

บทคัดย่อ

บท 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	:	พฤติกรรมการใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟของผู้บริโภค ในจังหวัดลำปาง
ผู้จัดทำ	:	นางสาวจันทนา เนียมพุ่มพวง
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร.เทียน เสรวมัญญ์
หลักสูตร	:	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติ	:	ตุลาคม 2551
จำนวนหน้า	:	55 หน้า

การศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในจังหวัดลำปาง ประชากรในการศึกษาในครั้งนี้ คือ นักกอล์ฟที่มาใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในจังหวัดลำปาง จำนวน 3 สนาม คือ สนามฝึกซ้อมกอล์ฟแม่เมาะ สนามฝึกซ้อมกอล์ฟเขลางค์นคร และสนามฝึกซ้อมกอล์ฟลำปางไครฟ์วิงเร็นท์ จำนวน 240 คน โดยการเก็บข้อมูลตามสะดวก วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่าลักษณะของผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี เล่นกอล์ฟมานานมากกว่า 5 ปี มีอาชีพ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ย 50,001 บาทขึ้นไป และยังไม่ทราบแน่ชัดว่า พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสนามฝึกซ้อมกอล์ฟพบว่า วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการสนามเพื่อฝึกซ้อมฝีมือส่วนใหญ่ ใช้บริการหลักของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟคือ ใช้ช่องไครฟ์เพื่อซ้อมตี ในส่วนของการบริการรองของสนามคือใช้บริการร้านอาหาร / เครื่องดื่ม วันที่เลือกใช้บริการมากที่สุด วันจันทร์ – พฤหัสบดี ช่วงเวลา 16.01 – 18.00 น. ความถี่ในการใช้บริการ 2 – 4 ครั้ง / สัปดาห์ ผู้บริโภคตัดสินใจมาใช้บริการสนามกอล์ฟตามข้อมูลที่ได้จากเพื่อนร่วมงาน สนามฝึกซ้อมกอล์ฟที่ผู้บริโภคใช้เป็นประจำคือ สนามฝึกซ้อมกอล์ฟแม่เมาะ และคิดว่าการบริการของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟในจังหวัดลำปางอยู่ในระดับดี ปัจจัยทางการตลาดที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยทางการตลาดที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญระดับปานกลางในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ประกอบการควรจัดภูมิทัศน์ของสนามกอล์ฟให้ใกล้เคียงกับธรรมชาติ เหมาะสำหรับการฝึกซ้อม โดยมีบริเวณให้บริการเสริม เช่น ร้านอาหาร และจัดทำโปรโมชั่นในวันหยุดเพื่อชักจูงให้มาใช้บริการในวันเสาร์ – อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์ด้วย ควรจัดระบบ มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินในขณะที่ฝึกซ้อมกอล์ฟอย่างเหมาะสม มีห้องน้ำให้เพียงพอ ควรจัดที่จอดรถให้สะดวกมีที่ร่มในการจอดรถ และสถานที่จอดรถควรมีความปลอดภัยและมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลตลอดเวลา ควรจัดอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพ โดยเฉพาะเรื่องความรู้ในการบริการ เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีความสุภาพ อธิษาศัยดี มีมารยาท ซื่อสัตย์เอาใจใส่ต่อปัญหาและความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และยังสื่อสารกับผู้บริหารอย่างเข้าใจเพราะฉะนั้นควรอบรมเรื่องเกี่ยวกับกอล์ฟให้แก่พนักงานด้วยเพื่อพนักงานจะได้ตอบปัญหาของผู้มาใช้บริการได้ ควรจัดลำดับรรับบริการ การคิดค่าบริการและชำระเงินที่ถูกต้อง มีป้ายแสดงสินค้าที่ชัดเจน รวมถึงความรวดเร็วในการชำระเงิน ควรให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์หลักโดยเฉพาะคุณภาพลูกกอล์ฟ แผ่นรองหญ้าเทียม รองตี ความยาวของสนามฝึกซ้อมกอล์ฟ เครื่องตั้งลูกกอล์ฟ มีกรีน พัต / ชิพ มีบ่อทรายสำหรับซ้อมระเบิด มีร้านอาหาร มีผู้สอนกอล์ฟ ซึ่งเป็นบริการพื้นฐานที่ผู้บริหารให้ความสำคัญโดยตรง เพื่อให้ผู้บริหารรับรู้ถึงความคุ้มค่าในการใช้บริการ