



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม
เพื่อประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ
เรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกบริการสปา
ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิชา การค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกบริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง: แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกบริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นายธนทัต อัจฉิตร์ไพศาล

ผู้ศึกษา

นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ท่านเป็นนักท่องเที่ยวและเคยใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่

() ใช่ (เริ่มตอบคำถามข้อที่ 1.)

() ไม่ใช่ (จบการสอบถาม)

หมายเหตุ: ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านถือเป็นความลับและจะนำไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอให้ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ประเภทของบริการสปาที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุดในอำเภอเมืองเชียงใหม่ (เลือกได้เพียงคำตอบเดียว)

() 1. สปาเพื่อสุขภาพ หมายถึง การดูแลและเสริมสร้างสุขภาพ มีบริการหลัก คือ การนวดเพื่อสุขภาพและการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ และอาจมีบริการเสริมประเภทต่างๆ อาทิ การอบเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โภชนบำบัดและการควบคุมอาหาร การทำสมาธิและโยคะ การใช้สมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ตลอดจนการแพทย์ทางเลือกอื่นๆ ประกอบด้วย

() 2. นวดเพื่อสุขภาพ หมายถึง การนวดเพื่อการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ความเมื่อยล้า เช่น การนวดแผนไทย (ที่ไม่ใช่การรักษาโรค) และการนวดฝ่าเท้า เป็นต้น

2. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

3. อายุ

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

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ไม่เกิน 10,000 บาท () 2. 10,001 – 30,000 บาท
() 3. 30,001 – 50,000 บาท () 4. 50,001 – 70,000 บาท
() 5. มากกว่า 70,000 บาท

5. ท่านเคยเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนกี่ครั้ง

() 1. 1-2 ครั้ง () 2. 3-4 ครั้ง
() 3. 5-6 ครั้ง () 4. มากกว่า 6 ครั้ง

6. ท่านใช้บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ทุกครั้งที่ท่านเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ใช่หรือไม่

() 1. ใช่ () 2. ไม่ใช่

7. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสปาของท่านตรงกับข้อใดมากที่สุด (เลือกเพียงคำตอบเดียว)

() 1. รักษาสุขภาพ () 2. พักผ่อน คลายเครียด
() 3. ความสวย ความงาม () 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. ประเภทของการบริการสปาที่ท่านใช้เป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. นวดแผนไทย | <input type="checkbox"/> 2. นวดประคบสมุนไพร |
| <input type="checkbox"/> 3. นวดกดจุดฝ่าเท้า | <input type="checkbox"/> 4. นวดอโรมา (นวดน้ำมันหอมระเหยสมุนไพร) |
| <input type="checkbox"/> 5. นวดล้านนาเอ็กโซติก | <input type="checkbox"/> 6. นวดสวีดิส |
| <input type="checkbox"/> 7. นวดสวนดอก | <input type="checkbox"/> 8. นวดน้ำมันกดเส้นลึก |
| <input type="checkbox"/> 9. แช่น้ำสมุนไพร | <input type="checkbox"/> 10. แช่น้ำในอ่างน้ำวน (อ่างจากุซซี่) |
| <input type="checkbox"/> 11. อบไอน้ำสมุนไพร | <input type="checkbox"/> 12. ขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร |
| <input type="checkbox"/> 13. กำจัดขน | <input type="checkbox"/> 14. พอกตัว |
| <input type="checkbox"/> 15. ทรีทเมนท์หน้าใส | <input type="checkbox"/> 16. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

9. ค่าใช้จ่ายโดยประมาณต่อการใช้บริการสปาในแต่ละครั้งต่อ 1 ท่าน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 1,000 - 1,500 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 1,501 - 2,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 2,001 บาทขึ้นไป |

10. ท่านเลือกที่พักที่มีบริการสปาด้วยใช่หรือไม่

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ใช่ | <input type="checkbox"/> 2. ไม่ใช่ |
|---------------------------------|------------------------------------|

11. ท่านใช้บริการสปาในที่พักใช่หรือไม่

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ใช่ (ตอบข้อ 12.) | <input type="checkbox"/> 2. ไม่ใช่ (ข้ามไปตอบข้อ 13.) |
|--|---|

12. ท่านใช้บริการสปาในที่พักเพราะเหตุใดเป็นหลัก (เลือกได้เพียงคำตอบเดียว)

- 1. การบริการมีมาตรฐานและมีบริการให้เลือกหลากหลาย
- 2. มีภาพลักษณ์ดีกว่าบริการสปาที่ไม่ได้อยู่ในที่พัก
- 3. มีราคาถูกลงกว่าและคุณภาพใกล้เคียงกับบริการสปาที่ไม่ได้อยู่ในที่พัก
- 4. สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่ดี มีความสะดวกในการเดินทาง
- 5. มีการจัดโปรโมชั่นที่น่าสนใจ
- 6. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ
- 7. ขั้นตอนในการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว
- 8. สถานบริการมีการตกแต่งสวยงามและมีบรรยากาศดี

13. ท่านใช้บริการสปาที่ไม่ได้อยู่ในที่พักของท่านเพราะเหตุใดเป็นหลัก (เลือกได้เพียงคำตอบเดียว)

- () 1. การบริการมีมาตรฐานและมีบริการให้เลือกหลากหลาย
- () 2. มีภาพลักษณ์ดีกว่าบริการสปาในที่พัก
- () 3. มีราคาถูกลงกว่าและคุณภาพใกล้เคียงกับบริการสปาในที่พัก
- () 4. สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่ดี มีความสะดวกในการเดินทาง
- () 5. มีการจัดโปรโมชั่นที่น่าสนใจ
- () 6. พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ
- () 7. ขั้นตอนในการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว
- () 8. สถานบริการมีการตกแต่งสวยงามและมีบรรยากาศดี

14. ท่านรู้จักบริการสปาที่ใช้บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น หนังสือ นิตยสาร ใบปลิว เป็นต้น
- () 2. แหล่งบุคคล เช่น ญาติพี่น้อง เพื่อน คนรู้จัก เป็นต้น
- () 3. อินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ สังคมออนไลน์ต่างๆ เป็นต้น
- () 4. หน่วยงานราชการต่างๆ เช่น กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นต้น
- () 5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือก
บริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง: กรุณาให้ระดับที่มีผลของปัจจัยต่อไปนี้ที่ท่านใช้ในการพิจารณาเลือกบริการสปาในอำเภอ
เมืองเชียงใหม่โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผล ในการเลือกบริการสปา	ระดับที่มีผล				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	<u>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</u> มีบริการสปาให้เลือกหลายประเภท เช่น นวดแผนไทย อบไอน้ำ สมุนไพร เป็นต้น					
2	มีบริการสปาหลายแพ็คเกจให้เลือก เช่น พอกตัวด้วยสมุนไพรร่วมกับ นวดอโรมา หรืออบไอน้ำสมุนไพร ร่วมกับขัดผิวด้วยเกลือ เป็นต้น					
3	มีการบอกประโยชน์ของการ บริการสปาแต่ละประเภท					
4	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ปลอดภัย มีการทำความสะอาดหลังการ ให้บริการ					
5	เครื่องมือและอุปกรณ์ประเภทอบไอน้ำ และอบความร้อนมีเครื่องมือวัด อุณหภูมิและเครื่องตัดไฟอัตโนมัติ กำกับอยู่ด้วย					
6	ความสะอาดของอุปกรณ์ประเภทผ้า เช่น ผ้าขนหนู ผ้าปูเตียง เสื้อคลุม เป็นต้น					
7	ใช้สมุนไพรที่มีคุณภาพดี					

ข้อที่	ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผล ในการเลือกบริการสปา	ระดับที่มีผล				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8	ใช้น้ำมันหอมระเหยจากธรรมชาติ 100%					
9	มีน้ำมันหอมระเหยให้เลือกหลาย กลิ่น เช่น กลิ่นส้ม กลิ่นกุหลาบ กลิ่นมะลิ กลิ่นลาเวนเดอร์ เป็นต้น					
10	มีเครื่องดื่มน้ำเพื่อสุขภาพจัดไว้บริการ หลังการบริการลูกค้า					
11	ปัจจัยด้านราคา อัตราค่าบริการสปาแต่ละประเภท และแพ็คเกจ มีการกำหนดไว้ชัดเจน					
12	อัตราค่าบริการสปาแต่ละประเภท และแพ็คเกจ มีความเหมาะสม					
13	มีบริการให้เลือกหลายระดับราคา					
14	สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตร เครดิตได้					
15	ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง					
16	เวลาในการเปิดและปิดสถานบริการ สปาสะดวกกับผู้ใช้บริการ					
17	มีสถานที่จอดรถสะดวกและ เพียงพอ					
18	สามารถติดต่อจองเวลาทาง โทรศัพท์					

ข้อที่	ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผล ในการเลือกบริการสปา	ระดับที่มีผล				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
19	ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีเอกสาร/คู่มือแนะนำเกี่ยวกับ ประโยชน์ของสปาและบริการแต่ละ ประเภท					
20	มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ					
21	มีการจัดทำรายการส่งเสริมการขาย เช่น ชื้อบริการสปา 2 แพ็คเกจแถม 1 แพ็คเกจฟรี					
22	มีระบบสมาชิกเพื่อรับส่วนลดต่างๆ					
23	มีการให้ส่วนลดโดยการสะสม คะแนน					
24	ปัจจัยด้านบุคคล พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
25	พนักงานมีความรู้ความชำนาญ เกี่ยวกับสปา					
26	พนักงานมีความรู้ในเรื่องข้อควร ระวังและข้อห้ามในการนวดเพื่อ สุขภาพ					
27	พนักงานมีการแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม					
28	มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ					

ข้อที่	ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผล ในการเลือกบริการสปา	ระดับที่มีผล				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
29	ปัจจัยด้านกระบวนการ มีการแจ้งข้อควรปฏิบัติก่อนการ ให้บริการ					
30	ขั้นตอนการใช้บริการสะดวกและ รวดเร็ว					
31	ระยะเวลาในการรอรับบริการแต่ละ ขั้นตอนมีความเหมาะสม					
32	ผู้รับบริการสามารถเลือกกลิ่นน้ำมัน หอมระเหยในการใช้บริการได้					
33	ขั้นตอนในการให้บริการมีความ ปลอดภัย					
34	ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ สถานบริการมีใบรับรองการเป็น ผู้ประกอบการตามมาตรฐาน กระทรวงสาธารณสุข					
35	สถานบริการมีบรรยากาศดี ตกแต่ง สวยงาม					
36	มีเสียงดนตรีเสริมสร้างบรรยากาศ ให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการรู้สึกผ่อนคลาย					
37	ห้องบริการสปาสำหรับลูกค้ามี ความเป็นส่วนตัว					
38	ความสะอาดของสถานที่ที่ ให้บริการสปา					

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อสถานบริการสปาในอำเภอเมืองเชียงใหม่

.....

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม*****



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – นามสกุล นายธนทัต อัจฉิตรไพศาล
- วัน เดือน ปีเกิด 14 มีนาคม 2531
- ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2553
- ประวัติการทำงาน บริษัท ซีพีเอฟ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (2553-2555)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved