

เอกสารอ้างอิง

- ครรรชิตพล ยศพรไพบุลย์. (2005). เอกสารประกอบการสอน วิชา การจัดการตลาด 900 714 (ปรับปรุงครั้งที่ 1). วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการมหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ กรุงเทพมหานคร.
- เทอดศักดิ์ อรรถรังสรรค์. (2549). การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สปาชาวไทยและชาวต่างประเทศต่อการใช้บริการสปาในโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมเบลด วิลล่า รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นภารัตน์ ศรีละพันธ์. (2549). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสปาเพื่อสุขภาพ. ค้นเมื่อ 9 กันยายน 2550, จาก <http://www.miracleofsensation.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=537239>
- ปวาร์ณา อัจฉริยบุตร และคณะ. (2547). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการมาตรฐานของสถานประกอบการสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่. กรุงเทพฯ: สำนักงานประสานงานการพัฒนาและจัดการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่ยั่งยืน สำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ปวาร์ณา อัจฉริยบุตร และคณะ. (2549). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจสปาในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่. กรุงเทพฯ: สำนักงานประสานงานการพัฒนาและจัดการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่ยั่งยืน สำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ผัสนพร กลั่นฤทธิ์. (2548). สภาพและปัญหาการดำเนินงานธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรศักดิ์ เหล่ากิจไพศาล. (2550). การศึกษาความต้องการของลูกค้าคนไทยที่ใช้บริการเดย์สปาในจังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางการกีฬามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิภพ อุดร. (2543). ความแตกต่างที่ท้าทายของการบริการ. ค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2550, จาก <http://www.bkkonline.com2gen-business/14-feb-43.shtml>.
- มานววรรณ หมั่นเจริญ. (2548). ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ของการใช้บริการสปา. ภาคนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตรธุรกิจ) คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ศิริรัตน์ สัมฤทธิ์. (2549). การศึกษาสถานภาพสถานประกอบการเชิงสุขภาพในเขตเทศบาลนคร
ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. อ้างจาก Zeithaml, V.A., Berry, L.L. & Parasuman, A. (1988,
September) "Communication and control process in the delivery of Service quality"
Journal of marketing, 59(52), 35-38.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริการการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และ
ไซเท็กซ์.

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2549). ธุรกิจสปา(โครงการผลิตหนังสือองค์
ความรู้ SMEs: คัมภีร์ 108 ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บริษัท เจเอสที พับลิชชิ่ง จำกัด.

สมคิด บางโม. (2539). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: บริษัทวิทย์พัฒน์จำกัด.

สมาคมผู้ประกอบการไทย. (2550). ส.สปาจัดงานธุรกิจสุขภาพความงาม จัดมาตรฐานไทยหลัง
ธุรกิจแข็ง. ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2550, จาก <http://www.blogth.com/biog/ Financial/ Marketing/416.html> .

สรินหทัย สักดีกุลพิทักษ์. (2550). ส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจสปาที่ลูกค้าต้องการ.
รายงานการศึกษานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเขต 2. [ม.ป.ป.].

สถิตินักท่องเที่ยว ปี2550. ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2550 , จาก

http://www.tatubon.org/tatubon/view.php?t=23&s_id=13&d_id=13&page=2

สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี. (2550). รายชื่อสถาน
ประกอบการธุรกิจสปา. อุบลราชธานี: สำนักงาน.

สุดใจ ขอสเสริมศรี. (2549). การจัดการต้นทุนธุรกิจสปา: กรณีศึกษา โรงแรม/รีสอร์ท สปา และ
เดย์สปาในภาคใต้. ตรัง. คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
เขตการศึกษาดัง.

เสวนาทางธุรกิจ. (2543). ความแตกต่างที่ท้าทายของการบริการ. ค้นเมื่อ สิงหาคม 2550, จาก
<http://www.bkkonline.com2gen-business/14-feb-43.shtml>.

อโนทัย ตรีวานิช. (2547). สถิติธุรกิจ. ขอนแก่น: ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อรรรรณ คงักดี. (2549). **ทักษะของผู้รับบริการต่อการให้บริการธุรกิจสปา: ศึกษากรณี วารินา สปา ในโรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาศึกษา) คณะพัฒนาศึกษาและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

อรอนงค์ ฉายศิริโชติ และคณะ. (2547). **การประเมินแนวโน้มของธุรกิจสปาไทยในการก้าวไปสู่เวทีโลก. สัมมนาเชิงปฏิบัติการว่าด้วยการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

Thai Spa Academy. (2550). **มาตรฐานกิจการสปาเพื่อสุขภาพ. ค้นเมื่อ 1 กันยายน 2550, จาก**
<http://www.thaitherapist.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=49591&Ntype=6>.

