

**การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ สปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี  
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับผู้อาศัยในท้องถิ่น**  
**COMPARISON OF SPA CUSTOMER SATISFACTION IN BANGLAMUNG CHOLBURI BETWEEN THAI  
TOURIST AND THAI LOCAL RESIDENT**

ไพโรจน์ สมศรี

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับผู้อาศัยในท้องถิ่น จำแนกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านช่องทางกาจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรที่ใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 200 คน และเป็นผู้อาศัยในท้องถิ่น จำนวน 200 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และข้อความที่เป็นข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติค่าที (t-test) และสถิติค่าเอฟ (F-test: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการศึกษา พบว่า

ผู้ใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพการสมรส คือ มีครอบครัวแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท เมื่อพิจารณา โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการสปา มีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งผู้ใช้บริการสปา มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ บริการนวดน้ำมันสมุนไพร ด้านราคา ได้แก่ อัตราค่าบริการนวดแผนไทย ด้านสถานที่ ได้แก่ ระบบรักษาความปลอดภัยของสถานที่ ด้านช่องทางกาจัดจำหน่าย ได้แก่ มีป้ายบอกทางชัดเจน และสามารถติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/ อินเทอร์เน็ตได้ ด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณาทางสื่อ เช่น เอกสาร วิทยุ สิ่งพิมพ์ ทางเว็บไซต์ ด้านกระบวนการ ได้แก่ การมีเครื่องดื่มไว้บริการลูกค้าและด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ การดูแลความสะอาดและการบริการอย่างถูกสุขลักษณะ เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสปาจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของผู้ที่มาใช้บริการสปา มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการสปาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ส่วนสถานภาพการสมรส พบว่า ไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**Abstract**

The purpose of this study was to compare the satisfaction of using Spa Service in Bang La Mung District, Chonburi, between Thai Tourist and Thai Local Resident. It was divided into 8 parts: products and services, prices, places, selling channel, personnel, marketing promotion, process, making and presentation of appearance. Questionnaire was used as an instrument for collecting data from 400 tourists of the 200 Thai tourists and 200 local tourists using spa service in Bang La Mung District, Chonburi. For an analysis of data, using the descriptive statistics: frequency distribution and percentage; average; standard deviation and quantitative analysis: t-test, F-test (One-way ANOVA), and Least Significant Difference (LSD). The results of the study were shown briefly as follows:

Most of customers were married female aging during 21-30 years old, having Bachelor's degree average, working in private companies, their incomes were between 20,001-25,000 Baht per month. Considering in overall and each parts found that customers using spa service were satisfied with a high level in overall and every parts. They were satisfied in the part of product and service which was a herbal oil massage, part of price which was a price of Thai massage, part of place which was a safety of place, part of selling channel which was a clear sign and connection through the internet, part of personnel which was a good relationship of personnel, part of marketing promotion was a variety of advertising, part of process which was a providing drinking water for customers, and part of making and presentation of appearance which was a cleaning and hygienic practice. For analysis comparison of satisfaction using spa service in term of demographic characteristic physical population found that gender, age, education level, occupation, and income per month of customers were satisfied with a statistical significance difference level 0.05 and 0.01 whereas marriage status were satisfied with a statistical non-significant difference.

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันคนไทยได้ให้ความสำคัญกับเรื่องสุขภาพ เรื่องความสวยความงามกันอย่างแพร่หลายยังก็ออกกำลังกายเพื่อทำให้สุขภาพแข็งแรงโดยการออกกำลังกายกลางแจ้งและในร่ม บ้างก็ทำศัลยกรรมหน้าและส่วนต่าง ๆ ของร่างกายเพื่อให้บุคลิก หน้าตาดูดี สวยงาม บางคนก็ชอบที่จะดูแลตนเองเพื่อให้สุขภาพดีและหน้าตาผิวพรรณดูดี สวยงามโดยใช้บริการสปา ซึ่งปัจจุบันมีคนนิยมกันอย่างแพร่หลาย เพราะเชื่อว่า หากได้ทำสปาแล้วทำให้โลหิตไหลเวียนได้ดี ลดการเกิดโรคต่าง ๆ ได้ ส่งผลให้ผิวพรรณ หน้าตาสดใส ช่วยผ่อนคลาย และสปาซึ่ง

