

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์-สมุนไพโร จังหวัดลำปาง สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทบริการสปาเพื่อสุขภาพที่เคยใช้ ความถี่ในการมาใช้สปาเพื่อสุขภาพ วันที่มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ(บ่อยที่สุด) เวลาที่มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ (บ่อยที่สุด) เหตุผลที่เลือกเข้ามาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพโร การรู้จักบริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพโร พฤติกรรมการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ การเจาะจงเลือกพนักงานผู้ให้บริการ และที่อยู่อาศัย (ตารางที่ 1-14)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์-สมุนไพโร ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ (ตารางที่ 15-22)

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพโร (ตารางที่ 23)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์-สมุนไพโร จำแนกตามเพศ อาชีพ และประเภทบริการที่เคยใช้ (ตารางที่ 24-44)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	89	37.1
หญิง	151	62.9
รวม	240	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.9 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 37.1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	1	0.4
21 - 30 ปี	74	30.8
31 - 40 ปี	68	28.3
41 - 50 ปี	58	24.2
51 - 60 ปี	35	14.6
มากกว่า 60 ปี	4	1.7
รวม	240	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21-30 ปีมากที่สุด ร้อยละ 30.8 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 28.3 อายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 24.2 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 14.6 และอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 1.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	9	3.8
มัธยมศึกษา	22	9.2
ปวช.	14	5.8
ปวส.	16	6.7
ปริญญาตรี	151	62.9
ปริญญาโท	26	10.8
ปริญญาเอก	2	0.8
รวม	240	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.9 รองลงมาคือ ปริญญาโท ร้อยละ 10.8 มัธยมศึกษา ร้อยละ 9.2 ปวส. ร้อยละ 6.7 ปวช. ร้อยละ 5.8 ประถมศึกษา ร้อยละ 3.8 และปริญญาเอก ร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	6	2.5
ค้าขาย	29	12.1
รับราชการ	64	26.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	19	7.9
พนักงานบริษัทเอกชน	42	17.5
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	61	25.4
อื่นๆ	19	7.9
รวม	240	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน (6 ราย) ลูกจ้างหน่วยงานราชการ (4 ราย) ข้าราชการบำนาญ (5 ราย)
รับจ้าง (3 ราย)

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับราชการมากที่สุด ร้อยละ 26.7 รองลงมาคือ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 25.4 พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 17.5 ค้าขาย ร้อยละ 12.1 พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ เท่ากัน ร้อยละ 7.9 นักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	12	5.0
5,001 - 10,000 บาท	69	28.8
10,001 - 15,000 บาท	40	16.7
15,001 - 20,000 บาท	29	12.1
20,001 - 25,000 บาท	29	12.1
25,001 บาท ขึ้นไป	61	25.4
รวม	240	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 28.8 รองลงมาคือ 25,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 25.4 10,001 - 15,000 บาท ร้อยละ 16.7 15,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 25,000 บาท เท่ากัน ร้อยละ 12.1 และไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 5.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้

ประเภทบริการที่เคยใช้	จำนวน	ร้อยละ
นวดแผนไทย	131	54.6
นวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร	55	22.9
นวดน้ำมันสมุนไพร	46	19.2
นวดฝ่าเท้า	62	25.8
อบไอน้ำสมุนไพร	113	47.1
แช่น้ำสมุนไพร	67	27.9
ขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร	125	52.1
พอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร	43	17.9

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 240 ราย

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบริการที่ใช้มากที่สุด คือ บริการนวดแผนไทย คือ ร้อยละ 54.6 รองลงมาคือ ขัดผิวหนังผิวกายด้วยสมุนไพร ร้อยละ 52.1 อบไอน้ำสมุนไพร ร้อยละ 47.1 แช่น้ำสมุนไพร ร้อยละ 27.9 นวดฝ่าเท้า ร้อยละ 25.8 นวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร ร้อยละ 22.9 นวดน้ำมันสมุนไพร ร้อยละ 19.2 พอกผิวหนังผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร ร้อยละ 17.9

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ

ความถี่ในการมาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มาใช้บริการครั้งแรก	47	19.6
1 - 2 ครั้ง / เดือน	91	37.9
3 - 4 ครั้ง / เดือน	48	20.0
5 - 6 ครั้ง / เดือน	3	1.3
7 - 8 ครั้ง / เดือน	2	0.8
นานๆ ครั้ง	49	20.4
รวม	240	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการมาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพมากที่สุดคือ 1 - 2 ครั้ง / เดือน ร้อยละ 37.9 รองลงมาคือ นานๆ ครั้ง ร้อยละ 20.4 3 - 4 ครั้ง / เดือน ร้อยละ 20.0 มาใช้บริการครั้งแรก ร้อยละ 19.6 5 - 6 ครั้ง / เดือน ร้อยละ 1.3 และ 7 - 8 ครั้ง / เดือน ร้อยละ 0.8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักย์สมุนไพร (บ่อยที่สุด)

วันที่มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักย์สมุนไพร (บ่อยที่สุด)	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์ - ศุกร์	43	17.9
วันเสาร์ - อาทิตย์	189	78.8
วันหยุดนักขัตฤกษ์	8	3.3
รวม	240	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วันที่มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักย์สมุนไพร (บ่อยที่สุด) คือ วันเสาร์ – อาทิตย์ ร้อยละ 78.8 รองลงมาคือ วันจันทร์ – ศุกร์ ร้อยละ 17.9 และ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักย์สมุนไพร (บ่อยที่สุด)

เวลาที่มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักย์สมุนไพร (บ่อยที่สุด)	จำนวน	ร้อยละ
08.00 - 10.00 น.	16	6.7
10.00 - 12.00 น.	48	20.0
12.00 - 14.00 น.	49	20.4
14.00 - 16.00 น.	66	27.5
16.00 - 18.00 น.	61	25.4
รวม	240	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเวลาที่มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร (บ่อยที่สุด) คือ 14.00 - 16.00 น. ร้อยละ 27.5 รองลงมาคือ 16.00 - 18.00 น. ร้อยละ 25.4 12.00 - 14.00 น. ร้อยละ 20.4 10.00 - 12.00 น. ร้อยละ 20.0 และ 08.00 - 10.00 น. ร้อยละ 6.7

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกเข้ามาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร

เหตุผลที่เลือกเข้ามาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัท ลำปางรักษ์สมุนไพร	จำนวน	ร้อยละ
คุณภาพของการบริการดี	184	76.7
อัตราค่าบริการเหมาะสม	171	71.3
มีบริการที่หลากหลาย	146	60.8
ชื่อเสียงที่ดีของบริษัทฯ	60	25.0
ความสะอาดของบริเวณสถานที่	153	63.8
ความสวยงามของบริเวณสถานที่	81	33.8
ความสะดวกในการเดินทาง	99	41.3
อื่นๆ	14	5.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 240 ราย

อื่นๆ ได้แก่ เป็นศูนย์กลางภูมิปัญญาทางสมุนไพรที่มีความเชื่อถือ (2 ราย) รักษาสุขภาพ (8 ราย)

พนักงานมีคุณภาพ (4 ราย)

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีเหตุผลที่เลือกเข้ามาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร คือ คุณภาพของการบริการดี ร้อยละ 76.7 รองลงมาคือ อัตราค่าบริการเหมาะสม ร้อยละ 71.3 ความสะอาดของบริเวณสถานที่ ร้อยละ 63.8 มีบริการที่หลากหลาย ร้อยละ 60.8 ความสะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 41.3 ความสวยงามของบริเวณสถานที่ ร้อยละ 33.8 ชื่อเสียงที่ดีของบริษัทฯ ร้อยละ 25.0 และอื่นๆ ร้อยละ 5.8

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักบริการ
สปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร

สื่อที่ทำให้รู้จักบริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปาง รักษ์สมุนไพร	จำนวน	ร้อยละ
จากการแนะนำของญาติ, เพื่อน หรือคนรู้จัก	196	81.7
จากสื่อสิ่งพิมพ์ของบริษัทฯ (แผ่นพับ หรือเอกสาร แนะนำของบริษัทฯ เอง)	61	25.4
จากสื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ เช่น วารสาร นิตยสาร หรือ หนังสือพิมพ์	20	8.3
จากสื่อวิทยุ หรือโทรทัศน์	9	3.8
จากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น สาธารณสุข จังหวัด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พัฒนาชุมชน จังหวัด อุตสาหกรรมจังหวัด ฯลฯ	22	9.2
จากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมท่องเที่ยว สมาคมแพทย์แผนไทย ฯลฯ	17	7.1
อื่นๆ	9	3.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 240 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ตนเอง (5 ราย) อยู่ใกล้บ้าน (4 ราย)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สื่อที่ทำให้รู้จักบริการสปาเพื่อ
สุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร คือ จากการแนะนำของญาติ, เพื่อน หรือคนรู้จัก ร้อยละ 81.7
รองลงมาคือ จากสื่อสิ่งพิมพ์ของบริษัทฯ (แผ่นพับ หรือเอกสารแนะนำของบริษัทฯ เอง) ร้อยละ
25.4 จากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น สาธารณสุขจังหวัด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
พัฒนาชุมชนจังหวัด อุตสาหกรรมจังหวัด ฯลฯ ร้อยละ 9.2 จากสื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ เช่น วารสาร
นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 8.3 จากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมท่องเที่ยว
สมาคมแพทย์แผนไทย ฯลฯ ร้อยละ 7.1 จากสื่อวิทยุ หรือโทรทัศน์ และอื่นๆ ร้อยละ 3.8

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ
สปาเพื่อสุขภาพ

พฤติกรรมการใช้บริการ สปาเพื่อสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักย์ สมุนไพรมุ่งอยู่เป็นประจำ	174	72.5
ไม่มีสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพที่ใช้อยู่เป็นประจำ จะ ลองเปลี่ยนไปเรื่อยๆ	62	25.8
อื่นๆ	4	1.7
รวม	240	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ไม่นั่นอน

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการ สปา
เพื่อสุขภาพ คือ มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักย์สมุนไพรมุ่งอยู่เป็นประจำ ร้อยละ
72.5 ไม่มีสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพที่ใช้อยู่เป็นประจำ จะลองเปลี่ยนไปเรื่อยๆ ร้อยละ 25.8
อื่นๆ ร้อยละ 1.7

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาใช้บริการแต่ละ
ครั้ง ต้องการเจาะจงเลือกพนักงานผู้ให้บริการ

การมาใช้บริการแต่ละครั้ง ต้องการเจาะจงเลือกพนักงาน ผู้ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เจาะจง	47	19.6
ไม่เจาะจง	193	80.4
รวม	240	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การมาใช้บริการแต่ละครั้ง
ต้องการเจาะจงเลือกพนักงานผู้ให้บริการ คือ ไม่เจาะจง ร้อยละ 80.4 และเจาะจงมาใช้บริการ
ร้อยละ 19.6

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่พักอาศัยปัจจุบัน

ที่พักอาศัยปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
จังหวัดลำปาง	227	94.6
อื่นๆ	13	5.4
รวม	240	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ เชียงใหม่ (5 ราย) ชลบุรี (2 ราย) แพร่ (4 ราย) กรุงเทพฯ (2 ราย)

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ที่พักอาศัยปัจจุบัน คือ จังหวัดลำปาง ร้อยละ 94.6 และอื่นๆ ร้อยละ 5.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริการนวดแผนไทย	36 (15.0)	84 (35.0)	11 (4.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	109 (45.4)	4.19 (มาก)	3
บริการนวดประคบด้วยลูก ประคบสมุนไพร	8 (3.3)	43 (17.9)	4 (1.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	185 (77.1)	4.07 (มาก)	7
บริการนวดน้ำมันสมุนไพร	9 (3.8)	34 (14.2)	2 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	195 (81.3)	4.16 (มาก)	4
บริการนวดฝ่าเท้า	16 (6.7)	38 (15.8)	5 (2.1)	2 (0.8)	0 (0.0)	179 (74.6)	4.11 (มาก)	6
บริการอบไอน้ำสมุนไพร	24 (10.0)	70 (29.2)	16 (6.7)	1 (0.4)	0 (0.0)	129 (53.8)	4.05 (มาก)	8
บริการแช่น้ำสมุนไพร	19 (7.9)	34 (14.2)	11 (4.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	176 (73.3)	4.13 (มาก)	5
บริการขัดผิวหน้าผิวกาย ด้วยสมุนไพร	47 (19.6)	70 (29.2)	7 (2.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	116 (48.3)	4.32 (มาก)	2
บริการพอกผิวหน้าผิวกาย ด้วยโคลนสมุนไพร	15 (6.3)	25 (10.4)	1 (0.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	199 (82.9)	4.34 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							4.17 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ บริการพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.34) บริการขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.32) บริการนวดแผนไทย (ค่าเฉลี่ย 4.19) บริการนวดน้ำมันสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.16) บริการแช่น้ำสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.13) บริการนวดฝ่าเท้า (ค่าเฉลี่ย 4.11) บริการนวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.07) บริการอบไอน้ำสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราค่าบริการขนาดแพน ไทย	26 (10.8)	71 (29.6)	34 (14.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	109 (45.4)	3.94 (มาก)	5
อัตราค่าบริการขนาดประกอบ ด้วยลูกประกอบสมุนไพรมัน	7 (2.9)	36 (15.0)	12 (5.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	185 (77.1)	3.91 (มาก)	6
อัตราค่าบริการขนาดน้ำมัน สมุนไพรมัน	8 (3.3)	32 (13.3)	5 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	195 (81.3)	4.07 (มาก)	3
อัตราค่าบริการขนาดฝ่าเท้า	9 (3.8)	35 (14.6)	17 (7.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	179 (74.6)	3.88 (มาก)	7
อัตราค่าบริการรอบไอน้ำ สมุนไพรมัน	18 (7.5)	65 (27.1)	28 (11.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	129 (53.8)	3.91 (มาก)	6
อัตราค่าบริการแช่น้ำ สมุนไพรมัน	16 (6.7)	35 (14.6)	13 (5.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	176 (73.3)	4.05 (มาก)	4
อัตราค่าบริการขัดผิวหนัง ผิวด้วยสมุนไพรมัน	35 (14.6)	70 (29.2)	19 (7.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	116 (48.3)	4.13 (มาก)	2
อัตราค่าบริการพอก ผิวหนังด้วยโคลน สมุนไพรมัน	15 (6.3)	22 (9.2)	4 (1.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	199 (82.9)	4.26 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม							4.09 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ อัตราค่าบริการพอกผิวหนังด้วยโคลนสมุนไพรมัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) อัตราค่าบริการขัดผิวหนังด้วยสมุนไพรมัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) อัตราค่าบริการนวดน้ำมันสมุนไพรมัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) อัตราค่าบริการแช่น้ำสมุนไพรมัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) อัตราค่าบริการนวด

