

สารบัญ

กิตติกรรมประกาศ
บทคัดย่อภาษาไทย
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ
สารบัญตาราง

หน้า
ก
ง
น
ญ

บทที่ 1 บทนำ

หลักการและเหตุผล
วัตถุประสงค์ของการศึกษา
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา
นิยามศัพท์

1
1
2
2
3

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (7P s)
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

4
4
4
6

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา
วิธีการศึกษา
การเก็บรวบรวมข้อมูล
การวิเคราะห์ข้อมูล
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล
ระยะเวลาในการศึกษา

8
8
9
9
9
10
10

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สปาเพื่อสุขภาพในเขตวัฒนาของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สปาเพื่อสุขภาพในเขตวัฒนาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	29
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	79
ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	87
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	128
สรุปผลการศึกษา	128
อภิปรายผลการศึกษา	150
ข้อค้นพบ	153
ข้อเสนอแนะ	154
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	156
บรรณานุกรม	157
ภาคผนวก	159
ภาคผนวก ก	160
แบบสอบถาม	161
ภาคผนวก ข	169
รายชื่อสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการ รับรองมาตรฐาน (Spa Shop) จากสำนักงานส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพ กรม สนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข	170
ประวัติผู้เขียน	171

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	13
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	13
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	14
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	14
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกจำแนกตามประเภทของการบริการสปาเพื่อสุขภาพที่ใช้ประจำ	15
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความถี่ในการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพต่อเดือน	16
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ	16
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ	17
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพต่อครั้ง	17
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ	18
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพ	19

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ	22
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ	23
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ	24
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ	25
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ	26
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ	27
20	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
21	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการ สปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	32
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	33
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	35
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	37
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	38
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	39
28	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	41
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการ สปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	47
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	49
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	51
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	53
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	55
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	57
36	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	59
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	61
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการ สปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	67
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	69
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	73
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	75
44	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	77
45	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ	79
46	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
47	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่ายที่พบจากการใช้ บริการสปาเพื่อสุขภาพ	81
48	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่พบจากการใช้บริการสปา เพื่อสุขภาพ	82
49	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาด้านบุคคลที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ	83
50	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อ สุขภาพ	84
51	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัญหาด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอที่พบจากการใช้ บริการสปาเพื่อสุขภาพ	85
52	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการ ที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	86
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่พบจากการใช้ บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	87
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่พบจากการใช้บริการ สปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	88
55	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสถานที่/ช่องทางการจัด จำหน่ายที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	90
57	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคคลที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	91
58	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	92
59	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	93
60	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	94
61	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	96
62	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	98
63	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่ายที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	100
64	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	102
65	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคคลที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
66	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการที่พบจากการใช้ บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	106
67	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอที่ พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ	108
68	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการ ที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ	110
69	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่พบจากการใช้ บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	112
70	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านราคาที่พบจากการใช้บริการ สปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	114
71	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านสถานที่/ช่องทางการจัด จำหน่ายที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	116
72	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่พบ จากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	118
73	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านบุคคลที่พบจากการใช้ บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	120

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
74	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านกระบวนการที่พบจากการใช้ บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	122
75	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอที่ พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	124
76	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาส่วนประสมการตลาดบริการ ที่พบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	126