

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการบริการรับจัดงานของจิตต์อาร์ สपोर्ट คอมเพล็กซ์ จังหวัดลำปาง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าบริษัทจำนวนทั้งสิ้น 172 ราย เก็บตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ข้อมูลที่ได้ นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ซึ่งใน บทนี้ประกอบด้วย สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.98 อายุ 31-35ปี คิดเป็นร้อยละ 47.67 มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 53.21 ทำงาน ในหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 23.84 เป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 23.26 องค์กรมีจำนวน พนักงาน มากกว่า 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.84 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 20 ปีหรือมากกว่า คิด เป็นร้อยละ 31.98 โอกาสที่ใช้บริการรับจัดงานขององค์กรคือ งานจัดเลี้ยงขององค์กร หรือ งาน เฉลิมฉลองต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 34.49 รูปแบบในการจัดงานที่เลือกใช้บริการขององค์กร คือ การ จัดหา และจัดเตรียมสถานที่ในการจัดงาน คิดเป็นร้อยละ 22.73 งบประมาณโดยเฉลี่ยที่ใช้สำหรับ การจัดงานแต่ละครั้งคือ ต่ำกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.70 แหล่งที่ทำให้รู้จักจิตต์อาร์ สपोर्ट คอมเพล็กซ์คือ คนรู้จักแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 39.58 องค์กรเคยใช้บริการจาก จิตต์อาร์ สपोर्ट คอมเพล็กซ์มาก่อนหน้านี้แล้วเพียง 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.44 บริการที่องค์กรเคยใช้ ได้แก่ บริการจัดงานประชุม/อบรม/สัมมนา เป็นร้อยละ 32.65 ครั้งล่าสุดที่ใช้บริการ คือ 1-3 เดือนที่ ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 29.07 งบประมาณขององค์กรที่ใช้ในการจัดงานครั้งล่าสุดคือ ต่ำกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.33 เหตุผลที่เลือกใช้บริการรับจัดงาน คือมีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก และที่จอดรถ สะดวกสบาย กว้างขวาง เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 19.62 ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ธุรกิจรับจัดงานขององค์กร คือ ตัวท่านเอง คิดเป็นร้อยละ 40.70

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าในบริการรับจัดงานของ จิตต่ออารี สपोर्ट คอมเพล็กซ์ จังหวัดลำปาง

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือมีการให้บริการแบบครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมา ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และมีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

### ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ โบนัสราคาการจัดงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมา ได้แก่ สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และการแจ้งราคาล่วงหน้าก่อนดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

### ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และมีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการแจ้งข่าวสารโปรโมชั่นต่างๆ ผ่านสื่อทางตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมา ได้แก่ การบอกต่อ (คำบอกเล่า) ของผู้เคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ผ่านมาทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและมีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

### ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.81 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เจ้าของหรือผู้บริหารใส่ใจดูแลด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมา ได้แก่ การยิ้มแย้ม เป็นมิตรของพนักงาน โดยมีใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และมารยาทการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

### ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนชำระเงิน การออกเอกสารทางการเงินถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมา ได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการนำเสนองาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และความพร้อมด้านต่างๆในการจัดงาน เช่น ทีมงานและอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

### ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.23 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สถานที่โปร่งโล่ง สบาย บรรยากาศดี เหมาะแก่การจัดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมา ได้แก่ การจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทมีความสวยงาม มีเอกลักษณ์เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และการตกแต่งสถานที่บริเวณการจัดงานสวยงาม น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในบริการรับจัดงานของจิตต์อาร์สปอร์ต คอมเพล็กซ์ จังหวัดลำปาง จำแนกตาม จำนวนพนักงาน งบประมาณจัดงาน การศึกษา และการเคยใช้บริการจาก จิตต์อาร์ สปอร์ต คอมเพล็กซ์**

**ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามจำนวนพนักงาน**

จากการศึกษาเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามจำนวนพนักงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 20 คน พึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.05 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมาตรฐานและคุณภาพการจัดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 21 - 40 คน พึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.86 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการแบบครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.00 และมีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 40 คน พึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการแบบครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

