

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์-สมุนไพโร จังหวัดลำปาง สามารถนำมาสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ประเภทบริการที่ใช้มากที่สุดคือ บริการนวดแผนไทย มีความถี่ในการมาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพมากที่สุดคือ 1 - 2 ครั้ง / เดือน ส่วนใหญ่วันที่มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพโร (บ่อยที่สุด) คือ วันเสาร์ - อาทิตย์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์-สมุนไพโร (บ่อยที่สุด) คือ 14.00 - 16.00 น. โดยมีเหตุผลที่เลือกเข้ามาใช้บริการ สปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพโร คือ คุณภาพของการบริการดี ส่วนใหญ่สื่อที่ทำให้รู้จักบริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพโร คือ จากการแนะนำของญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก และมีพฤติกรรมการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ คือ มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์-สมุนไพโร อยู่เป็นประจำ โดยการมาใช้บริการแต่ละครั้งไม่เจาะจงเลือกพนักงานผู้ให้บริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยปัจจุบัน อยู่ในจังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์-

สมุนไพโร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการส่วนประสม การตลาดบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านราคา ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ บริการพอกผิวหนังผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร รองลงมาคือ บริการขัดผิวหนังผิวกายด้วยสมุนไพร และบริการนวดแผนไทย

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการพอกผิวหนังผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร รองลงมาคืออัตราค่าบริการขัดผิวหนังผิวกายด้วยสมุนไพร และอัตราค่าบริการนวดน้ำมันสมุนไพร

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

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้ รองลงมาคือมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการบริการ แจกฟรี และมีการเผยแพร่ให้ความรู้ หรือให้คำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ พนักงานมีการพูดจาดี รองลงมาคือ พนักงานมีกิจกรรมการตลาด และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบ สอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม รองลงมาคือมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, ชาสมุนไพร ฯลฯ และความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม และความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ เท่ากัน

ด้านการกระบวนกร ผู้ตอบแบบ สอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ รองลงมาคือระยะเวลาของการให้บริการในแต่ละบริการเหมาะสม และความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ

ส่วนที่ 3 : ปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีเสียงเพลงบรรเลงขณะรับบริการ รองลงมา คือ มีสัตว์หรือแมลงรบกวนขณะรับบริการ เช่น มด ยุง เป็นต้น และบริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของ บริษัทลำปางรักษ์-สมุนไพร จำแนกตามเพศ อาชีพ และประเภทบริการที่เคยใช้

4.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของ บริษัทลำปางรักษ์-สมุนไพร จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ บริการขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร มากกว่าด้านอื่น ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ บริการพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร มากกว่าด้านอื่น

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร มากกว่าด้านอื่น

ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ จองตัวพนักงานผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ได้ มากกว่าด้านอื่น ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการ 08.00 - 19.00 น. มากกว่าด้านอื่น

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการบริการแจกฟรี มากกว่าด้านอื่น ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือสามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้ มากกว่าด้านอื่น

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีการพูดจาดี มากกว่าด้านอื่น

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวมมากกว่าด้านอื่น

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ระยะเวลาของการให้บริการ ในแต่ละบริการเหมาะสม มากกว่าด้านอื่น ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ และความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร

จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการนวดฝ่าเท้า และบริการขัดผิวหนังผิวกายด้วยสมุนไพร เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการแช่น้ำสมุนไพร มากกว่าด้านอื่น

อาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการพอกผิวหนังผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร มากกว่าด้านอื่น

อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการนวดฝ่าเท้า มากกว่าด้านอื่น

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการนวดน้ำมันสมุนไพร มากกว่าด้านอื่น

อาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการพอกผิวหนังผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร มากกว่าด้านอื่น

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการนวดฝ่าเท้า มากกว่าด้านอื่น

อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการนวดน้ำมันสมุนไพร มากกว่าด้านอื่น

อาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการพอกผิวหนังผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร มากกว่าด้านอื่น

อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการนวดฝ่าเท้า อัตราค่าบริการแช่น้ำสมุนไพร และ อัตราค่าบริการขัดผิวหนังผิวกายด้วยสมุนไพร มากกว่าด้านอื่น

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการนวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร อัตราค่าบริการนวดน้ำมันสมุนไพร และ อัตราค่าบริการขัดผิวหนังผิวกายด้วยสมุนไพร มากกว่าด้านอื่น

อาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการพอกผิวหนังผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร มากกว่าด้านอื่น

อาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการนวดน้ำมันสมุนไพร มากกว่าด้านอื่น

ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการ 08.00 - 19.00 น. มากกว่าด้านอื่น

อาชีพค้าขาย รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการ 08.00 - 19.00 น. มากกว่าด้านอื่น

อาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ มากกว่าด้านอื่น

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา อาชีพค้าขาย รับราชการ และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้ มากกว่าด้านอื่น

อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีการเผยแพร่ให้ความรู้ หรือให้คำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มากกว่าด้านอื่น

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการบริการแจกฟรี และมีการเผยแพร่ให้ความรู้ หรือให้คำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มากกว่าด้านอื่น

อาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการบริการแจกฟรี มากกว่าด้านอื่น

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมารยาทดี พนักงานมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี พนักงานมีความเข้าใจและสามารถสนองตอบต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี และพนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีการพูดจามากกว่าด้านอื่น

อาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีการพูดจาดี และพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความเข้าใจและสามารถสนองตอบต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี มากกว่าด้านอื่น

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ พนักงานมีการพูดจาดี และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

อาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีการพูดจาดี และพนักงานมีกิจกรรมารยาทดี เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

อาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีการพูดจาดี พนักงานมีกิจกรรมารยาทดี และพนักงานมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, ชาสมุนไพร ฯลฯ มากกว่าด้านอื่น

อาชีพค้าขาย และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม มากกว่าด้านอื่น

อาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม และความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม และความสะอาดภายในห้องที่ให้บริการ เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

อาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม มากกว่าด้านอื่น

อาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, ชาสมุนไพร ฯลฯ และความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ เท่ากันมากกว่าด้านอื่น

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ และความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

อาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ระยะเวลาของการให้บริการ ในแต่ละบริการเหมาะสม มากกว่าด้านอื่น

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ระยะเวลาของการให้บริการ ในแต่ละบริการเหมาะสม และความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

อาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ มากกว่าด้านอื่น

4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร

จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนวดแผนไทย และพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการประเภทนวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร อบไอน้ำสมุนไพร แช่น้ำสมุนไพร และขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร มากกว่าด้าน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการประเภทนวดน้ำมันสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการนวดแผนไทย มากกว่าด้าน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการประเภทนวดฝ่าเท้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการแช่น้ำสมุนไพร และบริการขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร มากกว่าด้าน

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนวดแผนไทยและขัดผิวหนัง ฝักกายด้วยสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการพอกผิวหนังฝักกายด้วยโคลนสมุนไพร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการประเภทนวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร นวดน้ำมันสมุนไพร อบไอน้ำสมุนไพร แช่น้ำสมุนไพร ขัดผิวหนังฝักกายด้วยสมุนไพร และพอกผิวหนังฝักกายด้วยโคลนสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการขัดผิวหนังฝักกายด้วยสมุนไพร มากกว่าด้าน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการประเภท นวดฝ่าเท้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการแช่น้ำสมุนไพร มากกว่าด้าน

ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทบริการที่เคยใช้ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการ 08.00 - 19.00 น. มากกว่าด้านอื่น

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนวดแผนไทย นวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร อบไอน้ำสมุนไพร แช่น้ำสมุนไพร ขัดผิวหนังฝักกายด้วยสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนวดน้ำมันสมุนไพร และนวดฝ่าเท้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการบริการแจกฟรี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทพอกผิวหนังฝักกายด้วยโคลนสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีการเผยแพร่ให้ความรู้ หรือให้คำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มากกว่าด้านอื่น

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนวดแผนไทย นวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร และนวดน้ำมันสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความเข้าใจและสามารถสนองตอบต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภท นวดฝ่าเท้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีการพูดจาดี และ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภท อบไอน้ำสมุนไพร แช่น้ำสมุนไพร และขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีการพูดจาดี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภท พอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมรายชาติ และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนวดแผนไทย นวดฝ่าเท้า อบไอน้ำสมุนไพร แช่น้ำสมุนไพร และขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชาสมุนไพร ฯลฯ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนวดนวดน้ำมันสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม และความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชาสมุนไพร ฯลฯ เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

