

สาธิตา เศรษฐพงษ์ : ความพึงพอใจในการใช้บริการสปาของผู้ใช้บริการสปาชาวรัสเซียในเขตเทศบาลเมืองพัทยา. (A STUDY OF RUSSIAN SPA-GOERS' SATISFACTION OF THAI SPA SERVICES IN PATTAYA CITY.) อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ดร. รมย์ ภิรมนตรี, อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม: ผศ.ดร.ทัศนาศูววรรณปกรณ์, 87 หน้า.

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาชาวรัสเซียต่อสปาไทยและปัญหาของการบริการสปาไทยในเขตเทศบาลเมืองพัทยา ประชากรคือผู้ให้บริการสปาชาวรัสเซียที่เคยใช้บริการสปาไทยแบบเดย์ สปาวันและโรงแรมและรีสอร์ทสปาในเมืองพัทยา กลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ของผู้ให้บริการสปาชาวรัสเซีย จำนวน 25 คน และสถานบริการสปาจำนวน 8 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการสปาชาวรัสเซียและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับผู้ประกอบการสปา

ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อผู้ให้บริการสปาชาวรัสเซีย ในการเลือกที่จะไปใช้บริการสปาซึ่งโดยปกติจะคำนึงถึง สถานที่สวยงามและบรรยากาศดี อีกทั้งการเดินทางสะดวกที่จะไปใช้บริการ ประกอบกับการบริการที่หลากหลายในราคาที่เหมาะสม บริการที่ชื่นชอบมากที่สุด คือการนวดแผนไทย อาชีพที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ เจ้าของธุรกิจและเจ้าหน้าที่ราชการ ที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่าเดือนละ 40,000 รูเบิล (อัตราแลกเปลี่ยน 1 รูเบิลเท่ากับ 1 บาท) ผู้ใช้บริการสปาชาวรัสเซีย ใช้บริการสปาประมาณเดือนละครั้งและสัปดาห์ละครั้งโดยส่วนใหญ่ใช้เวลาครั้งละ 1-2 ชั่วโมงในการใช้บริการ มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้งประมาณ 1,000 รูเบิล ข้อมูลการให้บริการสปาส่วนใหญ่ได้รับจากเพื่อน มากกว่าผ่านพับประชาสัมพันธ์ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาชาวรัสเซียทั้ง 3 หัวข้อ ที่ตั้งและบรรยากาศ ผู้ให้บริการและการประเมินผลแบบองค์รวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมาก การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากผู้ประกอบการสปาพบว่าบริการที่ชื่นชอบมากที่สุดสำหรับผู้ให้บริการสปาชาวรัสเซียคือบริการนวดแผนไทยและนวดน้ำมัน ผู้ใช้บริการชาวรัสเซียเดินทางมามากที่สุดกับบริษัทท่องเที่ยวและผู้ให้บริการชาวรัสเซียพอใจกับการซื้อบริการแบบครบวงจร(package) หากมาพักผ่อนเป็นเวลานาน ข้อจำกัดของผู้ใช้บริการสปาชาวรัสเซียและผู้ให้บริการสปาคือการสื่อสาร

สาขาวิชา รัสเซียศึกษา.....

ปีการศึกษา 2553.....

ลายมือชื่อนิติ.....

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม.....

S. Pathongpong

Rom

Tassana

Primiti

Chomattaya