

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการของธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตเทศบาล จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญมาสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

#### สมมติฐานการศึกษา

ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปา วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง แตกต่างกัน

#### ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 36,718 คน (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. 2552 : 5)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 396 คน โดยการคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จะใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี

เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ในการใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการของธุรกิจสปา จำนวน 35 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านราคา จำนวน 5 ข้อ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย จำนวน 5 ข้อ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำนวน 5 ข้อ ด้านบุคลากร จำนวน 5 ข้อ ด้านกระบวนการ จำนวน 5 ข้อ ด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ จำนวน 5 ข้อ โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.74 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 อันดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการของธุรกิจสปา ของผู้ให้บริการธุรกิจสปาเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยวิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปาของผู้ใช้บริการธุรกิจ สปาเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( Mean ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( Standard Deviation ) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102-103 )

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน  
 ความพึงพอใจระดับมาก กำหนดให้ 4 คะแนน  
 ความพึงพอใจระดับปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน  
 ความพึงพอใจระดับน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน  
 ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ( บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103 ) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบ ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ ด้วยการทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์  $t$ -test

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบ ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ การศึกษา รายได้ และความถี่การใช้บริการ โดยทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน  $F$ -test (Analysis of Variance : ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe')

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปาของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดใช้สถิติเชิงพรรณนาแล้วสรุปผล

## สรุปผล

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 28.9 อายุระหว่าง 31–40 ปี ร้อยละ 42.5 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.4 รายได้ระหว่าง 10,001–15,000 บาท ร้อยละ 33.4 และมีความถี่ในการใช้บริการสปา 3–4 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 56.9

### 2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการของธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิค กภาพลินธุ์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการของ ธุรกิจ สปาวิทยาลัยเทคนิคกภาพลินธุ์ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากใน 7 ด้านตามลำดับดังนี้ ด้าน ส่งเสริมการตลาดเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาเป็นด้านบุคลากร ด้านภาพลักษณ์ และการนำเสนอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.81) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.80)

#### 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) เพราะมีการประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆอย่างต่อเนื่อง สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับสปาทางจดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.99) การโฆษณาในวิทยุและสิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.94) บริการให้ส่วนลดตามระยะเวลาการให้บริการ โดยสะสมแต้มหรือคู่มือ (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีเอกสารหรือคู่มือแนะนำเกี่ยวกับสปาและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

#### 2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดด้านบุคลากร

ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดด้านบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ผู้ควบคุมมีบุคลิกภาพดี มีมารยาท (ค่าเฉลี่ย 3.92) ผู้ควบคุมมีความ

ตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ผู้ควบคุมมีประกาศนียบัตรการอบรมวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ผู้ควบคุมแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.85) และผู้ควบคุมเข้าใจความต้องการสามารถ ให้คำแนะนำลูกค้า และแก้ไขปัญหาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.79)

2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาเกี่ยวกับส่วนประสมตลาด  
ด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ

ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดด้านภาพลักษณ์การและการนำเสนอโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การตกแต่งสถานที่เป็นแบบธรรมชาติ และการตกแต่งสถานที่มีเอกลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสถานประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ความสะอาดของห้องน้ำหรือห้องอาบน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และสถานบริการมีใบรับรอง การเป็นผู้ประกอบการตามมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข (ค่าเฉลี่ย 3.72)

2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาเกี่ยวกับส่วนประสมตลาด  
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.89) การบริการแพ็คเกจให้เลือกอย่างหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.86) รายการในสปาเมนูมีให้เลือกอย่างหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีคนตรีบรรเลงในห้องนวด เพื่อบำบัด (ค่าเฉลี่ย 3.82) และบรรยากาศในห้องนวดสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.80)

2.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาเกี่ยวกับส่วนประสมตลาด  
ด้านราคา

ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ความเหมาะสมของราคาในแต่ละรายการในเมนูสปา (ค่าเฉลี่ย 3.82) สามารถชำระค่าบริการได้หลายรูปแบบ และความเหมาะสมของราคาที่กำหนดสำหรับแพ็คเกจ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

## 2.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาเกี่ยวกับส่วนประสมตลาด

### ด้านกระบวนการ

ผู้ให้บริการธุรกิจสปาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดด้านกระบวนการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีลำดับขั้นตอนการบริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.83) ระยะเวลาของการให้บริการ ในแต่ละบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.82) ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อเพื่อรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และกระบวนการในการบริการทำให้เกิดความผ่อนคลาย (ค่าเฉลี่ย 3.76)

## 2.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาเกี่ยวกับส่วนประสมตลาด

### ด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ให้บริการธุรกิจสปาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) สำหรับปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ระยะเวลาการเปิด-ปิด สถานบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.81) สามารถติดต่อรับบริการล่วงหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีระบบการรักษาความปลอดภัยของสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

## 3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดจำแนกตามเพศ

3.1 ผู้ให้บริการธุรกิจสปาเพศหญิงและชาย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก

3.2 ผู้ให้บริการธุรกิจสปาเพศหญิงและชาย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

## 4. ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดจำแนกตามอายุ

4.1 ผู้ให้บริการธุรกิจสปาทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ให้บริการธุรกิจสปาที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง

4.2 ผู้ให้บริการธุรกิจสปาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

## 5. ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดจำแนกตามระดับการศึกษา

5.1 ผู้ให้บริการธุรกิจสปาทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วน

ประสมตลาดโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง

5.2 ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดรายด้านในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยโดยรวมและรายด้านในด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 6. ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

6.1 ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง

6.2 ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดโดยรวมและรายด้านในด้านราคา ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอไม่แตกต่างกัน ยกเว้นรายด้านในด้านผลิตภัณฑ์และบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 7. ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดจำแนกตามความถี่การใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน

7.1 ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีความถี่การใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีความถี่เฉลี่ยการใช้บริการ 1-2 ครั้ง และมากกว่า 4 ครั้ง ที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านกระบวนการและโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

7.2 ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีความถี่การใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

#### 8. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการของธุรกิจสปา วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์

จากคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจส่วนประสมตลาดและบริการของธุรกิจสปา สามารถสรุปได้ ดังนี้

## 1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

1. ควรมีการเสนอการบริการที่มีรูปแบบที่หลากหลายเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกได้ตามต้องการเพิ่มขึ้นจากเดิมที่ให้บริการ
2. ผลิตภัณฑ์ที่นำมาให้บริการควรมีความหลากหลายและมีคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกได้ตามความต้องการ เช่น กลิ่นของสมุนไพร ความเหมาะสมกับสภาพผิว
3. ควรจัดรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อให้หน้าสนใจของผู้ใช้บริการทั้งในด้านแพ็คเกจของผลิตภัณฑ์ การบริการ ส่วนลดและราคาต่อแพ็คเกจที่ลูกค้าพึงพอใจและรับได้
4. ควรจัดผลิตภัณฑ์ให้มีความเพียงพอ และหลากหลายต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

## 2. ด้านราคา

1. ควรมีการกำหนดราคาหลายระดับเพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการ
2. ควรมีการกำหนดส่วนลดเพื่อเป็นการจูงใจให้เข้ามาใช้บริการ
3. ควรบริการให้มีความพึงพอใจในด้านราคาของผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับการนัดในบางรายการ

## 3. ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย

1. ควรมีสถานที่ให้บริการจอดรถที่สะดวกและหาง่าย
2. ควรจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวนของผู้ใช้บริการ
3. ควรทำความสะอาดสถานที่ที่เพียงพอแม้ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเยอะ
4. ควรจัดสถานที่ก่อนข้างเหมาะสมและเป็นที่พักผ่อนของผู้ใช้บริการ
5. ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าไว้วางใจ
6. ควรจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก

## 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. ควรมีการสะสมแต้มเช่น ใช้บริการ 10 ครั้งฟรี 1 ครั้งเป็นต้น
2. ควรจัดให้มีส่วนลดพิเศษในบางรายการสำหรับลูกค้าประจำ
3. ควรจัดให้มีโปรโมชั่นลดราคาเดือนละ 1 ถึง 3 ครั้งต่อเดือน

## 5. ด้านบุคลากรให้บริการ

1. พนักงานบริการควรมีความรู้และทักษะให้การให้บริการ



2. พนักงานควรมีความสามารถในการแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า  
ในการใช้บริการ

3. ควรจัดหาพนักงานให้เพียงพอต่อการบริการ

4. พนักงานบริการควรมีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

#### 6. ด้านกระบวนการ

1. ควรบริการให้ครบตามกระบวนการและต้องบริการเต็มเวลา

2. การนวดบางรายการมีผู้ใช้บริการมากควรมีการจัดระบบการบริการให้  
เหมาะสมเพื่อลดความล่าช้า

3. ควรมีรถรับ-ส่งไปยังที่จอดรถ

4. ควรบริการที่รวดเร็วและถูกต้องตามข้อกำหนดที่ตกลงกัน

#### 7. ด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ

1. ควรจัดห้องให้บริการมีความสะอาดเหมาะสม

2. ควรมีการทำความสะอาดห้องอาบน้ำทุกครั้งหลังผู้ใช้บริการใช้แล้ว

3. ควรตกแต่งมีความเป็นเอกลักษณ์และลงตัว

4. ควรมีพื้นที่สถานที่ให้บริการเป็นส่วนตัว

สรุปจากข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจส่วนประสมตลาดบริการของธุรกิจ  
สปา ที่ให้ผู้กรอกแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น จะเห็นว่าผู้กรอกแบบสอบถามเขียนแสดง  
ความคิดเห็นคิดได้ร้อยละ 50 ทั้งนี้เพราะว่าคำถามมีความคล้ายกันกับความพึงพอใจเกี่ยวกับ  
ส่วนประสมตลาดบริการของธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตเทศบาล จังหวัด  
กาฬสินธุ์ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจจึงเป็นข้อความสั้น ๆ ที่สามารถนำไปปรับปรุง  
ธุรกิจสปาได้ รวมทั้งในสถานที่ดังกล่าวผู้ใช้บริการมาผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน ทำให้  
ไม่ใช้เวลาในเรื่องของวิชาการเท่าที่ควร

#### 8. ผลการทดสอบสมมติฐาน

เพศ อายุ รายได้ และความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกันมีความพึงพอใจ  
เกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปาไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการ  
ธุรกิจสปา แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน

## อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการของธุรกิจสปา วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตเทศบาล จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประเด็นการค้นพบ ที่ควรนำมา อภิปรายผลดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการของ ธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากภาพลักษณ์และการ นำเสนอ ของธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ที่มีเอกสาร/คู่มือแนะนำเกี่ยวกับสปาและ บริการให้กับลูกค้า มีการโฆษณาผ่านสื่อวิทยุและสิ่งพิมพ์ ที่คลื่น 105.25 MHZ และ หนังสือพิมพ์คนอีสานของจังหวัดกาฬสินธุ์ มีระบบสมาชิก ซึ่งผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกจะได้รับ ส่วนลดรวมทั้งมีการสะสมแต้มซึ่งเป็นการส่งเสริมการตลาดที่พิเศษของธุรกิจสปา และมีการ จัดส่งเอกสารข่าวสารเกี่ยวกับการบริการใหม่ ๆ ให้กับสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ของศรีสุตา ชัยชนะ (2546) ที่ศึกษากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้ บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และศุภรี ฉัตรกันยารัตน์ (2547) ที่ศึกษาความ พึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจสปาในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจสปา มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมตลาดบริการของธุรกิจส ปาในระดับมาก โดยประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธุรกิจสปาต่อส่วนประสมตลาด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน

2. จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มี เพศ อายุ การศึกษา รายได้และ ความถี่ในการใช้บริการธุรกิจสปาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาด จำแนกตามกรอบแนวความคิดในการศึกษาได้ดังนี้

2.1 เพศ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาเพศหญิงและชายมีความ พึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปาโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการ ส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ที่เป็นเช่นนี้อาจสืบ เนื่องมาจาก การให้บริการของธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ เน้นการให้บริการที่มี คุณภาพ สำหรับผู้บริการทุกคนภายใต้กรอบมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้อง กับ วรเดช โพธิ์ระคค (2548 : 74) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจ

สถาในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ที่พบว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัจจัยโดยรวม และรายด้านมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปา ไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ จากการศึกษพบว่าผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปา โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มีความต้องการหรือผู้ใช้บริการธุรกิจที่ไม่ว่าจะอยู่ในช่วงวัยใด ล้วนแล้วแต่เป็นผู้ที่ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ดูแลสุขภาพ ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นวัยหนุ่มสาวอายุระหว่าง 31-40 ปี ซึ่งต้องการการเอาใจใส่สุขภาพและผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน และต้องการดูแลสุขภาพและผิวพรรณของตนเองเพราะหน้าตาผิวพรรณเป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างความดึงดูดใจให้แก่ผู้พบเห็นทั่วไปและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการอีกด้วย จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรเวช โพธิ์ระดก (2548 : 74) ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจสปาในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ที่พบว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยโดยรวม และรายด้านมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจสปา ไม่แตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา จากการศึกษพบว่าผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่ายแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่ใช้บริการธุรกิจสปานั้นต้องมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการพอสมควร เพื่อป้องกันและควบคุมการให้บริการเพื่อให้มีความปลอดภัยและมีคุณภาพ จะสังเกตได้ว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แสดงว่าในระดับการศึกษาแตกต่างกันก็มีผลต่อการใช้บริการธุรกิจสปาด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับ วรเวช โพธิ์ระดก (2548 : 74) ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจสปาในเขต

อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา และเสตซัน แอน ฟุตเทล์ว Station and Futrell (1987 : 649 : Personal Factors ) ที่พบว่าผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย สูงกว่ากลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 รายได้ จากการศึกษพบว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และบริการแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน ด้านราคา ด้านสถานที่ และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ธุรกิจสปาจัดเป็นธุรกิจบริการประเภทฟุ่มเฟือยประเภทหนึ่ง ที่รายได้ของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับ วรเดช โพธิ์ระดก (2548 : 74) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจสปาในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา และเสตซัน แอน ฟุตเทล์ว Station and Futrell (1987 : 649 : Personal Factors) ที่พบว่าผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีรายได้ 5,000 บาทลงมา มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการ สูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท

2.5 ความถี่ในการใช้บริการ จากการศึกษพบว่าผู้ใช้บริการธุรกิจสปาที่มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปา โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากในปัจจุบันภาวะความตึงเครียดทางสังคมมีสูง อากาศเหนียวล้าจากความตึงเครียดจึงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในบุคคลทุกเพศทุกวัย ทำให้ธุรกิจสปาไม่เพียงแต่เป็นการดูแลสุขภาพผิวพรรณ แต่ยังช่วยในการผ่อนคลายความตึงเครียดให้บุคคลให้ผ่อนคลายยามเหนียวล้าได้อีกด้วย ฉะนั้นลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการจึงมีความเต็มใจที่จะจ่ายในการเข้าใช้บริการธุรกิจสปาด้วยความเต็มใจจึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้า

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาพบว่า ด้านที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจสปามากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านราคา ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายตามลำดับ ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะดังนี้

1.1 ผู้ประกอบการธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ เขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรจัดการส่งเสริมการตลาดโดยการประชาสัมพันธ์ หรือแจ้งสมาชิกให้ทราบถึงส่วนลดของบริการสปาในแต่ละครั้งที่สมาชิกมาเข้ารับบริการ หรือในแต่ละเดือนที่มีการจัดให้มีส่วนลดของเดือนนั้น ๆ

1.2 ผู้ประกอบการธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ เขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรสร้างคุณภาพการบริการ โดยการสร้างข้อมูลระบบที่เพียงพอ ถูกต้อง ทันสมัย เพื่อนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์ พัฒนาและปรับปรุงการบริการให้เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.3 หมั่นตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่นำมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นนั้น ๆ และวัยของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ต้องมีความหลากหลายทันสมัย อยู่ตลอดเวลา

1.4 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมีรายได้ในช่วง 10,000–10,500 บาท ซึ่งจะทำให้เห็นว่าราคามีส่วนช่วยให้ผู้ใช้บริการมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับรายได้จะนั้น ธุรกิจสปาของวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ควรจัดผลิตภัณฑ์ให้มีราคาต่ำลง

### 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ เขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

2.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่คิดว่าน่าจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการธุรกิจสปา อาทิ ความชื่นชอบใช้บริการธุรกิจสปา สาเหตุที่ขอใช้บริการในธุรกิจสปา วัตถุประสงค์ของการใช้บริการธุรกิจสปา รับรู้ข้อมูลบริการธุรกิจสปาจากแหล่งใด ถ้าใช้ง่ายในการใช้บริการต่อครั้ง เป็นต้น

2.3 ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจสปา

2.4 ควรศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาการตลาดของธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิค

กาฬสินธุ์ ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ต่อไป

2.5 ควรให้บุคลากรที่ให้บริการได้รับการพัฒนาเกี่ยวกับธุรกิจสปา เช่น พัฒนาบุคลิกภาพ การจัดทำผลิตภัณฑ์ การทำสปารูปแบบใหม่ เป็นต้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY