

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎี	3
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
นิยามศัพท์	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	7
ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง	7
การรวบรวมข้อมูลและแหล่งข้อมูล	8
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	8
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	8
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	11
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสปา	16
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ส่วนที่ 4 ข้อมูลกระบวนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสปา	
จำแนกตามเพศ	36

ส่วนที่ 5 ข้อมูลกระบวนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสปา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	50
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	70
อภิปรายผลการศึกษา	80
ข้อค้นพบ	82
ข้อเสนอแนะ	87
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	91
แบบสอบถาม	92
สถานที่บริการสปาที่ศึกษา	99
ประวัติผู้เขียน	103

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการชาวไทย และจำนวนตัวอย่างของผู้ใช้บริการสปา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	8
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	11
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	11
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	12
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	12
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	13
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	13
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นสมาชิกสปา	14
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าบริการสปาต่อครั้ง	14
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานบริการสปา ที่นิยมไปใช้บริการ	15
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ต่อเดือน	15
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้มาใช้บริการ	16
13 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสปา ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ในการค้นหาข้อมูล	17
14 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสปา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการทราบ	18
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสำคัญของ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการประเมินเพื่อเลือกใช้บริการสปา	19
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสำคัญของ ปัจจัยด้านราคาในการประเมินเพื่อเลือกใช้บริการสปา	21
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสำคัญของ ปัจจัยด้านสถานที่ในการประเมินเพื่อเลือกใช้บริการสปา	22
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสำคัญของ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการประเมินเพื่อเลือกใช้บริการสปา	23

ตาราง	หน้า
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลในการประเมินเพื่อเลือกใช้บริการสปา	25
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในการประเมินเพื่อเลือกใช้บริการสปา	27
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการในการประเมินเพื่อเลือกใช้บริการสปา	29
22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปา	30
23 แสดงจำนวน และร้อยละของคำแนะนำจากบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการสปา	31
24 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจใช้บริการสปา	31
25 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการสปา	32
26 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการแนะนำให้ญาติพี่น้อง เพื่อนๆ คนที่รู้จัก มาใช้บริการสปา	32
27 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะกลับมาใช้บริการสปาในครั้งต่อไป	33
28 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการสปา	34
29 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะ	35
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสาเหตุที่ทำให้มาใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	36
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับสปาที่ค้นหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	37
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสปาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	38
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการเลือกใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	39
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาในการเลือกใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	40

ตาราง	หน้า
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ในการเลือกใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	41
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการเลือกใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	42
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลในการเลือกใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	43
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะกายภาพในการเลือกใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	44
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยกระบวนการในการเลือกใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	45
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	46
41 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่คำแนะนำจากบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสปา จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
42 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจใช้บริการสปา จำแนกตามเพศ	47
43 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการสปา จำแนกตามเพศ	48
44 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการแนะนำให้ญาติพี่น้อง เพื่อนๆ คนที่รู้จัก มาใช้บริการสปาในสถานที่แห่งนี้ จำแนกตามเพศ	49
45 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะกลับมาใช้บริการสปาในครั้งต่อไป	49
46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของสาเหตุที่ทำให้มาใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	50
47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของข้อมูลเกี่ยวกับสปาที่ค้นหาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	51
48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสปาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	53
49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการเลือกใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	54

ตาราง	หน้า
50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาในการเลือกใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	56
51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ในการเลือกใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	58
52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการเลือกใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	59
53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลในการเลือกใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	61
54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะกายภาพในการเลือกใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	63
55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยกระบวนการในการเลือกใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	64
56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	65
57 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่คำแนะนำจากบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสปา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	66
58 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจใช้บริการสปา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	67
59 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการสปา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	68
60 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการแนะนำให้ญาติพี่น้อง เพื่อนๆ คนที่รู้จัก มาใช้บริการสปาในสถานที่แห่งนี้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	69
61 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะกลับมาใช้บริการสปาในครั้งต่อไป	69
62 สรุปกระบวนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสปาที่มีผลมากลำดับแรก	85
63 สรุปกระบวนการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสปาที่มีผลมากลำดับแรก จำแนกตามเพศ	86