

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการในธุรกิจสปา กรณีศึกษา เอสเมดิคัลสปา
ผู้ศึกษาค้นคว้า ที่ปรึกษา	ญาณี ยงชัยตระกูล , มาริสา ศรีสุข ดร. สันติธร ภูริภักดี
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและ การท่องเที่ยว , มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2551
คำสำคัญ

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อทำการศึกษาระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกิจสปาโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ และศึกษาส่วนประสมทางการตลาดซึ่งได้แก่ ผลิตภัณฑ์(บริการ) ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการธุรกิจสปา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าผู้เข้าใช้บริการที่เอสเมดิคัลสปา ในช่วงระยะเวลาที่ผู้วิจัยทำการเก็บและรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2550 ถึงเดือนมกราคม 2551 จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน(One – way ANOVA)

จากผลการศึกษาพบว่า

1. ลูกค้าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีความเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกิจสปาทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ (บริการ) ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ใน ระดับมาก
2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกิจสปาจำแนก ตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05