



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระของ นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ภาคพิเศษ เรื่องกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงเรียนมาเพื่อขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามและขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (1-11)

ส่วนที่2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสปา (12-27)

ส่วนที่3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม(28-29)

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 20 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 41 - 50 ปี
<input type="checkbox"/> 2. 21 - 30 ปี	<input type="checkbox"/> 5. 51 - 60 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 31 - 40 ปี	<input type="checkbox"/> 6. 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

<input type="checkbox"/> 1. มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	<input type="checkbox"/> 4. สูงกว่าปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 2. อนุปริญญา หรือ ปวส.	<input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
<input type="checkbox"/> 3. ปริญญาตรี	
4. อาชีพปัจจุบัน

<input type="checkbox"/> 1. ข้าราชการ	<input type="checkbox"/> 4. เจ้าของกิจการส่วนตัว
<input type="checkbox"/> 2. พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	<input type="checkbox"/> 5. เกษียณอายุ
<input type="checkbox"/> 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 30,001 – 60,000 บาท
<input type="checkbox"/> 2. 10,001 – 20,000 บาท	<input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 60,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 20,001 – 30,000 บาท	
6. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. อื่นๆ.....
7. ท่านเป็นสมาชิกสถานบริการสปาอยู่หรือไม่ 1. ไม่เป็น 2. เป็น(โปรดระบุ).....
8. อัตราค่าสมาชิกต่อแพ็คเกจ/คอร์สบาท ใช้บริการได้.....ครั้ง

9. สถานบริการสปาที่ท่านนิยมไปใช้บริการ.....
10. ความถี่ในการใช้บริการใน 1 เดือนครั้ง
11. ค่าใช้จ่าย(โดยประมาณ) ต่อการใช้บริการ 1 ครั้งประมาณ.....บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสปา

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
การรับรู้ปัญหา

12. สาเหตุที่ทำให้ท่านมาใช้บริการสปา คือ (ตอบทุกข้อ)

ระดับความสำคัญของสาเหตุ

สาเหตุที่ทำให้ท่านมาใช้ บริการสปา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
	5	4	3	2	1
1. ต้องการรักษาสุขภาพ					
2. ต้องการบำบัดรักษาโรค					
3. ต้องการพักผ่อน คลายเครียด					
4. เพื่อความสวย ความงาม					
5. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

การค้นหาข้อมูล

13. ท่านมักสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสปาในเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ลักษณะสปาที่เปิดให้บริการ
- () 2. ผลัดกันที่สปาใช้กับลูกค้า
- () 3. ประเภทของการให้บริการ
- () 4. ช่วงเวลาการให้บริการ
- () 5. มีบริการจัดเป็นสัดส่วนแยกชาย หญิง
- () 6. ผู้ดูแลเป็นชาย หรือ หญิง
- () 7. เรื่องความสะอาด
- () 8. ราคา ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น ในการใช้สปาแต่ละครั้ง
- () 9. ความสะดวกในการเดินทาง สถานที่ตั้งสปา
- () 10. การส่งเสริมการตลาดของสปา เช่น การมีส่วนลดให้กับสมาชิก
- () 11. พนักงานที่ให้บริการ ความชำนาญของพนักงาน
- () 12. การตกแต่งสถานที่ อุณหภูมิในห้อง แสงไฟ การใช้ดนตรีประกอบ การสร้างบรรยากาศ
- () 13. รักษาความเป็นส่วนตัว
- () 14. ชื่อเสียงภาพพจน์ของสปา
- () 15. กระบวนการที่ให้บริการแก่ลูกค้า เช่น จัดพื้นที่ได้สะดวกในการทำสปา
- () 16. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

14. ท่านสอบถามหาข้อมูลจากแหล่งใดเพื่อใช้พิจารณาว่าจะใช้บริการสปา และให้ความสำคัญของแหล่งข้อมูลนั้นๆมากน้อยเพียงใด (ตอบทุกข้อ)

ระดับความสำคัญของแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
	5	4	3	2	1
1. เพื่อนบ้าน/เพื่อนที่ทำงาน/คนรู้จักที่เคยไปใช้บริการสปา					
2. บุคคลากรทางการแพทย์ เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาล					
3. พนักงานขาย พนักงานต้อนรับของสปา					
4. โฆษณาทางวิทยุ					
5. โฆษณาทางนิตยสาร					
6. โบแทรกในนิตยสาร					
7. แผ่นพับ หรือ ใบปลิว					
8. ป้ายโฆษณา					
9. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

การประเมินทางเลือก

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ มีระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปา อย่างไร(ตอบทุกข้อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการสปา	ระดับความสำคัญ					
	ไม่ได้ใช้ บริการ	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
15. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์						
1. มีให้บริการนวดน้ำมันโรมา(Aroma)						
2. มีให้บริการนวดหน้า						
3. มีให้บริการอ่างน้ำวนแบบจาคูซซี่(Jacuzzi)						
4. มีให้บริการซาวน่า(Sauna)						
5. มีให้บริการวารีบำบัด(Hydrotherapy)						
6. มีให้บริการนวดแบบไทย						
7. มีให้บริการนวดแบบจีน						
8. มีให้บริการนวดแบบอินเดีย						
9. มีให้บริการนวดแบบสวีดิช						
10. ผลิตภัณฑ์ที่ใช้มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก เช่น น้ำมัน นวด โคลนพอก						

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการสปา	ระดับความสำคัญ					
	ไม่ได้ใช้ บริการ	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
11. มีน้ำมันหอมระเหย (Essential Oil) ให้เลือก มากกว่า 5 กลิ่น						
12. ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากธรรมชาติ 100% ไม่มี สารเคมีเจือปน						
13. มีการใช้น้ำมันของแท้จากต่างประเทศ						
14. เป็นสปาที่เปิดสาขามาจากกรุงเทพ						
15. เจ้าของเป็นผู้มีชื่อเสียงด้านการดูแลความงาม						
16. เจ้าของมีชื่อเสียง มีความรู้ในด้านสปามานาน						
17. อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
16. ปัจจัยด้านราคา						
1. นวดแผนไทยราคาต่อครั้ง/ชั่วโมงไม่เกิน 150 บาท						
2. นวดกดจุดฝ่าเท้าราคาต่อครั้ง/ชั่วโมงไม่เกิน 250 บาท						
3. นวดหลัง ไหล่ และศรีษะ ราคาต่อครั้ง/ชั่วโมง ไม่เกิน 300 บาท						
4. นวดหน้า ราคาต่อครั้ง/ชั่วโมงไม่เกิน 500 บาท						
5. นวดประคบ ราคาต่อครั้ง/ชั่วโมงไม่เกิน 300 บาท						
6. นวดอโรมาเธอราปี ราคาต่อครั้ง/ชั่วโมงไม่เกิน 550 บาท						
7. ชัดผิวดู ราคาต่อครั้ง/ชั่วโมงไม่เกิน 600 บาท						
8. พอกผิวด้วยโคลนราคาต่อครั้ง/ชั่วโมงไม่เกิน 600 บาท						
9. พอกผิวด้วยโยเกิร์ต ราคาต่อครั้ง/ชั่วโมงไม่เกิน 650 บาท						
10. วารีบำบัด ราคาต่อครั้ง/ชั่วโมงไม่เกิน 200 บาท						
11. ซาวน่าน้ำ(Sauna) ราคาต่อครั้ง/ชั่วโมงไม่เกิน 50 บาท						

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปา	ระดับความสำคัญ					
	ไม่ได้ใช้ บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
12. อบไอน้ำ(Steam)ราคาต่อครั้ง/ชั่วโมงไม่เกิน 50 บาท						
17. ปัจจัยด้านสถานที่						
1. โถงที่พักผ่อน						
2. โถงแหล่งชุมชน สงบเงียบ						
3. มีความสะดวกในการเดินทาง						
4. มีความสะดวกในที่จอดรถ						
5. อื่นๆ(โปรดระบุ).....						
18. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด						
1. มีการโฆษณาทางวิทยุและสิ่งพิมพ์สม่ำเสมอ						
2. มีการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆเช่นแผ่นพับ ไปสเตอร์ อย่างชัดเจน						
3. มีป้ายแสดงการบริการด้านต่างๆชัดเจน						
4. มีพนักงานขายแนะนำสินค้าและบริการ						
5. มีการส่งจดหมายเพื่อนำเสนอขายสินค้าถึงบ้าน						
6. มีระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด						
7. มีการสะสมยอดใช้บริการเพื่อแลกของรางวัล						
8. มีการแจกของแถมเช่น ทริทเมนท์ฟรี, แจกชุดโฮมแคร์ไปใช้ที่บ้านฟรี เมื่อซื้อเป็นแบบแพคเกจ						
9. อื่นๆ(โปรดระบุ).....						
19. ปัจจัยด้านบุคคล						
1. พนักงานที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ สะอาด						
2. พุดจาไพเราะ บริการด้วยความระมัดระวังอย่าง สุภาพ มนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส						
3. มีความรู้เกี่ยวกับสปาเป็นอย่างดี						
4. มีประกาศนียบัตรรับรองการฝึกอบรมจากสถาบันที่เชื่อถือ ได้						
5. มีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ให้คำปรึกษา แนะนำให้ลูกค้าเข้าใจได้						
6. พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ						
7. พนักงานชายล้วน						

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการสปา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
8. พนักงานหญิงล้วน					
9. มีแพทย์/พยาบาลเป็นที่ปรึกษาประจำอยู่ที่สปา					
10. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
20. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ					
1. มีแสงสว่างที่เพียงพอ					
2. มีอากาศเย็นสบาย บรรยากาศดี					
3. จัดสถานที่ได้สะดวกในการทำสปา					
4. สถานที่สะอาด					
5. มีการตกแต่งสถานที่ สวยงาม					
6. เป็นสัดส่วน เป็นส่วนตัว					
7. มีดนตรีบรรเลง เบาๆ สบายๆ					
8. มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบไทยโบราณ					
9. มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบต่างประเทศ					
10. มีการตกแต่งสถานที่ให้เป็นแบบธรรมชาติ					
11. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
21. ปัจจัยด้านกระบวนการ					
1. อธิบายลักษณะของแต่ละแพคเกจ					
2. ให้ลูกค้าได้เห็นผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ					
3. จัดเตรียมห้องให้เรียบร้อยก่อนลูกค้าจะเข้าห้อง					
4. มีใบขอราคาสินค้าหรือป้ายประกาศที่ชัดเจน					
5. เวลาเปิด-ปิด ของสปาสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ					
6. มีระบบสั่งจองนัดเวลาล่วงหน้า ไม่ต้องรอนาน มีรถรับส่ง					
7. มีระบบการจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิตได้					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

การตัดสินใจ

22. ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปา อย่างไร(ตอบทุกข้อ)

ระดับความสำคัญ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
	5	4	3	2	1
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
2. ปัจจัยด้านราคา เช่น ราคาถูกกว่าที่อื่น					
3. ปัจจัยด้านสถานที่					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
5. ปัจจัยด้านบุคคล เช่น พนักงานสุภาพ					
6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ					
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ					

23. คำแนะนำของบุคคลใดที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านในการเลือกใช้บริการสปา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. บุคลากรทางการแพทย์ เช่น แพทย์ พยาบาล
 () 2. บุคลากรทางด้านความสวยความงาม เช่น เจ้าของร้านเสริมสวย
 () 3. เพื่อน/คนรู้จักที่มีประสบการณ์ทางสปา
 () 4. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

24. ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปา ใครมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด (เลือกเพียง 1 ข้อ)

- () 1. ตนเอง () 3. ตนเองและเพื่อนๆ/คนรู้จัก
 () 2. ตนเองและแพทย์ () 4. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

25. ท่านจะแนะนำให้ญาติพี่น้อง เพื่อนๆ คนที่รู้จัก มาใช้บริการสปาแห่งนี้หรือไม่

- () 1. แนะนำ เพราะ.....
 () 2. ไม่แนะนำ เพราะ.....

26. จากการที่ท่านเคยไปใช้บริการจากสปาท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

- () 1. มากที่สุด () 2. มาก () 3. ปานกลาง () 4. น้อย () 5. น้อยมาก

27. กรณีที่ท่านจะใช้บริการสปาครั้งต่อไป ท่านจะมาใช้บริการสปาแห่งนี้อีกหรือไม่

- () 1. มา เพราะ.....
 () 2. ไม่มา เพราะ.....

ส่วนที่3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

28. ปัญหาที่ท่านพบในการเข้าไปใช้บริการสปาคือ.....

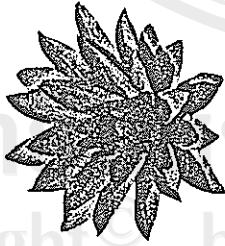
1.
 2.

29. ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

1.
 2.

Essential Oil & Aromatherapy Massage

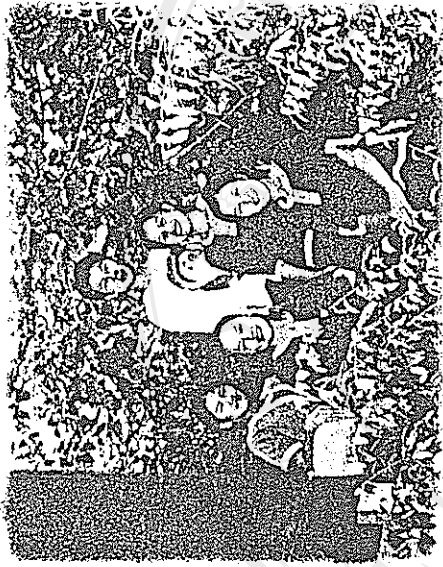
Padma Aroma Spa is a haven of health, a temple of harmony for body, mind and soul. Indulged in one of the natural treatments for your exclusive pleasure. Padma Aroma Spa is second to none, unique combinations of natural herbs and oils are imbued in programs set to rejuvenate soul and spirit. Exotic oriental herbs and spices of traditional use are combined with European soothing aromatherapy skills and ancient Thai ritual massages.



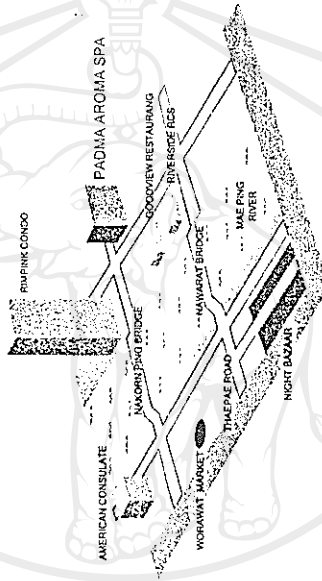
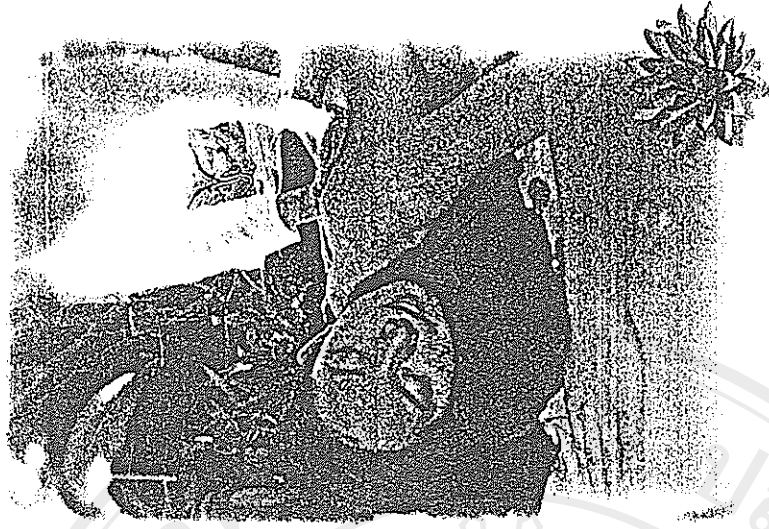
Our Spa retreat is designed to be a sanctuary for the inner self, to refresh & rejuvenate your spirit as well as your physical being. Padma Spa is so exclusive we have only three incredibly decorated silk suites in a traditional Thai northern setting. Let us carry you away, our therapists will introduce your entire being to the soothing sensations of massage therapy and the sensual pleasures of touch. For men and women, Padma Aroma Spa.



