

ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามฟุตบอล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมการแข่งขัน ฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560

พิชญา ครุฑคำ และ สาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ

เพื่อศึกษาความพึงพอใจปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามของผู้เข้าชมภายในสนามการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้เป็นผู้เข้าชมภายในสนามการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 จำนวน 480 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามฟุตบอล โดยศึกษาปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามที่เข้าร่วมการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 ทั้งสนามที่ผ่านและไม่ผ่านมาตรฐานระดับ A-Class แล้วนำผลการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยคิดเป็นร้อยละ 63.1 ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามการแข่งขันทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ตั้งและการเข้าถึง ด้านความสุนทรีย์ศาสตร์ ด้านคุณภาพของป้ายบอกคะแนน ด้านความสะดวกสบายของที่นั่ง ด้านการเข้าถึงแผนผังสนาม และด้านการจัดสรรพื้นที่และป้ายบอกทาง มีผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมการแข่งขันไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 แต่เมื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมระหว่างสนามที่ผ่านและไม่ผ่านมาตรฐานระดับ A-Class พบว่า ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสนามที่ผ่านมาตรฐาน A-Class ได้แก่ ปัจจัยด้านความสะดวกสบายของที่นั่ง, ด้านการเข้าถึงแผนผังสนาม และด้านการจัดสรรพื้นที่และป้ายบอกทาง และปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสนามที่ไม่ผ่านมาตรฐาน A-Class ที่เพิ่มเติมจากสนามที่ผ่านมาตรฐาน A-Class ได้แก่ ปัจจัยด้านความสุนทรีย์ศาสตร์และด้านคุณภาพของป้ายบอกคะแนน สรุปผลการวิจัย การประเมินความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 พบว่า ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามการแข่งขันทุกด้าน แต่จำนวนปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสนามที่ผ่านและไม่ผ่านมาตรฐานระดับ A-Class มีจำนวนที่ส่งผลแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ / ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก / การแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก

Corresponding Author : นายพิชญา ครุฑคำ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
E-mail: Queue@live.com



The Factors Of Sports Stadium Facilities Affecting On Spectator Satisfaction In Thailand Premier League 2017

Phitchaya Khrutkham and Sarist Gulthawatvichai
Faculty of Sports Science Chulalongkorn University

Abstract

The purposes of this research were to study about the factors of sport stadium facilities affecting spectator satisfaction in Thailand Premier League 2017. The subjects were 480 spectators at football stadium in Thailand Premier League 2017. This study was used the questionnaire about satisfaction of football stadium facilities. This study both passing and non-passing A-Class stadium. The collected data was analyzed in percentages, means, Standard deviation, and Multiple regression.

Major respondents were male spectators with 63.1. There were six factors that affected spectator's satisfaction in Thailand Premier League 2017, and those factors were Stadium access, Facility aesthetics, Scoreboard quality, Seating comfort, Layout accessibility, Space allocation and Signage. However, after analyzing the factors affected between football stadium passing and non-passing A-Class was found, Passing A-Class stadium has Seating comfort, Layout accessibility and Space allocation and Signage affected spectator's satisfaction. And the factors of non-passing A-Class stadium has affected spectator more than passing A-Class that is Facilities aesthetics and Scoreboard quality Conclusion: The results of this paper evaluated the influence of sports stadium facilities on spectator satisfaction in Thailand Premier League. According to result above, it concluded the factors of sport stadium facilities affecting on the spectator's satisfaction. But the number of factors that affected spectator's satisfaction of the passing and non-passing has a different number factor.

Keywords: Satisfaction / The factors of sport stadium facilities / Thailand Premier League 2017

Corresponding Author : Mr.Phitchaya Khrutkham Faculty of Sports Science Chulalongkorn University
E-mail: Queue@live.com



บทนำ

นับว่ากระแสความนิยมของสโมสรฟุตบอลไทยนั้นได้รับความนิยมอย่างรวดเร็วมากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ภายหลังจากปี พ.ศ. 2552 สมาพันธ์ฟุตบอลแห่งเอเชีย (Asia Football Confederation หรือ AFC) ได้ออกระเบียบบังคับให้ทุกสโมสรจะต้องทำการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล (บริษัทไทยแลนด์พรีเมียร์ลีกจำกัด, 2558) เพื่อเป็นการบังคับให้สโมสรต้องมีรูปแบบโครงสร้างการบริหารและจัดการทางธุรกิจที่มีคุณภาพและมาตรฐาน