แผนไทย (ค่าเฉลี่ย 3.94) อัตราค่าบริการนวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 3.91) อัตราค่าบริการนวดฝ่าเท้า (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการ 08.00 - 19.00 น.	75 (31.3)	133 (55.4)	32 (13.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	1
สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	38 (15.8)	138 (57.5)	63 (26.3)	1 (0.4)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	5
ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	42 (17.5)	149 (62.1)	47 (19.6)	2 (0.8)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	3
จองตัวพนักงานผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ได้	56 (23.3)	130 (54.2)	47 (19.6)	6 (2.5)	1 (0.4)	3.98 (มาก)	2
จองช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการทางโทรศัพท์ได้	47 (19.6)	135 (56.3)	52 (21.7)	5 (2.1)	1 (0.4)	3.93 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.99 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่าด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการ 08.00 - 19.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.18) จองตัวพนักงานผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.96) จองช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.93) สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับ การบริการแจกวฟรี	57 (23.8)	120 (50.0)	50 (20.8)	11 (4.6)	2 (0.8)	3.91 (มาก)	2
มีการเผยแพร่ให้ความรู้ หรือให้คำแนะนำในเรื่องที่ เกี่ยวกับการบริการโดยไม่ เสียค่าใช้จ่าย	56 (23.3)	111 (46.3)	57 (23.8)	15 (6.3)	1 (0.4)	3.86 (มาก)	3
สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับบริการได้	48 (20.0)	135 (56.3)	48 (20.0)	8 (3.3)	1 (0.4)	3.92 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.90 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการบริการแจกวฟรี (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีการเผยแพร่ให้ความรู้ หรือให้คำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีการพูดจาดี	76 (31.7)	144 (60.0)	20 (8.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.23 (มาก)	1
พนักงานมีกิริยามารยาทดี	70 (29.2)	147 (61.3)	23 (9.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	2
พนักงานมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	60 (25.0)	140 (58.3)	40 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	6
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส	69 (28.8)	141 (58.8)	30 (12.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.16 (มาก)	3
พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	50 (20.8)	152 (63.3)	38 (15.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	7
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	57 (23.8)	152 (63.3)	31 (12.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.11 (มาก)	4
พนักงานมีความเข้าใจและสามารถสนองตอบต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	62 (25.8)	139 (57.9)	39 (16.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)	5
พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหของท่านได้เป็นอย่างดี	59 (24.6)	119 (49.6)	59 (24.6)	3 (1.3)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	8
ค่าเฉลี่ยรวม						4.11 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่าด้านพนักงานผู้ให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือพนักงานมีการพูดจาดี (ค่าเฉลี่ย 4.23) พนักงานมีกิริยามารยาทดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.11) พนักงานมีความเข้าใจและสามารถสนองตอบต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.10) พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะอาดของบริเวณ สถานที่โดยรวม	75 (31.3)	141 (58.8)	24 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	1
ความสวยงามของบริเวณ สถานที่โดยรวม	73 (30.4)	137 (57.1)	28 (11.7)	2 (0.8)	0 (0.0)	4.17 (มาก)	3
ความสะอาดภายในห้องที่ ให้บริการ	50 (20.8)	145 (60.4)	40 (16.7)	5 (2.1)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	4
การตกแต่งภายในของห้อง ที่ให้บริการ	32 (13.3)	122 (50.8)	79 (32.9)	7 (2.9)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	9
การถ่ายเทอากาศภายใน ห้องที่ให้บริการ	27 (11.3)	115 (47.9)	91 (37.9)	7 (2.9)	0 (0.0)	3.68 (มาก)	10
ความมิดชิด/ปลอดภัย ของ ห้องที่ให้บริการ	41 (17.1)	124 (51.7)	72 (30.0)	3 (1.3)	0 (0.0)	3.85 (มาก)	7
มีที่นั่งรอ หรือพักผ่อน ได้ตามอริยาศัย อย่าง เพียงพอ	53 (22.1)	130 (54.2)	55 (22.9)	2 (0.8)	0 (0.0)	3.98 (มาก)	5
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างรอรับบริการหรือ หลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, ชา สมุนไพร ฯลฯ	72 (30.0)	127 (52.9)	38 (15.8)	3 (1.3)	0 (0.0)	4.12 (มาก)	2
บริเวณที่จอดรถสะดวกและ กว้างขวางเพียงพอ	33 (13.8)	101 (42.1)	84 (35.0)	17 (7.1)	5 (2.1)	3.58 (มาก)	11
จำนวนของห้องน้ำที่ ให้บริการ	27 (11.3)	137 (57.1)	75 (31.3)	1 (0.4)	0 (0.0)	3.79 (มาก)	8

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะอาดของห้องน้ำที่ ให้บริการ	39 (16.3)	144 (60.0)	57 (23.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	6
ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่ใช้ในการบริการ	29 (12.1)	133 (55.4)	68 (28.3)	10 (4.2)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	9
ความมีชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของบริษัทฯ	68 (28.3)	145 (60.4)	26 (10.8)	1 (0.4)	0 (0.0)	4.17 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.93 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่าด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, ชาสมุนไพร ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม และความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17) ความสะอาดภายในห้องที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีที่นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัย อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ความมิดชิด/ปลอดภัยของห้องที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) จำนวนของห้องน้ำที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) การตกแต่งภายในของห้องที่ให้บริการ และความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่ใช้ในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) การถ่ายเทอากาศภายในห้องที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) บริเวณที่จอดรถสะดวกและกว้างขวางเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ระยะเวลาของการให้บริการ ในแต่ละบริการเหมาะสม	51 (21.3)	160 (66.7)	29 (12.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.09 (มาก)	2
ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	47 (19.6)	170 (70.8)	23 (9.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10 (มาก)	1
ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ	61 (25.4)	143 (59.6)	32 (13.3)	3 (1.3)	1 (0.4)	4.08 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.09 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านการกระบวนการ ผู้ตอบแบบ สอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ระยะเวลาของการให้บริการ ในแต่ละบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09) ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสม
การตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	4.17	มาก
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.11	มาก
ด้านราคา	4.09	มาก
ด้านกระบวนการ	4.09	มาก
ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.99	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.93	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.90	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม
การตลาดบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17)
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ด้านราคา และด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ด้าน
สถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
(ค่าเฉลี่ย 3.93)

ส่วนที่ 3 : ปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปาง
รักษ์สมุนไพร

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้
บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์ สมุนไพร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีเสียงเพลงบรรเลงขณะรับบริการ	97	40.4
มีสัตว์หรือแมลงรบกวนขณะรับบริการ เช่น มด, ยุง เป็นต้น	65	27.1
บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ	59	24.6
ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคาหากใช้บริการแบบเป็นชุด ฯลฯ	55	22.9
พนักงานผู้ให้บริการไม่เพียงพอ	52	21.7
อุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่ใช้ในการบริการไม่ทันสมัย	31	12.9
ห้องที่ให้บริการมีความคับแคบเกินไป	30	12.5
ไม่มีรถรับส่งไว้บริการ	30	12.5
ไม่สามารถชำระค่าบริการโดยใช้บัตรเครดิตได้	25	10.4
2.) จำนวนห้องที่ให้บริการไม่เพียงพอ	20	8.3
ไม่สามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และการบริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้	19	7.9
ใช้เวลาในการรอ ก่อนเข้ารับบริการนานเกินไป	17	7.1
1.) อัตราค่าบริการมีราคาสูงกว่าสถานบริการแห่งอื่น	11	4.6
พนักงานผู้ให้บริการมีการเรียกร้อยค่าทิปจากลูกค้าผู้รับบริการ	10	4.2
พนักงานไม่ค่อยดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างที่ควรจะเป็น	10	4.2
ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่ใช้ในการบริการ	9	3.8
พนักงานชวนคุย หรือพูดมากเกินไป ขณะให้บริการ	7	2.9
มีเสียงอันไม่พึงประสงค์ดังรบกวนขณะรับบริการ	6	2.5
มีกลิ่นไม่พึงประสงค์รบกวนขณะรับบริการ	4	1.7
ลูกค้าหรือผู้เข้ารับบริการไม่สามารถเจาะจงหรือเลือกพนักงานผู้ให้บริการ ได้	3	1.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 240 ราย

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพรร ลำดับแรก คือ ไม่มีเสียงเพลงบรรเลงขณะรับบริการ ร้อยละ 40.4 มีสัตว์หรือแมลงรบกวนขณะรับบริการ เช่น มด, ยุง เป็นต้น ร้อยละ 27.1 บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ ร้อยละ 24.6 ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคาหากใช้บริการแบบเป็นชุด ฯลฯ ร้อยละ 22.9 พนักงานผู้ให้บริการไม่เพียงพอ ร้อยละ 21.7 อุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่ใช้ในการบริการไม่ทันสมัย ร้อยละ 12.9 ห้องที่ให้บริการมีความคับแคบเกินไป และไม่มีรถรับส่งไปรับบริการ เท่ากัน ร้อยละ 12.5 ไม่สามารถชำระค่าบริการโดยใช้บัตรเครดิตได้ ร้อยละ 10.4 จำนวนห้องที่ให้บริการไม่เพียงพอ ร้อยละ 8.3 ไม่สามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และการบริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ ร้อยละ 7.9 ใช้เวลาในการรอ ก่อนเข้ารับบริการนานเกินไป ร้อยละ 7.1 อัตราค่าบริการมีราคาสูงกว่าสถานบริการแห่งอื่น ร้อยละ 4.6 พนักงานผู้ให้บริการมีการเรียกร้อยค่าทิปจากลูกค้าผู้รับบริการ และพนักงานไม่ค่อยดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างที่ควรจะเป็น เท่ากัน ร้อยละ 4.2 ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่ใช้ในการบริการ ร้อยละ 3.8 พนักงานชวนคุย หรือพูดมากเกินไป ขณะให้บริการ ร้อยละ 2.9 มีเสียงอันไม่พึงประสงค์รบกวนขณะรับบริการ ร้อยละ 2.5 มีกลิ่นไม่พึงประสงค์รบกวนขณะรับบริการ ร้อยละ 1.7 ลูกค้าหรือผู้เข้ารับบริการไม่สามารถเจาะจงหรือเลือกพนักงานผู้ให้บริการได้ ร้อยละ 1.3

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร จำกัด
ตามเพศ อาชีพ และประเภทบริการที่ใช้

4.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร
จำกัดตามเพศ

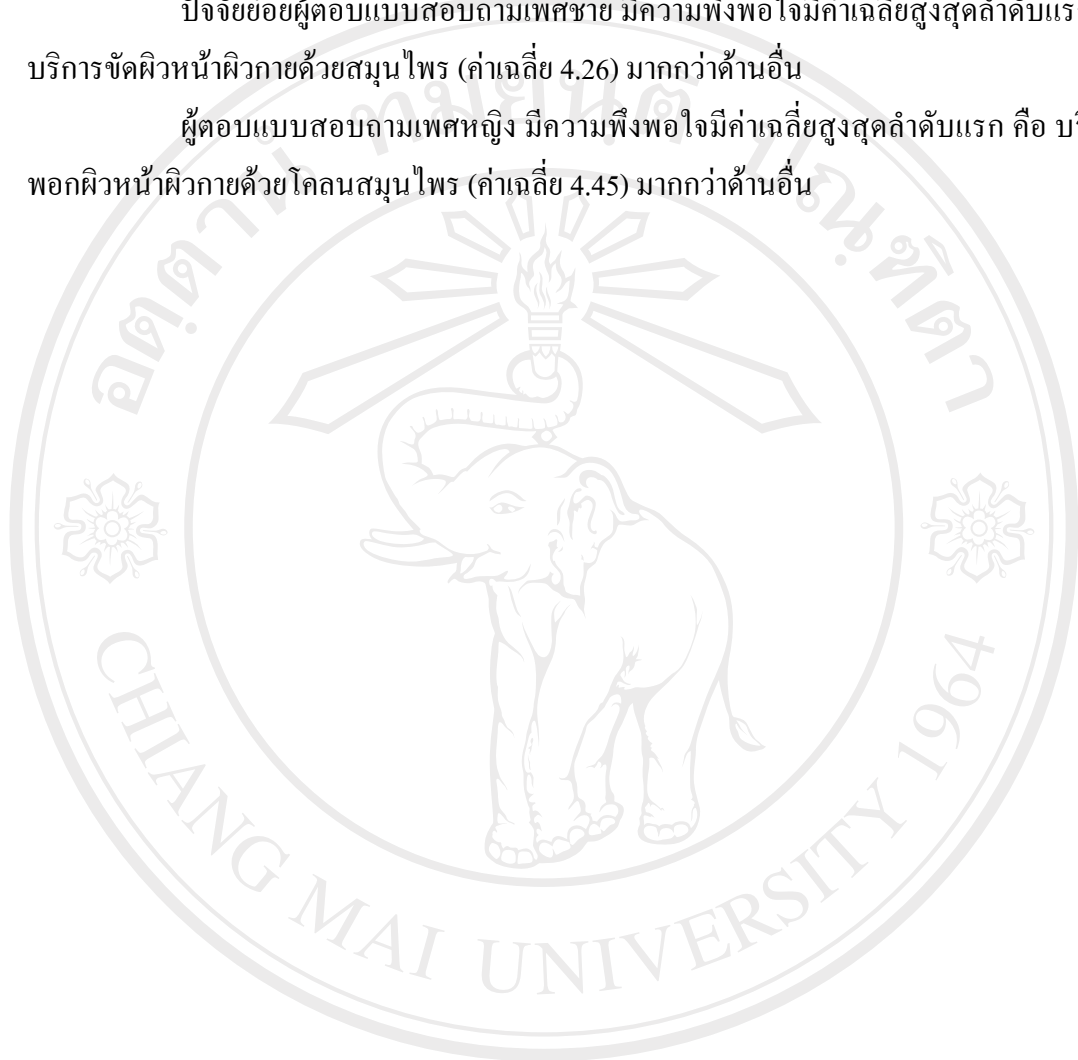
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์
จำกัดตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการนวดแผนไทย	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	4.19 (มาก)
บริการนวดประคบด้วยลูกประคบ สมุนไพร	3.97 (มาก)	4.21 (มาก)	4.07 (มาก)
บริการนวดน้ำมันสมุนไพร	4.12 (มาก)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)
บริการนวดฝ่าเท้า	3.97 (มาก)	4.27 (มาก)	4.11 (มาก)
บริการอบไอน้ำสมุนไพร	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)
บริการแช่น้ำสมุนไพร	3.88 (มาก)	4.29 (มาก)	4.13 (มาก)
บริการขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร	4.26 (มาก)	4.35 (มาก)	4.32 (มาก)
บริการพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลน สมุนไพร	4.21 (มาก)	4.45 (มาก)	4.34 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 (มาก)	4.26 (มาก)	4.17 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07, 4.26)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการจัดผิวหนังผิวกายด้วยสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.26) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการพอกผิวหนังผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.45) มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราค่าบริการนวดแผนไทย	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)
อัตราค่าบริการนวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร	3.77 (มาก)	4.08 (มาก)	3.91 (มาก)
อัตราค่าบริการนวดน้ำมันสมุนไพร	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)
อัตราค่าบริการนวดฝ่าเท้า	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)
อัตราค่าบริการอบไอน้ำสมุนไพร	3.80 (มาก)	3.96 (มาก)	3.91 (มาก)
อัตราค่าบริการแช่น้ำสมุนไพร	3.88 (มาก)	4.16 (มาก)	4.05 (มาก)
อัตราค่าบริการขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร	4.21 (มาก)	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)
อัตราค่าบริการพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร	4.26 (มาก)	4.27 (มาก)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (มาก)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่า ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97, 4.07)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.26, 4.27) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการ 08.00 - 19.00 น.	4.06 (มาก)	4.25 (มาก)	4.18 (มาก)
สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)
จองตัวพนักงานผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ได้	4.07 (มาก)	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)
จองช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการทางโทรศัพท์ได้	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98, 3.99)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ จองตัวพนักงานผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.07) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการ 08.00 - 19.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.25) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการบริการแจกวฟรี	4.04 (มาก)	3.83 (มาก)	3.91 (มาก)
มีการเผยแพร่ให้ความรู้ หรือให้คำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)
สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้	3.82 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91, 3.89)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการบริการแจกวฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.04) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.98) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงาน
ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีการพูดจาดี	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานมีกิริยามารยาทดี	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.97 (มาก)	4.10 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เป็นอย่างดี	4.01 (มาก)	4.17 (มาก)	4.11 (มาก)
พนักงานมีความเข้าใจและสามารถสนองตอบต่อ ความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	3.98 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไข ปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี	3.91 (มาก)	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและ
เพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07, 4.14)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
สูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีการพูดจาดี (ค่าเฉลี่ย 4.27, 4.21) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม	4.28 (มาก)	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)
ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม	4.25 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)
ความสะอาดภายในห้องที่ให้บริการ	4.10 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)
การตกแต่งภายในของห้องที่ให้บริการ	3.91 (มาก)	3.65 (มาก)	3.75 (มาก)
การถ่ายเทอากาศภายในห้องที่ให้บริการ	3.88 (มาก)	3.56 (มาก)	3.68 (มาก)
ความมิดชิด/ปลอดภัย ของห้องที่ให้บริการ	3.99 (มาก)	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)
มีที่ให้นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัย อย่างเพียงพอ	4.03 (มาก)	3.94 (มาก)	3.98 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ หรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, ชาสมุนไพร ฯลฯ	4.21 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)
บริเวณที่จอดรถสะดวกและกว้างขวางเพียงพอ	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)
จำนวนของห้องน้ำที่ให้บริการ	3.84 (มาก)	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)
ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ
สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่ใช้ในการ บริการ	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	3.75 (มาก)
ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ	4.18 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00, 3.87)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.28, 4.17) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการ
 จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาของการให้บริการ ในแต่ละบริการ เหมาะสม	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)
ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)
ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อเพื่อเข้ารับ บริการ	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง
 มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08, 4.10)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ
 ระยะเวลาของการให้บริการ ในแต่ละบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.12) มากกว่าด้านอื่น

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ
 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ และความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ
 เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) มากกว่าด้านอื่น

4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร

จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	อาชีพ							
	นักเรียน นักศึกษา	ค้าขาย	รับ ราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เจ้าของ กิจการ/ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการนวดแผนไทย	4.33 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.47 (มาก)	4.06 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)
บริการนวดประคบด้วย ลูกประคบสมุนไพร	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	4.20 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	3.76 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.07 (มาก)
บริการนวดน้ำมัน สมุนไพร	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.16 (มาก)
บริการนวดฝ่าเท้า	5.00 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)	4.75 (มาก ที่สุด)	4.14 (มาก)	3.80 (มาก)	4.25 (มาก)	4.11 (มาก)
บริการอบไอน้ำ สมุนไพร	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.05 (มาก)
บริการแช่น้ำสมุนไพร	3.00 (ปาน กลาง)	4.33 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.20 (ปาน กลาง)	4.13 (มาก)
บริการขัดผิวหน้าผิวกาย ด้วยสมุนไพร	5.00 (มาก ที่สุด)	4.17 (มาก)	4.38 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.48 (มาก)	4.14 (มาก)	4.22 (มาก)	4.32 (มาก)
บริการพอกผิวหน้าผิว กายด้วยโคลนสมุนไพร	3.00 (ปาน กลาง)	4.00 (มาก)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.26 (มาก)	-	4.34 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)	4.31 (มาก)	4.27 (มาก)	4.40 (มาก)	4.02 (มาก)	3.69 (มาก)	4.17 (มาก)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน (6 ราย) ลูกจ้างหน่วยงานราชการ (4 ราย) ข้าราชการบำนาญ (5 ราย)
รับจ้าง (3 ราย)

จากตารางที่ 31 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04, 4.10, 4.31, 4.27, 4.40, 4.02 และ 3.69)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ บริการนวดฝ่าเท้า และบริการขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการแช่น้ำสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.33) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.78) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการนวดฝ่าเท้า (ค่าเฉลี่ย 4.75) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการนวดน้ำมันสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 5.00, 4.67) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.26) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	อาชีพ							
	นักเรียน นักศึกษา	ค้าขาย	รับ ราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เจ้าของ กิจการ/ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราค่าบริการนวด แผนไทย	4.50 (มาก ที่สุด)	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)
อัตราค่าบริการนวด ประคบด้วยลูกประคบ สมุนไพร	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)	4.17 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
อัตราค่าบริการนวด น้ำมันสมุนไพร	4.00 (มาก)	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	4.67 (มาก ที่สุด)	4.07 (มาก)
อัตราค่าบริการนวดฝ่า เท้า	5.00 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)	4.25 (มาก)	3.87 (มาก)
อัตราค่าบริการอบไอน้ำ สมุนไพร	4.50 (มาก ที่สุด)	4.08 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.63 (มาก)	3.91 (มาก)
อัตราค่าบริการแช่น้ำ สมุนไพร	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	4.33 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	3.50 (มาก)	4.04 (มาก)	3.00 (ปาน กลาง)	4.05
อัตราค่าบริการขัด ผิวหน้าผิวกายด้วย สมุนไพร	4.50 (มาก ที่สุด)	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)
อัตราค่าบริการพอก ผิวหน้าผิวกายด้วย โคลนสมุนไพร	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.78 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	4.32 (มาก)	-	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31 (มาก)	4.03 (มาก)	4.18 (มาก)	4.16 (มาก)	3.81 (มาก)	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน (6 ราย) ลูกจ้างหน่วยงานราชการ (4 ราย) ข้าราชการบำนาญ (5 ราย)

รับจ้าง (3 ราย)

จากตารางที่ 32 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31, 4.03, 4.18, 4.16, 3.81, 3.94, 3.94)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการนวดฝ่าเท้า (ค่าเฉลี่ย 5.00) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการนวดน้ำมันสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.29) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการพอกผิวหนังด้วยโคลนสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.78) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการนวดฝ่าเท้า อัตราค่าบริการแช่น้ำสมุนไพร และ อัตราค่าบริการขัดผิวหนังด้วยสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.50) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการนวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร อัตราค่าบริการนวดน้ำมันสมุนไพร และอัตราค่าบริการขัดผิวหนังด้วยสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.00) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการพอกผิวหนังด้วยโคลนสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.32) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการนวดน้ำมันสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.67) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ							
	นักเรียนนักศึกษา	ค้าขาย	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการ 08.00 - 19.00 น.	4.50 (มากที่สุด)	4.24 (มาก)	4.19 (มาก)	3.95 (มาก)	4.19 (มาก)	4.18 (มาก)	4.16 (มาก)	4.18 (มาก)
สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.83 (มาก)	4.14 (มาก)	3.94 (มาก)	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	3.58 (มาก)	3.90 (มาก)	4.08 (มาก)	4.26 (มาก)	3.96 (มาก)
จองตัวพนักงานผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ได้	3.83 (มาก)	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)	4.25 (มาก)	3.74 (มาก)	3.98 (มาก)
จองช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการทางโทรศัพท์ได้	3.83 (มาก)	3.72 (มาก)	3.95 (มาก)	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)	4.18 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ย	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)	3.73 (มาก)	3.90 (มาก)	4.10 (มาก)	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน (6 ราย) ลูกจ้างหน่วยงานราชการ (4 ราย) ข้าราชการบำนาญ (5 ราย) รับจ้าง (3 ราย)

จากตารางที่ 33 พบว่าด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00, 3.95, 4.03, 3.73, 3.90, 4.10 และ 3.98)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการ 08.00 - 19.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.50) มากกว่าด้านอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอาชีพค้าขาย รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการ 08.00 - 19.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.24, 4.19, 3.95 และ 4.19) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ จองตัวพนักงานผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.26) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริม การตลาด	อาชีพ							รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ค้าขาย	รับ ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาห กิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เจ้าของ กิจการ/ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับ การบริการแจกวฟรี	3.50 (มาก)	3.97 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.81 (มาก)	4.08 (มาก)	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)
มีการเผยแพร่ให้ความรู้ หรือให้คำแนะนำในเรื่องที่ เกี่ยวกับการบริการโดยไม่ เสียค่าใช้จ่าย	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	4.03 (มาก)	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)
สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับบริการได้	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	3.92 (มาก)	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)	3.97 (มาก)	4.05 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ย	3.72 (มาก)	3.94 (มาก)	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)	3.79 (มาก)	4.03 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน (6 ราย) ลูกจ้างหน่วยงานราชการ (4 ราย) ข้าราชการบำนาญ (5 ราย) รับจ้าง (3 ราย)

จากตารางที่ 34 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72, 3.94, 3.82, 3.88, 3.79, 4.03 และ 3.96)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา อาชีพค้าขาย รับราชการ และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00, 4.07, 3.92, 4.05) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ มีการเผยแพร่ให้ความรู้ หรือให้คำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการบริการแจกฟรี และมีการเผยแพร่ให้ความรู้ หรือให้คำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.81) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการบริการแจกฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.08) มากกว่าด้านอื่น

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The border contains the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	อาชีพ							
	นักเรียนนักศึกษา	ค้าขาย	รับราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีการพูดจาดี	4.67 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)	4.26 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานมีกิจกรรมยามว่างดี	5.00 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	4.19 (มาก)	3.95 (มาก)	4.14 (มาก)	4.25 (มาก)	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	5.00 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	3.74 (มาก)	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	4.26 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส	5.00 (มากที่สุด)	3.97 (มาก)	4.17 (มาก)	3.95 (มาก)	4.21 (มาก)	4.21 (มาก)	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	5.00 (มากที่สุด)	3.86 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.98 (มาก)	3.74 (มาก)	4.05 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	5.00 (มากที่สุด)	3.97 (มาก)	4.27 (มาก)	3.89 (มาก)	4.02 (มาก)	4.15 (มาก)	3.79 (มาก)	4.11 (มาก)
พนักงานมีความเข้าใจและสามารถสนองตอบต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	5.00 (มากที่สุด)	3.97 (มาก)	4.17 (มาก)	4.26 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	3.84 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี	5.00 (มากที่สุด)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	3.98 (มาก)	3.95 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.96 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	3.95 (มาก)	4.08 (มาก)	4.13 (มาก)	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน (6 ราย) ลูกจ้างหน่วยงานราชการ (4 ราย) ข้าราชการบำนาญ (5 ราย) รับจ้าง (3 ราย)

จากตารางที่ 35 พบว่าด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00, 4.16, 3.95, 4.08, 4.13 และ 4.03) ยกเว้นอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.96)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีกิจกรรมยามราตรี พนักงานมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี พนักงานมีความเข้าใจและสามารถสนองตอบต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี และพนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีการพูดจาดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีการพูดจาดี และพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.27) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความเข้าใจและสามารถสนองตอบต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีการพูดจาดี และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีการพูดจาดี และพนักงานมีกิจกรรมยามราตรี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีการพูดจาดี พนักงานมีกิจกรรมยามราตรี และพนักงานมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการสร้าง
และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	อาชีพ							
	นักเรียน นักศึกษา	ค้าขาย	รับ ราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เจ้าของ กิจการ/ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดของบริเวณ สถานที่โดยรวม	4.17 (มาก)	4.28 (มาก)	4.25 (มาก)	4.05 (มาก)	3.95 (มาก)	4.34 (มาก)	4.32 (มาก)	4.21 (มาก)
ความสวยงามของบริเวณ สถานที่โดยรวม	4.17 (มาก)	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)	4.36 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)
ความสะอาดภายในห้องที่ ให้บริการ	4.17 (มาก)	4.07 (มาก)	3.98 (มาก)	4.05 (มาก)	3.79 (มาก)	4.05 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)
การตกแต่งภายในของห้อง ที่ให้บริการ	3.83 (มาก)	3.69 (มาก)	3.91 (มาก)	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)	3.69 (มาก)	3.95 (มาก)	3.75 (มาก)
การถ่ายเทอากาศภายใน ห้องที่ให้บริการ	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.58 (มาก)	3.50 (มาก)	3.66 (มาก)	3.95 (มาก)	3.68 (มาก)
ความมิดชิด/ปลอดภัย ของ ห้องที่ให้บริการ	3.50 (มาก)	3.83 (มาก)	3.98 (มาก)	3.68 (มาก)	3.52 (มาก)	3.93 (มาก)	4.11 (มาก)	3.85 (มาก)
มีที่นั่งรอร หรือพักผ่อน ได้ตามอริยาศัย อย่าง เพียงพอ	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	4.13 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)	4.26 (มาก)	3.98 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างรอรับบริการหรือ หลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, ชา สมุนไพร ฯลฯ	4.33 (มาก)	3.93 (มาก)	4.23 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	4.25 (มาก)	4.32 (มาก)	4.12 (มาก)
บริเวณที่จอดรถสะดวก และกว้างขวางเพียงพอ	3.50 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	3.70 (มาก)	3.16 (ปาน กลาง)	3.29 (ปาน กลาง)	3.87 (มาก)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)
จำนวนของห้องน้ำที่ ให้บริการ	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)	3.79 (มาก)

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ
สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	อาชีพ							
	นักเรียน นักศึกษา	ค้าขาย	รับ ราชการ	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เจ้าของ กิจการ/ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดของห้องน้ำที่ ให้บริการ	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)	4.05 (มาก)	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	4.11 (มาก)	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)
ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่ใช้ในการ บริการ	3.50 (มาก)	3.62 (มาก)	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)	3.43 (ปาน กลาง)	3.92 (มาก)	3.53 (มาก)	3.75 (มาก)
ความมีชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของบริษัทฯ	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)	4.32 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 (มาก)	3.88 (มาก)	4.02 (มาก)	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน (6 ราย) ลูกจ้างหน่วยงานราชการ (4 ราย) ข้าราชการบำนาญ (5 ราย)
รับจ้าง (3 ราย)

จากตารางที่ 36 พบว่าด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85, 3.88, 4.02, 3.78, 3.68, 4.02 และ 4.03)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชาสมุนไพร ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.33) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย และพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.28, 3.95) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม และความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม และความสะอาดภายในห้องที่ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.36) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชาสมุนไพร ฯลฯ และความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการ
จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการ	อาชีพ							รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ค้าขาย	รับ ราชการ	พนักงาน รัฐวิสาห กิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เจ้าของ กิจการ/ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ระยะเวลาของการ ให้บริการ ในแต่ละ บริการเหมาะสม	3.50 (มาก)	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)	4.09 (มาก)
ความตรงต่อเวลาในการ ให้บริการ	3.83 (มาก)	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.26 (มาก)	4.10 (มาก)
ความสะดวกและรวดเร็ว ในการติดต่อเพื่อเข้ารับ บริการ	3.83 (มาก)	4.10 (มาก)	4.11 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	4.28 (มาก)	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)	4.22 (มาก)	4.23 (มาก)	4.09 (มาก)

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน (6) ลูกจ้างหน่วยงานราชการ (4) ข้าราชการบำนาญ (5)
รับจ้าง (3)

จากตารางที่ 37 พบว่าด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72, 4.08, 4.10, 3.95, 3.94, 4.22 และ 4.23)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษา ค้าขาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ และความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.83, 4.10) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13, 4.26) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ระยะเวลาของการให้บริการ ในแต่ละบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.05) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ ระยะเวลาของการให้บริการ ในแต่ละบริการเหมาะสม และความตรงต่อเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านผลิตภัณฑ์
และบริการจำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้

ด้านผลิตภัณฑ์และ บริการ	ประเภทบริการที่เคยใช้							
	นวดแผน ไทย	นวด ประคบ ด้วยลูก ประคบ สมุนไพร	นวด น้ำมัน สมุนไพร	นวดฝ่า เท้า	อบไอน้ำ สมุนไพร	แช่น้ำ สมุนไพร	ขัด ผิวหนัง ผิวกาย ด้วย สมุนไพร	พอก ผิวหนัง ผิวกาย ด้วยโคลน สมุนไพร
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการนวดแผนไทย	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)	4.39 (มาก)	4.30 (มาก)	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)
บริการนวดประคบด้วย ลูกประคบสมุนไพร	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	4.05 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	3.90 (มาก)
บริการนวดน้ำมัน สมุนไพร	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)	4.16 (มาก)	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)
บริการนวดฝ่าเท้า	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)	3.93 (มาก)	4.12 (มาก)	3.94 (มาก)	4.26 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)
บริการอบไอน้ำ สมุนไพร	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.26 (มาก)	3.98 (มาก)	4.30 (มาก)
บริการแช่น้ำสมุนไพร	4.23 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.21 (มาก)
บริการขัดผิวหนังผิวกาย ด้วยสมุนไพร	4.32 (มาก)	4.18 (มาก)	4.22 (มาก)	4.33 (มาก)	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	4.33 (มาก)	4.39 (มาก)
บริการพอกผิวหนังผิว กายด้วยโคลนสมุนไพร	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)	4.27 (มาก)	4.30 (มาก)	4.36 (มาก)	4.39 (มาก)	4.34 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	4.10 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภท บริการที่เคยใช้ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17, 4.14, 4.11, 4.20, 4.10, 4.19 และ 4.20)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนวดแผนไทย และพอกผิวหนังน้ำ ผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการขัดผิวหนังน้ำผิวกาย ด้วยสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.32, 4.39) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการประเภทนวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร อบ ใอน้ำสมุนไพร แช่น้ำสมุนไพร และขัดผิวหนังน้ำผิวกายด้วยสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุดลำดับแรก คือ บริการพอกผิวหนังน้ำผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.25, 4.30, 4.36, 4.39) มากกว่าด้าน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการประเภทนวดน้ำมันสมุนไพร มีความพึงพอใจมี ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการนวดแผนไทย (ค่าเฉลี่ย 4.25) มากกว่าด้าน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการประเภทนวดฝ่าเท้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุดลำดับแรก คือ บริการแช่น้ำสมุนไพร และบริการขัดผิวหนังน้ำผิวกายด้วยสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.33) มากกว่าด้าน

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านราคา จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้