**ปัจจัยด้านราคา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 20 คน พึงพอใจต่อบริการด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เงินมัดจำการจัดงานมีส่วนที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และมีเงื่อนไขในการชำระเงินที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 21 - 40 คน พึงพอใจต่อบริการด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และราคาสำหรับการจัดเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับที่อื่น ราคายืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้า และมีเงื่อนไขในการชำระเงินที่เหมาะสม พร้อมทั้งเงินมัดจำการจัดงานมีส่วนที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 40 คน พึงพอใจต่อบริการด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ราคายืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 สามารถต่อรองราคาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และสามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี และเงินมัดจำการจัดงานมีส่วนที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 20 คน พึงพอใจต่อบริการด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 มีที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เข้าถึงง่าย ติดต่อสะดวก และมีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 21 - 40 คน พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.22 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และมีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 40 คน พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และมีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 20 คน พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพการดำเนินงานที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ และมีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันต่างๆ ผ่านสื่อทางตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ผ่านมาทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและมีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 21 - 40 คน พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันต่างๆ ผ่านสื่อทางตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมาคือ การบอกต่อ (คำบอกเล่า) ของผู้เคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 พนักงานเสนอขายสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 40 คน พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ การบอกต่อ (คำบอกเล่า) ของผู้เคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 การประชาสัมพันธ์ผลงานที่ผ่านมาทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและมีผลต่อการเลือกใช้บริการ และมีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันต่างๆ ผ่านสื่อทางตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และมีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพการดำเนินงานที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

**ด้านบุคลากร** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 20 คน พึงพอใจต่อบัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.83 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าของหรือผู้บริหารใส่ใจดูแลด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ความรู้และทักษะในการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และบุคลากรในแต่ละแผนกมีความชำนาญในด้านการบริการลูกค้า และมีการตอบสนองลูกค้าอย่างทันทีเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 21 - 40 คน พึงพอใจต่อบัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าของหรือผู้บริหารใส่ใจดูแลด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 การยิ้มแย้ม เป็นมิตรของพนักงาน โดยมีใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมารยาทการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 40 คน พึงพอใจต่อบัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าของหรือผู้บริหารใส่ใจดูแลด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 การยิ้มแย้ม เป็นมิตรของพนักงาน โดยมีใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มารยาทการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

**ด้านกระบวนการให้บริการ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 20 คน พึงพอใจต่อบัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนชำระเงิน การออกเอกสารทางการเงินถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 การประสานงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และความพร้อมด้านต่างๆในการจัดงาน เช่น ทีมงาน และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 21 - 40 คน พึงพอใจต่อบัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.73 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนชำระเงิน การออกเอกสารทางการเงินถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ความตรงต่อเวลาในการนำเสนองานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และกระบวนการทำงานต่างๆเป็นไปตามแผนที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 40 คน พึงพอใจต่อบัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนชำระเงิน การออกเอกสารทางการเงินถูกต้องรวดเร็ว มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ความตรงต่อเวลาในการนำเสนองาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และความพร้อมด้านต่างๆในการจัดงาน เช่น ทีมงาน และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

**ปัจจัยด้านการสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 20 คน พึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.29 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ การจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทมีความสวยงาม มีเอกลักษณ์เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 สถานที่โปร่ง โล่ง สบาย บรรยากาศดี เหมาะแก่การจัดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และการตกแต่งสถานที่บริเวณการจัดงานสวยงาม น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 21 - 40 คน พึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.16 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่โปร่ง โล่ง สบาย บรรยากาศดี เหมาะแก่การจัดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 การจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทมีความสวยงาม มีเอกลักษณ์เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และการตกแต่งสถานที่บริเวณการจัดงานสวยงาม น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 40 คน พึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.24 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่โปร่ง โล่ง สบาย บรรยากาศดี เหมาะแก่การจัดงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 การจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทมีความสวยงาม มีเอกลักษณ์เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และการสร้างบรรยากาศ การตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

**ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามงบประมาณในการจัดงาน**

จากการศึกษาเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามงบประมาณในการจัดงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงานต่ำกว่า 50,000 บาท พึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.27 มีการให้บริการแบบครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และการมีเครือข่ายและความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงาน 50,000 – 100,000 บาท พึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ และมีการให้บริการแบบครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และการมีเครือข่ายและความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงานมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป พึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 มีการให้บริการแบบครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มาตรฐานและคุณภาพการจัดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

**ปัจจัยด้านราคา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงานต่ำกว่า 50,000 บาท พึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ โบนัสราคาการจัดงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 สามารถต่อรองราคาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และการแจ้งราคาล่วงหน้าก่อนดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงาน 50,000 – 100,000 บาท พึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.95 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ โบนัสราคาการจัดงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 การแจ้งราคาล่วงหน้าก่อนดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และสามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงานมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป พึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี และโบนัสราคาการจัดงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ราคาสำหรับการจัดเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับที่อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และเงินมัดจำการจัดงานมีส่วนที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12



**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงานต่ำกว่า 50,000 บาท พึงพอใจต่อยปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และมีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงาน 50,000 – 100,000 บาท พึงพอใจต่อยปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.34 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และมีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงานมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป พึงพอใจต่อยปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 มีที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และมีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงานต่ำกว่า 50,000 บาท พึงพอใจต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.55 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันต่างๆ ผ่านสื่อทางตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 การบอกต่อ (คำบอกเล่า) ของผู้เคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และมีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงาน 50,000 – 100,000 บาท พึงพอใจต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.61 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ การบอกต่อ (คำบอกเล่า) ของผู้เคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 พนักงานเสนอขายสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และมีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันต่างๆ ผ่านสื่อทางตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และมีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพการจัดงานที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ และความสามารถในการเสนอขายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงานมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป พึงพอใจต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจ้งข่าวสาร โปรโมชันต่างๆ ผ่าน

สื่อทางตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 การประชาสัมพันธ์ผลงานที่ผ่านมาทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจ และมีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพการดำเนินงานที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ และการบอกต่อ (คำบอกเล่า) ของผู้เคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

**ด้านบุคลากร** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงานต่ำกว่า 50,000 บาท พึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.77 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าของหรือผู้บริหารใส่ใจดูแลด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 การยิ้มแย้ม เป็นมิตรของพนักงาน โดยมีใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และ มารยาทการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงาน 50,000 – 100,000 บาท พึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าของหรือผู้บริหารใส่ใจดูแลด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 การยิ้มแย้ม เป็นมิตรของพนักงาน โดยมีใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และ มารยาทการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงานมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป พึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าของหรือผู้บริหารใส่ใจดูแลด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ความรู้และทักษะในการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างหลากหลายของพนักงานแต่ละบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

**ด้านกระบวนการให้บริการ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงานต่ำกว่า 50,000 บาท พึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนชำระเงิน การออกเอกสารทางการเงินถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ความตรงต่อเวลาในการนำเสนองาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และความพร้อมด้านต่างๆในการจัดงาน เช่น ทีมงาน และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงาน 50,000 – 100,000 บาท พึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนชำระเงิน การออกเอกสารทางการเงิน

เงินถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ความตรงต่อเวลาในการนำเสนองาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และความพร้อมด้านต่างๆในการจัดงาน เช่น ทีมงาน และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงานมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสนใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ การประสานงานเป็นไปด้วยความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ขั้นตอนชำระเงิน การออกเอกสารทางการเงินถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และความพร้อมด้านต่างๆในการจัดงาน เช่น ทีมงาน และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

**ปัจจัยด้านการนำเสนอทางกายภาพ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงานต่ำกว่า 50,000 บาท ให้ความสนใจต่อบัณฑิตด้านนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่โปร่ง โล่ง สบาย บรรยากาศดี เหมาะแก่การจัดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 การจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทมีความสวยงาม มีเอกลักษณ์เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ และการตกแต่งสถานที่บริเวณการจัดงานสวยงาม น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และการสร้างบรรยากาศ การตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงาน 50,000 – 100,000 บาท ให้ความสนใจต่อบัณฑิตด้านนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.28 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่โปร่ง โล่ง สบาย บรรยากาศดี เหมาะแก่การจัดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 การสร้างบรรยากาศ การตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และการจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทมีความสวยงาม มีเอกลักษณ์เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานในองค์กรที่มีงบประมาณในการจัดงานมากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป ให้ความสนใจต่อบัณฑิตด้านนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.24 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ การจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทมีความสวยงาม มีเอกลักษณ์เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 สถานที่โปร่ง โล่ง สบาย บรรยากาศดี เหมาะแก่การจัดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และการตกแต่งสถานที่บริเวณการจัดงานสวยงาม น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

### ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

จากการศึกษาเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า พึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และมีการให้บริการแบบครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี พึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการแบบครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และมีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

**ปัจจัยด้านราคา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า พึงพอใจต่อบริการด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.89 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ โบนัสราคาการจัดงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 การแจ้งราคาล่วงหน้าก่อนดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และเงินมัดจำการจัดงานมีสัดส่วนที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี พึงพอใจต่อบริการด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 โบนัสราคาการจัดงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และสามารถต่อรองราคาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า พึงพอใจต่อบริการด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.16 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 มีที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และ มีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจ้งข่าวสารโปรโมชั่นต่างๆ ผ่านสื่อทางตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 การประชาสัมพันธ์ผลงานที่ผ่านมาทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและมีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และความสามารถในการเสนอขายของพนักงาน และการบอกต่อ (คำบอกเล่า) ของผู้เคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจ้งข่าวสารโปรโมชั่นต่างๆ ผ่านสื่อทางตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 การบอกต่อ (คำบอกเล่า) ของผู้เคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และมีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

**ด้านบุคลากร** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าของหรือผู้บริหารใส่ใจดูแลด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 การยิ้มแย้ม เป็นมิตรของพนักงาน โดยมีใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมารยาทการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.78 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าของหรือผู้บริหารใส่ใจดูแลด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 การยิ้มแย้ม เป็นมิตรของพนักงาน โดยมีใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และมารยาทการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

**ด้านกระบวนการให้บริการ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.81 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนชำระเงิน การออกเอกสารทางการเงินถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ความตรงต่อเวลาในการนำเสนองาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และการประสานงานเป็นไปด้วยความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี พึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนชำระเงิน การออกเอกสารทางการเงินถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ความพร้อมด้านต่างๆในการจัดงาน เช่น ทีมงาน และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และการประสานงานเป็นไปด้วยความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

**ปัจจัยด้านการนำเสนอทางกายภาพ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า พึงพอใจต่อบัณฑิตด้านนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่โปร่ง โล่ง สบาย บรรยากาศดี เหมาะแก่การจัดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 การจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทมีความสวยงาม มีเอกลักษณ์เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และการสร้างบรรยากาศ การตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี พึงพอใจต่อบัณฑิตด้านนำเสนอทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.27 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่โปร่ง โล่ง สบาย บรรยากาศดี เหมาะแก่การจัดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 การจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทมีความสวยงาม มีเอกลักษณ์เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และการตกแต่งสถานที่บริเวณการจัดงานสวยงาม น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

**ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามการเคยใช้บริการจาก จิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์**

จากการศึกษาเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามการเคยใช้บริการจาก จิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้วเพียง 1 ครั้ง พึงพอใจต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.89 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้วมีการให้บริการแบบครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และเคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้วมีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้ว พึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้วมีการให้บริการแบบครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และเคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้วมีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการมาก่อน (ใช้ครั้งนี้เป็นครั้งแรก) พึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้วมีบริการหลากหลายรูปแบบให้ลูกค้าเลือกตามความพอใจและงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้วมีการให้บริการแบบครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และชื่อเสียงของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

**ปัจจัยด้านราคา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้วเพียง 1 ครั้ง พึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 การแจ้งราคาล่วงหน้าก่อนดำเนินการ และใบเสนอราคาการจัดงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีเงื่อนไขในการชำระเงินที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้ว พึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ใบเสนอราคาการจัดงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 สามารถชำระเงินได้หลากหลายวิธี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และมีเงื่อนไขในการชำระเงินที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการมาก่อน (ใช้ครั้งนี้เป็นครั้งแรก) พึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ราคาสำหรับการจัดเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับที่อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เงินมัดจำการจัดงานมีสัดส่วนที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และสามารถต่อรองราคาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้วเพียง 1 ครั้ง พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 มีที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เข้าถึงง่าย ติดต่อสะดวก และมีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้ว ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 มีที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และมีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการมาก่อน (ใช้ครั้งนี้เป็นครั้งแรก) ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.29 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เข้าถึงง่าย ติดต่อสะดวก และมีเว็บไซต์ให้บริการแนะนำกิจการและบริการที่มี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้วเพียง 1 ครั้ง ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการแจ้งข่าวสารโปรโมชั่นต่างๆ ผ่านสื่อทางตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 มีการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณภาพการจัดงานที่ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และมีรายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ และพนักงานเสนอขายสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้ว ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ การบอกต่อ (คำบอกเล่า) ของผู้เคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 มีการแจ้งข่าวสารโปรโมชั่นต่างๆ ผ่านสื่อทางตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และพนักงานเสนอขายสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการมาก่อน (ใช้ครั้งนี้เป็นครั้งแรก) ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.29 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ การบอกต่อ (คำบอกเล่า) ของผู้เคยใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 มีการแจ้งข่าวสารโปรโมชั่นต่างๆ ผ่านสื่อทางตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และการประชาสัมพันธ์ผลงานที่ผ่านมาทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและมีผลต่อการเลือกใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

**ด้านบุคลากร** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้วเพียง 1 ครั้ง ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.73 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าของหรือผู้บริหารใส่ใจดูแลด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32



การยิ้มแย้ม เป็นมิตรของพนักงาน โดยมีใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และมารยาทการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้ว ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.83 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าของหรือผู้บริหารใส่ใจดูแลด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 การยิ้มแย้ม เป็นมิตรของพนักงาน โดยมีใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และมารยาทการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการมาก่อน (ใช้ครั้งนี้เป็นครั้งแรก) ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าของหรือผู้บริหารใส่ใจดูแลด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างหลากหลายของพนักงานแต่ละบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และความรู้และทักษะในการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ดีของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

**ด้านกระบวนการให้บริการ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้วเพียง 1 ครั้ง ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.73 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนชำระเงิน การออกเอกสารทางการเงินถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ความตรงต่อเวลาในการนำเสนองาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และการประสานงานเป็นไปด้วยความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้ว ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนชำระเงิน การออกเอกสารทางการเงินถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 การประสานงานเป็นไปด้วยความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และความพร้อมด้านต่างๆในการจัดงาน เช่น ทีมงาน และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และความตรงต่อเวลาในการนำเสนองาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการมาก่อน (ใช้ครั้งนี้เป็นครั้งแรก) ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนชำระเงิน การออกเอกสารทางการเงินถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 กระบวนการในการควบคุมคุณภาพการให้บริการของทีมงานที่ให้บริการในวันจัดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และความพร้อมด้านต่างๆในการจัดงาน เช่น ทีมงาน และอุปกรณ์ และความตรงต่อเวลาในการนำเสนองาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

**ปัจจัยด้านการนำเสนอทางกายภาพ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้วเพียง 1 ครั้ง พึงพอใจต่อบริการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.16 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่โปร่ง โล่ง สบาย บรรยากาศดี เหมาะแก่การจัดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 การตกแต่งสถานที่บริเวณการจัดงาน สวยงาม น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และการจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทมีความสวยงาม มีเอกลักษณ์เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการมาก่อนหน้านี้แล้ว พึงพอใจต่อบริการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.21 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ การจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทมีความสวยงาม มีเอกลักษณ์เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 สถานที่โปร่ง โล่ง สบาย บรรยากาศดี เหมาะแก่การจัดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และการสร้างบรรยากาศ การตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการมาก่อน(ใช้ครั้งนี้เป็นครั้งแรก) พึงพอใจต่อบริการนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.49 ค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตาม 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่โปร่ง โล่ง สบาย บรรยากาศดี เหมาะแก่การจัดงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 การจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทมีความสวยงาม มีเอกลักษณ์เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และการสร้างบรรยากาศ การตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

### **อภิปรายผลการศึกษา**

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการบริการรับจัดงานของจิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์ จังหวัดลำปาง โดยผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ลูกค้าธุรกิจของจิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์ จังหวัดลำปาง โดยแสดงความพึงพอใจต่อบริการส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ดังต่อไปนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติ โลจนไพบูลย์ (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจที่มีต่อบริการของบริษัท กิดดี ทำดี แรงค์ดี ออแกไนเซอร์ จำกัด ของวิมลญา ศรีวาลัย (2551) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมลูกค้าธุรกิจในการจ้างออแกไนเซอร์ในจังหวัดเชียงใหม่ และของศรวัลย์ สมสวัสดิ์ (2551) ที่ศึกษาเรื่องการเลือกใช้บริการจัดงานของ

ผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติ โลจนไพบูลย์ (2552) และของวริณญา ศรีวัลย์ (2551) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของศรวัลย์ สมสวัสดิ์ (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติ โลจนไพบูลย์ (2552) ของวริณญา ศรีวัลย์ (2551) และของศรวัลย์ สมสวัสดิ์ (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

#### **ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด**

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติ โลจนไพบูลย์ (2552) ของวริณญา ศรีวัลย์ (2551) และของศรวัลย์ สมสวัสดิ์ (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติ โลจนไพบูลย์ (2552) ของวริณญา ศรีวัลย์ (2551) และของศรวัลย์ สมสวัสดิ์ (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติ โลจนไพบูลย์ (2552) ของวริณญา ศรีวัลย์ (2551) และของศรวัลย์ สมสวัสดิ์ (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติ โลจนไพบูลย์ (2552) ของวริณญา ศรีวัลย์ (2551) และของศรวัลย์ สมสวัสดิ์ (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการบริการรับจัดงานของจิตต์อารี สपोर्ट คอมเพล็กซ์ จังหวัดลำปาง มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

