

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ท
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model)	4
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ	7
2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น (Opinion)	9
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	
3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	13
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	14
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผู้ใช้บริการสปา	16
4.2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการสปา	19
4.3 พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการสปา จำแนกตามปัจจัยอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	26
4.4 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านต่างๆ	45
4.5 ปัญหาที่พบในการใช้บริการสปา	56
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>	
5.1 สรุปผลการศึกษา	64
5.2 อภิปรายผล	71
5.3 ข้อค้นพบ	74
5.4 ข้อเสนอแนะ	76
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต	78
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>79</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>81</b>
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	<b>89</b>

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามเพศ	16
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามอายุ	16
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามระดับการศึกษา	17
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามสถานภาพการสมรส	17
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามอาชีพ	18
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	18
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามแหล่งข้อมูลข่าวสาร	19
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามบริการสปาที่ชอบใช้บริการ	20
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการสปาต่อครั้ง	21
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการสปาต่อเดือน	22
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้บริการสปา	22
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามวันที่มาใช้บริการสปา	23
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามสาเหตุที่ทำให้มาใช้บริการสปา	24
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามการแนะนำบริการสปาให้กับบุคคลอื่น	25

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามอาชีพ	
16	และแหล่งข้อมูลข่าวสาร	26
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามอาชีพ	
	และบริการสปาที่ชอบใช้บริการ	28
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามอาชีพ	
	และเวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการสปาต่อครั้ง	29
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกอาชีพ	
	และความถี่ในการใช้บริการสปาต่อเดือน	30
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามอาชีพ	
	และช่วงเวลาในการใช้บริการสปา	31
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามอาชีพ	
	และวันที่มาใช้บริการสปา	32
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามอาชีพ	
	และสาเหตุที่ทำให้มาใช้บริการสปา	34
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามอาชีพ	
	และการแนะนำบริการสปาให้กับบุคคลอื่น	35
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามระดับ	
	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและแหล่งข้อมูลข่าวสาร	36
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามระดับ	
	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและบริการสปาที่ชอบใช้บริการ	38
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามระดับ	
	รายได้เฉลี่ยและเวลาที่ใช้บริการสปาต่อครั้ง	39
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามระดับ	
	รายได้เฉลี่ยและความถี่ในการใช้บริการสปาต่อเดือน	40

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและช่วงเวลาในการใช้บริการสปา	41
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและวันที่มาใช้บริการสปา	42
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและสาเหตุที่ทำให้มาใช้บริการสปา	43
30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสปาจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและการแนะนำบริการสปาให้กับบุคคลอื่น	44
31	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีต่อการใช้บริการสปา	45
32	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีต่อการใช้บริการสปา	46
33	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีต่อการใช้บริการสปา	47
34	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสปา	48
35	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรที่มีต่อการใช้บริการสปา	50
36	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีต่อการใช้บริการสปา	52

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
37	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีต่อการใช้บริการสปา	54
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการใช้บริการสปา	55
39	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีต่อการใช้บริการสปา ของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
40	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาด้านราคาต่อการใช้บริการสปา	57
41	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายต่อการใ้ บริการสปา	58
42	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการใ้ บริการสปา	59
43	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาด้านบุคลากรต่อการใช้บริการสปา	60
44	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพต่อการใช้บริการสปา	61
45	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการต่อการใ้ บริการสปา	62
46	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาโดยรวมที่พบในการใช้บริการสปา	63
47	แสดงพฤติกรรมกรใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	65
48	แสดงพฤติกรรมกรใช้บริการสปาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	67

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แสดงแบบโมเดลรูปแบบพฤติกรรมผู้ซื้อ	4
2.2	แสดงแบบพฤติกรรมผู้บริโภค (Model of Consumer Behavior)	6



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved