

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ผลกระทบของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ประกอบการไปยังความสัมพันธ์
ระยะยาวระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคในธุรกิจสปาขนาดกลางและขนาด

ย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง ในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำโดย นิสิตปริญญาโท สาขาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อม รุ่นที่ 1 คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ประกอบการ ไปยัง
ความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคในธุรกิจสปาขนาดกลางและขนาดย่อม
ในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกต้องหรือผิด โปรดตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน
คำตอบที่ท่านตอบในแบบสอบถามนี้จะได้รับการรักษาเป็นความลับ โดยข้อมูลที่ได้รับจะถูก
นำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลในการใช้บริการของผู้บริโภค
2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานบริการสปา
3. แบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนบุคคล
4. แบบสอบถามส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

แบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลในการใช้บริการของผู้บริโภค

1. ท่านเคยใช้บริการสปาหรือไม่

() เคย

() ไม่เคย

2. ท่านเคยพบผู้ประกอบการในร้านสปาที่ท่านไปใช้บริการหรือไม่

() เคย

() ไม่เคย

3. ท่านไปใช้บริการสปาดังกล่าวเป็นระยะเวลานานเท่าไร.....ปี.....เดือน

4. สถานบริการสปาแห่งนี้ ตั้งอยู่ในพื้นที่ใด

() สุรวงศ์

() สีลม

() สาทร

() สุขุมวิท

() อื่นๆ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานบริการสปาในส่วนที่ 1 (ให้ท่านเลือกมา 1 แห่ง)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย

คะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

คะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

คะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	5	4	3	2	1
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยของพนักงานในสถานบริการแห่งนี้					
6. ท่านมีความพึงพอใจต่อพนักงานที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีให้บริการในสถานบริการแห่งนี้					
7. ท่านมีความพึงพอใจต่อพนักงานพูดจาสุภาพในสถานบริการแห่งนี้					
8. ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจต่อพนักงานที่มีความรู้สามารถให้คำตอบที่ต้องการได้ในสถานบริการแห่งนี้					
9. ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจต่อพนักงานที่แสดงออกถึงความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในสถานบริการแห่งนี้					
10. ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจกับพนักงานที่ยินดีให้คำแนะนำและความช่วยเหลือท่านเมื่อมีความต้องการในสถานบริการแห่งนี้					
11. ท่านชอบการให้บริการของพนักงานคนเดิมในหลายๆ หน้าที่ในสถานบริการแห่งนี้					
12. ท่านชอบความรู้สึกที่เป็นกันเองของพนักงานที่ให้บริการในสถานบริการแห่งนี้					
13. ท่านชอบการให้บริการของพนักงานที่ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณได้รู้จักพนักงานดีขึ้นในสถานบริการแห่งนี้					
14. โดยปกติแล้วท่านมีความพึงพอใจกับบริการของบริการที่สถานบริการสปาแห่งนี้					
15. ท่านชอบบริการที่หลากหลายในสถานบริการสปาแห่งนี้					
16. ท่านคิดว่าการบริการในสถานบริการสปาแห่งนี้ น่าสนใจมาก					
17. ท่านคิดว่าการบริการในสถานบริการสปาแห่งนี้จริงๆ แล้ว ไม่ค่อยดี (R)					
18. ท่านคิดว่าการบริการที่เลือกใช้เป็นเหตุผลหลักที่ท่านมาใช้บริการในสถานบริการแห่งนี้					

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	5	4	3	2	1
19. ท่านคิดว่าบริการที่เลือกใช้เป็นเหตุผลหลักที่ทำให้ไม่มาใช้บริการในสถานบริการแห่งนี้บ่อยมากนัก (R)					
20. ท่านมีพึงพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกในปัจจุบันที่ได้รับของสถานบริการสปาแห่งนี้					
21. ท่านรู้สึกคุ้นเคย สนุกสนมกับสถานบริการสปาแห่งนี้					
22. ท่านเห็นด้วยกับการบริการของสถานบริการแห่งนี้เมื่อเทียบกับสถานบริการสปาอื่นๆ ในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย					
23. สถานบริการสปาแห่งนี้มีทำเลที่ง่ายต่อการติดต่อ					
24. สถานบริการสปาแห่งนี้มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการ					
25. ท่านคิดว่ากับบริการสปาแห่งนี้มีพื้นที่สำหรับรับรองลูกค้ากว้างขวาง					
26. ท่านเห็นด้วยว่าสถานบริการสปาแห่งนี้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าอย่างเหมาะสม					
27. ท่านเห็นด้วยว่าสถานบริการสปาแห่งนี้มีช่วงเวลาเปิด-ปิดบริการเหมาะสม					
28. ท่านเห็นด้วยว่าผู้ประกอบการของสถานบริการสปาแห่งนี้เป็นผู้ที่คิดค้นสินค้าหรือบริการใหม่ๆ เสมอ					
29. ท่านเห็นด้วยว่าผู้ประกอบการของสถานบริการสปาแห่งนี้สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี					
30. ท่านเห็นด้วยว่าผู้ประกอบการของสถานบริการสปาแห่งนี้เป็นผู้มีวาทศิลป์ที่ดี					
31. ท่านเห็นด้วยที่ผู้ประกอบการของสถานบริการสปาแห่งนี้เป็นผู้มีความ รับผิดชอบ และเชื่อมั่นในตนเอง					
32. ท่านเห็นด้วยที่ผู้ประกอบการของสถานบริการสปาแห่งนี้มีความกระตือรือร้นที่จะดำเนินกิจกรรมใดๆ ก็ตาม ให้เป็นผลสำเร็จ					

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	5	4	3	2	1
33. ท่านรับรู้ได้ว่า ผู้ประกอบการได้ใช้เวลาอย่างมากในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับท่าน					
34. ท่านรับรู้ได้ว่า ผู้ประกอบการในสถานบริการแห่งนี้ให้ข้อตกลงที่ดีแก่ท่านเสมอ					
35. ท่านรับรู้ถึง ความเป็นมิตรของผู้ประกอบการในสถานบริการแห่งนี้ที่มีต่อท่าน					
36. ในฐานะที่ท่านเป็นลูกค้าปกติ ท่านมีความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพที่ดีกับสถานบริการแห่งนี้					
37. ท่านมีความสุขต่อการบริการต่างๆ ที่สถานบริการได้พยายามทำให้แก่ท่าน					
38. ท่านรู้สึกพอใจกับความสัมพันธ์ที่ท่านมีกับสถานบริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนบุคคล

39. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

40. อายุ

1. () ต่ำกว่า 20 ปี

2. () 21-30 ปี

3. () 31-40 ปี

4. () 41-50 ปี

5. () มากกว่า 50 ปี

41. การศึกษา

1. () ปวส.

2. () ปริญญาตรี

3. () ปริญญาโท

4. () สูงกว่าปริญญาโท

42. อาชีพ

1. () ธุรกิจส่วนตัว

2. () รับจ้าง

3. () รับราชการ

4. () พนักงานรัฐวิสาหกิจ

5. () นักเรียน/นักศึกษา

6. () อื่นๆ.....

43. รายได้

- | | |
|------------------------------|-----------------------------|
| 1. () 5,001-10,000 บาท | 2. () 10,001-15,000 บาท |
| 3. () 15,001-20,000 บาท | 4. () 20,001-25,000 บาท |
| 5. () มากกว่า 25,000 บาท | |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก ข
ข้อมูลเกี่ยวกับสปลา

ความเป็นมาของสปา

สปาเป็นชื่อเมืองเล็ก ๆ ในประเทศเบลเยียมมีบ่อน้ำพุร้อนที่อุดมสมบูรณ์ด้วยแร่ธาตุ ผู้ป่วยจึงนิยมมาแช่ตัวเพื่อการรักษาโรค การบำบัดโรคด้วยน้ำ ดังนั้น คำว่า “สปา” จึงหมายถึงบ่อน้ำแร่ที่ใช้แช่ตัวเพื่อการบำบัดโรค หรืออาการปวดต่าง ๆ เดิมทีเป็นกิจกรรมยอดนิยมในยุโรปตั้งแต่ศตวรรษที่ 18-19 โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ป่วยที่สุขภาพอ่อนแอและผู้สูงอายุ แต่ต่อมาได้มีการพัฒนาสปาและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น สปาจึงไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่บ่อน้ำแร่ แต่ยังมีการบำบัดด้วยน้ำในรูปแบบของห้องอบไอน้ำ เช่น อบซาวน่า การบำบัดด้วยการนวดผ่อนคลายกล้ามเนื้อ นวดน้ำมันหอมระเหยโยคะบำบัด สมาธิบำบัดและการบำบัดด้วยเสียง รวมทั้งการใช้สมุนไพรในการบำบัดในประเทศไทยของเราด้วย สปาเริ่มขึ้นในเมืองไทยเมื่อปี 2536 โดยมีโรงแรมโอเรียนเต็ลเป็นผู้บุกเบิกครั้งแรก จัดทำเป็นสปาในโรงแรม และในระยะเวลา 1 ปีถัดมาก็เริ่มมีสปาในลักษณะรีสอร์ทสปาในจังหวัดชายทะเล ที่สำคัญ คือ บันยันทริสปาของโรงแรมบันยันทรีที่จังหวัดภูเก็ต และชีวาธรรมเอสเทอร์รีสอร์ทแอนด์สปาที่หัวหิน ซึ่งสปาทั้งสามแห่งนี้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับระดับโลกจากอดีตถึงปัจจุบัน

“สปา” ตามความหมายของกองการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข หมายถึงสถานบริการเพื่อสุขภาพ หรือ สถานพยาบาลที่ให้บริการลูกค้าทั่วไปด้วยศาสตร์การนวดเพื่อสุขภาพ การปฏิบัติต่อร่างกายเพื่อสุขภาพ (Body Care & Treatment) และ การใช้น้ำเพื่อสุขภาพเป็นบริการหลัก เพื่อปรับความสมดุลของร่างกายและจิตใจ โดยให้คำแนะนำด้านบริการที่จัดไว้ตามหลักวิชาการรวมถึงอาจจะมีการให้คำแนะนำการส่งเสริมสุขภาพด้วยการออกกำลังกาย โภชนาการ การปรับพฤติกรรมตามหลักการแพทย์สากล และการสร้างหลักสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์ทางเลือก ทั้งนี้ให้มีมาตรฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

องค์กรสปาระหว่างประเทศ (International Spa Association-ISPA) จัดตั้งขึ้นเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และเกณฑ์ต่าง ๆ ของธุรกิจสปารวมทั้งการให้ข้อมูล การวางมาตรฐานและนโยบายสปา แนวคิดในการวางแผนบริการให้กับสปาว่า 2,000 แห่ง จากประเทศสมาชิก ISPA จำนวน 59 ประเทศ เพื่อให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพิ่มความเข้ม