แบบสอบถาม
(สำหรับผู้ใช้บริการเคย์สปา)

เรื่อง การจัดการเพื่อเข้าสู่มาตรฐานธุรกิจเคย์สปาของสถานประกอบการเคย์สปา ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

เลขที่แบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 15 ปี ☐ 2) 15 – 24 ปี
☐ 3) 25 – 34 ปี ☐ 4) 35 – 44 ปี
☐ 5) 45 – 54 ปี ☐ 6) 55 – 64 ปี
☐ 7) 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. ☐ 4) อนุปริญญา /ปวส.
☐ 5) ปริญญาตรี ☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี
☐ 7) อื่นๆ (โปรดระบุ)
4. อาชีพ ☐ 1) นักเรียน / นักศึกษา ☐ 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ 3) รับราชการ ☐ 4) พนักงานบริษัท
☐ 5) ประกอบกิจการส่วนตัว ☐ 6) รับจ้างทั่วไป
☐ 7) พ่อบ้าน/แม่บ้าน
☐ 8) อื่นๆ (โปรดระบุ)
5. รายได้ต่อเดือน ☐ 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ☐ 2) 10,001 – 20,000 บาท
☐ 3) 20,001 – 30,000 บาท ☐ 3) สูงกว่า30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการเคย์สปา

1. ความถี่ในการใช้บริการสปา

- ☐ 1) สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ☐ 2) เดือนละ 1-2 ครั้ง
☐ 3) ปีละ 1-2 ครั้ง ☐ 4) นานๆ ครั้ง

2. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการสปาในวันใด

- ☐ 1) วันจันทร์-วันศุกร์ ☐ 2) วันเสาร์-อาทิตย์
☐ 3) วันหยุดนักขัตฤกษ์

3. ท่านใช้บริการสปาในช่วงเวลาใดเป็นประจำ

- ☐ 1) 8.00-12.00 ☐ 2) 12.01-18.00
☐ 3) 18.01-22.00

4. วัตถุประสงค์ในการใช้สปาของท่าน

- ☐ 1) คลายเครียด ☐ 2) ดูแลสุขภาพ
☐ 3) เสริมความงาม ☐ 4) ลดน้ำหนัก
☐ 5) บำบัด/รักษาโรค ☐ 6) ทดลองทริทเมนต์ต่างๆ
☐ 7) ผ่อนคลายลดอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ
☐ 8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานบริการเคย์สปาของท่าน(โปรดทำเครื่องหมาย✓ ใน □ หน้าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของท่านมากที่สุด ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) สถานที่สวยงาม บรรยากาศดี
☐ 2) ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง
☐ 3) ความหลากหลายของบริการที่น่าเสนอ
☐ 4) ราคาบริการที่สมเหตุสมผล
☐ 5) การประชาสัมพันธ์และโปรโมชั่นที่จูงใจ
☐ 6) ได้รับการรับรองมาตรฐานสถานประกอบการ
☐ 7) ความสะอาดของสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์และผู้ให้บริการ
☐ 8) มีผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพคอยให้คำแนะนำปรึกษา
☐ 9) ผู้ให้บริการและบุคลากรของสปาให้บริการได้น่าพึงพอใจ
☐ 10) ผู้ให้บริการและบุคลากรของสปา มีความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส

- ☐ 11) มีอุปกรณ์ที่ให้บริการเช่น เครื่องฟั่นโอโซน อ่างอาบน้ำ ที่ทันสมัยและใช้การได้ดี
- ☐ 12) มีสูตรสมุนไพร/สูตรน้ำมันหอมระเหย/วิธีการนวดที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง
- ☐ 13) มีระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับผู้รับบริการ เช่น มีสัญลักษณ์เตือนภัยคำแนะนำ

ในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ และอุปกรณ์ป้องกันอค์คิภัย

- ☐ 14) แพคเกจที่นำเสนอประกอบด้วยรายการที่ตรงกับความต้องการ
- ☐ 15) ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ที่ดีของสถานบริการสปา
- ☐ 16) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ท่านใช้บริการสปาลักษณะใดบ่อยที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) การนวดด้วยน้ำมันหอมระเหย
- ☐ 2) การนวดไทย
- ☐ 3) การนวดประคบสมุนไพร
- ☐ 4) การทำทรีทเมนต์หน้า
- ☐ 5) การนวดเท้า
- ☐ 6) การนวดหลัง ไหล่ และศรีษะ
- ☐ 7) การขัดผิวด้วยสมุนไพร/การขัดผิวด้วยการห่อ/พอก
- ☐ 8) การทำเล็บมือ/เล็บเท้า
- ☐ 9) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

7. ระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งที่ท่านเข้ามารับบริการสปา

- ☐ 1) ไม่เกิน 1 ชั่วโมง
- ☐ 2) มากกว่า 1 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 2 ชั่วโมง
- ☐ 3) มากกว่า 2 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 3 ชั่วโมง
- ☐ 4) มากกว่า 3 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 4 ชั่วโมง
- ☐ 5) มากกว่า 4 ชั่วโมงขึ้นไป

8. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปาต่อครั้ง

- ☐ 1) ต่ำกว่า 500 บาท
- ☐ 2) 501-1,000บาท
- ☐ 3) 1,001-3,000บาท
- ☐ 4) มากกว่า 3,000 บาท

9. ท่านรู้จักสถานบริการสปานี้จากแหล่งข้อมูลใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) รู้จักด้วยตนเอง
- ☐ 2) คำแนะนำของญาติ/เพื่อน/คนรู้จัก
- ☐ 3) สื่ออินเตอร์เน็ต
- ☐ 4) แผ่นพับประชาสัมพันธ์
- ☐ 5) สื่อโฆษณาทางวิทยุ
- ☐ 6) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสปา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความสำคัญของท่าน

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ผลิตภัณฑ์					
1. ผลิตภัณฑ์ที่นำมาบริการมีคุณภาพและมาตรฐาน ที่เชื่อถือได้					
2. ใช้ผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรธรรมชาติ					
3. ผลิตภัณฑ์ที่นำมาให้บริการมีความหลากหลาย สามารถเลือกใช้ได้ตามความพึงพอใจ					
ราคา					
4. ราคามีความเหมาะสมกับการบริการ					
5. มีการระบุราคาชัดเจน					
6. มีรูปแบบของราคาที่สามารถเลือกจ่ายเป็น แพ็คเกจ คอร์ส จำนวนครั้งที่ให้บริการ					
ทำเลที่ตั้ง					
7. ความสะดวกในการเดินทาง					
8. บรรยากาศและการตกแต่งภายใน					
การส่งเสริมการตลาด					
9. ชื่อเสียงของสถานบริการ					
10. มีการโฆษณาในใบปลิวแผ่นพับและสื่อต่างๆ					
11. สมัครเป็นสมาชิกได้รับสิทธิประโยชน์ต่างๆ					
12. มีการลดราคาในโอกาสพิเศษต่างๆ					
13. สามารถดูรายละเอียดต่างๆทางอินเทอร์เน็ตได้					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
บุคลากรในการให้บริการ					
14. มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
15. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
16. มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ					
17. ความสุภาพในการปฏิบัติหน้าที่					
18. การแนะนำบริการสปา					
19. การตอบข้อสงสัย					
20. ความเพียงพอของพนักงานที่ให้บริการ					
ปัจจัยแวดล้อมทางกายภาพ					
21. สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
22. ความสวยงามของสถานที่บริการ					
23. ความสะอาดของสถานที่บริการ					
24. ความเพียงพอของเก้าอี้นั่งรอ					
25. ความเพียงพอของจำนวนห้องนวด					
26. เสียงเพลงที่เปิดระหว่างการนวด					
27. บรรยากาศในห้องนวด					
28. ห้องสุขาสะอาดและเพียงพอ					
29. การถ่ายเทอากาศภายในสปา					
30. แสงสว่างภายในสปา					
31. อุปกรณ์ภายในห้องสปามีความทันสมัย					
32. ความเป็นสัดส่วนระหว่างการให้บริการ					
33. ความเงียบสงบของสถานที่					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
กระบวนการให้บริการ					
34. ความหลากหลายของการบริการ					
35. ระยะเวลาในการรอรับบริการ					
36. ระยะเวลาในการให้บริการ					
37. ความปลอดภัยในการให้บริการ					
38. ความสะอาดของวัสดุและผลิตภัณฑ์ที่ใช้					
39. ลำดับขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					
40. ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะทั่วไป



ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม
ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้

แบบสอบถาม
(สำหรับผู้ประกอบการ)

เรื่อง การจัดการเพื่อเข้าสู่มาตรฐานธุรกิจเคหะสถานประกอบการเคหะสภา
 ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

เลขที่แบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 15 ปี	☐ 2) 15 – 24 ปี
☐ 3) 25 – 34 ปี	☐ 4) 35 – 44 ปี
☐ 5) 45 – 54 ปี	☐ 6) 55 – 64 ปี
☐ 7) 65 ปีขึ้นไป	
3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ประถมศึกษา	☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	☐ 4) อนุปริญญา / ปวส.
☐ 5) ปริญญาตรี	☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี
☐ 7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....	
4. ตำแหน่ง

