

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของสมาชิกสถานออกกำลังกาย เดอะ แพลตตินัม ฟิตเนส เซ็นเตอร์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวบัณฑิตา ลออชัยรัมย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรูญ บุรีคำ
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติ	: ตุลาคม 2549
จำนวนหน้า	: 51 หน้า

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสถานออกกำลังกาย เดอะ แพลตตินัม ฟิตเนส เซ็นเตอร์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสถานออกกำลังกาย เดอะ แพลตตินัม ฟิตเนส เซ็นเตอร์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยศึกษาจากสมาชิกผู้ใช้บริการสถานออกกำลังกาย เดอะ แพลตตินัม ฟิตเนส เซ็นเตอร์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยได้ผลจากการศึกษา ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุ 25-34 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีอาชีพที่หลากหลาย มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท

ทางด้านพฤติกรรมของสมาชิกในการใช้บริการสถานออกกำลังกาย เดอะ แพลตตินัม ฟิตเนส เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มุ่งหวังประโยชน์จากการออกกำลังกายในด้านการรักษาสุขภาพ ระบบการทำงานของร่างกาย รองลงมาคือ ควบคุมน้ำหนัก รักษารูปร่าง และ ผ่อนคลายความเครียด ประเภทของบริการที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากที่สุดคือ ห้องออกกำลังกาย ห้องแอร์โรบิก ห้องโยคะ และห้องอบไอน้ำ ตามลำดับ

ความถี่ต่อสัปดาห์ที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการมากที่สุด คือ สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง โดยวันที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ วันศุกร์ วันจันทร์ และ วันเสาร์ และช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการ มาก

ที่สุดคือ 16.00-21.00น. ระยะเวลาส่วนใหญ่ที่สมาชิกใช้ในการออกกำลังกายแต่ละครั้งประมาณ1-2 ชั่วโมง

ในด้านการเดินทางมาใช้บริการสมาชิกส่วนใหญ่เดินทางมาใช้บริการของด้วย รถยนต์ส่วนตัว โดยผู้ที่ร่วมมาใช้บริการมากที่สุดคือ เพื่อน รองลงมาคือ มาคนเดียว ลำดับสุดท้ายญาติพี่น้องและครอบครัว การได้รับข่าวสารของสมาชิกส่วนใหญ่มาจาก วารสาร/นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และจากเพื่อน-คนรู้จัก เหตุผลที่สมาชิกเลือกใช้บริการเดอะ แพลตตินั่ม ฟิตเนส เซ็นเตอร์ สามอันดับแรกคือ เครื่องเล่นทันสมัย ครบครัน สถานที่สะอาด กว้างขวาง และ พนักงานอริยาสัยดี เมื่อสอบถามถึงการใช้บริการสถานออกกำลังกายจากแหล่งอื่นๆนอกเหนือจากเดอะ แพลตตินั่ม ฟิตเนส เซ็นเตอร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยรับบริการจากสถานบริการออกกำลังกายแห่งอื่น และสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายแห่งอื่นและภายหลังมาใช้บริการ เดอะ แพลตตินั่ม ฟิตเนส เซ็นเตอร์ด้วยเหตุผลที่สำคัญสามอันดับแรก คืออัตราค่าบริการ-ค่าสมาชิกแพง เครื่องออกกำลังกายมี จำนวนไม่เพียงพอ และ ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของเดอะ แพลตตินั่ม ฟิตเนส เซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ โดยพิจารณาเฉพาะปัจจัยทางการตลาดนั้น จากการศึกษาพบว่าปัจจัยการตลาดที่สมาชิกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร สำหรับปัจจัยการตลาดที่สมาชิกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก คือด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่