

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
สถานที่และระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	13
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปาง- รักษ์สมุนไพร	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามจากการใช้บริการสปาเพื่อ สุขภาพของบริษัทลำปางรักย์สมุนไพร	36
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักย์ สมุนไพร จำแนกตามเพศ อาชีพ และประเภทบริการที่เคยใช้	38
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	76
สรุปผลการศึกษา	76
อภิปรายผล	85
ข้อค้นพบ	88
ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	95
แบบสอบถาม	96
ประวัติผู้เขียน	105

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	16
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	18
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้	18
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ	19
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพรม (บ่อยี่ที่สุด)	20
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพรม (บ่อยี่ที่สุด)	20
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกเข้ามาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพรม	21
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักบริการ สปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพรม	22
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ สปาเพื่อสุขภาพ	23
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาใช้บริการแต่ละครั้ง ต้องการเจาะจงเลือกพนักงานผู้ให้บริการ	23
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่พักอาศัยปัจจุบัน	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	25
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามด้านราคา	27
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย	28
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	29
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามด้านพนักงานผู้ให้บริการ	30
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	32
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามด้านกระบวนการ	34
22	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	35
23	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร	36
24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามเพศ	38
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคาจำแนกตามเพศ	40
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	42
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	43
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	44
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกระบวนการจำหน่าย จำแนกตามเพศ	46
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอาชีพ	47
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อราคา จำแนกตามอาชีพ	49
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	51
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	52
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	54
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	56
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ	59
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้	61
39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อราคา จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้	63
40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้	66
42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้	68
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้	70
44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกระบวนการ จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้	73
45	สรุปปัญหาที่พบในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	89