ด้านการกระบวนกร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนวดแผนไทย นวดน้ำมันสมุนไพร อบไอน้ำสมุนไพร แช่น้ำสมุนไพร และพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร และขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักย์-สมุนไพร จังหวัดลำปาง สามารถอภิปรายผลตามแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ (2541) ที่กล่าวถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix) ซึ่งประกอบด้วย

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภรี ฉัตรกันยรัตน์ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และผลการศึกษาของศรีสุดา ชัยชนะ (2546) ที่ศึกษาถึงกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งผลการศึกษาของสุชาวดี สุทธิคะเนิง (2542) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคชาวไทยในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

สำหรับปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ บริการพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร ส่วนผลการศึกษาของศุภรี ฉัตรกันยรัตน์ (2547) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ มีรายการในสปาเมนูเลือกหลากหลาย ส่วนผลการศึกษาของศรีสุดา ชัยชนะ (2546) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ สปาที่มีให้บริการชาสมุนไพร ส่วนผลการศึกษาของ สุชาวดี สุทธิคะเนิง (2542) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดของเสื้อผ้าสำหรับสวมใส่เวลานวด

ด้านราคา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภรี ฉัตรกันยรัตน์ (2547) และผลการศึกษาของศรีสุดา ชัยชนะ (2546) รวมทั้งผลการศึกษาของสุชาวดี สุทธิคะเนิง (2542) ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

สำหรับปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร ส่วนผลการศึกษาของศุภรี ฉัตรกันยรัตน์ (2547) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ ราคาที่กำหนดในแต่ละรายการในสปาเมนู ส่วนผลการศึกษาของศรีสุดา ชัยชนะ (2546) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ นวดแผนไทยราคาต่อครั้ง/ชั่วโมงไม่เกิน 150 บาท ส่วนผลการศึกษาของ สุชาวดี สุทธิคะเนิง (2542) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ ราคาต่อชั่วโมง

ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภรี ฉัตรกันยรัตน์

สำหรับปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการ 08.00 - 19.00 น. ส่วนผลการศึกษาของศุภรี นัทรกันยรัตน์ (2547) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรก ได้แก่ ระยะเวลาเปิด-ปิดสถานบริการ ตั้งแต่ 10.00 – 20.00 น. ส่วนผลการศึกษาของศรีสุดา ชัยชนะ (2546) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ มีความสะดวกด้านที่จอดรถ ส่วนผลการศึกษาของ สุชาวดี สุทธิคะนิง (2542) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ มีห้องนวดกว้างขวาง สะดวกสบาย

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภรี นัทรกันยรัตน์ (2547) และผลการศึกษาของศรีสุดา ชัยชนะ (2546) รวมทั้งผลการศึกษาของสุชาวดี สุทธิคะนิง (2542) ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

สำหรับปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้ ส่วนผลการศึกษาของศุภรี นัทรกันยรัตน์ (2547) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ มีเอกสาร/คู่มือแนะนำเกี่ยวกับสปา ส่วนผลการศึกษาของศรีสุดา ชัยชนะ (2546) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ มีระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด ส่วนผลการศึกษาของ สุชาวดี สุทธิคะนิง (2542) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ การให้ส่วนลด

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภรี นัทรกันยรัตน์ (2547) และผลการศึกษาของศรีสุดา ชัยชนะ (2546) รวมทั้งผลการศึกษาของสุชาวดี สุทธิคะนิง (2542) ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

สำหรับปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ พนักงานมีการพูดจาดี ส่วนผลการศึกษาของ ศรีสุดา ชัยชนะ (2546) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ พนักงานพูดจาไพเราะและ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภกริ นัทรกันยรัตน์ (2547) และผลการศึกษาของศรีสุดา ชัยชนะ (2546) รวมทั้งผลการศึกษาของสุชาวดี สุทธิคะนิง (2542) ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

สำหรับปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่ ส่วนผลการศึกษาของศุภกริ นัทรกันยรัตน์ (2547) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องอาบน้ำ ส่วนผลการศึกษาของ ศรีสุดา ชัยชนะ (2546) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรก คือ สถานที่สะอาด ส่วนผลการศึกษาของ สุชาวดี สุทธิคะนิง (2542) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ ร้านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก

ด้านกระบวนการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภกริ นัทรกันยรัตน์ (2547) และผลการศึกษาของศรีสุดา ชัยชนะ (2546) รวมทั้งผลการศึกษาของสุชาวดี สุทธิคะนิง (2542) ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

สำหรับปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ส่วนผลการศึกษาของศุภกริ นัทรกันยรัตน์ (2547) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ มีเครื่องดื่มไว้ต้อนรับลูกค้า ส่วนผลการศึกษาของ ศรีสุดา ชัยชนะ (2546) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรก ได้แก่ การจัดเตรียมห้องให้เรียบร้อยก่อนลูกค้าจะเข้าห้อง

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการยังมีอาชีพแม่บ้าน ลูกจ้าง หน่วยงานราชการ ข้าราชการบำนาญ และรับจ้าง มาใช้บริการ โดยบริการที่ใช้บ่อยกว่าบริการอื่น คือ พอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร และพบว่ามาใช้บริการมาจากจังหวัดอื่นๆ ซึ่งได้แก่ เชียงใหม่ แพร่ ชลบุรี และกรุงเทพมหานคร โดยมีความถี่ในการใช้บริการน้อย คือ 7-8 ครั้ง/เดือน และ 5-6 ครั้งต่อเดือน สำหรับมาใช้บริการนานๆ ครั้งมีถึงร้อยละ 20.4 โดยวันที่มาใช้บริการน้อยคือวันจันทร์-ศุกร์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ และเวลาที่มาใช้บริการน้อยคือเวลา 8.00-10.00 น สำหรับสื่อที่ทำให้รู้จักน้อย คือ จากสื่อวิทยุหรือโทรทัศน์ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพที่ใช้อยู่เป็นประจำ และจะลองเปลี่ยนไปเรื่อยๆ ถึงร้อยละ 25.8 และการมาใช้บริการแต่ละครั้งไม่ต้องการเจาะจงเลือกพนักงานผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยกว่าปัจจัยด้านอื่นคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยย่อย บริการแช่น้ำสมุนไพร ซึ่งแตกต่างจากอาชีพค้าขาย รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา และพนักงานรัฐวิสาหกิจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในปัจจัยย่อย อัตราค่าบริการนวดฝ่าเท้า และอัตราค่าบริการขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร ซึ่งแตกต่างจากอาชีพค้าขาย รับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงที่สุดในปัจจัยย่อย เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการ 08.00 – 19.00 น. ซึ่งแตกต่างจากอาชีพในกลุ่มอื่น ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในทุกกลุ่มอาชีพเห็นเหมือนกัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้อยู่ในระดับมาก

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงที่สุดในทุกปัจจัยย่อยของด้านนี้ ซึ่งแตกต่างจากอาชีพในกลุ่มอื่น ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยย่อย บริเวณที่จอดรถสะดวกและกว้างขวางเพียงพอ ซึ่งแตกต่างจากอาชีพนักเรียน นักศึกษา ราชการ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ ที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในทุกกลุ่มอาชีพเห็นเหมือนกัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในทุกปัจจัยย่อยในด้านนี้อยู่ในระดับมาก

สำหรับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัท รัชสมุนไพร์ เมื่อจำแนกตาม เพศ อาชีพ และบริการที่ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 45 สรุปปัญหาที่พบในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ปัญหา	จำนวน (คน)
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	
ไม่มีรถรับส่งไว้บริการ	30
ลูกค้าหรือผู้เข้ารับบริการไม่สามารถเจาะจงหรือเลือกพนักงานผู้ให้บริการได้	3
ด้านราคา	
ไม่สามารถชำระค่าบริการโดยใช้บัตรเครดิตได้	25
อัตราค่าบริการมีราคาสูงกว่าสถานบริการแห่งอื่น	11
ด้านสถานที่	
ห้องที่ให้บริการมีความคับแคบเกินไป	30
จำนวนห้องที่ให้บริการไม่เพียงพอ	20
ด้านการส่งเสริมการตลาด	
ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคาหากใช้บริการแบบเป็นชุด ฯลฯ	55
ไม่สามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และค่าบริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้	19

ตารางที่ 45 (ต่อ) สรุปปัญหาที่พบในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด

ปัญหา	จำนวน (คน)
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	
พนักงานผู้ให้บริการไม่เพียงพอ	52
พนักงานผู้ให้บริการมีการเรียกร้องค่าทิปจากลูกค้าผู้รับบริการ	10
พนักงานไม่ค่อยดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างที่ควรจะเป็น	10
พนักงานชวนคุย หรือพูดมากเกินไป ขณะให้บริการ	7
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	
ไม่มีเสียงเพลงบรรเลงขณะรับบริการ	97
มีสัตว์หรือแมลงรบกวนขณะรับบริการ เช่น มด, ยุง เป็นต้น	65
บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ	59
อุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่ใช้ในการบริการไม่ทันสมัย	31
ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่ใช้ในการบริการ	9
มีเสียงอันไม่พึงประสงค์ดังรบกวนขณะรับบริการ	6
มีกลิ่นไม่พึงประสงค์รบกวนขณะรับบริการ	4
ด้านกระบวนการ	
ใช้เวลาในการรอ ก่อนเข้ารับบริการนานเกินไป	17

ข้อเสนอแนะ

ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะในด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ คือ ควรยกระดับคุณภาพของการบริการสปาเพื่อสุขภาพให้ดียิ่งๆ ขึ้น และควรจัดให้มีการดูแลสุขภาพอย่างเป็นระบบ นอกจากนั้นควรพัฒนาองค์กรให้เข้าสู่มาตรฐานเป็นแหล่งภูมิปัญญาไทย

จากข้อค้นพบ ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรทำการปรับปรุงและศึกษาในส่วนของบริการแช่น้ำสมุนไพร บริการพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร โดยเน้นในกลุ่มของนักเรียน นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในขณะที่กลุ่มอาชีพกลุ่มอื่น มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จากผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะในด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ควรขยายระยะเวลาในการเปิดให้บริการจนถึงเวลา 20.00 น. ควรจัดให้มีการบริการนวดแผนไทยนอกสถานที่ และให้มีบริการสอนนวดตามสถานศึกษาด้วย

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะในด้านการส่งเสริมการตลาด ควรจัดให้มีบัตรสมาชิก เพื่อสะสมคะแนน หรือรับส่วนลดเมื่อเข้ารับบริการ และให้มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จากผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะในด้านพนักงานผู้ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนพนักงานผู้ให้บริการให้มีจำนวนพอเพียงกับจำนวนลูกค้าผู้เข้ารับบริการ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้ลูกค้าผู้เข้ารับบริการต้องรอนาน ควรมีการพัฒนามาตรฐานฝีมือของพนักงานนวดแผนไทยให้มีความรู้ความชำนาญให้มากยิ่งขึ้นและมีระดับความสามารถของพนักงานผู้ให้บริการใกล้เคียงกันทุกคน และควรเน้นเรื่องของความกระตือรือร้นของตัวพนักงานผู้ให้บริการในการให้บริการกับลูกค้าผู้เข้ารับบริการให้มากยิ่งขึ้น

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ควรมีเพลงบรรเลงขับกล่อมขณะเข้ารับบริการ ควรปรับปรุงบริเวณสถานที่ให้ดูมีความทันสมัยยิ่งขึ้น ควรตกแต่งบริเวณสถานที่ให้ดูร่มรื่นขึ้น ควรดูแลเรื่องความสะอาดของห้องอบไอน้ำสมุนไพรให้ดียิ่งขึ้น ควรจัดให้มีสนามเด็กเล่น ควรเพิ่มบริเวณของที่จอดรถให้มากขึ้น ควรจัดให้มีที่นั่งรอขณะรับบริการอบไอน้ำสมุนไพรให้มากขึ้น ควรปรับปรุงในเรื่องของความสะอาดของเสื้อผ้าที่จัดให้ลูกค้าผู้เข้ารับบริการสวมใส่ รวมถึงผ้าเช็ดตัวและผ้าเช็ดหน้าที่อยู่ในห้องบริการขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพรให้เล็ดดูน่าใช้มากยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงความสะอาดของผ้าปูที่นอนที่ใช้ในห้องนวดแผนไทยให้มีความสะอาดยิ่งขึ้น และควรจัดสร้างห้องที่ให้บริการให้มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนลูกค้าผู้เข้ารับบริการ