☐ 1) เจ้าของกิจการ	☐ 2) ผู้จัดการ
☐ 3) เจ้าของกิจการและผู้จัดการ	
5. รายได้ต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	☐ 2) 5,001 – 10,000 บาท
☐ 3) 10,001 – 20,000 บาท	☐ 4) 20,001-30,000 บาท
☐ 5) สูงกว่า 30,000 บาท	

6. ทุนเริ่มต้นในการประกอบธุรกิจสปา

☐ 1) ต่ำกว่า 1 ล้านบาท

☐ 2) 1 – 5 ล้านบาท

☐ 3) สูงกว่า 5 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท

☐ 4) มากกว่า 10 ล้านบาท

7. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการสปาจนถึงปัจจุบัน..... ปี

8. ช่วงวัน-เวลาที่เปิดให้บริการ.....

9. สาขาที่ท่านจบการศึกษาสูงสุด.....

10. ประสบการณ์การทำงานด้านธุรกิจสุขภาพ

☐ 1) น้อยกว่า 1 ปี

☐ 2) 1-5 ปี

☐ 3) 6-10 ปี

☐ 4) มากกว่า 10 ปี

11. ท่านศึกษาความรู้เกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสปาจาก(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) อบรมระยะสั้นจาก (โปรแกรมชุมชน).....

☐ 2) จบการศึกษาด้านธุรกิจสุขภาพจาก(โปรแกรมชุมชน).....

☐ 3) จบการศึกษาทางด้านการจัดการจาก(โปรแกรมชุมชน).....

☐ 4) อื่นๆ(โปรแกรม).....

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการด้านต่างๆ

การจัดการด้านผลิตภัณฑ์

1. การจัดการด้านสถานที่และการสร้างบรรยากาศในสถานประกอบการสปา
-
-
-
2. การจัดการด้านกลิ่นหรือการใช้น้ำมันหอมระเหยในสถานประกอบการสปา
-
-
-
3. การใช้เสียงดนตรีและเสียงธรรมชาติในสถานประกอบการ
-
-
-
4. ลักษณะการนวด และบริการเสริมอื่นๆ
-
-
-
5. แหล่งในการหาวัตถุดิบ
-
-
-

6. ปัจจัยในการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์หรือวัตถุดิบ

ข้อความ	ความต้องการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ต้องเป็นบริษัทที่ผลิต ผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียง					
2. ต้องเป็นบริษัทที่มีความน่าเชื่อถือสูง					
3. ต้องเป็นบริษัทที่ตั้งอยู่ในต่างประเทศ					
4. ต้องเป็นบริษัทหรือหน่วยงานของไทย					
5. เป็นผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการรับรองว่าใช้กระบวนการผลิตโดยธรรมชาติ					
6. ได้ส่วนแบ่งเปอร์เซ็นต์จากการใช้ผลิตภัณฑ์ของลูกค้า					
7. บรรจุภัณฑ์ที่น่าดึงดูดใจ					
8. การบริการหลังการขายที่ดี					
9. ส่งของหรือผลิตภัณฑ์ได้ตรงกำหนดและครบถ้วน					
10. หลังการขายมีการจัดอบรมการใช้ผลิตภัณฑ์และให้ความรู้ในส่วนผสมของผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ					
11. สินค้ามีการประกันคุณภาพ					
12. มีการส่งข้อมูลแนะนำสินค้าใหม่อย่างสม่ำเสมอ					
13. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

7. แนวทางการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในธุรกิจสปา

.....

.....

.....

การจัดการด้านราคา

8. ปัจจัยในการกำหนดอัตราค่าบริการขึ้นอยู่กับ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ต้นทุน ☐ 2) สภาพการแข่งขัน
☐ 3) การกำหนดราคากลางจากสมาคมหรือชมรมที่เกี่ยวข้องกับสปา
☐ 4) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

9. อัตราค่าบริการในสถานประกอบการของท่าน

- 9.1. นวดน้ำมัน..... บาทต่อ ชั่วโมง นาที
 9.2. นวดไทย..... บาทต่อ..... ชั่วโมง นาที
 9.3. นวดฝ่าเท้า/กดจุด.....บาทต่อ ชั่วโมง นาที
 9.4. การขัดตัว/ห่อตัว.....บาทต่อ.....ชั่วโมง นาที
 9.5. การนวดหน้า/ขัดหน้า.....บาทต่อ.....ชั่วโมง นาที
 9.6. สตรีม/ชาวน้ำ.....บาทต่อ.....ชั่วโมง นาที
 9.7. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

การจัดการด้านสถานที่

10. ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกสถานที่แห่งนี้เป็นที่ตั้งของสถานประกอบการสปา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ใกล้แหล่งชุมชน/ธุรกิจ ☐ 2) ใกล้แหล่งอุปโภคบริโภค
☐ 3) สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ ☐ 4) มีความปลอดภัย
☐ 5) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

การจัดการด้านส่งเสริมการตลาด

11. ลักษณะการโฆษณาประชาสัมพันธ์สปาของท่านที่เคยทำมา(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) การจัดทำโปสเตอร์
☐ 2) การจัดทำใบปลิว
☐ 3) การใช้แผ่นพับ
☐ 4) การจัดทำเว็บไซต์
☐ 5) การออกนุชร่วมกับภาคเอกชนและภาครัฐ
☐ 6) การซื้อสปอตโฆษณาวิทยุกระจายเสียงในท้องถิ่น
☐ 7) การใช้ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ตามท้องถนน

- ☐8) การจัดงานเปิดร้าน
- ☐9) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบริษัتناเที่ยว
- ☐10) การบอกเล่าแบบปากต่อปากของลูกค้า
- ☐11) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

12. จากประสบการณ์ในการจัดการสปาที่ผ่านมา สื่อใดใช้ได้ผลดีที่สุด
.....

การจัดการด้านบุคลากรในการให้บริการ

13. วิธีการสรรหาพนักงาน

- ☐1) ประกาศตามสื่อ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสารวิทยุ ใบปลิว
- ☐2) บริษัทจัดหางาน
- ☐3) ติดต่อผ่านสำนักงานจัดหางานจังหวัด
- ☐4) รับเป็นนักศึกษาฝึกอบรมก่อนแล้วค่อยป็นพนักงาน
- ☐5) ติดต่อผ่านทางมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาโดยตรง
- ☐6) ค้นหาบุคลากรในหมู่บ้านต่างอำเภอ
- ☐7) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

14. ท่านต้องการคุณสมบัติของพนักงานให้บริการอย่างไร

คุณสมบัติของพนักงานให้บริการ	ระดับความต้องการ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี					
2. ต้องจบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป					
3. ต้องจบการศึกษาด้านการนวด หรือผ่านการ นวดที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เชื่อถือ ได้					
4. ต้องมีประสบการณ์ทางการนวดมาก่อน					
5. มีบุคลิกภาพดี					
6. มีมารยาทและความอ่อนน้อม					

7. มีจิตใจรักการบริการ					
8. มีความรู้ด้านการบริการสปาขั้นพื้นฐาน					
9. มีความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการสปา เช่น สมุนไพร น้ำมันหอมระเหย					
10. มีความรู้ในเรื่องการใช้อุปกรณ์ประกอบการ บริการสปา เช่น ห้องชาวน้ำ เครื่องอบโอโซน					
11. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

15. แนวทางในการฝึกพนักงานก่อนเข้าทำงาน
- ☐1) จ้างผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์มาเป็นผู้ฝึกอบรมพนักงาน
 - ☐2) ส่งไปอบรมตามหน่วยงานที่จัดอบรมความรู้
 - ☐3) เรียนรู้จากหัวหน้างาน
 - ☐4) อื่นๆ(โปรดระบุ).....
16. ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกพนักงานใหม่.....เดือน

การจัดการด้านกระบวนการให้บริการ

17. กระบวนการใดในการบริการที่ท่านคิดว่าสำคัญที่สุด
-
-
-
18. ปัญหาใดบ้างที่ท่านพบในระหว่างการให้บริการและท่านมีวิธีแก้ไขปัญหายังไร
-
-
-
19. เมื่อลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจในกระบวนการบริการท่านมีวิธีจัดการอย่างไร
-
-
-

ปัจจัยแวดล้อมทางกายภาพ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ					
2. ความสวยงามของสถานที่บริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่บริการ					
4. ความเพียงพอของเก้าอี้นั่งรอ					
5. ความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำ					
6. เสียงเพลงที่เปิดระหว่างการนัด					
7. บรรยากาศในห้องนัด					
8. ห้องสุขาสะอาดและเพียงพอ					
9. การถ่ายเทอากาศภายในสปา					
10. แสงสว่างภายในสปา					
11. อุปกรณ์ภายในห้องสปามีความทันสมัย					
12. ความเป็นสัดส่วนระหว่างการให้บริการ					
13. ความเงียบสงบของสถานที่					

20. ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่ท่านประสบมากที่สุด

- (1)
- (2)
- (3)
- (4)
- (5)

21. จุดแข็งจุดอ่อนของสถานประกอบการสปา

ด้าน	จุดแข็ง	จุดอ่อน
สถานที่		
บรรยากาศ		
พนักงานให้บริการ		
การบริการ		
ผลิตภัณฑ์		
วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ		
ด้านอื่นๆ		

22. โอกาสและอุปสรรคที่ท่านมองเห็นในการทำธุรกิจ

(1) นโยบายของรัฐ

.....

