

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัท
ลำปางรักษ์สมุนไพร จังหวัดลำปาง

ผู้เขียน นายธนิตศักดิ์ ประโลมรัมย์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดำรงรัตน์ บุญเฉลียว ประธานกรรมการ
อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร จำนวน 240 ราย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ประเภทบริการที่ใช้มากที่สุดคือ บริการนวดแผนไทย โดยมีความถี่ในการมาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพมากที่สุด คือ 1 - 2 ครั้ง / เดือน ส่วนใหญ่วันที่มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร (บ่อยที่สุด) คือ วันเสาร์ - อาทิตย์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ (บ่อยที่สุด) 14.00 - 16.00 น. เหตุผลที่เลือกเข้ามาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร คือ คุณภาพของการบริการดี ส่วนใหญ่สื่อที่ทำให้รู้จักบริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร คือ จากการแนะนำของญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก และมีพฤติกรรมการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ คือ มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพรอยู่เป็นประจำ โดยการมาใช้บริการแต่ละครั้งไม่เจาะจงเลือกพนักงานผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริการพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร รองลงมาคือ บริการขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร และบริการนวดแผนไทย

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร รองลงมาคือ อัตราค่าบริการขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร และอัตราค่าบริการนวดน้ำมันสมุนไพร

ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการ 08.00 - 19.00 น. รองลงมาคือ จองตัวพนักงานผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ได้ และความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้ รองลงมาคือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการบริการแจกฟรี และมีการเผยแพร่ให้ความรู้หรือให้คำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีการพูดจาดี รองลงมาคือ พนักงานมีกิจกรรมยามาดี และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชาสมุนไพร ฯลฯ และความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม และความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ เท่ากัน

ด้านการกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ รองลงมาคือ ระยะเวลาของการให้บริการในแต่ละบริการเหมาะสม และความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards the Healthy Spa Services of
Lampang Herb Conservation Company, Lampang Province

Author Mr.Thanitsak Pralomram

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Dararatana Boonchaliew Chairperson

Lecturer Nitaya Watanakun Member

ABSTRACT

This independent study aimed to investigate customer satisfaction towards the healthy spa services of Lampang Herb Conservation Company, Lampang Province. Data collection was completed through 240 customers of the mentioned company. Then, the collected data was analyzed by the descriptive statistics which composed of frequency, percentage, and mean.

According to the studying results, the majority of respondents were female whose ages were between 21 – 30 years old, with Bachelor's degree. They were government officers and earned 5,001 – 10,000 baht as their monthly income. The service they often took from the mentioned company the most was mentioned to Thai massage service. The frequency for taking the services from the company was approximately 1 – 2 times/ month on Saturday – Sunday at 02.00 p.m. – 04.00 p.m. The reason of choosing Lampang Herb Conservation Company for healthy spa services was stated for its good service quality. The media that led the respondents to know about Lampang Herb Conservation Company was the suggestions from relatives, friends, or colleagues. They regularly came and used the healthy spa services from this company and did not select staffs to offer the services.

Based upon the findings in relations to market mix factors, the respondents rated average their satisfaction at high level for product, people, price, process, place, and physical evidence, in orderly.

In terms of product/services, the respondents rated overall average their satisfaction at high level, for the first three sub-items namely the herbal mud pack for face and body, the herbal scrub for face and body, and Thai massage.

In terms of price, the respondents rated overall average their satisfaction at high level for, the first three sub-items namely the cost for herbal mud pack for face and body service, the cost for herbal scrub for face and body service, and the cost for herbal oil massage service.

In terms of place, the respondents rated overall average their satisfaction at high level, for the first three sub-items namely the service hours starting from 08.00 a.m. – 07.00 p.m., the availability of contact via phone call for selecting the preferred staffs, and the convenience to contact the company through phone call.

In terms of promotion, the respondents rated overall average their satisfaction at high level, for the first three sub-items namely the availability to ask for service enquiries through telephone, the availability of free copy documents regarding the services, and the distribution of free information and suggestions concerning on the services

In terms of people, the respondents rated overall average their satisfaction at high level, for the first three sub-items namely the good conversation made by the staffs, the good manner of staffs, and the good human relation and friendliness of staffs.

In terms of physical evidence and presentation, the respondents rated overall average their satisfaction at high level, for the first three sub-items. The first two items were mentioned to the cleanliness of overall area and the facilities offering to customers during the pre- and post- wait for the services such as newspaper, drinking water, herbal tea, and etc. For the third sub-item, the respondents equally rated for the beautiful place of overall area and the fame and reliability of the company.

In terms of process, the respondents rated overall average their satisfaction at high level, for the first three sub-items namely the punctuality of offering a service, the proper service duration, and the convenience and rapidness to ask for the service.