

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการให้บริการของธุรกิจประเภทสปาจังหวัดปทุมธานี
ชื่อ	นางสาวเศรษฐินันท์ ศิริบุลลิตสกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2552

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธุรกิจประเภทสปาจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการของธุรกิจสปาในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างกับกลุ่มตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้ t-test Independent การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวกับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มใช้ ANOVA ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างจะทำการทดสอบรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 20 - 29 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงาน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท รูปแบบการให้บริการผู้ให้บริการสปาส่วนใหญ่เลือกใช้บริการนวดหน้า / จัดหน้า สถานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการตามสถานที่ไปมาสะดวก/มีที่จอดรถ ประเภทของการใช้บริการเลือกประเภทการให้บริการส่วนใหญ่ผ่อนคลายความตึงเครียด ความถี่ของการใช้บริการเลือกความถี่ของการใช้บริการ ส่วนใหญ่อย่างน้อย 1 ครั้ง ต่อเดือน คุณภาพการให้บริการของธุรกิจประเภทสปาจังหวัดปทุมธานี พบว่าสิ่งที่สัมผัสได้โดยรวมแปลผลได้ในระดับมาก และอันดับหนึ่งคือความสะอาดสบาย แปลผลได้ในระดับมาก ความน่าเชื่อถือรวมแปลผลได้ในระดับมาก และอันดับหนึ่งคือพู่जाไฟเราะแปลผลได้ในระดับมาก การตอบสนองรวมแปลผลได้ในระดับมาก และอันดับหนึ่งคือในการปฏิบัติงานมีมาตรฐานแปลผลได้ในระดับมาก การรับประกันรวมแปลผลได้ในระดับมาก และอันดับหนึ่งคือพนักงานมีความสุภาพแปลผลได้ในระดับมาก และความเอาใจใส่รวมแปลผลได้ในระดับมาก และอันดับหนึ่งคือให้คำแนะนำและเอาใจใส่แปลผลได้ในระดับมาก

Independent Study Title	Service Quality of Spa Business in Pathumthani Province
Name	Miss Saethinun Siriburakitsakul
Advisor	Assistant Professor Supaporn Tinprapa
Major	General Management
Academic Year	2009

ABSTRACT

This independent study aimed to study service quality of spa business in Pathumthani province. Sample group in this research was 400 customers of Spa business in Pathumthani province. Questionnaires were used to collect data. Statistics used to analyze data were percentage, mean, and standard deviation. The analysis of differences between two variable groups was t-Test. One way analysis of variances of more than 2 groups used ANOVA. In cases of the differences found, each paired testing was done by using Least Significant Difference (LSD).

The analysis results found that most of the customers were females age 20-29 years old, single, Bachelor's degree educational level, employee of private firms, average monthly income 10,001 – 20,000 Baht. In term of service usage, most of the customers chose face massage/scrub service; in term of service place, most of them used convenient location with parking space; in term of service type, most of them chose relaxation to release pressure; in term of usage frequency, most of them used spa service at least one time per month. Service quality of Spa business in Pathumthani province found that 1) total tangible factors were interpreted at high level and convenience was the first order and also in the high level, 2) total reliability factors were interpreted at high level and polite speaking was in the first order and also in the high level, 3) total responses factors were interpreted at high level and standard operation was in the first order and also in the high level, 4) total guarantee factors was interpreted at high level and employee politeness was in the first order and also in the high level, 5) total carefulness was interpreted at high level and giving advice and carefulness was in the first order and also in the high level.