.....

.....

(2) ภาวะเศรษฐกิจ

.....

.....

.....

(3) ความนิยมด้านการดูแลรักษาสุขภาพ

.....

.....

.....

(4) นโยบายด้านการท่องเที่ยว

.....

.....

.....

(5) โอกาสด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ประกาศกระทรวงสาธารณสุขเรื่องกำหนดมาตรฐานสถานประกอบการสปาเพื่อ
สุขภาพ ตาม พ.ร.บ.สถานบริการ พ.ศ. 2509

23. ท่านคิดว่าประเด็นใดในข้อกำหนดที่ท่านปฏิบัติตามได้ยากที่สุด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐1) มาตรฐานสถานที่

☐2) มาตรฐานผู้ดำเนินกิจการสปา

☐3) มาตรฐานผู้ให้บริการ

☐4) มาตรฐานการบริการ

☐5) มาตรฐานความปลอดภัย

☐6) อื่นๆ(โปรดระบุ).....

24. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อประกาศกระทรวงฯ ฉบับใหม่ที่เพิ่งประกาศใช้
-

.....

.....

25. หากทางราชการต้องเข้มงวดและต้องดำเนินการตามกฎหมาย ท่านคิดว่า
- ดี เพราะ.....

ไม่ดี เพราะ.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม
ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้

ภาคผนวก ข

แบบตรวจมาตรฐานสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ

แบบตรวจมาตรฐานสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ

ชื่อสถานประกอบการ.....สถานที่ตั้งเลขที่.....
หมู่ที่.....ถนน.....อำเภอ.....เทศบาล/อบต.....จังหวัด.....
ชื่อเจ้าของสถานประกอบการ.....โทรศัพท์.....
จำนวนผู้ให้บริการ.....คนพนักงานผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด.....คน

มาตรฐานสถานประกอบการจะต้องมีมาตรฐานของสถานที่ การบริการ ผู้ให้บริการและมาตรฐาน
อื่นๆ ตามที่กำหนด ดังต่อไปนี้

เรื่อง	หลักเกณฑ์ข้อปฏิบัติ	ผลการสำรวจครั้งที่			หมายเหตุ
		1	2	3	
1. มาตรฐานสถานที่	1.1 ตั้งอยู่ในทำเลสะดวก ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ				
	1.2 ในกรณีที่อยู่ในอาคารเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่น ซึ่งมีใช้กิจการสถานบริการ แบ่งสถานที่แยกเป็นสัดส่วนชัดเจนและกิจการอื่นนั้นไม่กระทบกระเทือนต่อการให้บริการในกิจการสปา				
	1.3 พื้นที่ประกอบการจะต้องไม่อยู่ในพื้นที่ติดต่อกับสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ				
	1.4 กรณีมีการให้บริการหลายลักษณะรวมอยู่ในอาคารเดียวกันหรือสถานที่เดียวกัน มีการแบ่งสัดส่วนชัดเจน				
	1.5 การจัดบริเวณที่ให้บริการเฉพาะบุคคล บริเวณนั้นไม่มีคิติดหรือล้นตาจนเกินไป				
	1.6 พื้นที่ที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย				
	1.7 อาคารทำด้วยวัสดุที่มั่นคง ถาวร ไม่ชำรุดและไม่มีคราบสิ่งสกปรก				
	1.8 พื้นที่ที่มีการใช้น้ำ พื้นทำด้วยวัสดุที่ทำความสะอาดง่าย และไม่ลื่น				
	1.9 มีแสงสว่างที่เพียงพอในแต่ละพื้นที่				
	1.10 มีการระบายอากาศเพียงพอ				

เรื่อง	หลักเกณฑ์ข้อปฏิบัติ	ผลการสำรวจครั้งที่	หมายเหตุ
--------	---------------------	--------------------	----------

		1	2	3	เหตุ
1. มาตรฐานสถานที่ (ต่อ)	1.11 มีการจัดการสิ่งปฏิกูลมูลฝอยและน้ำเสียที่ถูกหลัก สุขาภิบาล				
	1.12 มีการควบคุมพาหะนำโรคที่ถูกหลักสุขาภิบาล				
	1.13 มีห้องอาบน้ำ ห้องส้วม อ่างล้างมือ ห้อง ผลัดเปลี่ยนเสื้อผ้าและตู้เก็บเสื้อผ้าที่สะอาดถูก สุขลักษณะ และควรแยกส่วนชาย-หญิง				
	1.14 ตกแต่งสถานที่โดยไม่มีลักษณะที่ทำให้เสื่อมเสีย ศีลธรรม หรือขัดต่อวัฒนธรรมและประเพณีอันดี				
2. มาตรฐานผู้ ให้บริการ	2.1 ได้รับการอบรมตามหลักสูตรจากสถาบันหรือ สถานศึกษาที่คณะกรรมการรับรอง หรือเป็นผู้ที่มี ประสบการณ์การทำงานในกิจการนวดเพื่อสุขภาพ มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปีและผ่านการทดสอบความรู้ และประสบการณ์โดยคณะกรรมการ				
3. มาตรฐานการ บริการ	3.1 ผู้ประกอบการจัดให้มีผู้ให้บริการตามมาตรฐาน ตามประกาศนี้				
	3.2 มีบริการตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานการบริการ นวดแต่ละประเภท				
	3.3 มีป้ายบอกเวลาเปิดให้บริการเวลา 08.00 น. และ ปิดให้บริการเวลา 22.00 น.				
	3.4 มีการแสดงทะเบียนประวัติผู้ให้บริการตามแบบที่ กระทรวงสาธารณสุขกำหนด				
	3.5 ไม่มีเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์หรือของมีเมาไว้ บริการในสถานประกอบการ และเป็นเขตปลอดบุหรี่				
	3.6 ไม่มีโฆษณาที่ทำให้บุคคลทั่วไปเข้าใจว่าสถาน ประกอบการมีการให้การบำบัดรักษาและข้อความ โฆษณานั้นต้องไม่เป็นเท็จหรือโอ้อวดเกินความเป็น จริง				
	3.7 มีการแสดงรายการบริการและอัตราค่าบริการไว้ใน ที่เปิดเผยหรือตรวจสอบได้				
	3.8 ไม่มีการจัดบริการให้มีรูปแบบการให้บริการที่อาจ เข้าข่ายหรือฝ่าฝืนกฎหมายสถานบริการหรือบริการที่ ต้องขออนุญาตเป็นพิเศษหรือจัดให้มีมหรสพอื่นๆ				
เรื่อง	หลักเกณฑ์ข้อปฏิบัติ	ผลการสำรวจครั้งที่			หมายเหตุ

		1	2	3	เหตุ
	3.9 ผู้ให้บริการมีเครื่องแบบที่รัดกุม สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สะดวกต่อการปฏิบัติงานและมีป้ายชื่อติดไว้ที่อกเสื้อด้านซ้าย				
4. มาตรฐานความปลอดภัย	4.1 มีชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา				
	4.2 มีป้ายหรือข้อความแสดงหรือเตือนให้ผู้รับบริการระมัดระวังอันตรายหรือบริเวณที่เสี่ยงต่อการเกิดอันตราย				
	4.3 มีพนักงานที่มีความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญในการใช้อุปกรณ์เป็นอย่างดี คอยตรวจตรา ควบคุมดูแลการใช้อุปกรณ์อบความร้อน อบไอน้ำ อ่างนํ้าวน ตลอดจนอุปกรณ์หรือบริการอื่นใดอันอาจก่อให้เกิดอันตราย				
	4.4 มีนาฬิกาที่สามารถมองเห็น อ่านเวลาได้โดยง่าย และชัดเจนจากจุดที่มีบริการอบความร้อน อบไอน้ำ และอ่างนํ้าวน				
	4.5 มีระบบฉุกเฉินสำหรับบริการอบความร้อน อบไอน้ำและอ่างนํ้าวน ซึ่งสามารถหยุดการทำงานของอุปกรณ์ดังกล่าวได้โดยอัตโนมัติและเข้าถึงได้โดยง่ายและสะดวก				
	4.6 บริเวณที่มีบริการอบความร้อน อบไอน้ำและอ่างนํ้าวน ต้องมีเครื่องวัดอุณหภูมิ เครื่องควบคุมอุณหภูมิอัตโนมัติ และเครื่องตั้งเวลาที่พนักงานสามารถและควบคุมความปลอดภัยได้				
	4.7 ระมัดระวังมิให้ผู้มีความเสี่ยงจากอาชุหรือภาวะโรคประจำตัวมาใช้บริการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ				
เรื่อง	หลักเกณฑ์ข้อปฏิบัติ	ผลการสำรวจครั้งที่			หมายเหตุ

		1	2	3	เหตุ
	4.8 ผ้า อุปกรณ์และเครื่องมือทุกชนิดเมื่อให้บริการแล้ว ต้องซักหรือล้างทำความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะ ก่อนนำกลับมาให้บริการครั้งต่อไปและการบริการที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ต้องผ่านกรรมวิธีการฆ่าเชื้อที่สามารถฆ่าและควบคุมเชื้อได้ไม่น้อยกว่าเทคนิคการ ปลอดเชื้อ				
	4.9 ผู้ให้บริการต้องสวมอุปกรณ์ที่ถูกสุขลักษณะ ในขณะที่ให้บริการที่มีการหายใจบริเวณใบหน้า ผู้รับบริการ				
	4.10 มีการดำเนินการป้องกันการติดเชื้อที่เหมาะสม				
	4.11 มีระบบป้องกันอค์คีภัยในสถานประกอบการตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร				

สรุปผลการตรวจ	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3
---------------	------------	------------	------------

ภาคผนวก ค

แบบประเมินมาตรฐานสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปา

แบบประเมินมาตรฐานสถานประกอบการธุรกิจเคย์สปา ในเขตพื้นที่เทศบาลนคร

อุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

1. มาตรฐานตามสิ่งที่มองเห็นด้วยตา (By Sight)

เกณฑ์มาตรฐานตามสิ่งที่มองเห็นด้วยตา (By Sight)	ผลการประเมิน	
	มี	ไม่มี
1. การจัดการมาตรฐานด้านสถานที่		
1.1 ความสะอาดของสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์		
1.2 ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง		
1.3 การตกแต่งสถานที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว		
1.4 การตกแต่งสถานที่ที่อิงธรรมชาติที่มีอยู่		
1.5 มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน		
1.6 ใช้วัสดุธรรมชาติในการตกแต่งสถานที่		
2. การจัดการมาตรฐานด้านบุคลากร		
2.1 ผู้ให้บริการมีความชำนาญทางด้านบริการ		
2.2 มีการแนะนำบริการสปาที่ชัดเจน		
2.3 เครื่องแต่งกายมีความสวยงามและเหมาะกับงาน		
2.4 มีผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพและให้คำแนะนำ		
3. การจัดการมาตรฐานด้านบริการ		
3.1 ความหลากหลายของบริการ		
3.2 ใช้วัสดุผลิตภัณฑ์ที่สะอาด		
3.3 การให้บริการมีความปลอดภัย		
4. การจัดการมาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์		
4.1 มีคำอธิบายส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน		
4.2 เป็นผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการรับรองว่าใช้กระบวนการผลิตโดยธรรมชาติ		
5. การจัดการมาตรฐานด้านราคา		
5.1 การระบุราคาทรัพย์สินที่ชัดเจน		

เกณฑ์มาตรฐานตามสิ่งที่มองเห็นด้วยตา	ผลการประเมิน
-------------------------------------	--------------

(By Sight)	มี	ไม่มี
6. การจัดการมาตรฐานด้านส่งเสริมการตลาด		
6.1 มีแฟ้มแจกตรงตามความต้องการ		
6.2 มีเครื่องคั้ระหว่างรอรับบริการ		
6.3 มีของสมนาคุณให้แลกต่อจำนวนการสะสมยอดการใช้บริการ		

2. เกณฑ์มาตรฐานตามความรู้สึก (By Sense)

เกณฑ์มาตรฐานตามสิ่งที่มองเห็นด้วยตา (By Sense)	ผลการประเมิน	
	มี	ไม่มี
1. การจัดการมาตรฐานด้านสถานที่		
1.1 บรรยากาศที่เงียบสงบ		
1.2 สถานที่มีกลิ่นหอมธรรมชาติ		
2. การจัดการมาตรฐานด้านบุคลากร		
2.1 พนักงานนวดมีความอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส		
2.2 ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ		
3. การจัดการมาตรฐานด้านบริการ		
3.1 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม		
4. การจัดการมาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์		
4.1 วัตถุดิบที่มีคุณภาพ		
4.2 มีคำอธิบายส่วนผสมของผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน		
4.3 เป็นผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการรับรองว่าใช้กระบวนการผลิตโดยธรรมชาติ		
5. การจัดการมาตรฐานด้านราคา		
5.1 ราคาบริการที่สมเหตุสมผล		
5.2 การกำหนดราคากลางจากสมาคมหรือชมรมที่เกี่ยวข้องกับสปา		
6. การจัดการมาตรฐานด้านส่งเสริมการตลาด		
6.1 มีการประชาสัมพันธ์และโปรโมชันที่จูงใจ		

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นางสาวจวีร์รัตน์ ลีจิ่งเพิ่มพูน
วัน เดือน ปีเกิด วันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2525
การศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการทั่วไป จากคณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เมื่อปีการศึกษา 2547
เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทที่วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่นเมื่อปีการศึกษา 2548



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นางสาวจวีร์รัตน์ ลีจิ่งเพิ่มพูน
วัน เดือน ปีเกิด วันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2525
การศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการทั่วไป จากคณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เมื่อปีการศึกษา 2547
เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทที่วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่นเมื่อปีการศึกษา 2548