เป็นความลงตัวมากที่สุดที่ทำให้คนไทยชื่นชอบและเป็นความภาคภูมิใจและได้ยึดเป็นอาชีพที่สามารถทำรายได้ให้กับคนไทยมากในขณะนี้ ธุรกิจสปาเปิดดำเนินการครั้งแรกในประเทศไทยเมื่อประมาณ 10 ปี ที่ผ่านมากในโรงแรมชั้นนำแห่งหนึ่ง แต่ได้รับความนิยมอย่างจริงจังเมื่อปี พ.ศ. 2544 และต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดยมูลค่าตลาดเพิ่มขึ้นจาก 3000 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2544 เป็น 7,000 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2547 และสปาที่มีทั้งสปาแบบไทยและแบบสากล ซึ่งสปาแบบไทยเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวมากที่สุด (ห้องสมุดธนาคารไทยพาณิชย์. 2549) การทำสปาที่มีทั้งการทำสปาด้วยน้ำมัน ด้วยน้ำ ตลอดจนใช้พืชผักผลไม้ รวมไปถึงใช้ผสมผสานกับการนวด มีการสร้างบรรยากาศให้เกิดความผ่อนคลายโดยใช้กลิ่นหอมจากสารสกัดจากธรรมชาติในบริเวณสถานที่ทำสปา เพื่อนำมาตอบสนองให้กับลูกค้าได้เกิดความพึงพอใจอย่างไม่มีการจำกัด

ปัจจุบันมีนักธุรกิจหลายรายที่เลือกประกอบธุรกิจสปาที่มีหลายรูปแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเพียงพอ นักธุรกิจต่างก็พยายามแสวงหาแนวทางการทำสปาแบบใหม่ ๆ เพื่อจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการสปาโดยใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาผสมผสาน หรือแบบธรรมชาติ ทั้งนี้ต่างก็พยายามสร้างรูปแบบใหม่ ๆ ให้แตกต่างจากคู่แข่งชั้นในธุรกิจประเภทเดียวกัน พัฒนาการบริการอย่างไม่มีที่สิ้นสุดเพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการ เป็นการเพิ่มช่องทางการแสวงหาผลกำไรเพื่อสร้างความเป็นหนึ่งให้กับธุรกิจสปา เพื่อความได้เปรียบทางการทำธุรกิจสปา ฉะนั้น ปัจจัยส่วนประสมทางทฤษฎี (4Ps) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จึงเป็นกุญแจสำคัญที่ผู้ประกอบการในธุรกิจนี้ต่างต้องการทราบถึงความต้องการของลูกค้าผู้บริโภคต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เพื่อวางแผนการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการสูงสุดของลูกค้าและส่งผลการขยายฐานลูกค้าใหม่ รักษาลูกค้าเก่า และเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดให้มากยิ่งขึ้นในอนาคต

จังหวัดชลบุรี เป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีผู้คนให้ความสนใจที่เกี่ยวเนื่องกันโดยเฉพาะที่อำเภอบางละมุง มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวพักผ่อนเป็นจำนวนมาก ตลอดจนมีการประกอบธุรกิจหลากหลายเพื่อสนองความต้องการให้กับนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ธุรกิจสปาในจังหวัดชลบุรี มีคนให้ความสนใจและใช้บริการเป็นจำนวนมากทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และผู้ที่อาศัยอยู่ในอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ธุรกิจสปาจึงมีเปิดให้บริการมากถึง 44 แห่ง (Yellow Pages: ที่พญา สปาวอนด์/บอดีแคร์. 1)ซึ่งนอกจากสถานบริการสปา จำนวน 44 แห่ง ที่มีที่ตั้งและดำเนินการจดทะเบียนตามที่กระทรวงพาณิชย์กำหนดแล้ว ยังมีสถานบริการลักษณะเดียวกันที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นสถานประกอบการ ตลอดจนมีบริการสปาอยู่ในโรงแรม ร้านเสริมสวย เช่น ร้านทำผมอีกเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้หนึ่งที่ใช้บริการสปา จึงมีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ สปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวชาวไทย กับผู้อาศัยในท้องถิ่น เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้สนใจทั้งผู้ประกอบการและผู้เลือกใช้บริการสปา

## วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับผู้อาศัยในท้องถิ่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับผู้อาศัยในท้องถิ่น

## ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ประชากรชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และประชากรที่อาศัยอยู่ในอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ตามทะเบียนราษฎรซึ่งเป็นประชากรที่เคยรับบริการการทำสปาในอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยไม่จำกัดเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณแบบทราบบจำนวนจากกลุ่มประชากรที่มีอยู่ จำนวน 238,638 คน (อำเภอบางละมุง วิกิพีเดีย, กุมภาพันธ์.2553) ด้วยสูตรการคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และเลือกใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามหลักความสะดวกเพื่อได้ขนาดตัวอย่างอันเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด จำนวน 400 คน

โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้บริการสปาที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 200 คน และกลุ่มผู้ใช้บริการสปาที่เป็นผู้อยู่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 200 คน

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ เป็นการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับผู้อยู่อาศัยในท้องถิ่น เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้สนใจทั้งผู้ประกอบการและผู้เลือกใช้บริการสปา

## 3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษาวิจัย

### 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

- 3.1.1 เพศ
- 3.1.2 อายุ
- 3.1.3 สถานภาพการสมรส
- 3.1.4 ระดับการศึกษา
- 3.1.5 อาชีพ
- 3.1.6 รายได้ต่อเดือน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและผู้ใช้บริการที่เป็นผู้อยู่อาศัยในท้องถิ่นที่ใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีปัจจัยที่เป็นส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

## วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ประชากรที่อาศัยในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวและใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ดังนั้นจึงใช้การคำนวณแบบทราบบประชากร โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และใช้ระดับความเชื่อมั่น ของกลุ่มตัวอย่างที่ร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 จากการคำนวณได้ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และเลือกใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามหลักความสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำมาประยุกต์ โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การหาคุณภาพเครื่องมือ ใช้วิธีการหาความตรงเชิงเนื้อหาโดยปรึกษาผู้เชี่ยวชาญและหาความเชื่อมั่นโดยวิธี Pilot test ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น จากการทดสอบ 20 คน ซึ่งได้กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย มีค่าความเชื่อมั่น .97 และจาก 20 คนของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการสปาชาวท้องถิ่น มีค่าความเชื่อมั่น .98 จากนั้น ผู้ศึกษาวิจัยจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการสปาที่อาศัยในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 200 คน และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 200 คน รวมเป็นจำนวน 400 คน จากนั้นจึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) แบบกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระต่อกัน (Independent sample) ในการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์จำแนกตามเพศและสถานภาพการสมรส ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ขึ้นไปโดยใช้สถิติการทดสอบค่าเอฟ (F-test: One-way ANOVA) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน หากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)









## อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับผู้อาศัยในท้องถิ่น สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยกับผู้อาศัยในท้องถิ่นที่ใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.50 มีอายุระหว่าง 24-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.75 มีสถานภาพการสมรส คือ มีครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 54.00 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.75 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 49.75 และมีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.50 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสุตชัยชนะ (2546) ได้ศึกษากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภค จำนวน 100 ราย ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิงในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกันมีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนห้างร้าน รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดและไม่ได้เป็นสมาชิกสปา เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปาต่อครั้ง ประมาณ 501-1,000 บาท และส่วนใหญ่ไปใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง

2. นักท่องเที่ยวชาวไทยและผู้อาศัยในท้องถิ่นที่มาใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการสำราญและนำเสนอลักษณะทางกายภาพด้านสถานที่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านราคา ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและผู้อาศัยในท้องถิ่นที่มาใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เป็นผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการ จึงจำเป็นต้องใช้บริการสถานประกอบการธุรกิจสปาที่มีการดูแลความสะอาดและการบริการอย่างถูกสุขลักษณะสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับการพักผ่อนเพื่อการผ่อนคลายความเครียดได้ตามอรรถยาศัย ซึ่งผู้ประกอบการควรตกแต่งสถานที่มีเอกลักษณ์ เช่น แบบไทย แบบยุโรป หรือแบบบาฮาลี ฯลฯ สรรพหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เครื่องใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง เป็นส่วนตัวมีความปลอดภัยของระบบห้องใช้บริการและควรรักษามาตรฐานความมีชื่อเสียงได้รับความเชื่อถือในด้านการบริการไว้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสมนัสสา โสมนัส (2549) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวตลอดจนปัจจัยที่มีผลและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีผลต่อการใช้บริการนวดแผนไทยมีความเห็นที่ต่างกัน คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการนวด และผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากธรรมชาติ 100% 2) ปัจจัยด้านบริการ ได้แก่ การมีบริการนวดทั้งในและนอกสถานที่ มีการบริการเสริมต่าง ๆ เช่น มีบริการเสริมสวยมีความหลากหลายของบริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้าตลอดจนพนักงานมีทักษะในการสื่อสาร ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ปัจจัยด้านสถานที่การมีสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอและปลอดภัยมีการตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม สงบเงียบเป็นธรรมชาติ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความเห็นว่าปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการใช้บริการนวดแผนไทยขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความเห็นว่าปัจจัยดังกล่าวไม่มีผลต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยว ส่วนผลการศึกษาด้านความพื่อนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพ การนวดของหมอนวดมากที่สุด รองลงมา คือ มีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุดรองลงมา คือ การต้อนรับของผู้ให้บริการ นอกจากนี้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจะกลับมาใช้บริการนวดแผนไทยอีกและจะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการนวดแผนไทยด้วยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนิตศักดิ์ ประโลมรัตน์ (2551) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพรร จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยที่ประสมการตลาดผู้ให้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ คือ บริการพอกผิวหน้า ผิวกายด้วยโคลนสมุนไพรร บริการขัดผิว และบริการนวดแผนไทย ด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ อัตราค่าบริการพอกผิวหน้า ผิวกายด้วยโคลนสมุนไพรร ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการ 08.00-19.00น. การส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้ พนักงานผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีการพูดจาดี มีมารยาทดี การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับสูง คือ ความตรงต่อเวลา

