

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้าน ฟิชแอกซ์วาลี ฟิชเทอราพี แอนด์ สปาในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาว สาริกา มัดโฮตรา
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ทวีวรรณ ชารพิพัฒน์
วันที่อนุมัติผลงาน	กันยายน 2553
จำนวนหน้า	76 หน้า
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ ร้าน Fish Actually, Fish Therapy and spa

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้าน Fish Actually, Fish Therapy and Spa อำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริการ จำนวน 246 ราย สุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 19 – 22 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท และสถานภาพโสด เคยใช้บริการสปาหรือนวดแผนโบราณมาก่อน โดยนิยมนวด/บำรุงรักษาหน้า สาเหตุในการเลือกร้านเนื่องจากความสะดวกในการเดินทาง และมาใช้บริการสปาปลาเพื่อการพักผ่อน คลายเครียด ส่วนใหญ่มาใช้บริการนานๆ ครั้ง นิยมมาใช้บริการวันเสาร์ – อาทิตย์ ช่วงเวลา 18:00 – 20:00 น. โดยเพื่อนเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ และรู้จักร้านจากการพบเห็นร้านด้วยตนเอง ก่อนการเข้ารับบริการไม่เปรียบเทียบราคาสปาปลาจากร้านสปาปลาแห่งอื่น และไม่เจาะจงร้านเดิมก่อนการเข้ารับบริการ โดยคิดว่าการเข้ารับบริการมีความคุ้มค่ากับราคา และต้องการกลับมาซื้อบริการซ้ำเมื่อเกิดความประทับใจในการเข้ารับบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ด้วยสถิติการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิงและเพศชายของร้าน Fish Actually, Fish Therapy and Spa มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องความสะอาดของน้ำ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในเรื่องสถานที่จอดรถมีความปลอดภัย ปัจจัยด้านด้านบุคคลในเรื่องสุขภาพอนามัยของผู้ให้บริการ มารยาทในการพูดคุย ลูกค้าและพนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าให้คำปรึกษา สามารถแนะนำให้ลูกค้าเข้าใจได้ ปัจจัยด้านด้านกระบวนการในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาในการรอรับบริการ และการเตือนลูกค้าเมื่อถึงเวลานัด และปัจจัยด้านกายภาพในเรื่องห้องน้ำสะอาด และอุณหภูมิภายในร้านมีความเหมาะสม ไม่ร้อนหรือเย็นเกินไป