



คุณภาพการให้บริการของร้านสปาที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า
ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
SERVICE QUALITY OF SPA SHOP AFFECTING CUSTOMER
SATISFACTION IN PATTAYA CITY, CHONBURI PROVINCE

สารี ประชุมดี*

Saree Prachumdee

ทศพล ลือชาพัฒน์พร**

Tossapon Luechapattanaporn

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าร้านสปาในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าร้านสปาในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกโดยปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการของร้านสปาที่มีต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยคือ ลูกค้าที่ใช้บริการร้านสปาในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามแบบมาตรา 4 ส่วน สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการร้านสปาในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก 2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการร้านสปาในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และ 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของร้านสปาที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาตามลำดับคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสุภาพ อ่อนโยน ด้านความปลอดภัย ด้านความเอาใจใส่ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ, ร้านสปา, ความพึงพอใจของลูกค้า

* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการองค์การสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ปีการศึกษา 2561 e-Mail: prachumdee_10@hotmail.com

** อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี



ABSTRACT

The objectives of this research were to determine the level of customer satisfaction on spa shops in Pattaya district, Chonburi province, compare the level of customer satisfaction on spa shops in Pattaya district, Chonburi province by personal factors, and to examine the influence of service quality of spa shops on customer satisfaction in Pattaya district, Chonburi province. The sample was 400 customers of spa shops in Pattaya district, Chonburi province. A tool used in data collection of this research was a questionnaire. Statistics used to provide the results were the percentage, median, standard deviation, analysis variance, and multiple regression analysis.

The results showed that: 1) the respondents rated their satisfaction on spa shops in Pattaya district, Chonburi province at a high level, 2) the respondents had different levels of customer satisfaction on spa shops in Pattaya district, Chonburi province due to their educational level and gender, and 3) the factors of service quality of spa that affected customer satisfaction were communication, caring and politeness, safety, courtesy, and physical environment respectively.

Keywords: service quality, spa shop, customer satisfaction.

บทนำ

ในช่วงที่กระแสนิยมธรรมชาติได้รับความนิยมมากขึ้น มีการอนุรักษ์ฟื้นฟูภูมิปัญญาท้องถิ่น ทำให้เกิดโอกาสที่ประเทศไทยจะนำภูมิปัญญาไทยมานำเสนอ ไม่ว่าจะเป็นการนวดแผนไทย การใช้สมุนไพรไทยเพื่อการบำบัดร่างกาย ตลอดจนการผสมผสานให้เป็นธุรกิจท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (health tourism) โดยเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสนใจในการดูแลสุขภาพควบคู่กันไป สามารถแบ่งเป็นมิติด้านการรักษา (medical) และด้านสุขภาพ (wellness) ที่เน้นการให้บริการสุขภาพ ทั้งในการบำบัดรักษาโรคและเพื่อการผ่อนคลายจากความเครียดที่เกิดจากการทำงานหรือการอยู่อาศัยในภาวะแวดล้อมที่เป็นมลพิษ เพื่อให้ได้สัมผัสกับความผ่อนคลายทั้งทางร่างกายและอารมณ์ ธุรกิจสปาไทยจึงเกิดขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากเป็นธุรกิจบริการด้านส่งเสริมสุขภาพที่มีศักยภาพ

การที่จำนวนผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ทำให้เกิดการแข่งขันในอุตสาหกรรมธุรกิจสปา ผู้ประกอบการจึงมุ่งพัฒนาการให้บริการของตนเพื่อให้ได้มาตรฐานระดับสากล เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ถึงระดับคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าผู้ประกอบการรายอื่น การเพิ่มคุณภาพการ



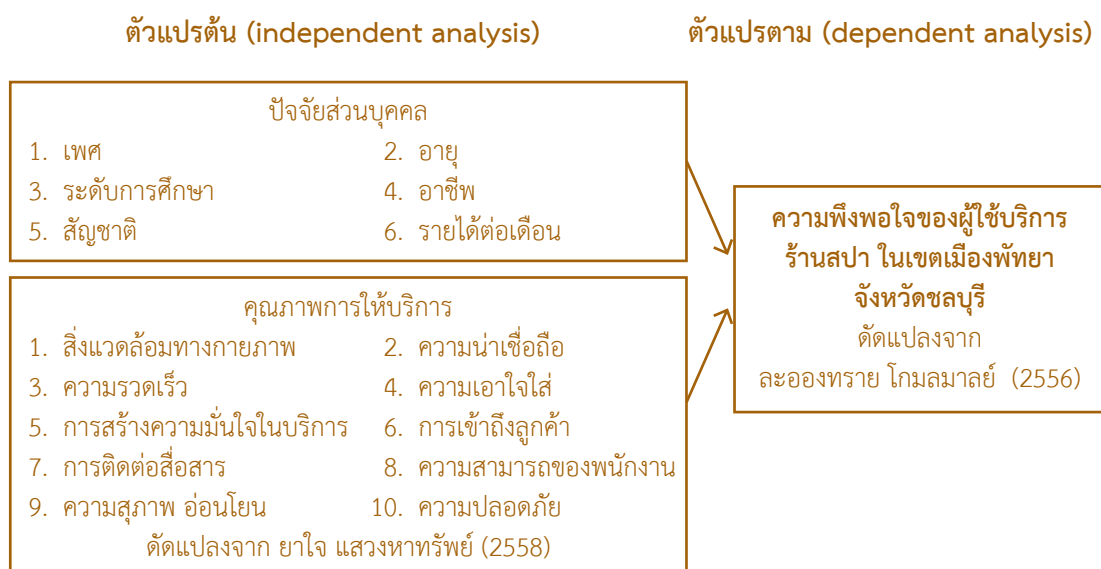
บริการจะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าได้เป็นอย่างดี แหล่งท่องเที่ยวที่มีร้านสปาจำนวนมาก ได้แก่ เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ติดอันดับของโลก มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจเดินทางมาท่องเที่ยว

งานวิจัยที่ผ่านมาได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสปาในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ธุรกิจสปาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี (สิทธิชัย ธรรมเสนห์, 2554) อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา (วรางคณา บุณยะโสภณ, 2554) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ไชยวัฒน์ น่วมบาง, 2559) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านสปาในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์การบริการของร้านสปาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านสปาในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านสปา จำแนกโดยปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการของร้านสปาในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อร้านสปา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่เคยใช้บริการร้านสปาในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
2. ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่เคยใช้บริการร้านสปาในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (population and sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มผู้เคยใช้บริการร้านสปาในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาเอกสาร (documentary study) โดยรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ วารสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณซึ่งมีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีแบบวัดผลเป็นการศึกษาระยะสั้น ที่จุดเวลาใดเวลาหนึ่งโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามเอง (self-administered questionnaire) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากที่สุด โดยดัดแปลงข้อคำถามด้านคุณภาพการให้บริการจาก เพ็ญศรี วรรณสุข (2556) และยาใจ แสงทรัพย์ (2558)

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบสะดวก (convenience sampling) โดยสุ่มจากกลุ่มลูกค้าที่กำลังใช้บริการอยู่ในร้านสปา ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ให้ได้ตามจำนวนที่กำหนด

ผลการวิจัย

สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	157	39.25
เพศหญิง	243	60.75
รวม	400	100.00
อายุ 20-30 ปี	56	14.0
อายุ 31-40 ปี	168	42.00
อายุ 41-50 ปี	116	29.00
อายุมากกว่า 50 ปี	60	15.00
รวม	400	100.00



ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	81	20.25
การศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวช./ปวส.)	148	37.00
การศึกษาระดับปริญญาตรี	132	33.00
การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี	39	9.75
รวม	400	100.00
อาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐ	97	24.25
อาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	134	33.50
อาชีพพนักงานบริษัท	100	25.00
อาชีพนักเรียน / นักศึกษา	39	9.75
อาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน	30	7.50
รวม	400	100.00
สัญชาติไทย	88	22.00
สัญชาติอังกฤษ	141	35.25
สัญชาติเดนมาร์ก	86	21.50
สัญชาติรัสเซีย	48	12.00
สัญชาตินอร์เวย์	37	9.25
รวม	400	100.00
รายได้ต่อเดือน 20,000 - 30,000 บาท	54	13.50
รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท	179	44.75
รายได้ต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท	127	31.75
รายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาท	40	10.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.75 มีอายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.00 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวช./ปวส.) คิดเป็นร้อยละ 37.00 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 33.50 สัญชาติอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 35.25 รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.75



ระดับคะแนนปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของร้านสปาในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนด้านความเอาใจใส่มากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการและด้านการเข้าถึงลูกค้า ($\bar{X} = 4.09$) ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถของพนักงาน และด้านความสุภาพ อ่อนโยน ($\bar{X} = 4.01$) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.92$) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.86$) ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.43$) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.38$) ตามลำดับ

สถิติเชิงอนุมาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจที่มีต่อร้านสปาที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ความพึงพอใจของ ลูกค้า	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	สัญชาติ	รายได้
ค่าสถิติ t หรือ F	-.40	.65	.03*	1.15	.77	.45
ค่าเฉลี่ยของแต่ละกลุ่ม			ม.ต้น/ต่ำกว่า ($\bar{X} = 3.87$) อนุปริญญา ($\bar{X} = 4.14$) ปริญญาตรี ($\bar{X} = 4.11$) สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.91$)			

* $p < .05$

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา จะมีความพึงพอใจที่มีต่อร้านสปาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่การศึกษาระดับอนุปริญญาจะมีความพึงพอใจมากกว่าระดับปริญญาตรี สูงกว่าระดับปริญญาตรี และ ม.ต้นหรือต่ำกว่า

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของร้านสปาจะมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยแสดงในตารางที่ 3



ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	
	B	t
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	0.07	2.99*
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.04	1.19
ด้านความเร็ว	0.01	0.30
ด้านความเอาใจใส่	0.09	2.93*
ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ	0.01	0.39
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	0.03	0.81
ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.76	26.57*
ด้านความสามารถของพนักงาน	0.02	0.70
ด้านความสุภาพ อ่อนโยน	0.12	3.92*
ด้านความปลอดภัย	0.12	4.42*

$R^2 = 0.78$ * $p < .05$

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของร้านสปาในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ตามลำดับดังนี้ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสุภาพ อ่อนโยน ด้านความปลอดภัย ด้านความเอาใจใส่ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านสปา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านสปาแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุณีย์ ล่องประเสริฐ (2557) ที่กล่าวถึงการพัฒนามาตรฐานธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีความแตกต่าง เพราะปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสปามากที่สุด

ผลการศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของร้านสปาที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความสุภาพ



อ่อนโยน และด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ไพโรจน์ สมศรี (2553) ที่ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกับผู้อาศัยในท้องถิ่นและผู้ใช้บริการสปาให้ความพึงพอใจต่อพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการเร็ว ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ สุธีราภรณ์ ติมานนท์ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการใช้บริการภูเก็ตพารานารา สปา จังหวัดภูเก็ต พบว่าการต้อนรับของพนักงานมีกิจกรรมยาทาที่อ่อนหวาน อ่อนช้อยนุ่มนวล บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี พนักงานให้บริการใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สวยงาม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านสปาในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีดังนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ประกอบการควรตกแต่งบริเวณสปาให้มีธรรมชาติแวดล้อมที่สวยงาม และมีความเงียบสงบเป็นส่วนตัว (เพื่อเพิ่มสปาให้มีสภาพแวดล้อมที่สวยงามและมีความเงียบสงบทั้งภายในและภายนอกสถานประกอบการ โดยเน้นชาวยุโรปเป็นหลัก) และควรตั้งสปาให้อยู่ในทำเลที่ดี หาได้ง่าย

2. ด้านความเอาใจใส่ ในระหว่างการสนทนา ผู้ประกอบการควรสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการว่าเป็นเช่นไร เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องในระหว่างการนวด ผู้ประกอบการควรแสดงความเป็นมิตรต่อลูกค้าทั้งในด้านการสนทนาและการประพัตติตน เพื่อเพิ่มการรับรู้ในประเด็นการนวดเป็นมิตรกับลูกค้า

3. ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ประกอบการและพนักงานตอบอธิบายข้อซักถามและข้อสงสัยของผู้ใช้บริการสปาได้ชัดเจน ควรแสดงราคาค่าบริการที่ชัดเจนเพื่อลดความกังวลของผู้บริโภค และต้องปรับปรุงคุณภาพของสปาให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มความสุขของการเข้ารับบริการสปา โดยอาจเพิ่มกิจกรรมที่แปลกใหม่ที่จัดขึ้นเฉพาะสปา เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกเบิกบานใจและเพลิดเพลินกับกิจกรรม ซึ่งลูกค้านิยมเข้ารับบริการเป็นหมู่คณะ ดังนั้นกิจกรรมที่จัดขึ้นควรเป็นกิจกรรมที่ทำได้หลายคนเพื่อสร้างความสนุกสนานให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

4. ด้านความสุภาพ อ่อนโยน ด้วยนิสัยของชาวยุโรปที่ชอบความเป็นส่วนตัวซึ่งดูจากการที่นิยมมาท่องเที่ยวเพียงลำพัง ดังนั้นในระหว่างการให้บริการสปาหรือการนวด ผู้นำควรให้ลูกค้าชาวยุโรปได้พักผ่อนอย่างเต็มที่ จึงไม่ควรซักถามสิ่งที่ไม่จำเป็นถึงแม้จะเป็นการแสดงควมมีไมตรีต่อกัน และควรจัดสถานที่ให้มีความเงียบสงบเพื่อตอบสนองความต้องการด้านความเป็นส่วนตัวเพื่อให้ได้รับการผ่อนคลายที่แท้จริง



5. ด้านความปลอดภัย ภายในร้านสพานอกจากจะมีล็อกเกอร์ ตู้เซฟ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าให้กับลูกค้าแล้ว สิ่งสำคัญที่ร้านสปาจะต้องให้ความสำคัญนั่นคือ เครื่องมือในสปาต้องมีการพัฒนาให้ทันสมัยและมีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพิ่มมากขึ้น เช่น ตู้อบชาวนาเตียนวด เป็นต้น โดยเครื่องมือเหล่านี้ต้องมีการติดตั้งอย่างถูกต้องและปลอดภัย รวมถึงเครื่องมือสำหรับฆ่าเชื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในสปา เพื่อให้เกิดความสะอาด เช่น ตู้อบผ้าร้อน ตู้ฆ่าเชื้อ เป็นต้น นอกจากนี้ต้องหมั่นตรวจสอบอุปกรณ์ต่าง ๆ ถ้าหากชำรุดต้องเร่งแก้ไข โดยเฉพาะเครื่องมือที่เกี่ยวกับไฟที่อาจเกิดอันตรายถึงชีวิตได้

บรรณานุกรม

- ไชยวัฒน์ น่วมบาง. (2559). ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการร้านสปาในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ใน *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์ ครั้งที่ 1 “การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม”* (หน้า 2662-2673). นครราชสีมา: วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์.
- ไพโรจน์ สมศรี. (2553). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสปาในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับผู้อาศัยในท้องถิ่น*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- เพ็ญศรี วรรณสุข. (2556). คุณภาพบริการและกลยุทธ์การตลาดบริการสุขภาพที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการของลูกค้าธุรกิจสปาในประเทศไทย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 4(1), หน้า 22-33.
- ยาใจ แสงหาทรัพย์. (2558). *การพัฒนาพิมพ์เขียวการบริการสำหรับธุรกิจสปาไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริการ, วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ละอองทราย โกมลมาลย์. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการสปาในเขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรางคณา บุรณะโสภณ. (2554). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจสปาของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. *Journal Of Nakhonratchasima College*, 9(5), หน้า 37-43.



ปีที่ 16 ฉบับที่ 1 เดือนกรกฎาคม-กันยายน 2562

- สิทธิชัย ธรรมเสนห์. (2554). **การบริหารจัดการธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี**. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุนีย์ ล่องประเสริฐ. (2557). การพัฒนามาตรฐานธุรกิจสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี**, 1(1), หน้า 125-141.
- สุธีราภรณ์ ติมานนท์. (2551). **ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการของภูเก็ตพารณาราสปา จังหวัดภูเก็ต**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.