Catering to the physical and emotional needs of men and women



PADMA AROMA SPA
AROMATHERAPY AND
ESSENTIAL OIL MASSAGE



Padma Aroma Spa
204-206 T. Choertrat. T. Wat Ket A. Muang, Chiang Mai,
50000, Thailand. Tel. 053248338 Fax. 053249984

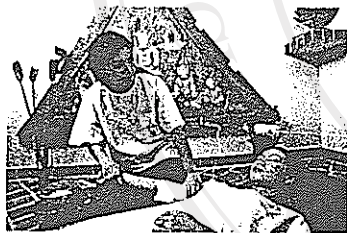
For Taxi: ปรึกษาสอบถาม กรุณา โทร. 053248338 (ในกรุงเทพฯ โทร. 02-253-2538)
All Photos taken on location at Padma Aroma Spa

Ban Sabai

SPA for Health & Well-being



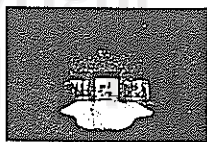
Classic Thai, Herbal Steam, Aroma Oil
Facial & Foot Massage, Manicure & Pedicure
Body Masques and Herbal Steam Room



Please contact us for further information or reservation
17/7 Charoen Prathet Road, near Pormping Tower
Tel. 053-285 204-6 Fax 053-270 468
Web <http://ban-sabai.com> E-mail info@ban-sabai.com

REAL ESTATE INSIDER

Land, Property Agent, Design & Construction



Please contact Ban Sabai or call 04-970 81 77
Web <http://real-estate-insider.com> E-mail info@real-estate-insider.com

Managed by *Vipassana*

For Taxi: บ้านสบาย 17/7 ถ.เจริญประเทศ เชื้อง โรงแรมพรพิงค์ See From Moat to River Map, p.48 D2.

