

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพอใจของผู้รับบริการในสปาและเฮลท์คลับ โรงแรมมิลลิเนียมฮิลตัน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการพาสปาและเฮลท์คลับ จำนวน 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง เหนือที่ใช้ในการประมวลผลและแปลความหมายตามแนวคิดมาตรวัดของ Likert นำเสนอในรูปแบบตาราง ร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังต่อไปนี้

- 1.เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และสัญชาติ
- 2.เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในสปาและเฮลท์คลับ เพื่อวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ
- 3.เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะต่างๆในการปรับปรุงการให้บริการ

ผลการศึกษาความพอใจของผู้รับบริการในสปาและเฮลท์คลับ สรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลจาก 100 คน จากสปา พบว่าส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 52 มีช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34 และส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ คิดเป็นร้อยละ 74 ส่วน 100 คน จากเฮลท์คลับ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 68 มีช่วงอายุ 21-30ปี คิดเป็นร้อยละ 34 และส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ คิดเป็นร้อยละ 66

ผู้รับบริการในสปาและเฮลท์คลับ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: แบบสำรวจความพึงพอใจ/ การประเมินการให้บริการ

Abstract

The purposes of this research were to satisfaction of customers in Spa and Health Club at Millenium Hilton Bangkok for improvements. A sample was selected from Spa and Health Club section total 200 amount by using simple random sampling method the criteria used in processing and interpretation base on "Likert Scale" by presented in table format are divided into 3 sections as follow:

1. about gender, age and nationality
2. to measure satisfaction of services
3. to improvements

The results of the study were as follow:

The majority of personal factor 100 in Spa, are female 52 percent, age 31-40 34 percent and foreigner 74 percent. The majority of personal factor 100 in Health Club, are male 68 percent, age 21-30 34 percent and foreigner 66 percent.

The overall satisfaction of customers in Spa and Health Club are good level

Keywords: Satisfaction survey/ Assessment Services