1. ลูกค้าส่วนใหญ่ทำงานในองค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐ
2. โอกาสที่ใช้บริการรับจัดงานส่วนใหญ่ ได้แก่ งานประชุมสัมมนา และงานจัดเลี้ยงขององค์กร
3. ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการทางด้านการจัดหาหรือจัดเตรียมสถานที่ในการจัดงาน พร้อมใช้บริการเครื่องเสียงและไมโครโฟน
4. งบประมาณโดยเฉลี่ยที่ใช้สำหรับการจัดงานแต่ละครั้งส่วนใหญ่ต่ำกว่า 50,000 บาท
5. การบอกเล่าแบบปากต่อปากของคนที่รู้จัก เป็นแหล่งข้อมูลที่ทำให้เกิดลูกค้ารายใหม่มากที่สุด
6. ลูกค้าที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นลูกค้าเก่า ที่เคยใช้บริการมาแล้วก่อนหน้านี้
7. เหตุผลหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ ได้แก่ มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก และมีที่จอดรถสะดวกสบาย กว้างขวางและเพียงพอ
8. ปัจจัยย่อยด้านสถานที่โปร่ง โล่ง สบาย บรรยากาศดี เหมาะแก่การจัดงาน เป็นเพียงปัจจัยย่อยเดียวที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมากที่สุด
9. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการในครั้งแรก พึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านมีเงื่อนไขในการชำระเงินที่เหมาะสม และด้านพนักงานเสนอขายสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลางซึ่งแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการแล้ว ซึ่งพอใจอยู่ในระดับมาก

## 10. ความพึงพอใจต่ำสุด และสูงสุด 5 อันดับแรกในแต่ละปัจจัยทางการตลาดได้แก่

ตารางที่ 54 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่ำสุด 5 อันดับแรก

ลำดับ	ปัจจัย	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1	การส่งเสริมการตลาด	โฆษณาของบริษัทที่มีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือจึงทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ	3.56 (มาก)
2	กระบวนการให้บริการ	การประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่องค์กรเมื่อดำเนินการจัดงานเสร็จสิ้น	3.58 (มาก)
3	การส่งเสริมการตลาด	พนักงานเสนอขายสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน และให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	3.63 (มาก)
4	การส่งเสริมการตลาด	ความสามารถในการเสนอขายของพนักงานขาย	3.64 (มาก)
5	บุคลากร	บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์มีความรู้ความสามารถ	3.65 (มาก)

ตารางที่ 55 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจสูงสุด 5 อันดับแรก

ลำดับ	ปัจจัย	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	สถานที่โปร่ง โล่ง สบาย บรรยากาศดี เหมาะสมแก่การจัดงาน	4.53 (มากที่สุด)
2	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	การจัดตกแต่งสถานที่ภายในบริษัทที่มีความสวยงาม มีเอกลักษณ์เพิ่มความน่าเชื่อถือในการติดต่อใช้บริการ	4.49 (มาก)
3	การจัดจำหน่าย	มีที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ	4.44 (มาก)
4	บุคลากร	เจ้าของหรือผู้บริหารใส่ใจดูแลด้วยตนเอง	4.42 (มาก)
5	การจัดจำหน่าย	ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์	4.41 (มาก)

11. ระดับความพึงพอใจของแต่ละปัจจัยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

12. ค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ลำดับสุดท้าย) ของปัจจัยย่อยในแต่ละปัจจัย ได้แก่

12.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านความแตกต่าง ความแปลกใหม่ ในผลงาน (มาก)

12.2 ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านสามารถชำระเงินแบบผ่อนชำระตามงวดที่เหมาะสม (มาก)

12.3 ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เข้าถึงง่าย ติดต่อสะดวก (มาก)

12.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านโฆษณาของบริษัทมีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือจึงทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ (มาก)

12.5 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่องค์กรเมื่อดำเนินการจัดงานเสร็จสิ้น (มาก)

12.6 ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์มีความรู้ความสามารถ (มาก)

12.7 ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านการแต่งกายของพนักงานเป็นเอกลักษณ์และมีความน่าเชื่อถือ (มาก)

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการบริการรับจัดงานของจิตต์ อารี สपोर्टคอมเพล็กซ์ จังหวัดลำปาง มีข้อเสนอแนะที่จะนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อจิตต์ อารี สपोर्ट คอมเพล็กซ์ เพื่อปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดที่ดี และตรงต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายพร้อมทั้งสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น โดยทั้งนี้ทางผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญที่จะเน้นในปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยในทุกๆ ด้านเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงยิ่งขึ้น โดยเรียงลำดับตามปัจจัยที่จำต้องแก้ไขและพัฒนาอย่างเร่งด่วน ดังต่อไปนี้