Siam Spa
Health & Beauty
Chiangmai

www.siamspa.biz

*The natural way,
The way of lasting beauty*

Siam Spa
Health & Beauty

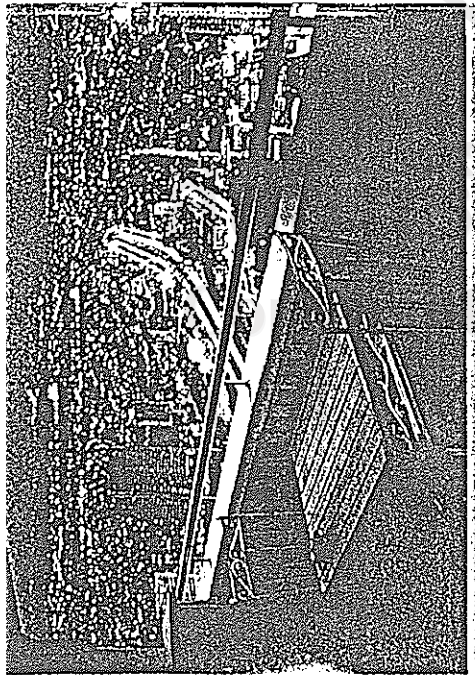
Chiangmai

Siam Spa Health and Beauty

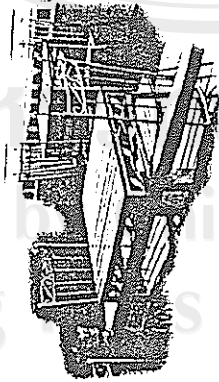
Chiang Inn Plaza B210, 2nd Floor, 100/1 Changklan Rd.,

Muang District, Chiang Mai 50100 Thailand

Tel: 66 (0) 5381-8208, 66 (0) 5328-3085 Ext. 110



Entertainments



ด้วยความบริการ ความสะอาด และอาหาร
เครื่องดื่ม แสนอร่อย ไม่ธรรมดาทุกสาขา
ให้เกียรติ ความเป็นเจ้าของในจากคณาพั
ชั้น 7 ยามค่ำคืนที่ลดหย่อนค่าบริการ

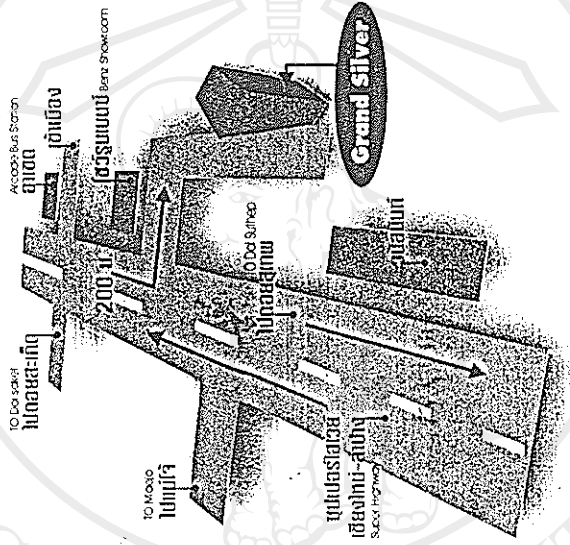
Looking for the perfect way to relieve
stress and refresh the spirit?

Grand silver sound complex is your
answer. this newly renovated luxurious
club, administered by health professionals,
provides complete rest, relaxation and
rejuvenation with aromatherapy
treatments, massage, jacuzzi, sauna,
steam, an excellent fitness room,
exercise classes and much, much
more. Fine dining is provided with a
panoramic view of Chiangmai
and the mountain.



Open

Mon.-Fri. 13.00-22.00
Sat.-Sun. 10.00-23.00



Grand Silver
The Relaxation Place

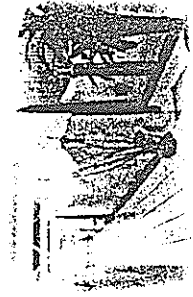
Floor 7th Silverland house A
11 Tontong Rd. 1, Faharm, A Muang
Chiangmai Thailand 50000
Tel : 053-243992, 306649-50

Chiangmai Spa Club
Tel. 053-246787

Spa & Sama comple

Floor 7th Silverland house A
11 Tontong Rd. 1, Faharm, A Muang
Chiangmai Thailand 50000
Tel : 053-243992, 306649-50

" For health and Recreation



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวศรีสุดา ชัยชนะ
วัน เดือน ปีเกิด	28 กุมภาพันธ์ 2518
ประวัติการศึกษา	ปี 2536 สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย ปี 2540 สำเร็จการศึกษา วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาสถิติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	ปี 2540 – 2543 Senior Programmer Softsquare Northern (1999) Co., Ltd. ปี 2543 – 2546 Project Development Leader บ. สยามมันดาลาเลย์ จำกัด