ด้านราคา	ประเภทบริการที่เคยใช้							
	หมวดแผนไทย	หมวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร	หมวดน้ำมันสมุนไพร	หมวดฝ่าเท้า	อบไอน้ำสมุนไพร	แช่น้ำสมุนไพร	ขัดผิวหนังด้วยสมุนไพร	พอกผิวหนังด้วยโคลนสมุนไพร
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราค่าบริการหมวดแผนไทย	3.94 (มาก)	3.98 (มาก)	4.13 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)	4.20 (มาก)	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)
อัตราค่าบริการหมวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	3.90 (มาก)
อัตราค่าบริการหมวดน้ำมันสมุนไพร	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	3.75 (มาก)
อัตราค่าบริการหมวดฝ่าเท้า	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)	4.21 (มาก)	3.96 (มาก)	3.73 (มาก)
อัตราค่าบริการอบไอน้ำสมุนไพร	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)	3.81 (มาก)	3.66 (มาก)	3.91 (มาก)	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)	4.10 (มาก)
อัตราค่าบริการแช่น้ำสมุนไพร	4.18 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	3.96 (มาก)	4.05 (มาก)	4.12 (มาก)	4.14 (มาก)
อัตราค่าบริการขัดผิวหนังด้วยสมุนไพร	4.14 (มาก)	4.32 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	4.31 (มาก)	4.13 (มาก)	4.41 (มาก)
อัตราค่าบริการพอกผิวหนังด้วยโคลนสมุนไพร	4.39 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	4.39 (มาก)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)	3.93 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทบริการที่เคยใช้ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07, 4.04, 4.03, 3.99, 3.93, 4.13, 4.13 และ 4.06)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนวดแผนไทยและขัดผิวหนังด้วยสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการพอกผิวหนังด้วยโคลนสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.39, 4.39) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการประเภทนวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร นวดน้ำมันสมุนไพร อบไอน้ำสมุนไพร แช่น้ำสมุนไพร ขัดผิวหนังด้วยสมุนไพร และพอกผิวหนังด้วยโคลนสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการขัดผิวหนังด้วยสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.32, 4.21, 4.02, 4.31, 4.41) มากกว่าด้าน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยใช้บริการประเภท นวดฝ่าเท้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อัตราค่าบริการแช่น้ำสมุนไพร (ค่าเฉลี่ย 4.22) มากกว่าด้าน

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้

ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทบริการที่เคยใช้							
	วัดแผนไทย	วัดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร	วัดน้ำมันสมุนไพร	วัดฝ่าเท้า	อบไอน้ำสมุนไพร	แช่น้ำสมุนไพร	ขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร	พอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการ 08.00 - 19.00 น.	4.18 (มาก)	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)	4.08 (มาก)	4.28 (มาก)	4.45 (มาก)	4.22 (มาก)	4.28 (มาก)
สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	3.85 (มาก)	3.96 (มาก)	4.10 (มาก)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)	4.07 (มาก)	4.19 (มาก)	3.98 (มาก)	3.95 (มาก)
จองคิวพนักงานผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ได้	4.04 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	4.03 (มาก)	4.19 (มาก)	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)
จองช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการทางโทรศัพท์ได้	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)
ค่าเฉลี่ย	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)	3.91 (มาก)	4.08 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทบริการที่เคยใช้ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02, 3.98, 3.97, 3.91, 4.08, 4.21, 4.00 และ 3.97)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทบริการที่เคยใช้ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการ 08.00 - 19.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.18, 4.16, 4.15, 4.08, 4.28, 4.45, 4.22, 4.28) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการส่งเสริม
การตลาด จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้

ด้านการส่งเสริม การตลาด	ประเภทบริการที่เคยใช้							
	นคร ไทย	นคร ประค ด้วย ประค สมุนไพ	นคร น้ำมัน สมุนไพ	นคร ฝ้า เท้า	อบ น้ำ สมุนไพ	แช่ น้ำ สมุนไพ	ขัด ผิวหน้า ผิว ด้วย สมุนไพ	พอก ผิวหน้า ผิว ด้วย โคลน สมุนไพ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับ การบริการแจกฟรี	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	3.98 (มาก)	3.91 (มาก)	3.99 (มาก)	3.90 (มาก)	4.12 (มาก)
มีการเผยแพร่ให้ความรู้ หรือให้คำแนะนำในเรื่องที่ เกี่ยวกับการบริการโดยไม่ เสียค่าใช้จ่าย	3.76 (มาก)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)	3.79 (มาก)	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)	4.19 (มาก)
สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับบริการได้	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)	3.85 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)	4.01 (มาก)	3.95 (มาก)	4.14 (มาก)
ค่าเฉลี่ย	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)	3.91 (มาก)	4.15 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภท
บริการที่เคยใช้ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82, 3.87, 3.88, 3.97,
3.89, 3.96, 3.91 และ 4.15)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนครไทย นครประคด้วย
ลูกประคสมุนไพ อบน้ำสมุนไพ แช่น้ำสมุนไพ ขัดผิวหน้าผิวด้วยสมุนไพ มี
ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้
(ค่าเฉลี่ย 3.91, 3.93, 3.96, 4.01 และ 3.95) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนมน้ำมันสมุนไพ และนครฝ้าเท้า มี
ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการบริการแจกฟรี (ค่าเฉลี่ย
3.93, 3.98) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีการเผยแพร่ให้ความรู้ หรือให้คำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.19) มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ประเภทบริการที่เคยใช้							
	นครแผนไทย	นครครบด้วยลูกครบสมุนไพร	นครน้ำมันสมุนไพร	นครฝ่าเท้า	อบไอน้ำสมุนไพร	แช่น้ำสมุนไพร	ขัดผิวหนังด้วยสมุนไพร	พอกผิวหนังด้วยโคลนสมุนไพร
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีการพูดจาดี	4.24 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	4.19 (มาก)	4.37 (มาก)	4.34 (มาก)	4.26 (มาก)
พนักงานมีกิริยามารยาทดี	4.24 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)	4.31 (มาก)	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)
พนักงานมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)	4.07 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)	4.30 (มาก)	4.22 (มาก)	4.30 (มาก)
พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	4.05 (มาก)	4.01 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.23 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)	4.02 (มาก)	4.09 (มาก)	4.22 (มาก)	4.28 (มาก)	4.19 (มาก)
พนักงานมีความเข้าใจและสามารถสนองตอบต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี	4.25 (มาก)	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	4.30 (มาก)	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)
พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหของท่านได้เป็นอย่างดี	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	4.25 (มาก)	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าด้านพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภท บริการที่เคยใช้ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18, 4.09, 4.11, 4.05, 4.10, 4.25, 4.22 และ 4.19)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนวดแผนไทย นวดประคบด้วย ลูกประคบสมุนไพร และนวดน้ำมันสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีความเข้าใจและสามารถสนองต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.25, 4.24, และ 4.17) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภท นวดฝ่าเท้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีการพูดจาดี และ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภท อบไอน้ำสมุนไพร แช่น้ำสมุนไพร และ ขัดผิวหนังผิวด้วยสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีการ พูดจาดี (ค่าเฉลี่ย 4.19, 4.37 และ 4.34) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภท พอกผิวหนังผิวด้วยโคลนสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานมีกิริยามารยาทดี และพนักงานมีมนุษย สัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการสร้าง
และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้

ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ประเภทบริการที่เคยใช้							
	นวดแผน ไทย	นวด ประคบ ด้วยลูก ประคบ สมุนไพร	นวด น้ำมัน สมุนไพร	นวดฝ่า เท้า	อบไอน้ำ สมุนไพร	แช่น้ำ สมุนไพร	ขัด ผิวหนัง ผิวกาย ด้วย สมุนไพร	พอก ผิวหนัง ผิวกาย ด้วย โคลน สมุนไพร
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดของบริเวณ สถานที่โดยรวม	4.27 (มาก)	4.35 (มาก)	4.43 (มาก)	4.34 (มาก)	4.30 (มาก)	4.48 (มาก)	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)
ความสวยงามของบริเวณ สถานที่โดยรวม	4.24 (มาก)	4.38 (มาก)	4.43 (มาก)	4.29 (มาก)	4.27 (มาก)	4.40 (มาก)	4.18 (มาก)	4.30 (มาก)
ความสะอาดภายในห้องที่ ให้บริการ	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)	4.01 (มาก)	4.28 (มาก)	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)
การตกแต่งภายในของห้อง ที่ให้บริการ	3.80 (มาก)	3.95 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	3.84 (มาก)	4.06 (มาก)	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)
การถ่ายเทอากาศภายใน ห้องที่ให้บริการ	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)	4.01 (มาก)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)
ความมิดชิด/ปลอดภัย ของ ห้องที่ให้บริการ	3.83 (มาก)	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)	3.97 (มาก)	3.91 (มาก)	4.12 (มาก)	3.90 (มาก)	3.84 (มาก)
มีที่นั่งรอ หรือพักผ่อน ได้ตามอรรถยาศัย อย่าง เพียงพอ	4.03 (มาก)	4.24 (มาก)	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)	4.27 (มาก)	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างรอรับบริการหรือ หลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, ชา สมุนไพร ฯลฯ	4.18 (มาก)	4.42 (มาก)	4.43 (มาก)	4.27 (มาก)	4.26 (มาก)	4.40 (มาก)	4.09 (มาก)	4.21 (มาก)
บริเวณที่จอดรถสะดวก และกว้างขวางเพียงพอ	3.70 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)	3.48 (ปาน กลาง)	3.57 (มาก)	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)	3.67 (มาก)
จำนวนของห้องน้ำที่ ให้บริการ	3.78 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)	4.14 (มาก)

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการ
สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้

ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ประเภทบริการที่เคยใช้							
	นคร ไทย	นคร ประจวบ ด้วยลูก ประจวบ สมุทร ไพร	นคร น้ำมัน สมุทร ไพร	นคร ฝ้าย ท่า	อบ ไอน้ำ สมุทร ไพร	แช่ น้ำ สมุทร ไพร	ซัด ผิวหนัง ผิว กาย ด้วย สมุทร ไพร	พอก ผิวหนัง ผิว กาย ด้วย โคลน สมุทร ไพร
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะอาดของห้องน้ำที่ ให้บริการ	3.98 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)	4.13 (มาก)	4.01 (มาก)	4.09 (มาก)
ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่ใช้ในการ บริการ	3.86 (มาก)	4.02 (มาก)	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)	3.69 (มาก)	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)
ความมีชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือของบริษัทฯ	4.16 (มาก)	4.40 (มาก)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)	4.23 (มาก)	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)	4.35 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (มาก)	4.15 (มาก)	4.12 (มาก)	4.01 (มาก)	3.98 (มาก)	4.18 (มาก)	3.97 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทบริการที่เคยใช้ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97, 4.15, 4.12, 4.01, 3.98, 4.18, 3.97 และ 4.03)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนวดแผนไทย นวดฝ่าเท้า อบไอน้ำสมุทรไพร แช่น้ำสมุทรไพร และซัดผิวหนังผิวกายด้วยสมุทรไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 4.27, 4.34, 4.30, 4.48 และ 4.23) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนวดประคบด้วยลูกประคบสมุทรไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชาสมุทรไพร ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.42) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนวดน้ำมันสมุนไพร มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม และความสวยงามของ บริเวณสถานที่โดยรวม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม ชาสมุนไพร ๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) มากกว่าด้านอื่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการ
 จำแนกตามประเภทบริการที่เคยใช้

ด้านกระบวนการ	ประเภทบริการที่เคยใช้							
	นคร ไทย	นคร ประค บด้วย ลูก ประค บสม ุนไพร	นคร น่าน สมุนไพร	นคร ฝ้า ท่า	อบ ไอน้ำ สมุนไพร	แช่ น้ำ สมุนไพร	ขัด ผิวหน้า ผิว กาย ด้วย สม ุนไพร	พอก ผิวหน้า ผิว กาย ด้วย โคล น สม ุนไพร
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาของการ ให้บริการ ในแต่ละบริการ เหมาะสม	4.13 (มาก)	4.05 (มาก)	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)	4.27 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)
ความตรงต่อเวลาในการ ให้บริการ	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)	4.10 (มาก)	4.33 (มาก)	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)
ความสะดวกและรวดเร็ว ในการติดต่อเพื่อเข้ารับ บริการ	4.16 (มาก)	4.05 (มาก)	4.28 (มาก)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	4.40 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)	4.24 (มาก)	4.18 (มาก)	4.11 (มาก)	4.33 (มาก)	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าด้านการกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทบริการ
 ที่เคยใช้ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13, 4.07, 4.24, 4.18, 4.11,
 4.33, 4.11 และ 4.07)

ปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนครน่าน นครน่าน
 สมุนไพร อบไอน้ำสมุนไพร แช่น้ำสมุนไพร และพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร มีความ
 พึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ
 (ค่าเฉลี่ย 4.16, 4.28, 4.13, 4.40 และ 4.09) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนครประคบบด้วยลูกประคบบสมุนไพร และ
 ขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความตรงต่อเวลาใน
 การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09, 4.15) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทนวดฝ่าเท้า มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ระยะเวลาของการให้บริการ ในแต่ละบริการเหมาะสม และความสะอาดและรวดเร็วในการติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) มากกว่าด้านอื่น

ข้อเสนอแนะ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

- ขอให้ยกระดับคุณภาพและบริการที่ดีตลอดไป (1)
- จัดให้มีการดูแลสุขภาพอย่างเป็นระบบ (1)
- พัฒนาองค์กรให้เข้าสู่มาตรฐานเป็นแหล่งภูมิปัญญา (1)

ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย

- อยากให้เปิดบริการถึงเวลา 20.00 น. หรือหลังเลิกงาน (1)
- ควรจะมีการบริการนอกสถานที่ด้วย (1)
- อยากให้มีการสอนนวดตามสถานศึกษา เช่น ม.ราชภัฏ (1)

ด้านการส่งเสริมการตลาด

- น่าจะมีบัตรสมาชิก เพื่อสะสมคะแนน หรือรับส่วนลดเมื่อเข้ารับบริการ (1)
- อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ (3)

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

- ควรเพิ่มผู้ให้บริการมากกว่านี้ มีบางช่วงผู้มาใช้บริการมาก จำเป็นต้องรอหรือไม่สามารถใช้บริการได้ตามความต้องการได้ (1)
- คนที่นวดบางคนฝีมือไม่ค่อยดี (1)
- พนักงานไม่พอเพียงสำหรับลูกค้า ถ้าพนักงานเพียงพอจะไม่เสียเวลาในการรอ (1)
- พนักงานควรกระตือรือร้นที่จะเข้าไปอำนวยความสะดวก (1)

ด้านการสร้างและนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ

- ควรมีเพลงขับกล่อมขณะให้บริการ (2)
- สถานที่ไม่ทันสมัย ไม่ค่อยนำเข้ามาใช้บริการถ้าไม่รู้จักจริงๆ (1)
- น่าจะตกแต่งสถานที่ให้ดูมรึ้นกว่านี้ เช่น มีน้ำตกหรือส่วนหย่อมในบางจุด

บางสถานที่ (1)

- ห้องอบสมุนไพรไม่สะอาด (1)
- ควรจัดให้มีสนามเด็กเล่น (1)
- น่าจะมีอ่างสำหรับอาบน้ำหลังจากอบตัว (1)
- ที่จอดรถยนต์มีน้อยเกินไป (1)
- ที่จอดรถไม่ค่อยพอ (1)
- ควรจะเพิ่มที่จอดรถ เพราะขับรถวนหาหลายรอบกว่าจะได้ที่จอดรถ (1)
- น่าจะมีที่ให้นั่งรอขณะอบตัวมากกว่านี้ เพราะตรงบริเวณที่นั่งรอหน้าห้องอบตัวร้อนไปหน่อย (1)
- ความสะอาดของเสื้อผ้าและผ้าเช็ดหน้าในห้องจัดหน้า ปรับปรุงให้รู้สึกน่าใช้กว่านี้ได้จะดีมาก (1)
- ใช้บริการตอนเย็น ไม่แน่ใจในความสะอาดของผ้าปูที่นอน อาจใช้มามากแล้วทั้งวัน ควรปรับปรุง (1)
- ควรมีผ้าเช็ดตัวที่สะอาด และผ้าเช็ดหน้าด้วย (1)
- ควรจัดห้องให้เพียงพอกับจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ (1)