



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

เพื่อประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพ
ในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระ

(Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับ
ผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล
เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกสถานบริการสปาเพื่อ
สุขภาพในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง: แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้สถาน
บริการสปาเพื่อสุขภาพในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ของผู้บริโภค

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพ

ผู้ศึกษา ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางสาวกฤติยา แยมเอี่ยม

ผู้ศึกษา

นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หมายเหตุ: ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้
ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอให้ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบ
แบบสอบถามตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าตัวเลือก ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ไม่เกิน 20 ปี () 2. 21 - 30 ปี
 () 3. 31 - 40 ปี () 4. 41 - 50 ปี
 () 5. 51 - 60 ปี () 6. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. () 2. อนุปริญญา หรือ ปวส.
 () 3. ปริญญาตรี () 4. ปริญญาโท
 () 5. ปริญญาเอก () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ

4. อาชีพหลักของท่าน

- () 1. นักเรียน / นักศึกษา () 2. พนักงานบริษัทเอกชน
 () 3. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4. เจ้าของกิจการ / ธุรกิจส่วนตัว
 () 5. พ่อบ้าน / แม่บ้าน () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ไม่เกิน 10,000 บาท () 2. 10,001 - 30,000 บาท
 () 3. 30,001 - 50,000 บาท () 4. มากกว่า 50,000 บาท

6. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส
 () 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

7. ประเภทของการบริการสปาเพื่อสุขภาพที่ท่านใช้ประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. นวดแผนไทย () 2. นวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร
- () 3. นวดฝ่าเท้า () 4. นวดอโรมา (นวดน้ำมันหอมระเหยสมุนไพร)
- () 5. แช่น้ำสมุนไพร () 6. แช่น้ำในอ่างน้ำวน (อ่างจากุซซี่)
- () 7. อบไอน้ำสมุนไพร () 8. ขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร
- () 9. อื่น ๆ โปรดระบุ
8. โดยเฉลี่ยใน 1 เดือน ท่านใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพกี่ครั้ง
- () 1. น้อยกว่า 1 ครั้ง () 2. 1-2 ครั้ง
- () 3. 3-4 ครั้ง () 4. 5-6 ครั้ง
- () 5. มากกว่า 6 ครั้ง
9. วันที่ท่านไปใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพบ่อยที่สุด (เลือกเพียงคำตอบเดียว)
- () 1. วันจันทร์-ศุกร์ () 2. วันเสาร์-อาทิตย์
- () 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์
10. ช่วงเวลาที่ท่านไปใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพบ่อยที่สุด (เลือกเพียงคำตอบเดียว)
- () 1. 10.00 - 13.00 น. () 2. 13.01 - 16.00 น.
- () 3. 16.01 - 20.00 น. () 4. 20.01 - 23.00 น.
11. ค่าใช้จ่าย (โดยประมาณ) ต่อการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพในแต่ละครั้ง
- () 1. น้อยกว่า 1,000 บาท () 2. 1,000-1,500 บาท
- () 3. 1,501-2,000 บาท () 4. 2,001 บาทขึ้นไป
12. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของท่านตรงกับข้อใดมากที่สุด (เลือกเพียงคำตอบเดียว)
- () 1. รักษาสุขภาพ () 2. บำบัดรักษาโรค
- () 3. พักผ่อน คลายเครียด () 4. ความสวย ความงาม
- () 5. อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ของผู้บริโภค

คำชี้แจง: กรุณาให้ระดับความสำคัญของปัจจัยต่อไปนี้ที่ท่านใช้ในการพิจารณาเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพ	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	<u>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</u> มีรายการในบริการสปาเพื่อสุขภาพให้เลือกหลายประเภท เช่น นวดแผนไทย นวดอโรมา อบไอน้ำสมุนไพร เป็นต้น					
2	มีสปาหลายแพ็คเกจให้เลือก เช่น พอกตัวด้วยสมุนไพรร่วมกับนวดอโรมา หรือ อบไอน้ำสมุนไพรร่วมกับขัดผิวด้วยเกลือ เป็นต้น					
3	มีการบอกประโยชน์ของการบริการสปาแต่ละประเภท					
4	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ปลอดภัย มีการทำความสะอาดหลังการให้บริการลูกค้าในแต่ละราย					
5	เครื่องมือและอุปกรณ์ประเภทอบไอน้ำและอบความร้อนมีเครื่องมือวัดอุณหภูมิและเครื่องตัดไฟอัตโนมัติกำกับอยู่ด้วย					
6	ความสะอาดของเครื่องใช้ประเภทผ้า เช่น ผ้าขนหนู ผ้าปูเตียง เสื้อคลุม มีการเปลี่ยนชุดใหม่ทุกครั้งหลังการให้บริการลูกค้าแต่ละราย					
7	ใช้สมุนไพรที่มีคุณภาพดี					
8	ใช้น้ำมันหอมระเหยที่ผลิตจากธรรมชาติ 100%					
9	มีน้ำมันหอมระเหยให้เลือกหลายกลิ่น เช่น กลิ่นส้ม กลิ่นกุหลาบ กลิ่นมะลิ เป็นต้น					
10	พนักงานใช้ผ้าปิดปากและจุ่มมือให้บริการลูกค้า					
11	มีเครื่องดื่มน้ำเพื่อสุขภาพจัดไว้บริการฟรีสำหรับลูกค้า					

ข้อที่	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพ	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
12	ปัจจัยด้านราคา อัตราค่าบริการสปาแต่ละประเภท/แพ็คเกจ กำหนดไว้ชัดเจน					
13	อัตราค่าบริการสปาแต่ละประเภท/แพ็คเกจ เหมาะสม					
14	สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต					
15	ปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการเดินทาง					
16	เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการเพื่อสุขภาพสะดวกกับผู้ใช้บริการ					
17	มีสถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ					
18	สามารถติดต่อจองเวลาทางโทรศัพท์					
19	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีเอกสาร/คู่มือแนะนำเกี่ยวกับคุณประโยชน์ของสปา เพื่อสุขภาพและการบริการ					
20	มีการลงโฆษณาในนิตยสารเพื่อสุขภาพ					
21	มีการจัดทำรายการส่งเสริมการขาย เช่น ซื้อบริการสปาเพื่อสุขภาพ 2 แพ็คเกจจะได้รับแถมอีก 1 แพ็คเกจฟรี					
22	มีระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด					
23	มีการให้ส่วนลดโดยการสะสมคะแนนจากการใช้บริการ					
24	ปัจจัยด้านบุคคล พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
25	สถานบริการสปา มีการคัดเลือกเฉพาะพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญ					
26	พนักงานนวด/บำบัด มีความรู้ในเรื่องข้อควรระวัง และข้อห้ามในการนวดเพื่อสุขภาพ					
27	พนักงานมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					

ข้อที่	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพ	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
28	ปัจจัยด้านกระบวนการ มีการตรวจสอบสุขภาพก่อนเข้ารับบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถใช้บริการได้					
29	ผู้รับบริการสปาสามารถเลือกพนักงานนวด/บำบัดได้					
30	ผู้รับบริการสามารถเลือกกลิ่นน้ำมันหอมระเหยในการใช้บริการได้					
31	ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว					
32	ปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ สถานบริการมีใบรับรองการเป็นผู้ประกอบการตามมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข					
33	บรรยากาศในห้องบริการสปาเพื่อสุขภาพมีความโปร่งโล่ง					
34	มีเสียงดนตรีเสริมสร้างบรรยากาศให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการรู้สึกผ่อนคลาย					
35	ห้องบริการสปาเพื่อสุขภาพสำหรับลูกค้ามีความเป็นส่วนตัว					
36	ความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องอาบน้ำ/ห้องที่ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ					

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพ

1. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ

ข้อที่	ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ไม่มีรายการในบริการสปาเพื่อสุขภาพที่ตรงกับความต้องการของท่าน					
2	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการไม่มีความปลอดภัย					
3	เครื่องใช้ประเภทผ้า เช่น ผ้าขนหนู ไม่สะอาดหรือมีกลิ่นไม่พึงประสงค์					
4	ไม่ได้ใช้น้ำมันหอมระเหยที่สกัดมาจากธรรมชาติ					
5	อื่นๆ โปรดระบุ					
6	ปัญหาด้านราคา ไม่มีราคากำหนดในแต่ละรายการบริการที่ชัดเจน					
7	อัตราค่าบริการไม่เหมาะสม					
8	ไม่สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต					
9	อื่นๆ โปรดระบุ					
10	ปัญหาด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย สถานที่ตั้งของสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพไม่มีความสะดวกในการเดินทาง					
11	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					
12	ไม่สามารถติดต่อจองเวลาทางโทรศัพท์ได้					
13	อื่นๆ โปรดระบุ					
14	ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่มีเอกสาร/คู่มือแนะนำเกี่ยวกับคุณประโยชน์ของสปาเพื่อสุขภาพและการบริการ					
15	ไม่มีการจัดทำรายการส่งเสริมการขาย					
16	ไม่มีระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลด					
17	อื่นๆ โปรดระบุ					

ข้อที่	ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
18	ปัญหาด้านบุคคล พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
19	พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญ					
20	พนักงานมีการแต่งกายไม่เรียบร้อยไม่เหมาะสม					
21	อื่นๆ โปรดระบุ					
					
22	ปัญหาด้านกระบวนการ ผู้รับบริการไม่สามารถเลือกพนักงานนวด/บำบัด ได้					
23	ผู้รับบริการไม่สามารถเลือกกลิ่นน้ำมันหอมระเหยในการใช้บริการได้					
24	ใช้เวลาในการรอก่อนเข้ารับบริการนานเกินไป					
25	อื่นๆ โปรดระบุ					
					
26	ปัญหาด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ สถานบริการไม่มีใบรับรองการเป็นผู้ประกอบการตามมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข					
27	บรรยากาศในห้องบริการสปาเพื่อสุขภาพ ไม่มีความโปร่งโล่ง					
28	ห้องบริการสปาเพื่อสุขภาพสำหรับลูกค้าไม่มีความเป็นส่วนตัว					
29	ห้องน้ำ/ห้องอาบน้ำ/ห้องที่ให้บริการสปา ไม่สะอาด					
30	อื่นๆ โปรดระบุ					
					

2. ข้อเสนอแนะของท่านต่อสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพ

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รายชื่อสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน
(Spa Shop) จากสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวง

สาธารณสุข

ลำดับ	ชื่อสถานประกอบการ	เลขที่	ตรอก/ซอย	ถนน	แขวง	เขต	จังหวัด	รหัสไปรษณีย์	โทรศัพท์
1	วาริน่า สปา	259	สุขุมวิท 19	สุขุมวิท	คลองเตยเหนือ	วัฒนา	กรุงเทพฯ	10110	02-2078000 , 02-6513861-5
2	แกรนด์ สปา	359,359/1	เอกมัย สุขุมวิท 63	สุขุมวิท	คลองตันเหนือ	วัฒนา	กรุงเทพฯ	10110	02-3816529-31
3	บริษัท ซี ที สปาไลฟ์ จำกัด	262/3	ทองหล่อ 8 สุขุมวิท 55	สุขุมวิท	คลองตันเหนือ	วัฒนา	กรุงเทพฯ	10110	02-7149481-2
4	ดิ แอนทิโคท	30	สุขุมวิท 21 (อโศก)	สุขุมวิท	คลองเตยเหนือ	วัฒนา	กรุงเทพฯ	10110	02-2044000
5	เทวี เทวา	1	เอกมัย 4	สุขุมวิท 63	พระโขนง	วัฒนา	กรุงเทพฯ	10110	02-3815217
6	บัวสปา	81	สุขุมวิท 53	สุขุมวิท	คลองตันเหนือ	วัฒนา	กรุงเทพฯ	10110	02-2607304
7	บางกอก โอเอซิส สปา	64	สวัสดี	สุขุมวิท	คลองตันเหนือ	วัฒนา	กรุงเทพฯ	10110	02-2622122
8	ปาล์ม เซอร์ บัล รีทริท	522/2	ทองหล่อ 16 สุขุมวิท 55	สุขุมวิท	คลองตันเหนือ	วัฒนา	กรุงเทพฯ	10110	02-3811373
9	เรนทรี สปา	3/1	สุขุมวิท 11	สุขุมวิท	คลองเตยเหนือ	วัฒนา	กรุงเทพฯ	10110	02-6502206-7
10	ไลฟ์ บิวตี้ สปา	32/5-6	สุขุมวิท 21	อโศก มนตรี	วัฒนา เหนือ	วัฒนา	กรุงเทพฯ	10110	02-6643900
11	ฮาร์โมนี สปา	61/2	สุขุมวิท 1	สุขุมวิท	คลองตันเหนือ	วัฒนา	กรุงเทพฯ	10110	02-6556649-52

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวกฤติยา เข้มเอี่ยม

วันเดือนปีเกิด

25 มิถุนายน 2516

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2538

สำเร็จการศึกษา วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เทคนิคการแพทย์)
มหาวิทยาลัยมหิดล

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน

Marketing Manager, Hematology & ICS
บริษัท ซิสเม็กซ์ (ไทยแลนด์) จำกัด

พ.ศ. 2548 – พ.ศ. 2550

Product Specialist, Hematology
บริษัท เมดิทอป จำกัด

พ.ศ. 2540 – พ.ศ. 2547

Senior Medical Technologist
โรงพยาบาลพญาไท 1

พ.ศ. 2538 – พ.ศ. 2540

Medical Technologist
โรงพยาบาลเวชสวัสดี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved