

บทที่ 4



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคุณภาพการบริการของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้นำเสนอเป็นตารางประกอบด้วยความเรียงตามลำดับดังนี้ ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพตามความเป็นจริง และผลการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI) ของผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ปัญหาที่พบในการให้บริการ และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 4 การสร้างแนวทางการพัฒนาการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยมีข้อตกลงเกี่ยวกับการวิเคราะห์และการประมวลผลข้อมูลด้วยสัญลักษณ์ต่อไปนี้

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
PNI	แทน	ค่าดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น

การศึกษาคุณภาพการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้นำเสนอเป็นตารางประกอบด้วยความเรียงจำนวน 11 ตาราง ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	29	10.40
20 – 30 ปี	160	57.10
31 – 40 ปี	76	27.10
41 ปีขึ้นไป	15	5.40
รวม	280	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.10 และต่ำสุด ได้แก่ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.40

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	53	18.90
ปริญญาตรี	206	73.60
ปริญญาโท	21	7.50
อื่นๆ	0	0.00
รวม	280	100.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.60 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.90 และต่ำสุด ได้แก่ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 7.50

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	125	44.60
ข้าราชการ	11	3.90
เจ้าของธุรกิจ / ธุรกิจส่วนตัว	44	15.70
พนักงานบริษัทเอกชน	45	16.10
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	52	18.60
อื่น ๆ	3	1.10
รวม	280	100.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44.60 รองลงมาคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 18.60 และต่ำสุด ได้แก่ อื่น ๆ (ค้าขาย, ไม่มีงานทำ) คิดเป็นร้อยละ 1.10

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	132	47.10
10,001 – 15,000 บาท	55	19.60
15,001- 30,000 บาท	67	23.90
มากกว่า 30,000 บาท	26	9.30
รวม	280	100.00

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงมาคือ 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.90 และต่ำสุด ได้แก่ มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.30

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2 ครั้ง / สัปดาห์ หรือน้อยกว่า	218	77.90
3 ครั้ง / สัปดาห์ หรือมากกว่า	62	22.10
รวม	280	100.00

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการ

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการอยู่ที่ 2 ครั้ง / สัปดาห์ หรือน้อยกว่า คิดเป็น ร้อยละ 77.90 รองลงมาคือ 3 ครั้ง / สัปดาห์ หรือมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 22.10



ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพที่คาดหวังและคุณภาพตามความเป็นจริง และผลการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI) ของผู้ให้บริการ สโมสรฟุตบอลสุพรรณบุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การพัฒนาการบริการ	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพตามความเป็นจริง			PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	3.73	0.914	มาก	3.58	0.911	มาก	0.041	4
2. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.55	0.962	มาก	3.47	0.936	ปานกลาง	0.022	5
3. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	3.81	0.939	มาก	3.57	0.936	มาก	0.067	1
4. ด้านความไว้วางใจ	3.78	0.908	มาก	3.59	0.919	มาก	0.053	2
5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ	3.72	0.936	มาก	3.53	0.986	มาก	0.053	2
รวม	3.72	0.932	มาก	3.55	0.938	มาก	0.047	

ตารางที่ 4.6 ผลการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI) ในภาพรวม

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่า คุณภาพบริการ ของสโมสรฟุตบอลสุพรรณบุรี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คุณภาพที่คาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.72, S.D. = 0.932) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.81, S.D. = 0.939) และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.55, S.D. = 0.962) และคุณภาพตามความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.55, S.D. = 0.938) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.59, S.D. = 0.919) และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.47, S.D. = 0.936)

การพัฒนาระบบบริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพตามความ เป็นจริง			PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. ความสะอาด ความสวยงาม ทั่วไปบริเวณสนาม	3.71	0.833	มาก	3.62	0.875	มาก	0.025	9
2. คุณภาพของหญ้าเทียม นุ่ม รับ แรงกระแทกเท้า ได้อย่างปลอดภัย	3.66	0.962	มาก	3.57	0.936	มาก	0.025	9
3. คุณภาพและความสว่างของไฟ ในสนามเพียงพอต่อการแข่งขัน	3.95	0.860	มาก	3.66	0.932	มาก	0.079	1
4. จำนวนห้องอาบน้ำและเปลี่ยน เครื่องแต่งกายเพียงพอกับ ผู้ใช้บริการ	3.51	0.976	มาก	3.51	0.884	มาก	0.000	11
5. สภาพอุณหภูมิและการถ่ายเท อากาศได้เหมาะสม	3.86	0.885	มาก	3.65	0.927	มาก	0.058	3
6. มีบอร์ด ประกาศ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารที่ จำเป็นต้องรู้ และสิ่งที่ควรปฏิบัติ ทันต่อเหตุการณ์ที่มีการ เปลี่ยนแปลง	3.58	0.843	มาก	3.46	0.911	ปาน กลาง	0.035	7
7. มีที่นั่งสำหรับผู้ชม หรือกอง เชียร์	3.64	0.860	มาก	3.50	0.842	มาก	0.040	6
8. มีที่นั่งพักผ่อนบริเวณรอบสนาม เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน	3.74	0.953	มาก	3.63	0.927	มาก	0.030	8
9. บริเวณสนามมีร้านสะดวกซื้อ ร้านกาแฟ ร้านอาหาร ไว้ให้บริการ	3.63	0.975	มาก	3.47	0.950	ปาน กลาง	0.046	5
10. การจัดสถานที่จอดรถไว้อย่าง เพียงพอต่อผู้ให้บริการ	3.91	0.950	มาก	3.69	0.958	มาก	0.060	2

การพัฒนาการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพตามความเป็นจริง			PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
11. สถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ ชัดเจน เป็นสัดส่วน และติดต่อได้ สะดวก	3.79	0.953	มาก	3.61	0.881	มาก	0.050	4
รวม	3.73	0.914	มาก	3.58	0.911	มาก	0.041	

ตารางที่ 4.7 การจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสนาม

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่าเมื่อนำค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวัง ค่าเฉลี่ยคุณภาพตามความเป็นจริง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสนาม ตามวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพตามความเป็นจริง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คุณภาพและความสว่างของไฟในสนามเพียงพอต่อการแข่งขัน (PNI =0.079) รองลงมาคือ การจัดสถานที่จอดรถไว้อย่างเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ (PNI =0.060) สภาพอุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศได้เหมาะสม (PNI =0.058) สถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ชัดเจน เป็นสัดส่วน และติดต่อได้สะดวก (PNI =0.050) และบริเวณสนามมีร้านสะดวกซื้อ ร้านกาแฟ ร้านอาหารไว้ให้บริการ (PNI =0.046) ตามลำดับ

การพัฒนาการบริการ ด้านการตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพตามความ เป็นจริง			PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. การบริการจัดหาทีม การจัดคู่ทีม กรณีที่มีจำนวนคนไม่พอ	3.45	0.883	ปาน กลาง	3.29	0.894	ปาน กลาง	0.049	2
2. การบริการจัดสอน และให้ คำแนะนำในการเล่นฟุตบอล	3.23	1.004	ปาน กลาง	3.28	0.913	ปาน กลาง	-0.015	11
3. การมีกรรมการตัดสิน เพื่อการ แข่งขัน	3.42	0.980	ปาน กลาง	3.47	0.829	ปาน กลาง	-0.014	10
4. การจัดให้มียาสามัญประจำบ้าน และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.39	1.065	ปาน กลาง	3.35	1.074	ปาน กลาง	0.012	8
5. การจัดถ่ายทอดฟุตบอลรายการ สำคัญ ๆ	3.56	1.003	มาก	3.46	0.899	ปาน กลาง	0.029	5
6. การจัดรายการแข่งขันที่เปิดให้ สมาชิกได้เข้าร่วม	3.63	0.696	มาก	3.49	0.780	ปาน กลาง	0.040	3
7. บริการบันทึกภาพบรรยากาศ การแข่งขันในรูปแบบ DVD	3.26	1.105	ปาน กลาง	3.26	0.999	ปาน กลาง	0.000	9
8. บริเวณสนามมีระบบสัญญาณ Wi-Fi ไว้ให้บริการ	3.70	1.122	มาก	3.56	1.118	มาก	0.039	4
9. อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม และแจ้งไว้อย่างชัดเจน	3.84	0.896	มาก	3.75	0.933	มาก	0.024	7
10. การเดินทางมายังสนามมีความ สะดวก เช่น มีป้ายบอกเส้นทาง อย่างชัดเจน	3.75	0.914	มาก	3.56	0.941	มาก	0.053	1
11. ความสะดวกในการขอรับ บริการ เช่น การจองผ่านโทรศัพท์ ช่องทางในการติดต่อขอใช้บริการ	3.82	0.915	มาก	3.72	0.921	มาก	0.027	6
รวม	3.55	0.962	มาก	3.47	0.936	ปาน กลาง		