จากข้อค้นพบ ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรทำการปรับปรุงและศึกษาในส่วนของบริษัทที่จอดรถสะดวกและกว้างขวางเพียงพอ ตลอดจนโดยเน้นเรื่องความสะอาด บรรยากาศ อุณหภูมิ อุปกรณ์ในห้อง รวมถึงผ้าปู และเครื่องใช้ต่างๆ โดยเน้นในกลุ่มของอาชีพค้าขาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มอาชีพอื่น ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

จากข้อค้นพบในส่วนของปัญหาที่พบในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ควรจัดให้มีบริการรถรับส่ง เพื่อให้บริการรับส่งลูกค้าผู้เข้ารับบริการที่ไม่สะดวกที่จะเดินทางมาด้วยตัวเองทั้งไปและกลับ จากจุดต่างๆ ในเขตตัวเมืองจังหวัดลำปางมายังบริษัทฯ ในส่วนของด้านราคา ควรจัดให้ลูกค้าผู้รับบริการสามารถชำระค่าบริการผ่านบัตรเครดิตได้ โดยเฉพาะในกรณีที่ลูกค้าต้องชำระค่าบริการในอัตราตั้งแต่ 500 บาทขึ้นไป และในเรื่องของการตั้งอัตราค่าบริการ ควรคำนึงถึงความเหมาะสมไม่ควรตั้งให้ต่ำหรือสูงกว่าคู่แข่งมากนัก ในส่วนของด้านสถานที่ หากมีแผนงานที่จะสร้างห้องสำหรับให้บริการเพิ่มเติม ควรจะพิจารณาในด้านของความกว้างขวางให้มากขึ้นกว่าเดิม และควรเน้นในเรื่องของการจัดบรรยากาศรวมถึงความสะอาดภายในห้องให้มากขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของห้องที่จัดให้บริการนวดแผนไทย ห้องอบไอน้ำสมุนไพร และห้องขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร ในด้านของพนักงานผู้ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนพนักงานผู้ให้บริการให้มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนลูกค้าผู้เข้ารับบริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลา 14.00 น. เป็นต้นไป โดยเฉพาะในวันเสาร์และวันอาทิตย์ และควรมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งจัดให้มีการอบรมพนักงานในด้านมารยาท รวมถึงข้อควรปฏิบัติในขณะที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ในส่วนของด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของบริเวณที่จอดรถที่เพียงพอ และควรจัดให้มีพนักงานดูแลความสะอาดปลอดภัยในเรื่องนี้ โดยเฉพาะด้วย ควรจัดให้มีเสียงเพลงบรรเลงขับกล่อมเบาๆ ในขณะที่ลูกค้าเข้ารับบริการ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ให้ความรู้สึกผ่อนคลายให้ลูกค้า ควรมีการตรวจสอบและกำจัดสัตว์หรือแมลงบริเวณภายในห้องที่ให้บริการ ก่อนที่ลูกค้าจะเข้ารับบริการทุกครั้ง สำหรับอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่ใช้ในการให้บริการก็ควรเน้นในเรื่องของความสะอาดและความทันสมัยเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะสำหรับผลิตภัณฑ์ และสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ใช้ร่วมในการให้บริการ เช่น สมุนไพรสำหรับขัดผิวหน้าผิวกาย หรือโคลนสมุนไพรสำหรับพอกผิวหน้าผิวกาย ก็ควรคำนึงถึงความสะอาดและความสดใหม่อยู่เสมอ และควรจัดเตรียมความพร้อมทั้งในส่วนของอุปกรณ์ เครื่องใช้ รวมถึงตัวพนักงานผู้ให้บริการให้มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และในส่วนของด้านกระบวนการ ในการเข้ามาติดต่อเพื่อเข้ารับบริการของลูกค้าก็ควรจัดให้มีขั้นตอนที่ง่าย และไม่ซับซ้อน ทั้งนี้ก็เพื่อต้องการให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการเข้ารับบริการนั่นเอง เพิ่มความประทับใจและการบอกต่อเพื่อรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้าใหม่ นอกจากนี้ควรมีการโฆษณาในสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะวิทยุท้องถิ่นและมีการแจกโบว์ชัวร์ตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

ในภาพรวมของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัท
ลำปางรักษ์สมุนไพโร บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านการสร้าง
และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่พบว่าในบางอาชีพยังมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่ง
แตกต่างจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม คือ ระดับมาก โดยจะแตกต่างในตัวแปรอาชีพของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม และประเภทของการบริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved