

## สารบัญ

### หน้า

- กิตติกรรมประกาศ ก ๑
- บทคัดย่อภาษาไทย ๒
- บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ๓
- สารบัญตาราง ๔
- สารบัญภาพ ๕

### บทที่ 1 บทนำ ๑

- 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัจจุบัน ๑
- 1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา ๕
- 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับ ๕
- 1.4 ขอบเขตการวิจัย ๕
- 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ ๖

### บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม ๗

- 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ๗
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ๑๗
- 2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ๒๐

### บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย ๒๑

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ๒๑
- 3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ๒๑
- 3.3 วิธีการศึกษา ๒๓

บทที่ 4 ผลการศึกษา 27

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ 27
- 4.2 พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการ 30
  - 4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง 51
- 4.4 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ 59

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ 68

- 5.1 สรุปผลการศึกษา 68
- 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 73
- 5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป 74

เอกสารอ้างอิง 75

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ก แบบสอบถาม 78

ประวัติผู้เขียน

77

87

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright<sup>©</sup> by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## สารบัญตาราง

### ตาราง หน้า

1.1 แสดงรายละเอียดของสนามยุทธศึกษาต่างๆ ที่เปิดบริการในจังหวัดเชียงใหม่ 3	
1.2 แสดงอัตราค่าใช้บริการของสนามยุทธศึกษาทั่วไป 4	
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 28	
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการ	31
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์การมาใช้บริการ 34	
จำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์การมาใช้บริการ 35	
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการมาใช้บริการ 36	
จำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการมาใช้บริการ 37	
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งหรือความถี่ในการเลือกใช้บริการต่อเดือน 38	
จำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งหรือความถี่ในการเลือกใช้บริการต่อเดือน 39	
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้บริการ 40	
จำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้บริการ 41	
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงวันที่ใช้บริการ	42
จำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	
4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงวันที่ใช้บริการ 43	
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	

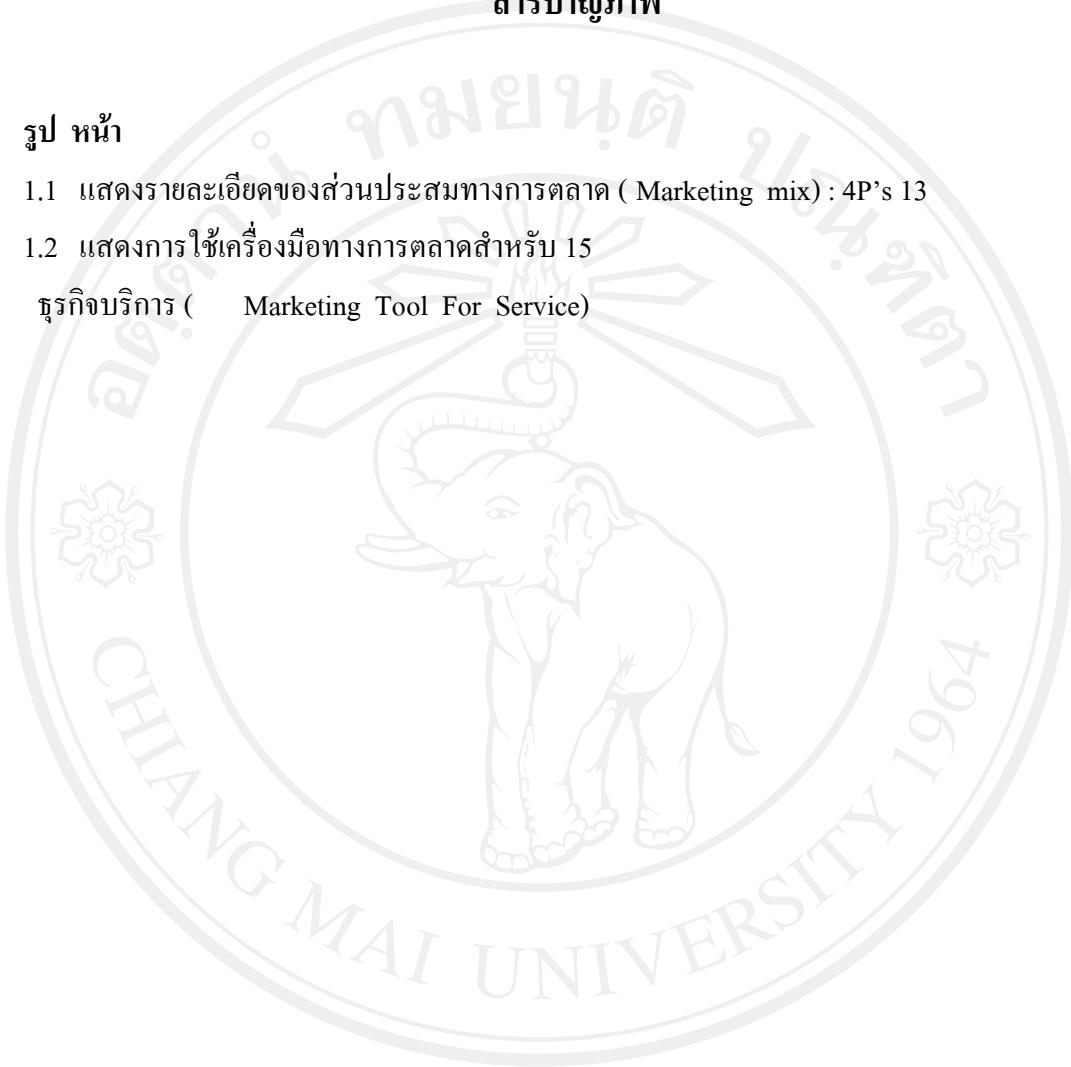
4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการ 44 จำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการ 45 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	
4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง 46 จำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	
4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง 47 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	48
4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	
4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการ 49 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	
4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ 50 จำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	
4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	51
4.21 แสดงปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดในแต่ละด้านที่มีผลต่อการใช้บริการเล่นเกมส์ 52 กีฬาปืนอัดลมเบาของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน	
4.22 แสดงลำดับความสำคัญจากคะแนนรวมของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเล่นเกมส์กีฬาปืนอัดลมเบา จำแนกตาม จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน	53
4.23 แสดงลำดับความสำคัญจากคะแนนรวมของปัจจัยด้านราคาน้ำที่มีอิทธิพล 54 ต่อการเลือกใช้บริการเล่นเกมส์กีฬาปืนอัดลมเบา จำแนกตามจำนวนครั้ง ในการใช้บริการต่อเดือน	
4.24 แสดงลำดับความสำคัญจากคะแนนรวมของปัจจัยด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย 55 ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเล่นเกมส์กีฬาปืนอัดลมเบา จำแนกตามจำนวนครั้ง ในการใช้บริการต่อเดือน	
4.25 แสดงลำดับความสำคัญจากคะแนนรวมของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 56 ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเล่นเกมส์กีฬาปืนอัดลมเบา จำแนกตาม จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน	

4.26 แสดงลำดับความสำคัญจากคะแนนรวมของปัจจัยด้านบุคลากร , พนักงาน 57 ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเล่นเกมส์กีฬาปืนอัดลมเบา จำแนกตาม จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน	
4.27 แสดงลำดับความสำคัญจากคะแนนรวมของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ 58 ลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเล่นเกมส์กีฬาปืนอัดลมเบา จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน	
4.28 แสดงลำดับความสำคัญจากคะแนนรวมของปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการเล่นเกมส์กีฬาปืนอัดลมเบา จำแนกตาม จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน	59
4.29 แสดงระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ( Product or service) ของกลุ่มตัวอย่าง	60
4.30 แสดงระดับความพึงพอใจด้านราคา (Price) ของกลุ่มตัวอย่าง 61	
4.31 แสดงระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ หรือการจัดจำหน่าย ( Place or Distribution) ของกลุ่มตัวอย่าง	62
4.32 แสดงระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ของกลุ่มตัวอย่าง 63	
4.33 แสดงระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร (People) ของกลุ่มตัวอย่าง	64
4.34 แสดงระดับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ( Physical Evidence and Presentation) ของกลุ่มตัวอย่าง	65
4.35 แสดงระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ (Process) ของกลุ่มตัวอย่าง	66
4.36 แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง 67	

## สารบัญภาพ

### รูป หน้า

- 1.1 แสดงรายละเอียดของส่วนประสมทางการตลาด ( Marketing mix) : 4P's 13
- 1.2 แสดงการใช้เครื่องมือทางการตลาดสำหรับ 15  
ธุรกิจบริการ ( Marketing Tool For Service)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright<sup>©</sup> by Chiang Mai University

All rights reserved