ตารางที่ 4.8 การจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้านการตอบสนองความ
ต้องการของผู้รับบริการ

จากตารางที่ 4.8 แสดงว่าเมื่อนำค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวัง ค่าเฉลี่ยคุณภาพตามความเป็นจริง ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพตามความเป็นจริง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การเดินทางมายังสนามมีความสะดวก เช่น มีป้ายบอกเส้นทางอย่างชัดเจน (PNI =0.053) รองลงมาคือ การบริการจัดหาที่ม การจัดคู่ที่ม กรณีที่จำนวนคนไม่พอ (PNI =0.049) การจัดรายการแข่งขันที่เปิดให้สมาชิกได้เข้าร่วม (PNI =0.040) บริเวณสนามมีระบบสัญญาณ Wi-Fi ไว้ให้บริการ (PNI =0.039) และการจัดถ่ายทอดฟุตบอลรายการสำคัญ ๆ (PNI =0.029) ตามลำดับ



การพัฒนาการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพตามความเป็นจริง			PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. สิทธิ และการจองสนามเป็นไปตามลำดับที่ถูกต้องโปร่งใส	3.80	0.948	มาก	3.53	0.976	มาก	0.076	3
2. ขั้นตอน และวิธีการลำดับการจอง/ใช้สนามที่สะดวกเหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ	3.76	0.881	มาก	3.56	0.878	มาก	0.056	6
3. การเปิด เปิดบริการเป็นไปตามวัน เวลา ที่กำหนดไว้	3.82	0.982	มาก	3.62	0.951	มาก	0.055	7
4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการ ระเบียบต่าง ๆ แก่ผู้ให้บริการได้ถูกต้อง ชัดเจน	3.69	0.942	มาก	3.61	0.835	มาก	0.022	8
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.78	0.889	มาก	3.56	0.964	มาก	0.062	4
6. อัตราค่าใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมตรงตามที่ให้สัญญาไว้กับผู้ให้บริการ	3.99	0.870	มาก	3.60	0.990	มาก	0.108	1
7. เมื่อพบปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่	3.75	1.006	มาก	3.54	0.964	มาก	0.059	5
8. มีการบริการทุกครั้งที่มีความเสมอต้น เสมอปลาย	3.89	0.996	มาก	3.55	0.945	มาก	0.096	2
รวม	3.81	0.939	มาก	3.57	0.936	มาก	0.067	

ตารางที่ 4.9 การจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

จากตารางที่ 4.9 แสดงว่าเมื่อนำค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวัง ค่าเฉลี่ยคุณภาพตามความเป็นจริง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ตามวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น พบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพตามความเป็นจริง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ อัตราค่าใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมตรงตามที่ให้สัญญาไว้กับผู้ให้บริการ (PNI = 0.108) รองลงมาคือ มีการบริการทุกครั้งที่มีความเสมอต้น เสมอปลาย (PNI = 0.096) สิทธิ

และการจองสนามเป็นไปตามลำดับที่ถูกต้องโปร่งใส (PNI =0.076) เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (PNI =0.062) และเมื่อพบปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาคได้ทันที (PNI =0.059) ตามลำดับ

การพัฒนาการบริการ ด้านความไว้วางใจ	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพตามความเป็นจริง			PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. การติดต่อกลับเมื่อมีการยกเลิกการจองจากผู้ใช้บริการท่านอื่น	3.69	0.893	มาก	3.40	0.918	ปานกลาง	0.085	1
2. การตรวจดูความเรียบร้อยของสนาม อุปกรณ์ ทุกครั้งหลังใช้บริการ	3.70	0.852	มาก	3.53	0.965	มาก	0.048	5
3. มีกฎระเบียบการใช้สนามประกาศไว้อย่างชัดเจน	3.70	0.974	มาก	3.62	0.938	มาก	0.022	8
4. สนามมีขนาดตามมาตรฐานของสนามฟุตบอล 7 คน	3.76	0.956	มาก	3.58	0.893	มาก	0.050	4
5. เจ้าหน้าที่ได้คัดเตือน ห้ามปรามผู้ให้บริการที่ทำผิดระเบียบการใช้สนาม (เช่น การใช้รองเท้าผิดประเภท สวมบูทในสนาม)	3.74	0.935	มาก	3.47	0.854	ปานกลาง	0.078	2
6. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่เป็นที่เชื่อมั่น และไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ	3.80	0.903	มาก	3.67	0.935	มาก	0.035	7
7. ความปลอดภัยในการเดินทางมาสนามฟุตบอลหญ้าเทียม	3.88	0.906	มาก	3.73	0.875	มาก	0.040	6
8. ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม	3.98	0.844	มาก	3.74	0.975	มาก	0.064	3
รวม	3.78	0.908	มาก	3.59	0.919	มาก	0.053	

ตารางที่ 4.10 การจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้านความไว้วางใจ

จากตารางที่ 4.10 แสดงว่าเมื่อนำค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวัง ค่าเฉลี่ยคุณภาพตามความเป็นจริง ด้านความไว้วางใจ ตามวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น พบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพตามความเป็นจริง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การติดต่อกลับเมื่อมีการยกเลิกการจองจากผู้ให้บริการท่านอื่น (PNI =0.085) เจ้าหน้าที่ได้ดักเตือน ห้ามปราม ผู้ใช้บริการที่ทำผิดระเบียบการใช้สนาม (เช่น การใช้รองเท้าผิดประเภท สวมบูทหรือในสนาม) (PNI =0.078) ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม (PNI =0.064) สนามมีขนาดตามมาตรฐานของสนามฟุตบอล 7 คน (PNI =0.050) และการตรวจดูความเรียบร้อยของสนาม อุปกรณ์ ทุกครั้งหลังใช้บริการ (PNI =0.048) ตามลำดับ

การพัฒนาการบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจ	คุณภาพที่คาดหวัง			คุณภาพตามความเป็นจริง			PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี เป็นไปตามลำดับ และเหมาะสมทุกครั้ง	3.77	0.910	มาก	3.52	0.935	มาก	0.071	2
2. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตอบสนอง การขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการโดยไม่ชักช้า	3.60	0.996	มาก	3.45	0.934	ปานกลาง	0.043	4
3. เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่ประจำสนามตลอดเวลาที่เปิดบริการ	3.70	0.959	มาก	3.59	1.054	มาก	0.031	6
4. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการ	3.74	0.862	มาก	3.47	0.950	ปานกลาง	0.078	1
5. ความสะดวก รวดเร็วในขั้นตอนการแก้ปัญหาที่ผู้บริการร้องขอ	3.66	0.929	มาก	3.46	1.070	ปานกลาง	0.058	3
6. ความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการ กับบริการที่ได้รับจากสนามฟุตบอลหญ้าเทียม	3.84	0.959	มาก	3.70	0.975	มาก	0.038	5
รวม	3.72	0.936	มาก	3.53	0.986	มาก	0.053	

ตารางที่ 4.11 การจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ด้านการเข้าถึงจิตใจ

จากตารางที่ 4.11 แสดงว่าเมื่อนำค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวัง ค่าเฉลี่ยคุณภาพตามความเป็นจริง ด้านการเข้าถึงจิตใจ ตามวิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น พบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพที่คาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพตามความเป็นจริง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ (PNI =0.078) เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี เป็นไปตามลำดับ และเหมาะสมทุกครั้งแก่ผู้ใช้บริการ (PNI =0.071) ให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วในขั้นตอนการแก้ปัญหาที่ผู้ใช้บริการร้องขอ (PNI =0.058) เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นตอบสนอง การขอความช่วยเหลือจากผู้ใช้บริการโดยไม่ชักช้า (PNI =0.043) และความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการกับบริการที่ได้รับจากสนามฟุตบอลหญ้าเทียม (PNI =0.038) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ปัญหาที่พบในการให้บริการและข้อเสนอแนะ

ในส่วนนี้เป็นข้อคำถามปลายเปิด ที่เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็น การศึกษาพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ จำนวนทั้งสิ้น 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าลูกฟุตบอลที่ใช้ในสนาม มีจำนวนน้อยเกินไป
2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการให้มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) ที่ทั่วถึง ใช้ได้ครอบคลุมทั่วทั้งบริเวณสนาม
3. ผู้ตอบแบบสอบถามได้แนะนำให้เพิ่มไฟบริเวณสนาม และเอาใจใส่ในการให้บริการ รวมถึงห้องน้ำ ควรต้องมีการรักษาความสะอาด
4. ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอว่า กรรมการตัดสิน มีมาตรฐานต่ำกว่าที่กำหนดควรแก้ไข

ตอนที่ 4 การสร้างแนวทางการพัฒนาการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แนวทางการพัฒนาการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใน 5 ลำดับแรกมาสร้างแนวทางการพัฒนาการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และรับรองแนวทางการพัฒนาการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานสนามฟุตบอล จำนวน 5 ราย ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ		
ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม	แนวทางการพัฒนาการบริการ ของสนามฟุตบอล หญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่ม
ความต้องการจำเป็นที่ต้องการปรับปรุง คือ อัตราค่าใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ไม่เป็นไปตามสัญญาที่ให้ไว้ การบริการทุกครั้งไม่ตรงไม่โปร่งใส รวมถึงสิทธิการจองสนามเป็นไปอย่างไม่โปร่งใส เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทุกคนได้ และเมื่อพบปัญหา เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้ทั่วทั้ง	1. ควรมีป้ายแจ้งอัตราค่าบริการของสนาม ติดไว้บริเวณที่ลูกค้ามาติดต่อขอใช้บริการสนาม อย่างชัดเจน รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมส่งเสริมการขายที่ทันต่อเหตุการณ์ 2. ควรมีประชุมถึงการดำเนินงาน อุปสรรคต่างๆ เพื่อหาวิธีปรับปรุงแก้ไข การควบคุมบุคลากร มีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะตามกำหนด บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างโปร่งใส และตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ และแก้ไขปัญหามาที่ผู้ให้บริการร้องขออย่างรวดเร็ว	1. อัตราค่าบริการควรเป็นไปตามตกลงกันไว้ 2. เมื่อมีการจองสนามแล้ว ไม่ควรจัดคิวให้ซ้ำกับผู้ใช้บริการรายอื่น 3. ผู้ให้บริการจองสนาม ควรจะเป็นบุคคลคนเดียว เพื่อบริการที่ดีที่ผิดพลาด 4. ควรมีการจองสนาม หรือยกเลิกการจองสนามล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน 5. เปิดช่องทางให้ลูกค้าสามารถสื่อสารได้กับเจ้าของโดยตรง 6. การประชุมเป็นร่างกายในที่เจ้าของสนามมีการปฏิบัติเป็นประจำ

ตารางที่ 4.12 แนวทางการพัฒนาการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

จากการวิเคราะห์สรุปเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ
ได้ ดังนี้

1. อัตราค่าบริการควรเป็นไปตามตกลงกันไว้ และมีป้ายแจ้งอัตราค่าบริการของสนามติดไว้อย่างชัดเจน รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมส่งเสริม
การขายที่ทันต่อเหตุการณ์

2. เมื่อมีการจองสนามแล้ว ไม่ควรจัดคิวให้ช้ากับผู้ใช้บริการรายอื่น

3. ผู้ให้บริการรับจองสนาม ควรจะเป็นบุคคลคนเดียวกัน เพื่อป้องกันการจัดคิวที่ผิดพลาด

4. เปิดช่องทางให้ลูกค้าสามารถสื่อสาร ได้กับเจ้าของโดยตรง

5. เมื่อเจ้าของสนามทราบถึงปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในธุรกิจ ควรมีการจัดประชุมภายใน เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงและแก้ไข

2. ด้านความไว้วางใจ		
ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ สมาคมฟุตบอลอยุธยาเทียม	แนวทางการพัฒนาบริการ ของสมาคมฟุตบอล อยุธยาเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่ม
ความต้องการจำเป็นที่ต้องปรับปรุง คือ การติดต่อกับ เมื่อมีการยกเลิกการจองจากผู้ใช้บริการท่านอื่น ขนาดของสนามที่เหมาะสมกับผู้เล่น 7 คน บทบาทของเจ้าหน้าที่สนามในการเข้าไปฝึกสอน ห้ามปราม ผู้ใช้บริการที่ทำผิดระเบียบการใช้สนาม รวมถึงการตรวจดูความเรียบร้อยของสนาม อุปกรณ์ ทุกครั้งหลังใช้บริการ และความปลอดภัยของสถานที่จอดรถของสนามฟุตบอลอยุธยาเทียม	1. ควรมีการติดต่อ เมื่อมีการยกเลิกการจองจากผู้ใช้บริการท่านอื่น 2. ควรพิจารณาและปรับเปลี่ยนขนาดสนามฟุตบอลให้เหมาะสมกับผู้เล่น 7 คน 3. เมื่อผู้ใช้บริการทำผิดระเบียบการใช้สนาม เช่น การใช้รองเท้าผิดประเภท มีการสูบบุหรี่ในสนาม เจ้าหน้าที่ควรมีการตักเตือน ห้ามปราม อย่างน้อยที่น้อยอาศัย โดยอธิบายให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจถึงเหตุผลที่เกิดขึ้น 4. เจ้าหน้าที่ทำการตรวจดูความเรียบร้อยของสนาม อุปกรณ์ ทุกครั้งหลังการใช้งาน 5. ควรมี รปภ. ดูแลและอำนวยความสะดวกในพื้นที่จอดรถ	1. เมื่อมีการจองคิวแล้ว เกิดการจองซ้ำ ทางสนามต้องจัดซื้อกับเบอร์โทรศัพท์ไว้ เมื่อมีการยกเลิกการจองของรายแรก ทางสนามก็จะติดต่อกับผู้ใช้บริการท่านที่จองถัดไป 2. มีการเน้นย้ำ และติดป้าย ห้ามนำอาหาร เครื่องดื่มเข้ามาในสนาม

ตารางที่ 4.13 แนวทางการพัฒนาบริการ ของสมาคมฟุตบอลอยุธยาเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความไว้วางใจ

จากการวิเคราะห์สรุปเป็นแนวทางการพัฒนาบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความไว้วางใจ ดังนี้

1. เมื่อมีการจองคิวแล้วเกิดการจองซ้ำ ทางสนามต้องจัดซื้อกับเบอร์โทรศัพท์ไว้ เมื่อมีการยกเลิกการจองของรายแรก ทางสนามก็จะติดต่อหา ผู้ให้บริการทันที
2. ควรพิจารณาปรับเปลี่ยนขนาดสนามฟุตบอลให้เหมาะสมกับผู้เล่น 7 คน โดยเป็นไปตามขนาดมาตรฐานที่สหพันธ์ฟุตบอลนานาชาติ (FIFA) กำหนด โดยขนาดสนามฟุตบอลเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ขนาดความยาวสั้นข้างต้องยาวกว่าความยาวด้านประตู โดยสนามมีความยาวต่ำสุด 25 เมตร สูงสุด 42 เมตร ความกว้างต่ำสุด 15 เมตร สูงสุด 25 เมตร (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2548)
3. มีการเน้นย้ำ และติดป้าย ห้ามนำอาหาร เครื่องดื่มมีแอลกอฮอล์ เข้ามาภายในสนาม แต่เมื่อผู้ใช้บริการทำผิดระเบียบการใช้สนาม เจ้าหน้าที่ควรทำการ ตักเตือน ห้ามปราม อย่างถ้อยทีถ้อยอาศัย โดยอธิบายให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจถึงเหตุผลและผลที่เกิดขึ้น
4. เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของสนาม อุปกรณ์ ทุกครั้งหลังการใช้งาน
5. ควรมี รปภ. ดูแลและอำนวยความสะดวกในพื้นที่จอดรถ

3. ด้านการเข้าถึงจิตใจ		
ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ สมาคมผู้ดูแลผู้ป่วยเทียม	แนวทางการพัฒนาบริการ ของสมาคมผู้ดูแล ผู้ป่วยเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่ม
ความต้องการจำเป็นที่ต้องการปรับปรุง คือ เจ้าหน้าที่ควรเข้าใจใส่ ให้การบริการที่ดี เป็นไป ตามลำดับ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นตอบสนอง แก่ปัญหา ให้ช่วยเหลือผู้ให้บริการโดยไม่ชักช้า และความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการที่ได้รับจาก สมาคม	1. อบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีเจตคติบริการ บริการอย่างเป็นมิตร และพร้อมที่จะช่วยเหลือ ผู้ให้บริการอย่างรวดเร็วด้วยความเต็มใจ 2. ควรมีการบริการอุปการณณ์ต่าง ๆ เช่น ลูกฟุตบอล เสื้อแบ่งทีมให้เหมาะสมกับอัตราค่าบริการ	ด้านการบริการให้เข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ มีความสำคัญมาก เจ้าหน้าที่ควรมีความเป็นมิตร เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการแบบเพื่อนที่ เป็นมิตร ก็จะเกิดความสนิทสนมกับลูกค้า ทำให้ ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ เมื่อเจ้าหน้าที่มีใจรักงาน บริการ เรื่องการดูแลการบริการอุปการณณ์ต่าง ๆ ก็จะ เกิดขึ้นตามมา

ตารางที่ 4.14 แนวทางการพัฒนาบริการ ของสมาคมผู้ดูแลผู้ป่วยเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการเข้าถึงจิตใจ

จากการวิเคราะห์สรุปเป็นแนวทางการพัฒนาบริการ ของสมาคมผู้ดูแลผู้ป่วยเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ดังนี้

อบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีใจรักงานบริการ มีความเข้าใจถึงระบบการบริหารงาน มีการบริการให้เข้าถึงจิตใจ มีความเป็นมิตร เป็นกันเอง ยิ้มแย้ม
แจ่มใส ให้บริการแบบเพื่อนที่เป็นมิตร ก็จะเกิดความสนิทสนมกับลูกค้า ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ เมื่อเจ้าหน้าที่มีใจรักงานบริการ เรื่องการดูแลการ
บริการอุปการณณ์ต่าง ๆ ก็จะติดตามมา

4. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสนาม		
ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ สนามฟุตบอลหญ้าเทียม	แนวทางการพัฒนาบริการ ของสนามฟุตบอล หญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่ม
ความต้องการจำเป็นที่ต้องปรับปรุง คือ คุณภาพและความสว่างของไฟในสนามไม่เพียงพอ ต่อการให้บริการในการแข่งขัน ในนอากาสถาปัตย์ ได้สะดวก สถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้ เป็นสัดส่วน ติดต่อกับได้สะดวก รวมถึงสถานที่จอดรถ ไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และบริเวณสนาม บางสนามยังไม่มีย่านสะดวกซื้อ ร้านกาแฟ ร้านอาหารไว้คอยให้บริการอย่างครบครัน	1. ควรมีการตรวจเช็ค และบำรุงรักษาคุณภาพของ หลอดไฟให้มีความสว่างอย่างสม่ำเสมอ 2. ควรเปลี่ยนป้ายโฆษณาไว้นิสิตที่ครอบสนาม เป็นวัสดุที่อากาศสามารถถ่ายเทได้ เช่น ตาข่าย กรองแสง และปลูกต้นไม้ให้มีความร่มรื่น 3. สถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ ควรจัดแบ่งโซนไว้ อย่างชัดเจน เป็นสัดส่วน และมีเจ้าหน้าที่ประจำที่ เคาเตอร์ เพื่อสะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ และ แจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการได้ทันที 4. จัดเตรียมพื้นที่จอดรถที่เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน ถ้า พื้นที่น้อย อาจจะมีการจอดซ้อนคันได้ แต่ควรจะมี รูปก. ช่วยโบกรถ เพื่ออำนวยความสะดวก 5. จัดเตรียมพื้นที่ให้เช่าสำหรับค้าขาย เพื่อให้ ร้านค้าต่างๆ มาเช่าพื้นที่เปิดบริการ และช่วยทำ การตลาด	1. ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญ การปรับปรุง โดยทำการตรวจเช็ค และบำรุง คุณภาพของหลอดไฟในสนามให้พร้อมใช้งานเป็น สิ่งจำเป็นมาก เนื่องจากส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเย็น และกลางคืน 2. ร้านกาแฟ จำเป็นน้อยที่สุด เพราะผู้ใช้บริการ สนามฟุตบอล ส่วนใหญ่ใช้บริการเสร็จกลับ

ตารางที่ 4.15 แนวทางการพัฒนาบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสนาม

จากการวิเคราะห์สรุปเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสนามได้ ดังนี้

1. ควรมีการตรวจเช็ค และบำรุงรักษาคุณภาพของหลอดไฟ บริเวณสนามฟุตบอลให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ เนื่องจากส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเย็น และกลางคืน
2. ควรใช้วัสดุที่อากาศถ่ายเทได้ เช่น ตาข่ายกรองแสง ปลูทดินไม้ให้ร่มรื่นสวยงาม และจัดทำหลังคาโปร่ง โถง ไม่อึดอัด
3. ควรจัดแบ่งโซนสำหรับเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจน เพื่อให้สะดวกในการติดต่อ ประสานงาน
4. ควรจัดเตรียมพื้นที่จอดรถให้เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน
5. ควรจัดเตรียมพื้นที่ให้เช่าสำหรับค้าขาย เช่น ร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น

5. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ		
ความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการ สมาคมผู้ดูแลรักษาอินเทอร์เน็ต	แนวทางการพัฒนาบริการ ของสมาคมผู้ดูแล อินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	ความคิดเห็นจากสารสนเทศกลุ่ม
ความต้องการจำเป็นที่ต้องปรับปรุง คือ การเดินทางมายังสนามควมควมสะดวก เช่น มีป้ายบอกเส้นทางอย่างชัดเจน การบริการจัดหาทีมการจัดทีม กรณีที่จำนวนคนไม่พอ รวมถึงอยากให้มีการจัดถ่ายทอดฟุตบอลรายการสำคัญ ๆ และมีระบบสัญญาณ Wi-Fi ให้บริการทั่วทั้งบริเวณสนาม	1. ควรมีการทำป้ายบอกเส้นทางที่ชัดเจน เช่น แผนที่ปักป้ายบอกเส้นทาง ต้องมีความสอดคล้องกัน เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการ และความปลอดภัยในการเดินทาง 2. ควรมีบริการจัดหาผู้แข่งขัน และบริการบันทึกภาพตามที่ใช้บริการร้องขอ 3. ควรมีการจัดถ่ายทอดฟุตบอลรายการสำคัญ ๆ 4. ควรมีการขยายระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย Wi-Fi ทั่วทั้งสนาม เช่น มีการติดตั้งเราเตอร์ (Router) สำหรับเพื่อไว้กระจายสัญญาณ Wi-Fi ให้มีความครอบคลุมบริเวณสนาม	1. ควรเลือกทำเลที่ผู้ให้บริการไปมาสะดวกตั้งแต่เริ่มหาสถานที่ประกอบธุรกิจ 2. ควรมีการจัดทำเว็บไซต์ ซึ่งมีรายละเอียดสำหรับติดต่อไว้ในเว็บไซต์อย่างครบถ้วน เช่น ที่อยู่ แผนที่ หรือแจ้งโลเคชั่นที่ถูกต้องและมีเบอร์โทรศัพท์บอกไว้อย่างชัดเจน

ตารางที่ 4.16 แนวทางการพัฒนาบริการ ของสมาคมผู้ดูแลรักษาอินเทอร์เน็ต ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์สรุปเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการ ของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ดังนี้

1. ควรเลือกทำเลที่ผู้ให้บริการไปมาสะดวกตั้งแต่เริ่มหาสถานที่ประกอบธุรกิจ
2. ควรมีการจัดทำเว็บไซต์เพจ ซึ่งมีรายละเอียดสำหรับติดต่อกับเว็บไซต์เพจ หรือแผนที่ หรือแจ้งสถานที่ถูกต้องและมีเบอร์โทรศัพท์บอกไว้อย่างชัดเจน
3. ควรมีบริการจัดหาตู้แช่แข็ง และบริการปั่นเครื่องดื่มที่ผู้ให้บริการร้องขอ
4. ควรมีการจัดถ่ายทอดฟุตบอลรายการสำคัญ ๆ
5. ควรมีการขยายระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย Wi-Fi ให้ครอบคลุมบริเวณสนาม

