

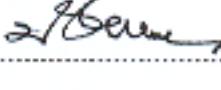
ชื่อภาคบันพันธ์ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพุกรักษ์ไทยสปา
ผู้จัด นางธัญลักษณ์ ขยามรุ่งสินธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) พศ.ดร. ยุวลักษณ์ เวชวิทยาลัง 2) รศ. ปรีดา
วัฒนาพิพัฒน์ 3) พศ. นิภา เมธาวีชัย ปีการศึกษา 2549 จำนวน 105 หน้า คำสำคัญ : ความ
พึงพอใจ, การให้บริการ

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพุกรักษ์ไทยสปา และเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพุกรักษ์ไทยสปาด้านต่าง ๆ ของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่เคยใช้บริการของพุกรักษ์ไทยสปา จำนวน 262 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพุกรักษ์ไทยสปา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในระดับปานกลางทุกด้านคือ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพุกรักษ์ไทยสปาด้านต่าง ๆ ของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่าความพึงพอใจในภาพรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน ของลูกค้า จำแนก ตามระดับการศึกษา อารีพ รายได้ต่อเดือน และวันที่สะดวกมาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

ลายมือชื่อนักศึกษา.....


ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....
 2.....
 3.....


หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Term paper title Customer Satisfaction Regarding Services of Pheuksarak Thai Spa.

Researcher Mrs. Tanyalak Chayamornbunyosit. Master of Business Administration (Marketing).

Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors : 1) Asst. Prof. Dr.Yuwaluk

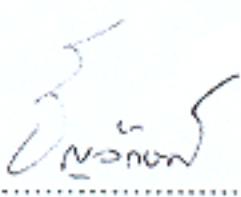
Vejwitayaklang 2) Assoc. Prof. Preecha Wattanathipdhamrong 3) Asst.Prof.Nipa

Mettavechai. Academic year : 2006. 105 pp. Key words : satisfactions, services

Abstract

The purposes of this research were to study customer satisfaction regarding services of Pheuksarak Thai Spa , and to analyze the customer satisfaction based on demographic factors. The sample group consisted of 262 customers using the services of Pheuksarak Thai Spa. The Research tool was a questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and Analysis of Variance.

It was found that consumer satisfaction regarding Pheuksarak Thai spa was at the medium level as a whole. When different aspects were considered, consumer satisfaction was moderate in every aspect, such as location, personnel and reception, quality of service and public relations. Analysis of comparison of consumer satisfaction in each aspect was based on demographic factors : education level, career monthly income and day to use service. They were significantly different at 0.01 and 0.05.

Student's signature 
Term paper advisors'signature1.....  2.  3. 