ดังนั้น จึงนำผลการศึกษาวิจัยมาดำเนินการอภิปรายผล โดยอภิปรายผลเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและผู้อาศัยในท้องถิ่นที่มาใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรีในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกคือ บริการนวดน้ำมันสมุนไพรร รองลงมา ได้แก่ บริการนวดแผนไทย บริการนวดฝ่าเท้า บริการอบไอน้ำสมุนไพรร และอันดับสุดท้าย คือ บริการนวดแบบอินเดีย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนิตศักดิ์ ประโลมรัตน์ (2551) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์



สมุนไพโร จังหวัดลำปาง พบว่า ประเภทที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ บริการนวดแผนไทย และปี จจัยส่วนประสมการตลาด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ คือ บริการพอกผิวหน้า ผิวกายด้วยโคลนสมุนพร บริการขัดผิว และ บริการนวดแผนไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภรี ฉัตรกันยารัตน์ (2547) ได้ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดของธุรกิจสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยส่วนใหญ่พึงพอใจใช้บริการ นวดน้ำมัน และผู้ใช้บริการชาวต่างชาติผู้ชายพึงพอใจในการบริการนวดเท้ามากที่สุด

2. ด้านราคา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและผู้อาศัยในท้องถิ่นที่มาใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ อัตราค่าบริการนวดแผนไทย รองลงมา ได้แก่ อัตราค่าบริการนวดฝ่าเท้า อัตราค่าบริการนวดน้ำมันสมุนไพโร อัตราค่าบริการนวดแบบสวีดิช และอันดับสุดท้าย คือ อัตราค่าบริการสปา ฟรุตตี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรศรี กุลทรงคุณากร (2548) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ค่าบริการความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนชนิดศักดิ์ ประโลมรินทร์ (2551) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปา เพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักสมุนไพโร จังหวัดลำปาง พบว่า ปี จจัยด้านราคาให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ นวดแผนไทย ราคาต่อ ครั้ง/ชั่วโมงไม่เกิน 150 บาทสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภนิษฐ์ เหมะวรรณ (2545) ได้ทำการศึกษาปี จจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มี อิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่พบว่า ปี จจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ส่วนใหญ่ได้แก่ ด้านราคาการนวดต่อการใช้เวลาในการนวด 1 ชั่วโมงและด้านราคาการนวดต่อการใช้เวลาในการ นวด 2 ชั่วโมงสอดคล้องกับงานวิจัยของ มิ่งสรรค์ ขาวสะอาด และ นักัสสร สุวรรณประกร (2548) ได้ศึกษาเรื่องอุตสาหกรรมสปาใน จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปี จจุบันมีสถานให้บริการประมาณ 25 แห่ง ใช้เงินลงทุนกว่า 2250 ล้านบาท มียอดขายบริการโดยรวมประมาณ 86.4 ล้านบาท โดยเป็นยอดขายจากการให้บริการในท้องถิ่น 14.17 ล้านบาท และยอดขายจากการท่องเที่ยว 72.23 ล้านบาท จะเห็นได้ว่า ธุรกิจสปาเน้นการให้บริการกับผู้ที่มาพักผ่อนทั้งชาวไทยและต่างประเทศ ในขณะที่ร้อยละ 16.40 เป็นรายได้จากการให้บริการแก่ผู้อาศัยใน ท้องถิ่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษกล ชัยวิศิษฐ์ (2549) ศึกษาบทบาทของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในการส่งเสริมเชียงใหม่ให้เป็น ศูนย์กลางการบริการสุขภาพ พบว่าแนวโน้มธุรกิจสปา มีการขยายตัวของสถานประกอบการ มีการแข่งขันในธุรกิจสปาสูงมาก ดังนั้น การ บริการด้านราคาเป็นปี จจัยสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องนำมากำหนดในการแข่งขันให้เหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสอดคล้อง กับงานวิจัยของวรารักษ์ หมอนสะอาด (2547) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัด ลำปาง พบว่า ปี จจัยด้านราคา ได้แก่ การมีอัตราค่าบริการที่เหมาะสมนี้ผู้ใช้บริการได้ให้ความเห็นด้านราคาที่มีอัตราค่าบริการว่าแพง เกินไป ค่าบริการส่วนใหญ่ในด้านนวดแผนไทยชั่วโมงละ 150-200 บาท และอัตราค่าบริการด้านอื่นๆ จะแตกต่างกันไป ซึ่งอาจเป็นสภาพ เศรษฐกิจปัจจุบันที่ ทำให้ทุกคนหันมาให้ความสนใจ ในการจะประหยัดในการใช้จ่ายเงินจึงต้องมีแนวทางในการดำรงชีวิตประจำวัน ตาม แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่ รัชกาลที่ 9 ในการรู้จักประหยัด พอดี ตลอดจนการประกอบอาชีพให้เพียงพอเพียง เพื่อป้องกันความเสี่ยง ทั้งนี้ผู้ประกอบการต้องกำหนดราคา และดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน โดยดำเนินตามแนวทาง เศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เพื่อให้สามารถอยู่ได้ทั้งผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ

3. ด้านสถานที่ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและผู้อาศัยในท้องถิ่นที่มาใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัด ชลบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ มีระบบรักษาความ ปลอดภัยของสถานที่ รองลงมา ได้แก่ มีบริเวณสะอาดและสวยงามดูมีระดับตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการเดินทางมีที่จอดรถสะดวก และลำดับสุดท้าย คือ จัดเป็นสัดส่วนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปารวณา อัจฉริยบุตร และคณะ (2547) ได้ทำการศึกษาถึงมาตรฐานของ สถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ พบว่า ดัชนีมาตรฐานด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ความสะอาดของ สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ บรรยากาศสงบ และการตกแต่งสถานที่แบบไทย ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสุตา ชัยชนะ (2546) ได้ ทำการศึกษาถึงกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ ความสำคัญในด้านสถานที่ในระดับมาก และสำคัญมากลำดับแรก ได้แก่ มีความสะอาดด้านสถานที่จอดรถ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสมนัสสา โสมนัส (2549) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวตลอดจนปี จจัยที่มีผลและความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ผลการศึกษา พบว่า ปี จจัยด้านสถานที่การมีสถานที่จอด รถสะดวกเพียงพอและปลอดภัย มีการตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม สงบเรียบเป็นธรรมชาติ

4. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและผู้อาศัยในท้องถิ่นที่มาใช้บริการสปาในเขตอำเภอบาง ละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ มีป้ายบอก ทางชัดเจน รองลงมา ได้แก่ สามารถติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต เวลาเปิดปิดสถานบริการ 08.00-21.00 น. ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของชนิดศักดิ์ ประโลมรินทร์ (2551) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางสมุนไพโร พบว่า ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ เวลาในการเปิดปิดสถานบริการ เวลา 08.00-19.00 น. ปี จจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรารักษ์ หมอนสะอาด (2547) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง พบว่า สาเหตุที่ผู้ใช้บริการนวดแผน

ไทย คือ เพื่อบำบัดและรักษาโรคเกี่ยวกับกล้ามเนื้อ ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจคือ ด้วยตัวเองค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการรับบริการ คือ 101-200 บาท ความถี่ในการมาใช้บริการ คือ ใช้บริการไม่แน่นอน ช่วงเวลาในการใช้บริการ คือ 18.01-21.00 น. วันที่มาใช้บริการ คือ เสาร์-อาทิตย์ มีระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งคือ 1-2 ชั่วโมง ลักษณะการใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้บริการเพียงร้านเดียวโดยมีเหตุผล คือ บริการได้มาตรฐานหรือได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขในด้านนี้ จั๊ยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่ายที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การมีสถานที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชนมีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย

5. ด้านบุคลากร พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและผู้อาศัยในท้องถิ่นที่มาใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกภาพ กริยามารยาทดี พนักงานแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม พนักงานกระตือรือร้นในการให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานมีใบประกาศนียบัตรในการผ่านการฝึกอบรมวิชาชีพซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราวรรณา อัจฉริยบุตร และคณะ(2547) ได้ศึกษาถึงมาตรฐานสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา พบว่า ดัชนีมาตรฐานด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีความอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการมีความชำนาญ ทั้งนี้ ปัญหาอุปสรรคในการประกอบธุรกิจ คือ ปัญหาด้านบุคคล ที่ขาดประสบการณ์ และปัญหาในด้านภาพลักษณ์ของบริการสปา ดังนั้น ด้านบุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และเกิดความไว้วางใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสมนัสสา โสมนัส (2549) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวตลอดจนปัจจัยที่มีผลและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ กลุ่มละ 150 คน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ พนักงานให้บริการตรงตามความต้องการของของลูกค้าตลอดจนพนักงานมีทักษะในการสื่อสาร