นอกจากปัจจัยเกมการแข่งขันเป็นสินค้าหลักที่ดึงดูดผู้ชมซื้อบัตรเข้าชมภายในสนามการแข่งขันแล้วนั้น ยังคงมีปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ยังมีอิทธิพลต่อการเข้าชมฟุตบอลไทยพรีเมียร์ลีกอีกด้วย โดยงานศึกษาของเวคฟิลด์ (Wakefield, 1996) ได้กล่าวถึงความสำคัญของปัจจัยสิ่งแวดล้อมความสะดวกต่างๆ ภายในสนามเป็น "ภูมิทัศน์กีฬา" หรือ Sportscape ที่ยังส่งผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจกลับเข้ามาชมซ้ำอีกครั้งของผู้ชม

ปัจจัยภูมิทัศน์กีฬาซึ่งประกอบไปด้วย การออกแบบภายในและแผนผัง, การออกแบบภายนอก (เช่น การออกแบบสถาปัตยกรรม และสถานที่) (Wakefield, 1996) นับเป็นองค์ประกอบที่ผู้จัดการแข่งขันสามารถดูแลและให้บริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เข้าชมได้จะมีผลต่อการรับรู้ทางอารมณ์ของผู้เข้าชม แตกต่างจากเกมการแข่งขันภายในสนามที่ไม่สามารถกำหนดคุณภาพของเกมการแข่งขันให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ชมได้ (Masunsub, 2010)

ด้วยความสำคัญดังกล่าวของภูมิทัศน์กีฬาที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมที่งานวิจัยนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาถึงการรับรู้ความพึงพอใจของ

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมความสะดวกภายในสนามการแข่งขันฟุตบอล ตลอดจนศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มสนามที่ผ่านและยังไม่ผ่านมาตรฐาน A-Class โดยมุ่งหวังที่ผลลัพธ์จากการศึกษาจะถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดการด้านสถานที่การแข่งขันฟุตบอลที่ตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้เข้าชม และอาจจะส่งผลทำให้ธุรกิจสโมสรฟุตบอลมีฐานคนดูที่เพิ่มมากขึ้น ยอดรายได้จากการขายบัตรเข้าชมที่สูงขึ้น หรือมีพฤติกรรมการใช้จ่ายซื้อสินค้าบริเวณของสนามมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อมความสะดวกภายในสนามฟุตบอลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมภายในสนามการแข่งขันฟุตบอลและศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อมความสะดวกภายในสนามที่ผ่านและยังไม่ผ่านมาตรฐานระดับ A-Class

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เข้าชมภายในสนามการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 จำนวน 480 คน โดยสุ่มสนามการแข่งขันฟุตบอล 10 สนาม ของสโมสรที่เข้าร่วมแข่งขันไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 แยกเป็นสนามที่ผ่านและไม่ผ่านมาตรฐาน A-Class จำนวนอย่างละ 5 สนาม

เกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัย

ผู้เข้าชมภายในสนามการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีกทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป และทำการสุ่มแบบบังเอิญในการ



แจกแบบสอบถาม

เกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัยออกจากการวิจัย

ผู้ชมที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปีและผู้ที่ไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ศึกษา ค้นคว้า ข้อมูลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามการแข่งขันฟุตบอลและสถานกีฬาประเภทต่างๆ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยแบ่งปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ตั้งและการเข้าถึง ด้านสุนทรียศาสตร์ ด้านคุณภาพของป้ายบอกคะแนน ด้านความสะดวกสบายของที่นั่ง ด้านความสามารถในการเข้าถึงแผนผัง และด้านการจัดสรรพื้นที่และป้ายบอกทาง (Wakefield, 1996)

2. นำแนวคิดและทฤษฎีสร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษาและนำแบบสอบถามที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ประเมินค่าตามกับวัตถุประสงค์ (Index Objective-Item Congruence: IOC) ได้ค่าเท่ากับ 0.99

3. นำแบบสอบถามหาความเชื่อมั่นโดยทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตร Alpha Coefficient ของ Cronbach มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97

4. เก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าทางสถิติและรายงานผลการวิจัย

คณะกรรมการจริยธรรม

งานวิจัยนี้ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการทำวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคนกลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและอายุ สถิติที่ใช้คือการแจกแจงเป็นค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามแต่ละด้าน สถิติที่ใช้คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. การวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์ ฤดูกาล 2560 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ .05 หากค่าสัมประสิทธิ์ (β) มีค่าเป็นบวกแสดงถึงแนวโน้มที่ปัจจัยนั้นๆ จะมีผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมภายในสนามการแข่งขัน

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจภายในสนามการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้



1. กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าชมการแข่งขันภายในสนามฟุตบอลเป็นเพศชายร้อยละ 63.1 และเพศหญิงร้อยละ 36.9 ผู้เข้าชมส่วนใหญ่อยู่กลุ่มช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี รองลงมาคือช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป และ 20-30 ปี อันดับสุดท้ายคือช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี

2. ผู้ชมมีความพึงพอใจปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามการแข่งขันฟุตบอลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ความสะดวกสบายของที่นั่ง และปัจจัยด้านการเข้าถึงแผนผังมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

3. การทดสอบสมมติฐานปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามทั้ง 6 ด้าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ความพึงพอใจของปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560

ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามการแข่งขันฟุตบอล	SD.	β
ด้านที่ตั้งและการเข้าถึงสนาม	0.040	0.084*
ด้านความสุนทรีย์ศาสตร์ของสนาม	0.040	0.090*
ด้านคุณภาพของป้ายบอกคะแนน	0.041	0.100*
ด้านความสะดวกสบายของที่นั่ง	0.044	0.229*
ด้านการเข้าถึงแผนผังสนาม	0.052	0.186*
ด้านการจัดสรรพื้นที่และป้ายบอกทาง	0.047	0.291*

ค่าระดับนัยสำคัญที่ .05 (*p < .05)

จากตารางที่ 1 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามทั้ง 6 ด้าน พบว่าปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นส่งผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมภายในสนามการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 โดยเมื่อเรียงอันดับปัจจัยด้านที่ส่งผลความพึงพอใจผู้เข้าชมจากมากไปน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านการจัดสรรพื้นที่และป้ายบอกทาง,ด้านความสะดวกสบายของที่นั่ง,

ด้านการเข้าถึงแผนผังสนาม, ด้านคุณภาพของป้ายบอกคะแนน, ด้านความสุนทรีย์ศาสตร์ของสนาม และด้านที่ตั้งและการเข้าถึงสนาม

4. ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 ที่ส่งผลต่อผู้เข้าชมภายในสนามการแข่งขันระหว่างสนามที่ผ่านและไม่ผ่านมาตรฐานระดับ A-Class



ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ความพึงพอใจของปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 ที่ส่งผลต่อผู้เข้าชมภายในสนามระหว่างสนามที่ผ่านและไม่ผ่านมาตรฐานระดับ A-Class

ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามการแข่งขันฟุตบอล	สนามที่ผ่านมาตรฐาน A-Class		สนามที่ไม่ผ่านมาตรฐาน A-Class	
	SD.	β	SD.	β
ด้านที่ตั้งและการเข้าถึงสนาม	.056	.089	.062	.056
ด้านความสุนทรีย์ศาสตร์ของสนาม	.061	.051	.054	.122*
ด้านคุณภาพของป้ายบอกคะแนน	.059	.086	.059	.127*
ด้านความสะดวกสบายของที่นั่ง	.065	.341*	.063	.157*
ด้านการเข้าถึงแผนผังสนาม	.078	.207*	.071	.172*
ด้านการจัดสรรพื้นที่และป้ายบอกทาง	.070	.180*	.065	.353*

ค่าระดับนัยสำคัญที่ .05 (*p < .05)

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสนามที่ผ่านมาตรฐานนั้นมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกสบายของที่นั่ง, ด้านการเข้าถึงแผนผังของสนาม และด้านการจัดสรรพื้นที่และป้ายบอกทาง แต่สำหรับสนามที่ไม่ผ่านมาตรฐานระดับ A-Class พบว่ามี 5 ด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจได้แก่ ด้านความสุนทรีย์ศาสตร์, ด้านคุณภาพของป้ายบอกคะแนน, ด้านความสะดวกสบายของที่นั่ง, ด้านการเข้าถึงแผนผัง และด้านการจัดสรรพื้นที่และป้ายบอกทาง (ตารางที่ 2)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามการแข่งขันในภาพรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Bitner, 1992) พบว่าการรับรู้ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามที่สามารถตอบสนองทางด้านความคิดและอารมณ์ของผู้ชมได้นั้นจะมีผลต่อความตั้งใจซื้อ และยังสอดคล้องกับ

งานศึกษาของ (ณัฐฉัตร พลศรี, 2556) ที่กล่าวถึงปัจจัยเหล่านั้นเป็นปัจจัยกายภาพจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเข้าชมการแข่งขันฟุตบอลอาชีพไทยพรีเมียร์ลีก โดยสามารถแยกเป็นปัจจัยแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

ด้านที่ตั้งและการเข้าถึงสนาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ชมมีระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านที่ตั้งและการเข้าถึงสนามอยู่ในระดับมาก มีความสะดวกต่อการเดินทางไปยังสนามการแข่งขัน ทั้งสถานที่จอดรถและการเดินทางเข้าออกตัวสนาม สอดคล้องกับงานศึกษาของ ธนายนต์ วรรณสาร (2555) คือความสะดวกสบายในการเดินทางไปยังสนามการแข่งขันมีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมการแข่งขันฟุตบอลอาชีพในประเทศไทยของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และสอดคล้องกับงานศึกษา (Wakefield, 1996) ว่าสถานที่ตั้งมีผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมการแข่งขันเบสบอลระดับเมเจอร์ลีก



ด้านความสุนทรียศาสตร์

จากการศึกษาพบว่าความสวยงามของสนามมีผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชม ผู้ชมมีความพึงพอใจปัจจัยด้านความสุนทรียศาสตร์ของสนาม ทั้งการออกแบบสีของสนาม การออกแบบรูปทรง การตกแต่งภายในสนาม การตกแต่งบริเวณรอบนอกของสนาม จะมีผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชม สอดคล้องงานศึกษาของธนานันต์ วรสาร (2555) คือความสวยงามของสถานที่มีอิทธิพลต่อการเข้าชมและเชียร์ฟุตบอลอาชีพไทย

ด้านคุณภาพของป้ายบอกคะแนน

จากการศึกษาผู้เข้าชมปัจจัยป้ายบอกคะแนนที่มีคุณภาพจะส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ชม การแสดงผลที่ชัดเจนและฉายสีบนเวทีต่างๆ บนป้ายบอกคะแนนได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีสอดคล้องกับงานศึกษาของ ญัฐภูมิ พลศรี (2556) กล่าวว่าป้ายบอกคะแนนที่มีความทันสมัยและแสดงผลการแข่งขันชัดเจนจะมีอิทธิพลต่อการเข้าชมฟุตบอล

ด้านความสะดวกสบายของที่นั่ง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ชมมีความพึงพอใจของความสะดวกสบายของที่นั่งอยู่ในระดับดีมาก ความสบายของที่นั่ง ระยะห่างระหว่างที่นั่ง ไม่ทำให้รู้สึกอึดอัด มีการถ่ายเทอากาศของบริเวณที่นั่ง มีความสอดคล้องงานศึกษาของ Wakefield (1996) ที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมการแข่งขันกีฬา

ด้านการเข้าถึงแผนผังของสนาม

ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจในการเข้าถึงแผนผังสนามอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าชมโดยสอดคล้องงานศึกษาของ Wakefield (1996) ที่ได้ผลสรุปว่าปัจจัยของการเข้าถึงแผนผังภายในสนามมีผลต่อการรับรู้ของผู้เข้าชมการแข่งขันในสนามกีฬา การออกแบบแผนผังสนามที่มีความ

สะดวกในการเข้าถึงที่นั่ง และจากที่นั่งไปยังห้องน้ำหรือสถานที่ต่างๆ ภายในสนาม จึงต้องมีการออกแบบที่เหมาะสม

ด้านการจัดสรรพื้นที่และป้ายบอกทาง

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการจัดสรรพื้นที่และป้ายบอกทางมีผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องงานศึกษาของ Wakefield (1996) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านนี้ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้เข้าชมภายในสนามกีฬามากที่สุดเช่นกัน การจัดสรรพื้นที่ที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการรองรับผู้ชม ความกว้างของทางเดินภายในสนาม ป้ายแสดงสัญลักษณ์ต่างๆ ที่เห็นชัดเจน และมีความถูกต้องแม่นยำจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจผู้เข้าชมภายในสนามการแข่งขัน

แต่เมื่อทำการวิเคราะห์จำแนกสนามออกเป็นสนามที่ผ่านและไม่ผ่านมาตรฐานระดับ A-Class จะพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลนั้นต่างกัน โดยสนามมีที่ผ่านมาตรฐาน A-Class พบว่าปัจจัยที่ส่งผลมีด้วยกัน 3 ด้านคือ ปัจจัยด้านความสะดวกสบายด้านการเข้าถึงแผนผังของสนาม ด้านการจัดสรรพื้นที่และป้ายบอกทาง ส่วนสนามที่ไม่ผ่านมาตรฐาน A-Class มีปัจจัยที่ส่งผลเพิ่มจากสนามที่ผ่าน คือ ปัจจัยด้านความสุนทรียศาสตร์ของสนามและคุณภาพของป้ายบอกคะแนน ดังนั้นผู้จัดการของแต่ละกลุ่มสนามที่ผ่านและไม่ผ่านควรเน้นให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมภายในสนาม

สรุปผลการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 พบว่าระดับความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยทั้ง



6 ด้าน ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมโดยเรียงลำดับปัจจัยที่ส่งผลจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดได้ดังนี้ คือ ปัจจัยการจัดสรรพื้นที่และป้ายบอกทาง ปัจจัยด้านความสะดวกสบายของที่นั่ง ด้านการเข้าถึงแผนผังของสนาม ปัจจัยด้านคุณภาพของป้ายบอกคะแนน ปัจจัยด้านสุนทรียศาสตร์ของสนาม และปัจจัยด้านที่ตั้งและการเข้าถึงสนาม ตามลำดับผู้จัดการสนามของสโมสรควรมีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน เตรียมความพร้อมแก่การรองรับผู้เข้าชม และมีมาตรฐานที่ผ่านการรับรองระดับย่อมจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่ดีมากยิ่งขึ้นโดยสนามที่ผ่านมาตรฐาน A-Class ควรคำนึงถึงปัจจัยด้านความสะดวกสบายของที่นั่ง ด้านการเข้าถึงแผนผังของสนาม และด้านการจัดสรรพื้นที่และป้ายบอกทาง ส่วนสนามที่ไม่ผ่านมาตรฐานระดับ A-Class ควรคำนึงถึงปัจจัยด้านความสุนทรียศาสตร์ของสนาม ด้านคุณภาพของป้ายบอกคะแนน ด้านความสะดวกสบายของที่นั่ง ด้านการเข้าถึงแผนผังและด้านการจัดสรรพื้นที่และป้ายบอกทาง

ข้อเสนอแนะ

1. การจัดการปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามฟุตบอลควรมีมาตรฐานระดับเดียวกัน โดยสโมสรสามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการจัดการได้
2. สนามที่ผ่านและไม่ผ่านมาตรฐาน A-Class ควรเน้นให้ความสำคัญปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้เข้าชมเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้เข้าชมรับชมภายในสนาม สร้างแนวโน้มในการกลับเข้าชมอีกครั้งของผู้ชม
3. สมาคมฟุตบอลควรมีการตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามของทุกสโมสรอยู่อย่างสม่ำเสมอ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัยและคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสโมสรฟุตบอลที่เข้าร่วมการแข่งขันฟุตบอลไทยแลนด์พรีเมียร์ลีก ฤดูกาล 2560 ในการอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัย และขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างเป็นอย่างยิ่งที่ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย



บรรณานุกรม

- ฉัตรชัย มะสุนสีบ. (2553). เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการด้านการเงิน การบัญชีและงบประมาณทางการกีฬา. กรุงเทพมหานคร: คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐวุฒิ พลศรี. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเข้าร่วมการแข่งขันฟุตบอลอาชีพไทยพรีเมียร์ลีก. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนันท์ วรสาร. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมและเชียร์การแข่งขันฟุตบอลอาชีพในประเทศไทยของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การวิจัยปัญหาเศรษฐกิจปัจจุบัน, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Bitner, M.J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56, 57-71.
- Hailand Premier league. (2015). Thai League Database, (Online) Retrieved October 23, 2016, from Thai League Database, Website: <https://www.tpldb.com/>
- Kirk L. Wakefield. (1996). Measurement and Managment of the Sportscape, *Journal of Sport Managment*, 10, 15-31.
- Kirk L. Wakefield. (1999). Customer Response to Intangible and Tangible Service Factors, *Psychology & Marketing*, 16(1), 51-68.

**Academic
Journal Institute
of Physical Education**