

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพของการให้บริการของพี.พี. ส্নุกเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นงานวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพี.พี. ส্নุกเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพี.พี. ส্নุกเกอร์คลับ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเล่นส্নุกเกอร์ ช่วงวันที่นิยมใช้บริการ ช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการ ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ความถี่ในการเล่นผู้ร่วมเล่น และชนิดของเกมส์ที่นิยมเล่น โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการพี.พี. ส্নุกเกอร์คลับ จำนวน 161 คน และใช้สถิติการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test สถิติ One-way ANOVA และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาตามที่ได้นำเสนอในบทที่ 4 สามารถนำมาสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และกำหนดเป็นข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี รองลงมาคือ ม.6/ ปวช.

2. พฤติกรรมการเล่นส্নุกเกอร์ของผู้ใช้บริการ พี.พี. ส্নุกเกอร์คลับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการพี.พี. ส্নุกเกอร์คลับเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี รองลงมาคือ ใช้บริการเป็นระยะเวลา 1-3 ปี โดยส่วนใหญ่นิยมมาเล่นส্নุกเกอร์ในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ ช่วงเวลาที่นิยมมาใช้บริการมากที่สุด คือ ช่วง 18.01-21.00น. ส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการมาใช้บริการอยู่ที่น้อยกว่า 500 บาทเป็นส่วนใหญ่ โดยส่วนใหญ่เดินทางมาใช้บริการกับเพื่อน และนิยมที่จะมาเล่นเกมส่นุกเกอร์

3. ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพี.พี. ส্নุกเกอร์คลับ

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของพี.พี. ส্নุกเกอร์คลับอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยเรื่องการมีโต๊ะสนุกเกอร์มากเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเรื่อง การดูแลความสะอาดเรียบร้อยเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี โดยเรื่องการดูแลและควบคุมให้ผู้ใช้บริการปฏิบัติตามกฎหมายในการใช้บริการสถานที่สาธารณะ เช่น การห้ามสูบบุหรี่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเรื่องการดูแลและควบคุมไม่ให้ ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี เข้ามาใช้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3.3 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยเรื่องการให้คำแนะนำเกี่ยวกับกติกา มารยาทในการฝึกซ้อมและแข่งขันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น การตั้งลูก แก้ไขปัญหากรณีอุปสรรคมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยเรื่องการมีแสงสว่างเพื่อความปลอดภัยเพียงพอทั้งในเวลา กลางวัน และในเวลากลางคืนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเรื่องที่จอดรถมีความปลอดภัยเพียงพอต่อการ จักรกรรมและการเลี้ยงดูอุบัติเหตุมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3.5 ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยเรื่องพนักงานมีการเตรียมให้บริการไม้คิวยาวหรือ เล็ก เพื่อให้บริการได้ทันทีโดยที่ท่านไม่ต้องร้องขอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเรื่องพนักงานสามารถจดจำ หมายเลขโต๊ะหรือบริเวณที่ลูกค้านิยมเล่นได้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สนุกเกอร์คลับ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเล่นสนุกเกอร์ วันที่นิยม มาใช้ บริการ ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ความถี่ในการเล่น ผู้ร่วมเดินทางมาใช้บริการ และชนิดของเกมส์ที่นิยมเล่น ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของพี.พี. สนุกเกอร์คลับไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการ ที่มีระดับการศึกษาและช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สนุกเกอร์คลับแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. สนั่นเกอร์คลับในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก ส่วนด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ผลการศึกษาดังกล่าวนี้นี้สอดคล้องกับการศึกษาของชนิดา วันวงษ์ (2544, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการให้บริการของแผนกสอยถาและสำรองที่นั่งที่พบว่า ผู้โดยสารการบินไทยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมในระดับสูง นอกจากนี้ผลการศึกษาดังกล่าวนี้นี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิสุทธิ ชุณหศิรินันท์ (2546, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการโทรศัพท์บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์ ที่พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์ของบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์ ในทุกด้านอยู่ในระดับพอใจมาก และผลการศึกษาดังกล่าวนี้นี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของสุนทร สิงห์จันทร์ (2552, บทคัดย่อ) เรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้าบริษัท อิตัน อิมพอร์ต จำกัด เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้าบริษัท อิตัน อิมพอร์ต จำกัด ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่ผลการศึกษาดังกล่าวนี้นี้แตกต่างไปจากการศึกษาของศรัทธา สอนเกิดสกุล (2545) ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารของรัฐและเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง และพบว่า ธนาคารของรัฐได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการในระดับปานกลางจนถึงระดับน้อยเป็นส่วนใหญ่ ส่วนธนาคารของเอกชนได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ผลการศึกษาในประเด็นดังกล่าวนี้ยังแตกต่างไปจากการศึกษาของสมชัย ชีรภาพพงษ์ (2546, บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กรณีสูนย์บริการลูกค้า สาขาลาดพร้าว ที่ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า สาขาลาดพร้าว โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุที่ผลการศึกษาเป็นไปในลักษณะดังกล่าวนี้อาจเนื่องมาจาก พี.พี. สนั่นเกอร์คลับ และกิจการอื่น ๆ ที่ผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกันเป็นธุรกิจประเภทที่มีการแข่งขันสูง และ/หรืออาจตั้งอยู่ในทำเลที่มีการแข่งขันสูง พี.พี. สนั่นเกอร์คลับ และธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงดังกล่าวข้างต้นจึงต้องเร่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ แต่สำหรับกิจการที่มีผลการศึกษาแตกต่างไปจากพี.พี. สนั่นเกอร์คลับ อาจเป็นประเภทธุรกิจที่มี

การแข่งขันไม่สูงมากหรืออาจเป็นกิจการที่เป็นบริการของภาครัฐหรือเป็นกิจการที่รัฐเป็นเจ้าของหรือถือหุ้น จึงทำให้กิจการในกลุ่มนี้ไม่ต้องแข่งขันกันพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. ส্নักเกอร์คลับ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาและช่วงเวลาที่นิยมใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ พี.พี. ส্নักเกอร์คลับแตกต่างกัน ผลการศึกษาในประเด็นดังกล่าวนี้สอดคล้องกับการศึกษาของชนิดา วันวงษ์ (2544, บทคัดย่อ) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการให้บริการของแผนกสอภณและสำรองที่นั่ง ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ความถี่ในการมาใช้บริการและปัจจัยในการเข้าถึงการบริการของผู้โดยสารที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งในด้านรวมและรายด้านแตกต่างกัน และผลการศึกษาดังกล่าวนี้ยังสอดคล้องกับกรณีศึกษาของสุนทร สิงห์จันทร์ (2552, บทคัดย่อ) เรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์นำเข้าบริษัท อิตัน อิมพอร์ต จำกัด เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ลูกค้าที่มีอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน แต่ข้อค้นพบในประเด็นดังกล่าวนี้แตกต่างไปจากผลการศึกษาของสรชัย จันโทวงษ์ (2553, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากันทรามย์ จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งพบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีรายได้ต่างกันและมีประเภทของสินเชื่อต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากันทรามย์ไม่แตกต่างกัน และผลการศึกษาในประเด็นดังกล่าวนี้ยังขัดแย้งกัน ผลการศึกษาของอนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2545, บทคัดย่อ) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีการรับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า (BTS) ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการให้บริการของ พี.พี. ส্নักเกอร์คลับและกิจการอื่น ๆ ที่ผลการศึกษามีความสอดคล้องกัน เป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องมีค่าใช้จ่ายมากหรืออาจเป็นค่าใช้จ่ายในส่วนที่นอกเหนือจากการดำรงชีวิต อาทิ ผู้รับบริการที่อยู่ในวัยทำงาน และในบางรายต้องมีภาระครอบครัวที่ต้องดูแลรับผิดชอบ ดังนั้นความคาดหวังในบริการที่ได้รับจะสูงกว่าในกลุ่มผู้รับบริการที่ยังไม่ต้องหารายได้เองหรือกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา แต่สำหรับในกรณีที่เป็นการให้บริการที่ส่วนใหญ่ผู้รับบริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรับบริการ เช่น ธนาคาร หรือในกรณีที่เป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการเสียค่าใช้จ่ายในการรับบริการไม่มาก เช่น การโดยสารรถไฟฟ้า (BTS) ความคาดหวังของผู้รับบริการในทุก ๆ กลุ่มจะแตกต่างกันไม่มากนัก ดังนั้นจึงทำให้ความคิดเห็นหรือการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการในประเภทนี้ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาตามที่ได้นำเสนอไปในบทที่ 4 สามารถนำมากำหนดเป็นข้อเสนอแนะในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของ พี.พี. สนุกเกอร์คลับมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอให้เจ้าของกิจการ พี.พี. สนุกเกอร์คลับมีการปรับเปลี่ยนนโยบายในด้านการกำหนดราคาค่าบริการ โต๊ะสนุกเกอร์และราคาค่าอาหาร และเครื่องดื่มให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์การแข่งขันในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี และความแตกต่างในด้านคุณภาพการให้บริการของพี.พี. สนุกเกอร์คลับจากคู่แข่ง

1.2 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของ พี.พี. สนุกเกอร์คลับมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย โดยเฉพาะในประเด็นการดูแลและควบคุมไม่ให้ผู้ที่มิอายุต่ำกว่า 18 ปีเข้ามาใช้บริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นจึงเสนอให้เจ้าของกิจการ พี.พี. สนุกเกอร์คลับ กำหนดเป็นนโยบายและมาตรการที่ชัดเจนในการควบคุมดูแลไม่ให้ผู้ที่มิอายุต่ำกว่า 18 ปีเข้ามาใช้บริการ อาทิ การติดป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีขนาดที่สามารถเห็นได้อย่างชัดเจนบริเวณทางเข้า, การขอให้ผู้เข้ามาใช้บริการแสดงบัตรประจำตัวก่อนที่จะใช้บริการ เป็นต้น

1.3 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของ พี.พี. สนุกเกอร์คลับมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับรองสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอให้เจ้าของกิจการพี.พี. สนุกเกอร์คลับเร่งกำหนดนโยบายในการปรับปรุงและพัฒนาความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญของบริการและจะมีผลสำคัญต่อจำนวนผู้ให้บริการ โดยควรวางแผนปรับปรุงและพัฒนาทั้งในส่วนของการบริการหลัก (โต๊ะสนุกเกอร์) และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของทั้งผู้ที่มาใช้บริการและผู้เดินทางมาด้วยแต่ไม่นิยมเล่นสนุกเกอร์

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของพี.พี. สนุกเกอร์คลับด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการในเรื่องสถานที่ภายในมีการดูแลความสะอาดเรียบร้อยเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอให้ผู้จัดการพี.พี. สนุกเกอร์คลับมีการจัดตารางเวลาในการทำความสะอาดในช่วงระหว่างการให้บริการ นอกเหนือไปจากช่วงก่อนเปิดให้บริการและ หลังการปิดให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้สถานที่ภายในมีความสะอาดเรียบร้อยตลอดช่วงระยะเวลาเปิดให้บริการ

2.2 จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของพี.พี. สนุกเกอร์คลับด้าน ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในเรื่องการดูแลและควบคุมไม่ให้ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปีเข้ามาใช้บริการมี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอให้ผู้จัดการพี.พี. สนั่นเกอร์คลับดำเนินการตรวจสอบอายุจากบัตรประชาชนของผู้มาใช้บริการอย่างเข้มงวด

2.3 จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของพี.พี. สนั่นเกอร์คลับด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในเรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เช่น การตั้งลูก แก้วไขปัญหากรณีอุปสรรคชำระ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอให้ผู้จัดการพี.พี. สนั่นเกอร์คลับกำหนดมาตรการที่ช่วยสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานที่ได้รับการชมเชยจากลูกค้า และกำหนดมาตรการในการลงโทษสำหรับพนักงานที่ได้รับคำตำหนิจากลูกค้า

2.4 จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของพี.พี. สนั่นเกอร์คลับด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการในเรื่องที่จอดรถมีความปลอดภัยเพียงพอต่อการโจรกรรมและการเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอให้ผู้จัดการพี.พี. สนั่นเกอร์คลับเร่งจัดหาพนักงานเข้ามาปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถและดูแลความปลอดภัยให้แก่รถของผู้ที่มาใช้บริการ

2.5 จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของพี.พี. สนั่นเกอร์คลับด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในเรื่องพนักงานสามารถจดจำหมายเลขโต๊ะหรือบริเวณที่ท่านนิยมนั่ง สนั่นเกอร์ได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอให้ผู้จัดการพี.พี. สนั่นเกอร์คลับควรดำเนินการอบรมให้พนักงานผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญกับข้อมูลของลูกค้าโดยเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นประจำ

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

3.1 ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของพี.พี. สนั่นเกอร์คลับเปรียบเทียบกับคู่แข่งสำคัญในย่านอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

3.2 ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มที่เป็นลูกค้าประจำของ พี.พี. สนั่นเกอร์คลับเพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ทำให้มาใช้บริการ พี.พี. สนั่นเกอร์คลับและปัญหาอุปสรรคสำคัญในการใช้บริการ

3.3 ควรทำการศึกษาเพื่อหาข้อสรุปว่าสนั่นเกอร์คลับเป็นกีฬาสถาบันหนึ่งหรือเป็นการพนัน