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการที่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันย่อยด้านการโฆษณาของบริษัทมีความน่าสนใจและน่าเชื่อถืออยู่ในลำดับสุดท้าย (ระดับมาก) ดังนั้นทางจิตต์ อารี สपोर्टคอมเพล็กซ์ ควรเน้นปรับปรุงในเรื่องของการ โฆษณาให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น โดยอาจเน้นการโฆษณาผ่านสื่อทางตรง อาทิ เช่น อีเมลล์ โทรศัพท์ จดหมาย เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามพอใจเป็นอันดับหนึ่ง รวมถึงอาจทำ CD Presentation ส่งไปยังหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ โดยเนื้อหาควรเน้นในเรื่องของการบอกเล่าประสบการณ์ ที่ดีของลูกค้าที่เคยใช้บริการแล้ว เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า แหล่งที่ทำให้รู้จักจิตต์ อารี สपोर्ट คอมเพล็กซ์ คือ การบอกเล่าปากต่อปากจากคนรู้จัก

ทางจิตต์ อารี สपोर्टคอมเพล็กซ์ ควรให้ความสำคัญกับตัวของพนักงานขายมากยิ่งขึ้น เพื่อคุณภาพในการให้บริการ โดยเริ่มต้นจากการคัดเลือกพนักงานขายที่คุณสมบัติที่ดีมีทักษะในการเสนอขาย มีความสามารถในการเจรจาและเสนอขายและทางบริษัทฯ ควรฝึกอบรม ในเรื่องของบริการที่มี การตอบคำถาม และควรมีการทดสอบอยู่เป็นประจำ เพื่อให้เกิดความชำนาญมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความรู้จะก่อให้เกิดการตอบคำถาม ได้อย่างชัดเจนและมั่นใจมากยิ่งขึ้น และส่งผลต่อความเชื่อถือและเชื่อมั่นแก่ลูกค้า

ทั้งนี้ทางจิตต์ อารี สपोर्टคอมเพล็กซ์ ควรเน้นพนักงานขายให้ตอบคำถามหรือเตรียมพร้อมในเรื่องของข้อมูลการให้บริการสำหรับลูกค้าที่ไม่เคยมาใช้บริการ หรือ เป็นลูกค้าที่เพิ่งเคยมาใช้บริการในครั้งแรก เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเกิดความพึงพอใจต่อไป

รวมถึงการใช้กลยุทธ์การ โฆษณา ผ่านป้ายโฆษณา วิทยุ หรือ นิตยสารท้องถิ่น เพื่อสร้างการรับรู้ให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนในจังหวัดลำปาง เนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันในธุรกิจดังกล่าวค่อนข้างมาก อาทิเช่น ร้านคอฟฟี่ซึ่งถือว่าเป็นคู่แข่งทางตรง เนื่องจากมีสถานที่ใกล้เคียงกับกิจการ รวมถึงมีการให้บริการในรูปแบบเดียวกัน ได้มีการเน้นการโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่

รู้จักโดยผ่านสื่อที่หลากหลาย เช่น การทำป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ ตามจุดสำคัญในตัวเมือง รวมถึงการทำป้ายบอกทางเพื่อนำทางไปยังร้านได้อย่างชัดเจน เป็นต้น

### **ด้านบุคลากร**

จากการที่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันต่อด้านบุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์มีความรู้ความสามารถ อยู่ในลำดับสุดท้าย (ระดับมาก) ดังนั้นทางจิตต์อารี สปอร์ตคอมเพล็กซ์ ควรที่จะเน้นในการสร้างบุคลากรให้มีความคิดสร้างสรรค์ โดยพยายามเปิดโลกทัศน์ให้พนักงานทุกคนได้เห็นถึงธุรกิจประเภทเดียวกันของบริษัทขนาดใหญ่ในกรุงเทพฯหรือจังหวัดใกล้เคียง ในลักษณะการทำงาน รูปแบบการนำเสนองานเพื่อก่อให้เกิดไอเดียใหม่ๆ รวมถึง ควรที่จะมีการให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการออกแบบงานรูปแบบใหม่ๆ เพื่อเป็นการฝึกฝนทักษะและความคิดสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง

### **ด้านกระบวนการให้บริการ**

จากการที่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันต่อด้านการประเมินผลการจัดงานและสรุปข่าวสารทั้งหมดให้แก่องค์กรเมื่อดำเนินการจัดงานเสร็จสิ้น อยู่ในลำดับสุดท้าย (ระดับมาก) ดังนั้นทางจิตต์อารี สปอร์ตคอมเพล็กซ์ ควรที่จะหันมาให้ความสนใจกับการประเมินผลการจัดงานที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยอาจทำเป็นแบบสอบถามความยาวประมาณ 1 หน้าเพื่อเป็นการประเมินผลการดำเนินงาน พร้อมคำแนะนำต่างๆเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข รวมถึงควรกำหนดให้มีการจัดทำรายงานสรุปผลโดยกำหนดรูปแบบกลางที่เป็นมาตรฐานเพื่อให้ทุกรายงานมีมาตรฐานที่ดีในระดับเดียวกันส่งให้กับผู้บริหาร ผู้ว่าจ้าง หรือ เจ้าของงานได้รับทราบทุกราย

### **ด้านราคา**

จากการที่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันต่อด้านการสามารถชำระเงินแบบผ่อนชำระตามงวดที่เหมาะสม อยู่ในลำดับสุดท้าย (ระดับมาก) ดังนั้น ทางจิตต์อารี สปอร์ตคอมเพล็กซ์ อาจมีข้อเสนอพิเศษสำหรับการชำระเงิน สำหรับค่าบริการที่มีมูลค่าสูง อาทิเช่น มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป สามารถชำระได้ 3 งวด รองลงมา มากกว่า 50,000 บาท แต่ไม่เกิน 100,000 บาท สามารถผ่อนชำระได้ 2 งวด เพื่อเป็นการจูงใจในการเลือกใช้บริการ พร้อมทั้งนี้ควรทำการประกาศเงื่อนไขการชำระเงินดังกล่าวให้ลูกค้าได้รับทราบด้วย

ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่าลูกค้าที่เคยใช้บริการครั้งแรกพึงพอใจในปัจจุบันต่อด้านมีเงื่อนไขในการชำระเงินที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นทางจิตต์อารี สปอร์ตคอมเพล็กซ์ เมื่อทราบว่าลูกค้าไม่เคยมาใช้บริการมาก่อน จึงต้องอธิบายและมีการชี้แจงรายละเอียดอย่างชัดเจน สำหรับเงื่อนไขการชำระเงิน เพื่อเป็นการเข้าใจตรงกัน



### ด้านผลิตภัณฑ์

จากการที่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันย่อยด้านความแตกต่าง ความแปลกใหม่ ในผลงานอยู่ในลำดับสุดท้าย (ระดับมาก) ดังนั้นทางจิตต์อารี สปอร์ตคอมเพล็กซ์ ควรที่จะรับสมัครพนักงานในตำแหน่ง Creative หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานโดยเฉพาะเข้ามารับผิดชอบ เพื่อสร้างแนวคิดและผลงานใหม่ๆ เพื่อสร้างความแปลกใหม่ให้แก่ลูกค้า รวมถึงมีการนำเสนองานที่แปลกใหม่เพิ่มมากขึ้น โดยการทำเป็นสมุดนำเสนองาน หรือ ทำเป็นในรูปแบบของ CD Presentation เพื่อความน่าสนใจและการตัดสินใจได้ง่ายมากขึ้น

### ด้านการจัดจำหน่าย

จากการที่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันย่อยด้านทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เข้าถึงง่าย ติดต่อสะดวกอยู่ในลำดับสุดท้าย (ระดับมาก) ดังนั้นทางจิตต์อารี สปอร์ตคอมเพล็กซ์ ควรที่จะมีป้ายบอกทางเป็นระยะตามข้างทาง เพื่อนำทางไปยังสถานที่ได้โดยง่าย รวมถึงนำเสนอในเรื่องของการมีที่จอดรถสะดวกสบาย กว้างขวาง เพียงพอ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้ารับรู้ และพึงพอใจ เป็นลำดับแรก

### ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

จากการที่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันย่อยด้านการแต่งกายของพนักงาน เป็นเอกลักษณ์และมีความน่าเชื่อถืออยู่ในลำดับสุดท้าย (ระดับมาก) ดังนั้นทางจิตต์อารี สปอร์ตคอมเพล็กซ์ ควรที่จะการแก้ไขโดยการมีชุดฟอร์มของพนักงานที่เหมือนกัน เพื่อสร้างการรับรู้และความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้น รวมถึงควรเคร่งครัดในเรื่องความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกายพนักงานด้วย