

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการของธุรกิจสปา  
วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้ศึกษาค้นคว้า นายเอกพงษ์ บางทราย                      **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรภรณ์ ฉายบุญครอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปา เปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.92 โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปา โดยใช้การวิเคราะห์  $t$ -test 2 กลุ่มอิสระ (Two Independent Samples  $t$ -test) และความแปรปรวนทางเดียว  $F$ -test (One-way Analysis of Variance)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และความถี่ในการใช้บริการสปา 3-4 ครั้งต่อเดือน

2. ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดของธุรกิจสปา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

3. ผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีข้อมูลทั่วไปแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปาของวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปาของวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

4. โดยสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุง การบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เช่น ควรจัดการส่งเสริมการตลาดโดยการประชาสัมพันธ์ หรือแจ้งสมาชิกให้ทราบถึงส่วนลดของบริการสปา ในแต่ละครั้งที่สมาชิกมาเข้ารับบริการ ตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่นำมาให้บริการ แก่ผู้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และวัยของผู้ใช้บริการ ธุรกิจสปา และผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ควรมีความหลากหลาย ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา



**TITLE :** The Satisfaction with Spa Marketing Mix Service of Kalasin Technical College  
**AUTHOR :** Aekkaphong Bangsai **DEGREE :** Master Business Administration  
**ADVISORS :** Assist. Prof. Dr. Patcharapon Chaiboonkong

**RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY 2011**

**ABSTRACT**

The purposes of this independent study were to study and compare the satisfaction with spa marketing mix services of Kalasin Technical College, Muang district, Kalasin Province and to study the recommendations of the spa users of Kalasin Technical College, Muang district, Kalasin Province. The sample subjects were 395 spa users who live in the Kalasin municipality. The research instrument was rating scale questionnaire with 0.92 of the reliability. The data was analyzed by percentage, mean, the average standard deviation, two independent samples *t*-test and *F*-test (one-way analysis of variance).

Result of this independent study were as follows:

1. The spa users were mostly 31-40 year females, undergraduate education, income between 10,001 to 15,000 baht and the frequency of spa services 3-4 times a month.
2. The spa users mostly answered the satisfaction with spa marketing mix services in excellent level all items overall. It ordered from most to least 3 level as follow promotion, personnel, characters and presentation, production and service, processing service and place orderly.
3. The satisfaction of spa users towards the marketing mix of services of Kalasin Technical College, Muang district, Kalasin Province rated overall average at .05 indifferently except different in education rated overall significantly at .05.
4. In conclusion, the result can be used as a guide to improve the management effectively such as to promote the information or discounting in each time, to check the quality production to appropriate the local environment and age of spa users and varieties of production in update frequently.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาช่วยเหลือและแนะนำอย่างดียิ่งจากบุคคลดังต่อไปนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องตั้งแต่เริ่มต้น จนจบกระบวนการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระนี้มีความสมบูรณ์ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ท่านให้เกียรติตรวจสอบรูปแบบการศึกษาค้นคว้าอิสระ และให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระสมบูรณ์และถูกต้องยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรภรณ์ ฉายบุญครอง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการศึกษาค้นคว้า ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง รวมถึงความกรุณาจากท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ อันเป็นพื้นฐานสำคัญทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี ซึ่งผู้ศึกษาค้นคว้าขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ กรรมการสอบที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และแก้ไขข้อบกพร่องให้การค้นคว้าอิสระนี้มีความสมบูรณ์ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ตลอดหลักสูตร

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ รุ่งศักดิ์ วิลามาศ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพิมล เจริญประเสริฐ และอาจารย์ ดร. สนิท สมุทรวงศ์ ผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจแบบสอบถามจนสามารถนำออกเก็บข้อมูลได้เรียบร้อยทุกท่าน

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ และคณาจารย์ผู้ควบคุมดูแลธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวก ทั้งยังให้ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ตลอดจนขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สปาและพนักงานทุกท่าน และผู้ให้บริการสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและช่วยตอบแบบสอบถามให้เป็นอย่างดี ผู้ศึกษาใคร่ขอขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้