

## ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการสปาที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

## ต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา

## User Expectation and Perception of Spas in Mueang Chiang Mai District

## Towards Spa Service Quality Compliant with Spa Establishment Standard

สุวิมล รอบวานานิยม\* และสายานที่ เฉินบำรุง\*\*

## บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการสปาที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการสปาที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการ ที่เคยใช้บริการสปาในสถานบริการสปา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลแบบ สถิติเชิงพรรณนา และใช้สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติ Paired Samples T-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ความคาดหวังและการรับรู้

จากการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ประกอบอาชีพ ราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ความคาดหวังและการรับรู้ โดยใช้ Paired Sample T-test สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  : ซึ่งหมายความว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการมากกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการสปาที่ตั้งอยู่ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## ABSTRACT

This study aimed to examine user expectation and perception of spas in Mueang Chiang Mai district towards spa service quality compliant with spa establishment standard. In this study, the samples were 400 users who received spa services from spas in Chiang Mai district. Data were analyzed by the descriptive statistics and the inferential statistics: Paired Samples T-test to compare the two different sample groups' means on expectation and perception.

The findings revealed that based upon general information of the total of 400 users, they were female in the age of 31-40 years old. They worked as government officials/state-enterprises employees with an education background in bachelor's degree or equivalence. Their average monthly income was 15,001-25,000 Baht. In an overview, their expectation and perception were mostly rated at high level. According to the Paired Sample T-test, result of the comparison between two different sample groups' means on expectation and perception could be summarized that the  $H_1$  hypothesis testing was accepted. This result

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

\*\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

implied that for the users of spas in Mueang Chiang Mai district, the means of perception were higher than the means of expectation at 0.01 level of statistical significance.

## บทนำ

ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง ด้วยเรื่องของการบริการ ซึ่งธุรกิจที่สามารถทำรายได้ให้กับประเทศ และยังมีแนวโน้มของการเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมที่มักได้รับความนิยมสำหรับนักท่องเที่ยว ลูกค้านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะลูกค้าชาวเอเชีย ฝั่งจีน ฮองกง ไต้หวัน (มาร์เก็ตเธิร์, 2563) และธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในช่วงที่มีการเติบโตมากขึ้น และเติบโตมาตลอด 10 ปีที่ผ่านมา ซึ่งสถิติในช่วงโลว์ซีซั่นการเติบโตของธุรกิจสปาจะอยู่ที่ร้อยละ 20 - 25 แต่ปัจจุบันเพิ่มขึ้นเท่าตัวอยู่ที่ร้อยละ 50 โดยมูลค่าตลาดของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตจังหวัดเชียงใหม่ มากกว่า 3,000 ล้านบาทต่อปี จากจำนวนผู้ประกอบการ 45 รายที่เป็นสมาชิกของสมาคม มีอัตราการเติบโตเฉลี่ยต่อปีราวร้อยละ 20 (สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มงานยุทธศาสตร์ และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด, 2564) เนื่องจากมีการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในระดับโลกจำนวนผู้ติดเชื้อทั่วโลกที่ปรับเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องมีจำนวนเกือบ 73,809,331คน (ข้อมูล ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2563) จากการแพร่ระบาดทำให้หลายประเทศทั่วโลก (อารียา สุขโต, 2563) ส่งผลให้นักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย ลดลงมาก ทำให้ธุรกิจสปาแยลง ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจสปาจึงต้องมีการปรับตัว หากกลุ่มลูกค้าใหม่ ประกอบกับนโยบายของรัฐบาล มาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยว ไทยเที่ยวไทย ประกอบด้วย เที่ยววันสุข เราไปเที่ยวกัน กำลังใจ วงเงิน 2.2 หมื่นล้านบาท เพื่อกระตุ้นให้คนไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ และโครงการอื่นๆ อีกมากมาย ผู้ประกอบการธุรกิจสปาจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในการส่งเสริมและแก้ไขปัญหา รวมถึงปัญหาด้านการบริหารวางแผนแนวทางในการดำเนินงานของผู้ประกอบการสถานบริการธุรกิจสปา และพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด ให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าชาวไทยและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจสปา การที่จะทำให้ผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและต่างชาติเกิดความประทับใจในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพและกลับมาใช้บริการซ้ำ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขจึงกำหนดมาตรฐานของสถานที่การบริการผู้ให้บริการหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบเพื่อการรับรองให้เป็นไปตามมาตรฐานสำหรับสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวยตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการ พ.ศ. 2509 และ พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 โดยมีเกณฑ์ 5 ด้าน มาตรฐานสปาตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ (1) มาตรฐานด้านบริการ (2) มาตรฐานด้านบุคลากร (3) มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ (4) มาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการองค์กร และ (5) มาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ดังนั้นมาตรฐานสถานประกอบการสปา จึงสำคัญกับธุรกิจสถานประกอบการสปาอย่างมาก (กระทรวงสาธารณสุข, 2559)

ดังนั้นจึงมีการสร้างมาตรฐานสถานประกอบการสปา และการดำเนินธุรกิจสปาในยุคของการแข่งขันที่สูงและความเจริญทางเทคโนโลยีทำให้การบริหารงานธุรกิจสปาย่อมต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาทและหน้าที่ให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันของธุรกิจ จึงจำเป็นต้องทราบถึงรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปาของผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการธุรกิจสปา เพื่อรับรู้ถึงความต้องการของผู้บริโภคชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปาในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงจะทำการศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการสปาที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา เพื่อให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า และเตรียมความพร้อมในการส่งเสริมและแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่างๆ รวมถึงปัญหาด้านการบริหารวางแผนแนวทางในการดำเนินงานของผู้ประกอบการสถานบริการธุรกิจสปา และพัฒนาในเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นการสร้างจุดแข็งในการแข่งขัน และเตรียมรองรับการเติบโตของตลาดในอนาคต

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการสปาที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการสปาที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของผู้ประกอบการสถานบริการธุรกิจสปา และพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด ให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าต่อไป

## วิธีการศึกษา

**ขอบเขตเนื้อหา** คือ การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการสปาที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา โดยมีเกณฑ์ 5 ด้าน มาตรฐานสปาตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ (1) มาตรฐานด้านบริการ (2) มาตรฐานด้านบุคลากร (3) มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ (4) มาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการองค์กร และ (5) มาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (กระทรวงสาธารณสุข, 2559)

**ประชากร** ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ คือ ผู้ใช้บริการ ที่เคยใช้บริการสปาในสถานบริการสปา ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ตัวอย่าง

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ในการศึกษาคั้งนี้ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเก็บแบบสอบถามของลูกค้าชาวไทย ที่เคยใช้บริการสปาในสถานบริการสปา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดยผู้วิจัยได้มีการสร้างแบบสอบถามออนไลน์จากเว็บไซต์ Google forms ระยะเวลาการเก็บแบบสอบถาม 1 เดือน ในช่วงเดือน สิงหาคม 2565 โดยที่ผู้วิจัยได้นำระบบแบบสอบถามออนไลน์ดังกล่าวไปให้ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการสปาในสถานบริการสปา ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ตอบแบบสอบถาม โดยส่งผ่านกลุ่มไลน์ลูกค้าของสถานบริการสปา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีคำถามคัดกรองก่อนว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายจริงหรือไม่ ซึ่งกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ใช้บริการ ที่เคยใช้บริการสปาในสถานบริการสปา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามครบตาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยยุติการเก็บข้อมูลและทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติและอภิปรายผลการศึกษาโดยใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูป

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสปาที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการสปาที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้ของผู้ใช้บริการสปาที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามทั้งหมดนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติเชิงพรรณนาและใช้สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติ Paired Samples T-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ความคาดหวังและการรับรู้ โดยการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย จากข้อมูลระดับความคิดเห็นที่จะใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า เกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นในแต่ละช่วงระดับ เป็นต้น

### การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น

ผู้วิจัยจะนำเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาทำการวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับแนวคิดมาตรฐานสถานประกอบการสปาที่ใช้ในการวิจัยออกมาเป็นแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 ชุด เพื่อนำไปวิเคราะห์ทดลองใช้ (Pre - test) ว่าในแต่ละคำถามของแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ โดยวิธีหาค่า Cronbach's Alpha ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นที่มีต่อความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการสปาที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา พบว่ามีค่า Cronbach's Alpha มากกว่า 0.7 ซึ่งได้แก่ ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา มีทั้งหมด 5 ด้าน 1) มาตรฐานด้านบริการ (ค่าความเชื่อมั่น 0.857) 2) มาตรฐานด้านบุคลากร (ค่าความเชื่อมั่น 0.798) 3) มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ (ค่าความเชื่อมั่น 0.927) 4) มาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการองค์กร (ค่าความเชื่อมั่น 0.965) 5) มาตรฐานด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม (ค่าความเชื่อมั่น 0.934) และระดับความคิดเห็นของการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา มีทั้งหมด 5 ด้าน 1) มาตรฐานด้านบริการ (ค่าความเชื่อมั่น 0.736) 2) มาตรฐานด้านบุคลากร (ค่าความเชื่อมั่น 0.946) 3) มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ (ค่าความเชื่อมั่น 0.978) 4) มาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการองค์กร (ค่าความเชื่อมั่น 0.931) 5) มาตรฐานด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม (ค่าความเชื่อมั่น 0.925) ซึ่งถือว่าเป็นค่าที่ยอมรับได้

### สรุปผลการศึกษา

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.75 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.25 ประกอบอาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 42.00 มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 49.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.25

#### 2. ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

จากผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างให้ความคาดหวังในเรื่อง มาตรฐานด้านบริการ มากที่สุด รองลงมา มาตรฐานด้านบุคลากร มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ มาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการองค์กรและมาตรฐานด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

มาตรฐานด้านบริการ (Service Quality) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างให้ความคาดหวังในเรื่อง สปาเมนูในการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ มีการกำหนดรายละเอียดเวลาที่ใช้และราคาในการบริการที่ชัดเจนของแต่ละเมนูเป็นภาษาไทยมี มากที่สุด รองลงมา สปามีกระบวนการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสปาของกระทรวงสาธารณสุข สปามีรูปแบบการบริการที่หลากหลาย เช่น นวดแผนไทย นวดอโรมา

อบไอน้ำ นวดหน้า เป็นต้น สปาที่มีระบบบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในแต่ละเมนูบริการ สปาที่มีการให้บริการนัดไว้ล่วงหน้า สำหรับลูกค้าประจำและลูกค้าใหม่ และสปาที่มีการให้บริการเสริมอื่น ๆ เช่น การบริการ Body Treatment Facial Treatment ตามลำดับ

มาตรฐานด้านบุคลากร (Skilled Staff) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างให้ความคาดหวังในเรื่อง พนักงานต้องผ่านการอบรมความรู้เฉพาะด้านของการบริการในแต่ละประเภทให้บริการมากกว่าเกณฑ์มาตรฐานผู้ให้บริการของกระทรวงสาธารณสุข เช่น มีใบประกาศนียบัตรอยู่ในร้านและแสดงให้เห็นชัดเจน มากที่สุด รองลงมา การทำงานของพนักงานนวด ในการปฏิบัติงาน การแต่งกาย และการประพฤติปฏิบัติ อยู่ในกฎระเบียบของบริษัท พนักงานที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือฉุกเฉินได้ พนักงานที่ให้การต้อนรับและบริการลูกค้าทุกเรื่องทุกคนด้วยกิริยาที่สุภาพ ยกมือไหว้และแนะนำตัวกับลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีบริการด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูล พนักงานให้คำแนะนำ ว่าทางร้านมีบริการหรือมีโซนใดบ้าง ตามลำดับ

มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ (Products, Tools & Equipment) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างให้ความคาดหวังในเรื่อง เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ปลอดภัย มีการทำความสะอาดหลังการให้บริการลูกค้าในแต่ละราย มากที่สุด รองลงมา อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการสปา มีมาตรฐานรับรองและมีคู่มือการใช้งานทุกรายการ เช่น เครื่องทำความสะอาดผิว เครื่องไอออนเครื่องโฟโน เป็นต้น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้หรือมีไว้จำหน่ายต้องมีฉลากที่มีรายละเอียดถูกต้องครบถ้วน ตามที่กฎหมายกำหนด เช่น วันหมดอายุ มีสินค้าทั้งที่เป็นผลิตภัณฑ์สปาของใช้และของที่ระลึกไว้บริการและจำหน่ายให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

มาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการองค์กร (Organization and Management Quality) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างให้ความคาดหวังในเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ มากที่สุด รองลงมา พนักงานมีป้ายชื่อบอกตำแหน่งงานชัดเจน พนักงานมีการแบ่งหน้าที่ชัดเจน เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานนวด สปา มีแผนผังองค์กรในการบริหารงานที่เหมาะสมและแสดงให้เห็นให้ผู้ใช้บริการเห็นอย่างชัดเจน

มาตรฐานด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม (Ambient) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างให้ความคาดหวังในเรื่อง สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ มากที่สุด รองลงมา มีการจัดบรรยากาศด้วยกลิ่นที่เหมาะสม มีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น มีที่จอดรถและมียามดูแลรักษาความปลอดภัย บริเวณต้อนรับแยกออกจากส่วนที่ให้บริการอย่างชัดเจนไม่รบกวนผู้รับบริการ ทางร้านมีการแบ่งโซนอย่างชัดเจน เช่น โซนที่ 1 บริเวณต้อนรับ โซนที่ 2 เป็นห้องทำทรีตเมนต์ การจัดแสงสว่างอย่างเหมาะสมเพียงพอตามบริเวณจุดที่ให้บริการ แผนผังแสดงจุดต่างๆของสถานประกอบการแสดงไว้อย่างชัดเจน และการตกแต่งสถานที่ต้องมีเอกลักษณ์ของความเป็นไทย และความเป็นธรรมชาติ ตามลำดับ

### 3. ข้อมูลการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ข้อมูลการรับรู้ของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน การรับรู้ของผู้ใช้บริการในภาพรวม ในระดับ มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในเรื่อง มาตรฐานด้านบริการ มากที่สุด รองลงมา มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ มาตรฐานด้านบุคลากร มาตรฐานด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม มาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการองค์กร ตามลำดับ

มาตรฐานด้านบริการ (Service Quality) มีการรับรู้ของผู้ใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในเรื่อง สปาที่ใช้บริการมีกระบวนการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสปาของกระทรวงสาธารณสุข มากที่สุด รองลงมา สปาที่ใช้บริการมีรูปแบบการบริการที่หลากหลาย เช่น นวดแผนไทย นวดโรมา อบไอน้ำ นวดหน้า เป็นต้น สปาที่ใช้บริการมีเมนูในการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ มีการกำหนดรายละเอียดเวลาที่ใช้และราคาในการ

บริการที่ชัดเจนของแต่ละเมนูเป็นภาษาไทย สปาที่ใช้บริการมีการให้บริการนัดไว้ล่วงหน้า สำหรับลูกค้าประจำและลูกค้าใหม่ สปาที่ใช้บริการมีการให้บริการเสริมอื่น ๆ เช่น การบริการ Body Treatment Facial Treatment และสปาที่ใช้บริการมีระบบบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในแต่ละเมนูบริการ ตามลำดับ

มาตรฐานด้านบุคลากร (Skilled Staff) มีการรับรู้ของผู้ใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในเรื่อง สปาที่ใช้บริการมีพนักงานที่ให้การต้อนรับและบริการลูกค้าทุกเรื่องทุกคนด้วยกิจกรรมที่สุภาพ ยกมือไหว้และแนะนำตัวกับลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ มี มากที่สุด รองลงมา สปาที่ใช้บริการมีการทำงานของพนักงานนวดในการปฏิบัติงาน การแต่งกาย และการประพฤติปฏิบัติ อยู่ในกฎระเบียบของบริษัท สปาที่ใช้บริการมีพนักงานต้องผ่านการอบรมความรู้เฉพาะด้านของการบริการในแต่ละประเภทให้บริการมากกว่าเกณฑ์มาตรฐานผู้ให้บริการของกระทรวงสาธารณสุข เช่น มีใบอนุญาตอยู่ภายในร้านและแสดงให้เห็นชัดเจน สปาที่ใช้บริการมีพนักงานที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือฉุกเฉินได้ สปาที่ใช้บริการมีบริการด้านการให้คำปรึกษาและข้อมูล สปาที่ใช้บริการมีพนักงานให้คำแนะนำ ว่าทางร้านมีบริการหรือมีโซนใดบ้าง ตามลำดับ

มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ (Products, Tools & Equipment) มีการรับรู้ของผู้ใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในเรื่อง สปาที่ใช้บริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ปลอดภัย มีการทำความสะอาดหลังการให้บริการลูกค้าในแต่ละราย มากที่สุด รองลงมา สปาที่ใช้บริการมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการสปา มีมาตรฐานรับรองและมีคู่มือการใช้งานทุกรายการ เช่น เครื่องทำความสะอาดผิว เครื่องโอโซนเครื่องโฟโน เป็นต้น สปาที่ใช้บริการมีผลิตภัณฑ์ที่ใช้หรือมีไว้จำหน่ายต้องมีฉลากที่มีรายละเอียดถูกต้องครบถ้วน ตามที่กฎหมายกำหนด เช่น วันหมดอายุ และสปาที่ใช้บริการมีสินค้าทั้งที่เป็นผลิตภัณฑ์สปาของใช้และของที่ระลึกไว้บริการและจำหน่ายให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

มาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการองค์กร (Organization and Management Quality) มีการรับรู้ของผู้ใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในเรื่อง สปาที่ใช้บริการมีพนักงานมีป้ายชื่อบอกตำแหน่งงานชัดเจน มากที่สุด รองลงมา สปาที่ใช้บริการมีพนักงานมีการแบ่งหน้าที่ชัดเจน เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานนวดสปาที่ใช้บริการมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ สปาที่ใช้บริการมีแผนผังองค์กรในการบริหารงานที่เหมาะสมและแสดงให้เห็นผู้ใช้บริการเห็นอย่างชัดเจน ตามลำดับ

มาตรฐานด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม(Ambient) มีการรับรู้ของผู้ใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในเรื่อง สปาที่ใช้บริการมีการจัดบรรยากาศด้วยกลิ่นที่เหมาะสม มากที่สุด รองลงมา สปาที่ใช้บริการมีบริเวณต้อนรับแยกออกจากส่วนที่ให้บริการอย่างชัดเจนไม่รบกวนผู้รับบริการ สปาที่ใช้บริการมีการแบ่งโซนอย่างชัดเจน เช่น โซนที่ 1 บริเวณต้อนรับ โซนที่ 2 เป็นห้องทำทรีตเมนต์ สปาที่ใช้บริการมีการจัดแสงสว่างอย่างเหมาะสมเพียงพอตามบริเวณจุดที่ให้บริการ สปาที่ใช้บริการมีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น มีที่จอดรถและมียามดูแลรักษาความปลอดภัย สปาที่ใช้บริการมีสถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สปาที่ใช้บริการมีแผนผังแสดงจุดต่างๆของสถานประกอบการแสดงไว้อย่างชัดเจน สปาที่ใช้บริการมีการตกแต่งสถานที่ต้องมีเอกลักษณ์ของความเป็นไทยและความเป็นธรรมชาติ ตามลำดับ

4. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ โดยใช้สถิติ Paired Samples T-test

จากการศึกษา พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ความคาดหวังและการรับรู้ โดยใช้ Paired Sample T-test

$$H_0: \mu_{\text{Perception}} \leq \mu_{\text{Expectation}}$$

$$H_1: \mu_{\text{Perception}} > \mu_{\text{Expectation}}$$

ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่มระหว่าง ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มาเปรียบเทียบกับข้อมูลการรับรู้ของผู้ใช้บริการมีค่า Paired Differences Sample = -0.4008, Sig = 0.000\* ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ตั้งไว้ (0.05)

สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  : ซึ่งหมายความว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการมากกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการสปาที่ตั้งอยู่ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการสปาที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา ผู้ศึกษามีการอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ประกอบอาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักดี กลั่นภักดี (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านมาตรฐานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รอดสม (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวจีนของการเลือกสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพ ในเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 4,000 – 5,000 หยวนจีน (ประมาณ 20,000-25,000 บาทไทย ค่าเงิน ณ วันที่ 6 กันยายน 2565) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภรางค์ จันทน์วัลย์ และรัชฎา พองธนกิจ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจสปาของผู้ใช้บริการในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการธุรกิจสปาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี เช่นกัน

ผลการศึกษาข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการผู้ให้บริการสปาที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกอร แซ่ลิ้ม และวิชชุดา มาชู (2558) ศึกษาเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อมาตรฐานสปาบนความรับผิดชอบทางสังคม ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อมาตรฐานสปาบนความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับ มากที่สุด

ผลการศึกษาข้อมูลการรับรู้ของผู้ใช้บริการผู้ให้บริการสปาที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน การรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในภาพรวม ในระดับ มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักดี กลั่นภักดี (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านมาตรฐานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านมาตรฐานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกอร แซ่ลิ้ม และวิชชุดา มาชู (2558) ศึกษาเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อมาตรฐานสปาบนความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ที่มีต่อมาตรฐานสปาบนความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับ มากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักทรพล จึงสมเจตไพศาล (2562) ศึกษาเรื่อง การพัฒนามาตรฐาน

สถานประกอบการสปาและนวดเพื่อสุขภาพไทยในสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ซึ่งผู้บริโภคที่มีต่อมาตรฐานของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพทั้ง 14 แห่ง อยู่ในระดับ มากที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการสปาที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

จากการศึกษา คุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา พบว่า ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่องของ มาตรฐานด้านบริการ มากที่สุด และมาตรฐานด้านบุคลากร มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ มาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการองค์กรและมาตรฐานด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

มาตรฐานด้านบริการ จากการศึกษา คุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา ควรให้ความสำคัญในเรื่องของ สถานประกอบการสปาควรมีเมนูในการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพและมีการกำหนดรายละเอียดเวลาที่ให้บริการ และราคาในการบริการที่ชัดเจนในส่วนของเมนูควรมีภาษาหลากหลายภาษาซึ่งต้องมีภาษาไทยเป็นหลักด้วย ในส่วนของกระบวนการให้บริการควรปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสปาของกระทรวงสาธารณสุข และรูปแบบการบริการที่หลากหลาย เช่น นวดอโรมา นวดหน้า และบริการเสริมอื่น ๆ และควรมีการให้บริการนัดไว้ล่วงหน้า สำหรับลูกค้าประจำ และลูกค้าใหม่ และควรจัดให้มีการบริการอาหารว่างหรือเครื่องดื่ม ให้บริการแก่ลูกค้า เช่น ขนมไทย น้ำสมุนไพร เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าที่มาให้บริการเป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้มากยิ่งขึ้น

มาตรฐานด้านบุคลากร จากการศึกษา คุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา ควรให้ความสำคัญในเรื่องของ สถานประกอบการสปาควรมีการจัดอบรมในเรื่องความรู้เฉพาะด้านของการบริการและการประพฤติปฏิบัติ กิริยามารยาท พนักงานอย่างน้อยทุกๆ 3 เดือนต่อครั้ง เพื่อให้พนักงานมีความรู้เฉพาะทางและมีความรักในงานบริการ มีความเอาใจใส่ลูกค้าที่มาให้บริการ และแสดงออกอย่างสุภาพอ่อนน้อมมากยิ่งขึ้น และการแต่งกายของพนักงาน โดยการกำหนดให้มีแบบฟอร์มการแต่งกายให้พนักงานทุกคนสวมใส่เหมือนกัน การแต่งกายควรมีความเป็นไทยและมีความดึงดูดลูกค้าให้รู้สึกอยากมาใช้บริการ หรือให้ความสนใจในการบริการในทันทีที่เห็น และที่สำคัญสถานประกอบการสปาควรมีใบประกาศมาตรฐานการให้บริการของกระทรวงสาธารณสุขอยู่ภายในร้านและแสดงให้เห็นชัดเจน และในกรณีลูกค้าพบปัญหาพนักงานที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือฉุกเฉินให้กับลูกค้าได้ และสามารถให้คำปรึกษาและข้อมูลหรือคำแนะนำกับลูกค้าได้ เป็นต้น เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและช่วยเพิ่มจำนวนลูกค้าแล้วยังสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำได้อีกด้วย

มาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์เครื่องมือและอุปกรณ์ คุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา ควรให้ความสำคัญในเรื่องของ สถานประกอบการสปาควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ปลอดภัยมีมาตรฐานสากล และควรมีการทำความสะอาดหลังการให้บริการลูกค้าในแต่ละราย และผลิตภัณฑ์ที่สถานประกอบการสปาใช้ให้บริการแก่ลูกค้าหรือมีไว้จำหน่ายต้องมีฉลากที่มีรายละเอียดถูกต้องครบถ้วน ตามที่กฎหมายกำหนด เช่น วันหมดอายุ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้การตัดสินใจของลูกค้าที่มาใช้บริการได้สะดวกยิ่งขึ้น

มาตรฐานด้านการบริหารและการจัดการองค์กร คุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา ควรให้ความสำคัญในเรื่องของ สถานประกอบการสปาควรมีแผนผังองค์กรในการบริหารงานที่เหมาะสมและแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน และควรมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานควรมีป้ายชื่อบอก



ตำแหน่งงานชัดเจน และควรมีการแบ่งหน้าที่ให้กับพนักงานอย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นถึงความใส่ใจของสถานประกอบการและรู้สึกประทับใจจนทำให้อยากเป็นลูกค้าประจำได้

มาตรฐานด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อมจากการศึกษา คุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา ควรให้ความสำคัญในเรื่องของ สถานที่ตั้งของสถานประกอบการสปา ต้องมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ และมีการจัดแสงสว่างและบรรยากาศด้วยกลิ่นที่เหมาะสม การตกแต่งสถานที่ต้องมีเอกลักษณ์ของความเป็นไทยและความเป็นธรรมชาติ และควรมีแผนผังแสดงจุดต่างๆของสถานประกอบการแสดงไว้อย่างชัดเจน และบริเวณต้อนรับควรแยกออกจากส่วนที่ให้บริการอย่างอื่นชัดเจนจะได้ไม่รบกวนลูกค้าท่านอื่น และควรมีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น มีที่จอดรถและมียามดูแลรักษาความปลอดภัย เพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการหรือสอบถามเกี่ยวกับการบริการ มากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการสปาที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อคุณภาพการบริการตามมาตรฐานสถานประกอบการสปา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาทฤษฎีอื่นๆ เช่น คุณค่าตราสินค้า (Brand equity) กระบวนการตัดสินใจซื้อ หรือการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ เพื่อสร้างการดึงดูดใจในการใช้บริการและเพิ่มการรับรู้ และสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายได้เป็นอย่างดี
2. ควรศึกษาในเขตพื้นที่ใกล้เคียง หรือในภูมิภาคอื่นๆ เพราะในแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน เช่น อัตราค่าครองชีพ ลักษณะการใช้ชีวิต และค่านิยม เป็นต้น
3. ควรศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ที่อายุระหว่าง 31-40 ปี หรือผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท เป็นต้น โดยจะทำให้ผลวิจัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### บรรณานุกรม

กนกอร แซ่ลิ้ม และวิชชุตา มาชู. (2558). การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อมาตรฐานสปาบนความรับผิดชอบทางสังคม จากมุมมองของผู้ใช้บริการ. *วารสารวิทยาการจัดการ, 2(2)*, 93-116.

กระทรวงสาธารณสุข. (2559). *คู่มือเกณฑ์มาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากล*. กรุงเทพฯ: เจเนซิส มีเดียคอม

ภักดี กลั่นภักดี. (2561). ปัจจัยด้านมาตรฐานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 37(3)*, 97-110.

ภัทรพล จิงสมเจตไพศาล. (2562). การพัฒนามาตรฐานสถานประกอบการสปาและนวดเพื่อสุขภาพไทยในสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี. *วารสารวิชาการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 15(3)*, 3-12.

มาร์เก็ตเธียร์. (2563). *กลุ่มลูกค้าธุรกิจสปา*. สืบค้นจาก <https://marketeeronline.co/archives/138860>

วรติยา รอดสม. (2558). *ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวจีนในการเลือกสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพในอำเภอเมืองเชียงใหม่* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). สืบค้นจาก <http://repository.cmu.ac.th/handle/6653943832/39356>

ศุภรางค์ จันทนวัลย์ และรัชฎา พงธนกิจ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจสปาของผู้ใช้บริการในเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 24(3), 190-204.

สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด. (2564). *แผนพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ (พ.ศ. 2561 - 2565)*. สืบค้นจาก

<https://www.chiangmai.go.th/managing/public/D12/12D29Apr2022111048.pdf>

อาริยา สุขโต. (2563). *วิกฤตโควิด-19 กับการปรับตัวของธุรกิจการบิน*. สืบค้นจาก

[https://web.parliament.go.th/doc.php?type=file&mt=application%2Fpdf&d=parcy&url=download%2Farticle%2Farticle\\_20210120134825.pdf](https://web.parliament.go.th/doc.php?type=file&mt=application%2Fpdf&d=parcy&url=download%2Farticle%2Farticle_20210120134825.pdf)