ประเภทหรือรูปแบบของสปา

ISPA แบ่งประเภทของสปาเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1. น้ำพุร้อนสปา (Spring Spa) เป็นรูปแบบดั้งเดิมของสปาที่ได้รับความนิยมในต่างประเทศในประเทศไทยไม่มีสถานบริการในลักษณะนี้ จึงไม่เป็นที่รู้จักของชาวไทยมากนัก
 2. คลับสปา (Club Spa) เป็นสปาขนาดเล็กที่มักจัดไว้เป็นส่วนหนึ่งของสถานบริการบริหารร่างกาย (fitness) ให้ผู้ที่มาออกกำลังกายได้ผ่อนคลายความตึงเครียด สปาที่จัดให้บริการในเรือสำราญ (Cruise Ship Spa) มีไว้ให้ลูกค้าใช้เพื่อสร้างความสดชื่นสบายตัวระหว่างการเดินทาง เป็นต้น
 3. โรงแรมและรีสอร์ทสปา (Hotel & Resort Spa) เน้นความเป็นสถานที่พักผ่อน โดยเน้นบรรยากาศดี ทัศนียภาพสวยและการนวดโดยเฉพาะ รวมทั้งการบำบัดความเครียดจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง
 4. เติสทินันซ์สปา (Destination Spa) เป็นสถานบริการสปาที่มีการบริการครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นการนวดต่างๆ ยังรวมถึงความเข้มงวดด้านโภชนาการ โดยเน้นการรับประทานผักสดผลไม้และเนื้อปลา รวมไปถึงให้ผู้รับบริการงดการบริโภคแอลกอฮอล์และสูบบุหรี่
 5. เดย์สปา (Day Spa) เป็นสปาที่เน้นในเรื่องความสวยงาม เป็นสปาชนิดที่พบเห็นได้ง่ายกว่าประเภทอื่น ๆ
 6. เมดิคอลสปา (Medical Spa) เป็นสปาที่นำธรรมชาติบำบัดมาใช้ร่วมกับวิทยาการทางการแพทย์ เป็นโปรแกรมการบำบัดรักษาและดูแลสุขภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ และยังรวมไปถึงการมีบริการต่างๆ เช่น การฝังเข็มด้วยเลเซอร์ การสวนล้างลำไส้ เป็นต้น
 7. โฮมสปา (Home Spa) เป็นการทำสปาเองที่บ้าน โดยการซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็นซึ่งหาซื้อได้ทั่วไป และการเรียกใช้บริการลักษณะดีลิเวอรี (Delivery) ของสถานบริการสปาบางแห่งที่จะส่งพนักงานตรงจากร้านมาให้บริการถึงบ้าน ก็จัดเป็นโฮมสปาเช่นกัน
- กิจกรรมสปานั้นส่วนใหญ่มุ่งเน้นการสร้างความสบายผ่อนคลายให้แก่ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส และกิจกรรมที่เป็นที่รู้จักส่วนใหญ่ก็คือ อโรมาเธอราปี (aromatherapy) หรือกลิ่นหอมบำบัดนั่นเอง

สปาในประเทศไทย

ขณะที่กระแสการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพกำลังมาแรงในปัจจุบัน ในเมืองไทยจึงมีการสร้างสถานบริการสปามากมาย โรงแรมที่พักในแหล่งท่องเที่ยวก็มีการเปิดเป็นสปา รีสอร์ทกันจำนวนมาก ปัจจุบันเมืองไทยติดอันดับเมืองท่องเที่ยวระดับโลกที่มีชื่อเสียงในเรื่องสปา ทั้งนี้เนื่องมาจาก

องค์ประกอบหลายอย่างที่ลงตัวสอดคล้องกัน ทั้งความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว ภูมิปัญญาพื้นบ้านเกี่ยวกับศาสตร์การแพทย์แผนไทย สมุนไพรที่มีหลากหลาย การนวดแผนโบราณ การทำสมาธิ อาหารไทย รวมทั้งการบริการของคนไทยที่เปี่ยมไปด้วยรอยยิ้มมิตรไมตรี ซึ่งเมื่อนำมาผสมผสานกับการทำสปาแบบสากล ทำให้สปาเมืองไทยเป็นที่ยอมรับและชื่นชมจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหรือแม้แต่ชาวไทยเอง ก็เป็นที่นิยมมากเช่นกัน

องค์ประกอบของสปา

สปายุคใหม่มิได้ถือเอาการบำบัดผ่อนคลายด้วยน้ำแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะผสมผสานศาสตร์แห่งการบำบัดเพื่อสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจหลายอย่างมารวมกันไว้ เช่น การออกกำลังกาย การฝึกโยคะ การฝึกสมาธิ อาหารเพื่อสุขภาพ การนำประโยชน์ของสมุนไพรมาใช้ การนวดด้วยน้ำมันหอมระเหย การนวดเท้า การกดจุด หรือแม้กระทั่งการฝังเข็ม ตลอดจนถึงกรรมวิธีการเสริมความงามต่าง ๆ ซึ่งสปาแต่ละแห่งนำมาเป็นจุดขายและให้บริการ แม้สปาแต่ละแห่งจะมีบริการที่ต่างกันบ้าง แต่หัวใจของสปาก็คือ การสร้างความผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้เกิดความสมดุลทั้งกายและจิต โดยเน้นความสุขจากการผ่อนคลายที่เกิดจากอุปสรรค กลิ่น เสียง และสัมผัส

ในประเทศเยอรมนี มีการพัฒนาสปาเป็นสถานบำบัดเพื่อฟื้นฟูสุขภาพของผู้ป่วยโดยแพทย์จะเข้ามาให้คำแนะนำ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านสปาจะมีความรู้เรื่องธรรมชาติของมนุษย์และสิ่งแวดล้อม เช่น อากาศ แสงแดด และสารธรรมชาติ ซึ่งแต่ละปัจจัยจะช่วยให้สุขภาพร่างกายกลับคืนปกติเร็วขึ้น เป็นการแพทย์ทางเลือกก่อนที่จะใช้ยารักษา โดยผู้ป่วยจะได้รับการประเมินและส่งไปยังสถานพักฟื้นที่เหมาะสมนาน 2-4 สัปดาห์ มีบุคลากรทางการแพทย์ให้การแนะนำในแต่ละปัญหาโดยตลอด ดังนั้นในประเทศเยอรมนีจึงมีสปาที่สวยงามและมีมาตรฐานสูงเกือบสามร้อยแห่งกระจายทั่วประเทศบริการผู้ป่วย ทำให้คุณภาพชีวิตของผู้ป่วยดีขึ้นแต่ค่าใช้จ่ายค่อนข้างสิ้นเปลือง

ในปัจจุบันมีการกระจายของสปาแบบการแพทย์ไปทั่วโลกและมีการนำภูมิปัญญาของแต่ละท้องถิ่นมาปรับกับกิจกรรมสปาแตกต่างกันไปสปาในประเทศสหรัฐอเมริกาจะแตกต่างจากประเทศในยุโรปถือเป็นสถานที่สำหรับผู้คนมีอันจะกิน ซึ่งมีสุขภาพแข็งแรงมาพักผ่อนตากอากาศ โดยมีโปรแกรมโภชนาการ การออกกำลังกายหลากหลายรูปแบบ การบำรุงรักษาความงาม ฯลฯ และในบางแห่งมีการพัฒนาทางด้านจิตใจโดยฝึกนั่งสมาธิหรือศึกษาการเชื่อมโยงจิตวิญญาณตามวัฒนธรรมของชาวตะวันตกหรือชาวตะวันออก หลายท่านจะประทับใจกับความว่างเปล่าซึ่งชาวพุทธหรือชาวฮินดูปฏิบัติอยู่ ในบางแห่งก็อาจนำเครื่องมือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ประกอบให้ดู

ทันสมัยสปา ซึ่งเป็นทั้งสถานพักผ่อนสำหรับผู้ป่วยเพื่อฟื้นฟูสุขภาพกายและจิตใจให้แข็งแรงในอดีตกำลังเปลี่ยนรูปแบบเป็นธุรกิจการท่องเที่ยวพักผ่อน

แต่เดิมชาวต่างประเทศมักนิยมไปพักในสถานที่ที่มีความสะดวกสบายปลอดภัย เนื่องจาก การคมนาคมทางอากาศสะดวกและรวดเร็วขึ้นจึงมีผู้คนเดินทางจากแดนไกลเพื่อมาหาความแตกต่างจากสภาพที่อยู่อย่างจำเจ สถานพักผ่อนมีการแข่งขันกันโดยสร้างในสถานที่ที่มีทัศน ทัศนียภาพที่สวยงาม ห้องพักผ่อนกว้างขวาง พร้อมการบริการทุกอย่างเบ็ดเสร็จภายใน มีอาหารบริการหลากหลาย มีดนตรี สนามเทนนิส ห้องฟิตเนส ฯลฯ แต่ผู้ใช้บริการหลายท่านก็ยังรู้สึกว่ายังไม่ใช่สิ่งที่ต้องการ เพราะมีแค่ร่างกายได้พักผ่อนเพลิดเพลินไปกับความสบายภายนอกแต่จิตใจยังไม่ได้พักผ่อน