำคัญมาก โดยการตรวจสอบด้านความสบายของที่นั่งเป็นประจำ หากมีการชำรุดเสียหาย ควรทำการซ่อมแซมหรือจัดซื้อใหม่ เป็นต้น

2. ควรจัดให้มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ มีกระด้ายทิชชูและสบู่ล้างมือให้บริการ เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักที่เข้าชมการแข่งขันกีฬามวยไทย ณ สนามมวยเป็นครั้งแรกให้ความสำคัญมาก และเป็นข้อเสนอแนะที่มีร้อยละสูงสุด โดยจัดให้มีพนักงานดูแลความสะอาดห้องน้ำอยู่เสมอ และตรวจสอบความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำที่ให้บริการ

3. ควรปรับปรุงเรื่องระบบแสงและเสียงให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีความสำคัญเชื่อมโยงถึงปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการโดยตรง ระบบแสงที่ดี เป็นปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก และระบบเสียงที่ดีเป็นข้อเสนอแนะที่มีร้อยละสูงสุดเป็นอันดับที่ 2 โดยจัดให้มีพนักงานดูแลทั้งระบบแสงและเสียง ไมโครโฟนของผู้บรรยายภาษาต่างประเทศ ควรเป็นแบบไร้สาย เพื่อให้ง่ายต่อการสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่เข้ารับบริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ

1. ควรให้ความสำคัญในเรื่องขั้นตอนการเข้าชม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยการสร้างระบบการทำงานที่มีมาตรฐานด้วยการกำหนดกระบวนการทำงานของทุกขั้นตอนเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งบรรจุไว้ในหัวข้อการอบรม เพื่อให้พนักงานเข้าใจในกระบวนการทำงานทุกขั้นตอน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรจัดให้มีพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้และมีความรู้เกี่ยวกับรายการและสถานที่ เข้าประจำตำแหน่งในทุกขั้นตอนของกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็น ขั้นตอนการจำหน่ายตั๋วหน้าสนามมวย ขั้นตอนการตรวจเช็คตั๋ว และขั้นตอนการจัดหาที่นั่ง เพื่อให้ความสะดวกและความช่วยเหลือในกรณีที่ถูกคัดค้านการ ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินการในทุกขั้นตอนเกิดประสิทธิภาพและมีความรวดเร็วมากขึ้น