

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดด้านการบริการ  
ที่มีผลต่อผู้ประกอบการในการเลือกใช้บริการศูนย์ฝึก  
ยิมนาสติกและการเต้นจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นายณรวัดน์ สืบไกรสร

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์คารารัตน์ บุญเฉลี่ยว

## บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดด้านการบริการที่โดยปัจจัย ในการเลือกใช้บริการศูนย์ฝึกยิมนาสติกและการเต้นจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 100 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่ทำงานในบริษัทเอกชน รายได้ปัจจุบันต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาทและ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน และเก็บตัวอย่างตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม

ผลจากการศึกษา ปราบกฏดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัย 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือ หลักสูตรการสอนมีมาตรฐาน การเรียนการสอนเน้นทั้งคุณภาพทางคุณธรรม จริยธรรม และระยะเวลาของการเรียนตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัย 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือ อัตราค่าเล่าเรียน ค่าเล่าเรียนมีหลายอัตราให้เลือก และศูนย์รับชำระเงินเป็นบัตรเครดิต ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัย 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือ ศูนย์ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่

เหมาะสมและช่วงเวลาของการเรียน มีความสะดวกต่อการเดินทาง และติดต่อได้สะดวกตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยปัจจัย 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือ แข็งขันข่าวสารโดยใช้แผ่นพับ การประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้า และสมาชิกมีสิทธิซื้อสินค้า แปรนต์เนมที่เข้าร่วมรายการ Promotion ในราคาพิเศษ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัย 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือ ครูผู้สอนมีประสบการณ์ด้านการสอน ครูผู้สอนมีคุณสมบัติสามารถเป็นครูสอน (จบการศึกษาทางด้านนิเทศศึกษาและการเดินโดยตรง) และครูผู้สอนมีเทคนิคการสอนและการจูงใจให้นักเรียนชื่นชอบ และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี - มีความจริงใจในการให้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัย 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือ อุปกรณ์มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนอยู่ในสภาพสมบูรณ์ไม่ชำรุดเสียหาย และสถานที่เรียนกว้างขวาง โอโล่ง ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัย 3 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ คือ กระบวนการจัดกลุ่มการเรียนเหมาะสม ศูนย์มีการจัดกลุ่มการเรียนที่เหมาะสม การรับสมัครไม่ยุ่งยาก ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

<b>Independent Study Title</b>	Services Marketing Mix Factors Affecting Parents in Selecting Services of the Gymnastics and Dance Center Chiang Mai
<b>Author</b>	Mr. Karawat Suebkraisorn
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Independent Study Advisor</b>	Associate Professor Dararat Boonchaliaw

### **Abstract**

The purpose of this independent study was to investigate the Services Marketing Mix Factors Affecting Parents in Selecting Services of the Gymnastics and Dance Center Chiang Mai. The participants of this study were mostly women and mostly ranged from 40 to 49 years old. They mostly completed tertiary education and mostly worked for private sectors. Their monthly income mostly ranged from 10,001 to 20,000 baht and from 20,001 to 30,000 baht. The sample collection was random. The elicitation technique was questionnaire.

The result of this study shows that the respondents put average at high level on product or service factor. The first three factors that were the most important for them were standardized curriculum, teaching and learning that focused on morality and ethic and study time period respectively.

It also reveals that respondents average at low level of price factor. The first three factors that are the most importance for them are tuition fee rate, choices of various tuition fee rate and credit card payment centre respectively.

In addition, the result indicates that the respondents put average at high level on location factor. The first three factors that were the most important for them were user-friendly environment of the centre, study session lending itself to traveling and uncomplicated access to and contact with the centre staff.

Moreover, the result uncovers that the respondents focus less on marketing promotion, The first three factors that were the most important for them were brochure information, cloth billboard, and the member's privileges in purchasing the brand name products in special promotion respectively.

Besides, the result points out that the respondents concentrate much on personnel factor. The first three factors that were the most important for them were well-rounded Instructors, well-rounded instructors (with degree specialized in gymnastic students dancing) and instructors with well-built techniques who were able to motivate students to classes, and well-communicating and service-minded staff respectively

Furthermore, the result shows that the respondents give much stress on facility factor. The first three factors that were the most important for them were state-of-the-art equipment and its availability for students, well-maintenance equipment, and huge space respectively.

Lastly, the result shows that the respondents emphasize much on service process. The first three factors that were the most important for them were proper procedure of study group management, proper study group management and uncomplicated application process respectively.