6. ด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและผู้อาศัยในท้องถิ่นที่มาใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือมีการโฆษณาทางสื่อ เช่น เอกสาร วิทยุ สิ่งพิมพ์ ทางเว็บไซต์ รองลงมา ได้แก่ สื่อเอกสาร คู่มือแนะนำเกี่ยวกับบริการสปามีการให้ส่วนลดตามระยะเวลาในการบริการหรือจำนวนครั้งในการบริการมีระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลดและอันดับสุดท้าย คือ มีการลดราคาบางโอกาส/ช่วงเทศกาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนิตศักดิ์ ประโลมรินทร์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร พบว่า การส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้ ซึ่งจึงเห็นได้ผู้บริการปัจจุบันต้องการความสะดวกที่สามารถติดต่อนัดหมายในการบริการได้ล่วงหน้าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าได้เกิดความพึงพอใจและสอดคล้องกับงานวิจัยของโสมนัสสา โสมนัส (2549) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวตลอดจนปัจจัยที่มีผลและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติกลุ่มละ 150 คน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความเห็นว่าปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการใช้บริการนวดแผนไทย ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความเห็นว่าปัจจัยดังกล่าวไม่มีผลต่อการใช้บริการของนักท่องเที่ยว

7. ด้านกระบวนการ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและผู้อาศัยในท้องถิ่นที่มาใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ มีเครื่องตีไม้ไว้บริการลูกค้า รองลงมา ได้แก่ การให้บริการสปาที่มีคุณภาพครบตามขั้นตอนตรงต่อเวลาในการให้บริการ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิ ฉัตรกันยารัตน์ (2547) ได้ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทยส่วนใหญ่ใช้บริการนวดน้ำมัน และชาวต่างชาติผู้ชายมีความพึงพอใจในบริการนวดเท้ามากที่สุด และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการซึ่งมีเครื่องตีไม้คอยต้อนรับบริการลูกค้าระหว่างและหลังกระบวนการให้บริการเสร็จสิ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของธนิตศักดิ์ ประโลมรินทร์ (2551) ได้ศึกษาพบว่า ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจระดับสูง คือ ความตรงต่อเวลา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรศรี กุลทรงคุณากร (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการผู้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสุดา ชัยชนะ (2546) ได้ศึกษากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การจัดเตรียมสถานที่ให้เรียบร้อยก่อนที่ลูกค้าจะใช้บริการทุกครั้งและสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสมนัสสา โสมนัส (2549) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวตลอดจนปัจจัยที่มีผลและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านบริการ ได้แก่ การมีบริการนวดทั้งในและนอกสถานที่มีการบริการเสริมต่าง ๆ เช่น มีบริการเสริมสวยมีความหลากหลายของบริการ

8. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและผู้อาศัยในท้องถิ่นที่มาใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ มีการดูแลความสะอาดและการบริการอย่างถูกสุขลักษณะรองลงมา ได้แก่ มีความสะอาดของห้องน้ำ /ห้องอาบน้ำ มีสถานที่นั่งรอหรือ

พักผ่อนได้ตามอัธยาศัย การตกแต่งสถานที่มีเอกลักษณ์ เช่น แบบไทย แบบยุโรป หรือแบบบาหลี่ ฯลฯ และอันดับสุดท้าย คือ มีชื่อเสียง ได้รับความเชื่อถือในด้านการบริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรศรี กุลทรงคุณากร (2548) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาใน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ด้านการสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนิต ศักดิ์ ประโลมธัญ (2551) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางสมุนไพรร พบว่า ด้านการสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาวิจัยการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับลูกค้าในท้องถิ่น มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการผู้ให้บริการควรพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการนวดน้ำมันสมุนไพร บริการนวดแผนไทย บริการนวดฝ่าเท้า บริการอบไอน้ำสมุนไพรมีการบริการแบบครบวงจร เนื่องจากลูกค้าบางรายมีความต้องการทำสปาหลายรูปแบบเพื่อต้องการความสบาย มีสุขภาพดี ตลอดจนต้องการความสวยงามในการทำสปากับร่างกายซึ่งเป็นที่นิยมและสืบขนานมาในการดูแลสุขภาพร่างกาย
2. ด้านราคา ผู้ให้บริการควรปรับอัตราค่าบริการนวดแผนไทย อัตราค่าบริการนวดฝ่าเท้า อัตราค่าบริการนวดน้ำมันสมุนไพร อัตราค่าบริการนวดแบบสวีดิส ให้มีความเหมาะสมกับการบริการไม่แพงเกินไปอัตราค่าบริการควรจัดในหลายรูปแบบ เช่น บริการเพียงอย่างเดียวหนึ่งก็เป็นราคาต่อชั่วโมง หรือต่อครึ่ง บริการแบบครบวงจรก็จัดให้มีส่วนลดในภาพรวมเพราะมีการบริการหลายรูปแบบในเวลาเดียวกัน ทั้งนี้อัตราค่าบริการควรจัดให้กับลูกค้าประจำในราคาสมาชิก เนื่องจากลูกค้าที่ใช้บริการซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการเป็นประจำในท้องถิ่นเป็นลูกค้าที่ใช้บริการเป็นประจำ และการใช้บริการก็มีวัตถุประสงค์เพื่อดูแลสุขภาพเป็นส่วนใหญ่ ตลอดจนรายได้ที่ได้จากการบริการสปาในจังหวัดก็ได้จากลูกค้าในท้องถิ่นเป็นจำนวนมาก จึงควรมีการดูแลลูกค้าประจำที่อาศัยในท้องถิ่นเป็นลูกค้าที่มีความสำคัญต่อธุรกิจสปา ดังนั้น จึงต้องมีการแข่งขันเพื่อหาลูกค้าใหม่เพิ่มเติมและรักษาลูกค้าเดิมหรือลูกค้าท้องถิ่นให้คงเป็นลูกค้าประจำส่วนการชำระค่าบริการควรให้มีการชำระโดยบัตรเครดิตแทนเงินสดได้
3. ด้านสถานที่ ผู้ให้บริการควรตระหนักในระบบการรักษาความปลอดภัยของสถานที่ ดูแลบริเวณสถานที่ให้สะอาดและสวยงามดูมีมนต์ หรือมีแหล่งตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการเดินทางมีที่จอดรถสะดวก สถานที่ควรจัดเป็นสัดส่วนให้มีความสวยงามตลอดจนสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ
4. ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ให้บริการควรมีการติดป้ายบอกเส้นทางให้ชัดเจน หรือให้ผู้ให้บริการสามารถติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ตได้ เปิดปิดสถานบริการในเวลาที่เหมาะสม ลูกค้าส่วนใหญ่จะมาใช้บริการ ในวันเสาร์-อาทิตย์ ดังนั้น ควรเพิ่มเวลาเปิด-ปิด ในวันหยุดให้มากกว่าเดิม และสามารถติดต่อผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เพื่อความสะดวกในการติดต่อนัดหมายใช้บริการ
5. ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการควรพัฒนาพนักงานให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พัฒนาบุคลิกภาพ กริยามารยาทของพนักงานให้มีใจรักงานบริการที่ดี แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม กระตือรือร้นในการให้บริการ ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญให้มีความชำนาญในการประกอบอาชีพเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ตลอดจนระหว่างการให้บริการไม่ควรพูดคุยกับลูกค้าในเรื่องที่ลูกค้าไม่ต้องการฟังเพราะลูกค้าต้องการมาพักผ่อน ผ่อนคลาย
6. ด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ให้บริการควรมีการโฆษณาทางสื่อ เช่น เอกสาร วิทยุ สิ่งพิมพ์ ทางเว็บไซต์ มีเอกสารคู่มือแนะนำเกี่ยวกับบริการสปา มีการให้ส่วนลดตามระยะเวลาในการบริการหรือจำนวนครั้งในการบริการมีระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด มีการลดราคาบางโอกาส/ช่วงเทศกาล
7. ด้านกระบวนการ ผู้ให้บริการควรมีการบริการเสริมต่าง ๆ เช่น มีเครื่องดื่มไว้บริการลูกค้าที่ให้บริการสปา มีคุณภาพครบตามขั้นตอนตรงต่อเวลาในการให้บริการ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการมีการประชาสัมพันธ์ และสามารถติดต่อได้ทางเว็บไซต์และให้มีการสื่อสารติดต่อถึงลูกค้าประจำเมื่อมีบริการพิเศษ
8. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพผู้ให้บริการควรมีการดูแลความสะอาดและการบริการอย่างถูกสุขลักษณะ มีความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องอาบน้ำ มีสถานที่นั่ง รงหรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัย การตกแต่งสถานที่มีเอกลักษณ์ เช่น แบบไทย แบบยุโรป หรือแบบบาหลี่ ฯลฯ อาจจะตกแต่งให้แตกต่างกันในแต่ละสถานประกอบการเพื่อเป็นการดึงดูดใจกับลูกค้าผู้ใช้บริการ และที่สำคัญลูกค้า หรือผู้ที่มาใช้บริการระหว่างที่รอควรจัดให้มีความสะดวก สบายโดยมีมุมที่ลูกค้าต้องการใช้เป็นที่ส่วนตัวได้ เช่น นั่งดูทีวี ดื่มน้ำชา กาแฟ และมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ลูกค้าได้ใช้บริการ ซึ่งปัจจุบันสถานบริการต้องพัฒนาในรูปแบบของการบริการให้ทันสมัยตรงกับความต้องการของลูกค้า และที่สำคัญให้รักษาชื่อเสียงในการบริการที่มีคุณภาพไว้อย่างสม่ำเสมอ

9. ควรมีการเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงข้อคิดเห็น โดยใช้แบบสอบถาม หรือแสดงผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจบริการสปา ให้เกิดความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาในเขตพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ
2. มีการศึกษาการขยายออกไปตามต่างจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทยเช่นภูเก็ต พัทยา เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบสนับสนุนให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น
3. มีการศึกษาวิเคราะห์และประเมินประสิทธิภาพของเนื้อหาและรูปแบบของการสื่อสารการตลาดธุรกิจนวดแผนไทย
4. ศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการนวดแผนไทยที่มีอยู่ปัจจุบันโดยละเอียดและความคาดหวังของผู้ใช้บริการในอนาคต

#### บรรณานุกรม

- ชลิตา บุญเรืองขาว. (2551). การศึกษาสภาพแวดล้อมธุรกิจสปา และหาเสนอกลยุทธ์การแข่งขันและการแก้ปัญหาเพื่อขยายฐานกลุ่มลูกค้า การศึกษา ร้านซีดา บิวตี้ แอนด์ สปา. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ธนิตศักดิ์ ประโลมรัมย์. (251). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักสุขสมุนไพร จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัยเชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรารวงษา อัจฉริยบุตร; และคณะ. (2547). มาตรฐานของสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ สำนักงานพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่แบบยั่งยืนกรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยการท่องเที่ยว.
- พงษ์กล ชัยวิศิษฐ์. (2549). บทบาทของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในการส่งเสริมเชียงใหม่ให้เป็นศูนย์กลางการบริการสุขภาพ. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง. บัณฑิตวิทยาลัยเชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรพิมล อินทียศ. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพอิสระ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยเชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรศรี กุลทรงคุณากร. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาครศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มิ่งสรรค์ ขาวสะอาด; และ นักสรร สุวรรณประกร. (2548). ทัศนคติของสปาในจังหวัดเชียงใหม่. โครงการสถาบันวิจัยสังคม บัณฑิตวิทยาลัย เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วารภรณ์ หมอนสะอาด. 2547. พฤติกรรมการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัยเชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศรีสุดา ชัยชนะ. (2546). กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัยเชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดและไซเท็กซ์.
- ศุภนิษฐ์ เหมะวรรณ. (2545). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภรี ฉัตรกันยารัตน์. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัยเชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สายพิน เจริญสุขพัฒนา. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัทเอสทีเอสเคเบิ้ลทีวี จำกัด ในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัยเชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุชาวลี สุทธิคะเนิง. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคชาวไทยในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัยเชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุดสงวน คำคุณ. (2542). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการใช้บริการนวดแผนไทยในคลินิกนวดแผนไทยอำเภอต๋อยสะแกckett จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัยเชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โสมนัสสา โสมนัส. (2549). พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ห้องสมุดธนาคารไทยพาณิชย์. (2549). ธุรกิจสปาไทยจะก้าวไกลไปตลาดโลกได้จริงหรือ. (ออนไลน์). จาก <http://www.seb.co.th/article/ktb/data/k8-41.html>. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2553.

Yello pages. (2553). ที่พัทยา สปา/หวัด/บอดีแคร์. (ระบบออนไลน์). จาก <http://yellow.co.th>. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2553.

Burnett, J.; and Moriarty, S. (1998). **Introduction to Marketing Communication**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Koter, Philp; and Armstrong, Gary. (1999). **Principle of Marketing**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Kotler, P. (1997). **Marketing Management**. 9<sup>th</sup> ed. Englewood Cliffs, NJ: A Simon and Schuster Company.

Shimp, Terence. (1997). **Advertising, Promotion, and Supplemental Aspects Of Integrated Marketing Communications**. 4<sup>th</sup> ed. Fort Worth, TX: Dryden Press.