

ชื่อภาคนิพนธ์ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพุดรักย์ไทยสปา

ผู้วิจัย นางธัญลักษณ์ ชยามบุญสิทธิ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ (การตลาด) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร. ชูศักดิ์ เวชวิทยาลัง 2) รศ. ปรีชา วัฒนาทิพย์ธำรงค์ 3) ผศ. นิภา เมธธาวิชัย ปีการศึกษา 2549 จำนวน 105 หน้า คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพุดรักย์ไทยสปา และเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพุดรักย์ไทยสปาในด้านต่าง ๆ ของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่เคยใช้บริการของพุดรักย์ไทยสปา จำนวน 262 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพุดรักย์ไทยสปา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในระดับปานกลางทุกด้านคือ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านพนักงานและการต้อนรับ ด้านการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพุดรักย์ไทยสปาในด้านต่าง ๆ ของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่าความพึงพอใจในภาพรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน ของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และวันที่สะดวกมาใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

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

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

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

Dhonburi Rajiabhat 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' signature 1.....

2 P. Mette

3.....