

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญตารางภาคผนวก.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์การศึกษา.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับสปา.....	9
แนวคิดความพึงพอใจในธุรกิจบริการ.....	13
ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการ.....	24
แนวคิดด้านการบริการ.....	28
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	30
ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค.....	36
บริบทของสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์.....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39

หัวข้อเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	73
สมมติฐานการศึกษา.....	73
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	73
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	74
การวิเคราะห์ข้อมูล	74
สรุปผล.....	76
อภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะ.....	85
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก	91
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	92
ภาคผนวก ข การหาค่าคุณภาพของแบบสอบถาม.....	100
ภาคผนวก ค การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	105
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	111
ประวัติผู้ศึกษา	118

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	52
2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาด บริการของธุรกิจสปา ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม.....	54
3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ.....	55
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา.....	56
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย	57
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด.....	58
7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร.....	59
8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ.....	60
9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ.....	61
10 เปรียบเทียบความพึงพอใจส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปาของผู้ใช้บริการ ธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ที่มีเพศแตกต่างกัน.....	62
11 เปรียบเทียบความพึงพอใจส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปาของผู้ใช้บริการ ธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ที่มีอายุแตกต่างกัน.....	63
12 เปรียบเทียบความพึงพอใจส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปาของผู้ใช้บริการ ธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน.....	64

ตาราง

13	เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาด บริการธุรกิจสปา ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวม ที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	65
14	เปรียบเทียบความพึงพอใจส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปาของผู้ใช้บริการ ธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ที่มีรายได้แตกต่างกัน.....	66
15	เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาด บริการธุรกิจสปา ของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ด้านผลิตภัณฑ์และการนำเสนอของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีรายได้ ต่อเดือนที่แตกต่างกัน.....	67
16	เปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปา ของผู้ใช้ บริการธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ที่มีความถี่ในการใช้บริการเฉลี่ย ต่อเดือนแตกต่างกัน.....	68
17	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการธุรกิจสปา ของผู้ใช้บริการธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์.....	69

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวก	หน้า
1 แสดงระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC) ของแบบสอบถาม : ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการธุรกิจสปาวิทยาลัยเทคนิค กาฬสินธุ์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์.....	98
2 แสดงระดับค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ของแบบสอบถาม : ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการธุรกิจ สปาวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์.....	103
3 แสดงระดับคะแนนการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha) ของแบบสอบถาม มาตรวัดในงานวิจัย.....	106

สารบัญภาพ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
-----------------------------	---



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY