

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ธุรกิจสปา	4
2.2 คุณภาพการบริการ	7
2.3 ส่วนประสมการตลาดบริการ	7
2.4 ความพึงพอใจในธุรกิจบริการ	11
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	20
3.1 ขอบเขตการศึกษา	20
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	22
3.5 สถานที่ใช้ในการศึกษาและระยะเวลาในการศึกษา	23

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	24
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของธุรกิจสปา	41
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของบริการสปา	72
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการสปา	95
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	96
5.1 สรุปผลการศึกษา	96
5.2 อภิปรายผล	102
5.3 ข้อค้นพบ	104
5.4 ข้อเสนอแนะ	108
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก	113
แบบสอบถามภาษาไทย	114
แบบสอบถามภาษาอังกฤษ	123
ประวัติผู้เขียน	132

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	24
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	25
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติ	25
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย จำแนกตามเพศ	26
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย จำแนกตามอายุ	26
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย จำแนกตามอาชีพ	27
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย จำแนกตามรายได้	27
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยที่มาใช้บริการสปา แบบต่าง ๆ จำแนกตามเพศ	28
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย จำแนกตามการเป็น สมาชิกของสถานบริการสปา	29
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย จำแนกตามความถี่ ในการใช้บริการในระยะเวลา 1 เดือน	29
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย จำแนกตามระยะ เวลาในการใช้บริการสปาแต่ละครั้ง	30
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย จำแนกตามวิธีการ นวดที่ชอบใช้บริการจากสปา	30
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย จำแนกตามช่วงเวลา ที่ชอบใช้บริการสปา	31
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย จำแนกตามวันที่ชอบ ใช้บริการสปา	31
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย จำแนกตามค่าใช้จ่าย แต่ละครั้ง	32
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย จำแนกตามผู้ที่ไปใช้ บริการด้วยกัน	32
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย จำแนกตามลักษณะ การใช้บริการ	33

ตารางที่		หน้า
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ จำแนกตามเพศ	33
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ จำแนกตามอายุ	34
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ จำแนกตามอาชีพ	34
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ จำแนกตามรายได้	35
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมาใช้บริการสปาแบบต่าง ๆ จำแนกตามเพศ	35
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ จำแนกตามการเป็นสมาชิกของสถานบริการสปา	36
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการสปาในระยะเวลา 1 เดือน	36
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการสปาแต่ละครั้ง	37
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ จำแนกตามวิธีการนวดที่ท่านชอบใช้บริการจากสปา	37
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ จำแนกตามช่วงเวลาที่ชอบใช้บริการสปา	38
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ จำแนกตามวันที่ชอบใช้บริการสปา	38
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ จำแนกตามค่าใช้จ่ายแต่ละครั้ง	39
30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ จำแนกตามผู้ ที่ไปใช้บริการด้วยกัน	39
31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ จำแนกตามลักษณะการใช้บริการ	40
32	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	41

ตารางที่		หน้า
33	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	42
34	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย	43
35	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	44
36	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล	45
37	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	46
38	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ	47
39	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	48
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามเพศ	49
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ราคาจำแนกตามเพศ	50
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน สถานที่/ช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามเพศ	51
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	52
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคคล จำแนกตามเพศ	53
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการ จำแนกตามเพศ	54
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ภาพลักษณ์และการนำเสนอ จำแนกตามเพศ	55

ตารางที่		หน้า
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	56
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ราคา จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	57
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน สถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	58
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	59
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคคล จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	60
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	61
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ภาพลักษณ์และการนำเสนอ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	62
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	63
55	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ราคา จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	65
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน สถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	66
57	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	67
58	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคคล จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	68
59	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	70

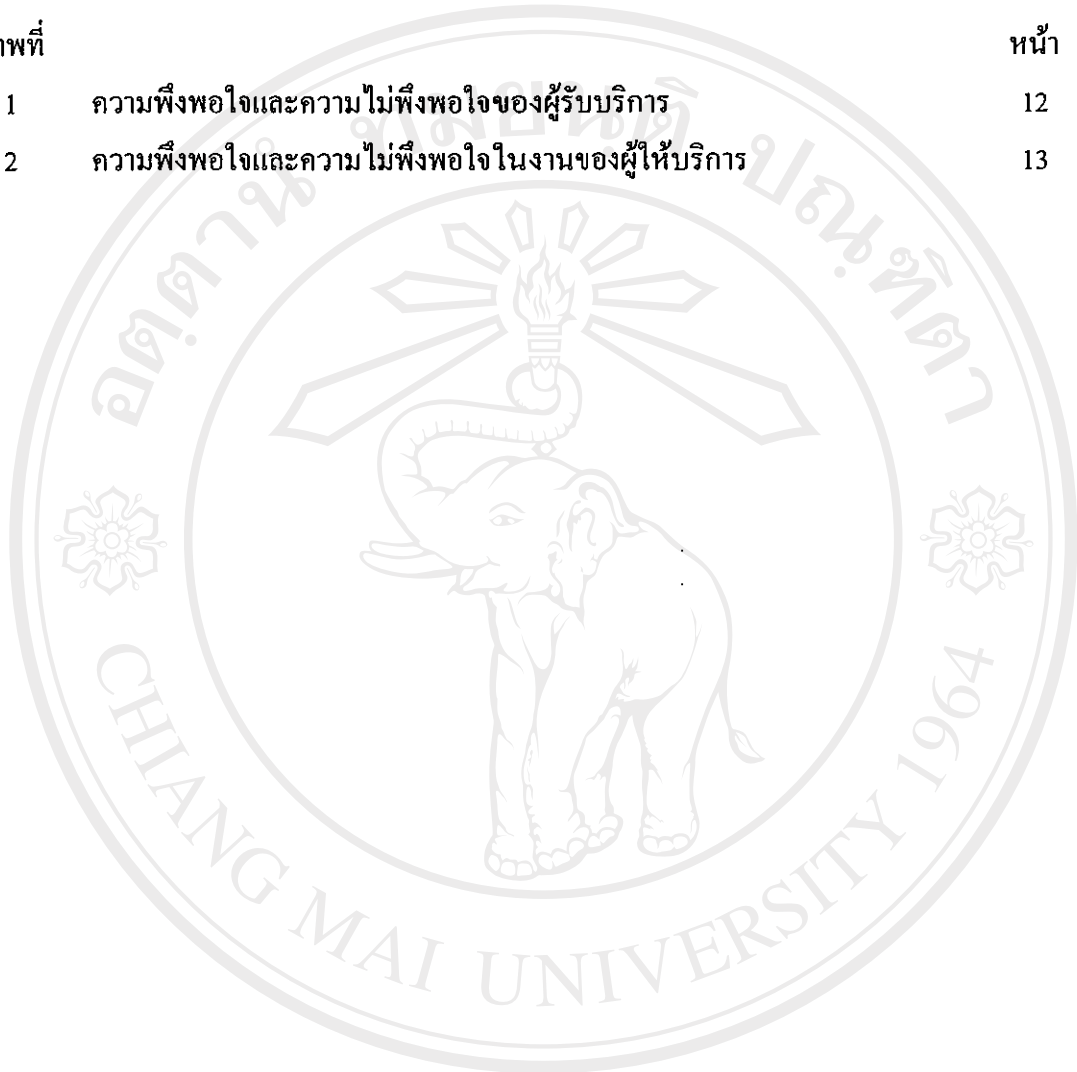
ลิขสิทธิ์ © 2564 โดย อธิวัฒน์ อภิวิมลสินธุ
 All rights reserved
 Copyright © by Chiang Mai University

ตารางที่		หน้า
60	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ภาพลักษณ์และการนำเสนอ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	71
61	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	72
62	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา	73
63	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย	74
64	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	75
65	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล	76
66	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ	77
67	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ	78
68	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	79
69	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามเพศ	80
70	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	82
71	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	83
72	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	84

ตารางที่		หน้า
73	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามเพศ	85
74	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ	86
75	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอจำแนกตามเพศ	87
76	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	88
77	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	89
78	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	90
79	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	91
80	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	92
81	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	93
82	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาในการใช้บริการสาขาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	94

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	12
2	ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ	13



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved