

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ที่บลูดีโบว์ กาดสวนแก้ว อ.เมือง จ. เชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวจุจิรา ตรีรัตนานุกาพ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.พิสิษฐ์ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: พฤษภาคม 2550
จำนวนหน้า	: 88

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ที่บลูดีโบว์ กาดสวนแก้ว อ.เมือง จ. เชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่บลูดีโบว์ กาดสวนแก้ว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

การศึกษานี้ ใช้แบบสอบถามโดยรวบรวมจากประชากรกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ โยน โบว์ลิ่งที่บลูดีโบว์ กาดสวนแก้ว ใช้การเลือกตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จำนวน 300 ตัวอย่าง ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติแบบอนุमान

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุตั้งแต่ 19 ปี จนถึง 23 ปี เป็นนักเรียน/นักศึกษาโดยส่วนใหญ่และกำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท

การศึกษาด้านพฤติกรรม ของผู้เลือกใช้บริการที่บลูดีโบว์ กาดสวนแก้ว พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เมื่อต้องการ โยน โบว์ลิ่งจะนึกถึงที่ บลูดีโบว์ (กาดสวนแก้ว) ก่อนสถานที่อื่น ๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนและคลายเครียด จะมาใช้บริการมากในช่วงวันศุกร์ วันเสาร์และ วันอาทิตย์ เวลา 13.01 – 16.00 น. ที่บลูดีโบว์ (กาดสวนแก้ว) ซึ่งเพื่อนมีอิทธิพลในการใช้ตัดสินใจเลือกสถานที่ใช้บริการและร่วมใช้บริการ โดยมาใช้บริการเฉลี่ย 1 ครั้ง / เดือน

การศึกษาระดับความสำคัญในการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการที่บลูดีโบริวการ์ดสวนแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความสำคัญในระดับ มาก ได้แก่ การงดการสูบบุหรี่ มีห้องไว้บริการสำหรับท่านที่สูบบุหรี่โดยเฉพาะ มีจำนวนเลนเพียงพอกับผู้โยนและการถ่ายเทอากาศของสถานที่ที่มีการใช้เครื่องกรองอากาศเพื่อป้องกันโรคติดต่อทางเดินหายใจ ความถูกต้องในการให้บริการ มีระบบการคิดอัตราค่าบริการที่เที่ยงตรง ความรวดเร็วในการให้บริการและมีการแก้ไขปัญหาทันที พนักงานมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพของพนักงาน พนักงานมีความสามารถในการสื่อสาร พนักงานมีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของลูกค้า การแต่งกายของพนักงาน ทักษะการให้บริการของพนักงาน ความพร้อมในการให้บริการของพนักงานและการให้ความสนใจกับลูกค้า มีความปลอดภัยในขณะที่ใช้บริการ ความสะอาดภายในสถานที่ ความสะอาดภายในห้องน้ำ สถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ แสงสว่างของสถานที่ การตกแต่งสถานที่สวยงามและทันสมัย มีบริการจองเลนล่วงหน้าและมีป้ายชื่อสถานที่เห็นได้ชัดเจน ความมีมาตรฐานของเลน ลูกโบว์ลิ่งและพิน ความชัดเจนของทีวีสำหรับดู เวลาทำการก็ย์ข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ การทำงานของเครื่องรองรับวางลูกโบว์ลิ่ง การเปิดเพลงของดีเจมีความสุขสนุกสนานกระตุ้นอารมณ์ ภูมิใจลูกค้า ความชัดเจนของทีวีแขวนติดกับเพดาน ความสมบูรณ์ของลูกโบว์ลิ่ง ความสิ้นของเลน การทำงานของเครื่องตั้งพิน ความสะอาดของรองเท้าเช่าเพื่อใส่โยนโบว์ลิ่ง การทำงานของช่องลมสำหรับเป่ามือให้แห้ง เลนสะท้อนแสง ความหลากหลายของน้ำหนักลูกโบว์ลิ่งและความกว้างของโต๊ะนั่งสำหรับผู้โยนโบว์ลิ่ง อัตราค่าเกมมีราคาที่เหมาะสม มีการระบุอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ราคาเกมคงที่ สามารถใช้บัตรเครดิตในการชำระเงิน ค่าเกมมีราคาถูกกว่าที่อื่น อัตราค่าเช่ารองเท้ามีความเหมาะสมและแตกต่างของราคาระหว่างนักเรียน นักศึกษากับกลุ่มวัยทำงาน ความสดและสะอาดของอาหาร ความหลากหลายของอาหารที่ให้บริการ รสชาติของอาหารและราคาของอาหารและเครื่องดื่มที่ราคาเหมาะสม การให้ส่วนลดสำหรับผู้ที่มาใช้บริการในวันจันทร์ – วันพฤหัสบดี การให้สิทธิพิเศษกับลูกค้าที่ไม่ใช่สมาชิก การจัดกิจกรรมพิเศษตามเทศกาล การให้สิทธิพิเศษแก่สมาชิก สิ่งเหล่านี้เป็นระดับความสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ต้องการที่จะกลับมาใช้บริการ โยนโบว์ลิ่งที่บลูดีโบริวการ์ดสวนแก้ว ซ้ำอีก