

หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ทวีวรรณ ธารพิพัฒน์
วันที่อนุมัติผลงาน	3 กรกฎาคม 2557
จำนวนหน้า	60
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ พฤติกรรมผู้บริโภค ส่วนประสมทางการตลาด สระว่ายน้ำ

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสระว่ายน้ำ เดอ มงฟอร์ด สมมติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 245 ราย สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น เพศชาย อายุต่ำกว่า 15 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการสระว่ายน้ำซึ่งเป็นบริการหลักและส่วนน้อยใช้บริการเสริมคือห้องฟิตเนสและห้องอาหาร สาเหตุที่ใช้บริการสระว่ายน้ำเพราะเป็นสระว่ายน้ำมาตรฐาน เพื่อนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ ความถี่การใช้ไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส มาใช้บริการในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 16.00-19.00 น. ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นสมาชิกจากการสมัครที่โรงเรียนตามนโยบายของโรงเรียน มาใช้บริการเนื่องจากมีความต้องการเป็นพิเศษ ก่อนใช้บริการได้ศึกษาข้อมูลโดยการสอบถามจากผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อน ได้มีการวางแผนเกี่ยวกับการใช้บริการล่วงหน้าก่อนที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการทุกครั้ง มีความประทับใจในตัวผลิตภัณฑ์และบริการจึงเกิดการใช้บริการซ้ำและจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการสระว่ายน้ำด้วย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือปัจจัยด้านบุคลากรที่ครูผู้สอนมีความชำนาญสามารถแนะนำวิธีการว่ายน้ำได้อย่างถูกต้อง ปัจจัยด้านกระบวนการก็มีกระบวนการสอนว่ายน้ำอย่างเป็นระบบ ปัจจัยด้านราคาและการจัดจำหน่ายคือที่ตั้งมีที่จอดรถสะดวกปลอดภัยและเพียงพอกับผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องน้ำและห้องอาบน้ำสะอาด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการคือสระว่ายน้ำได้มาตรฐาน

และมีความพึงพอใจระดับปานกลางคือด้านปัจจัยส่งเสริมการตลาดมีการจัดกิจกรรมต่างๆให้กับสมาชิกเช่นการแข่งขันกีฬาทางน้ำ เช่นว่ายน้ำ โปโลน้ำ ระบายได้น้ำ เป็นต้น

การทดสอบสมมติฐานปรากฏว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มนักเรียน และกลุ่มบุคคลทั่วไปมีความแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 โดยกลุ่มบุคคลทั่วไปมีความพึงพอใจระดับสูงกว่า ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่าจุดที่ต้องแก้ไขโดยเร่งด่วนเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจมากขึ้นและเป็นสระว่ายน้ำที่ได้มาตรฐานยิ่งขึ้น ควรมีการปรับปรุงพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์ดังนี้ จัดทำบันไดขึ้นสระว่ายน้ำ ปูพรมกันลื่นบริเวณทางขึ้นลงสระ จัดจำหน่ายชุดว่ายน้ำหรืออุปกรณ์ว่ายน้ำให้เช่า และปรับเวลาเปิด-ปิดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