



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

## ประกอบการค้นคว้าอิสระ (Independent Study)

## เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร จังหวัดลำปาง

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และวางแผนการดำเนินงานด้านการบริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร อันจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร

ผู้ศึกษา ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้.

นายธนิตศักดิ์ ประโลมรัมย์

ผู้ศึกษา

นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หมายเหตุ : ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอให้ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่ท่านได้ประสบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร.

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าตัวเลือก ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1.) ชาย  2.) หญิง

2. อายุ

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

3. การศึกษา

- 1.) ประถมศึกษา  2.) มัธยมศึกษา  3.) ปวช.  4.) ปวส.  
 5.)ปริญญาตรี  6.) ปริญญาโท  7.) ปริญญาเอก

4. อาชีพหลักของท่าน

- 1.) นักเรียน นักศึกษา  2.) ค้าขาย  
 3.) เกษตรกร  4.) รับราชการ  
 5.) พนักงานรัฐวิสาหกิจ  6.) พนักงานบริษัทเอกชน  
 7.) เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว  8.) อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ท่านมีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

- 1.) ไม่เกิน 5,000 บาท  2.) 5,001 - 10,000 บาท  
 3.) 10,001 - 15,000 บาท  4.) 15,001 - 20,000 บาท  
 5.) 20,001 - 25,000 บาท  6.) 25,001 บาท ขึ้นไป

6. ท่านเคยใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพใดบ้าง ที่ทางบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพรเปิดให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- 1.) นวดแผนไทย  2.) นวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร  
 3.) นวดน้ำมันสมุนไพร  4.) นวดฝ่าเท้า  
 5.) อบไอน้ำสมุนไพร  6.) แช่น้ำสมุนไพร  
 7.) ขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร  8.) พอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร

7. ท่านมาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร บ่อยเพียงใด

- 1.) มาใช้บริการครั้งแรก       2.) 1 - 2 ครั้ง / เดือน  
 3.) 3 - 4 ครั้ง / เดือน       4.) 5 - 6 ครั้ง / เดือน  
 5.) 7 - 8 ครั้ง / เดือน       6.) 9 - 10 ครั้ง / เดือน  
 7.) 11 ครั้ง ขึ้นไป / เดือน       8.) นานๆ ครั้ง

8. ท่านมักจะมาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร ในวันใด (บ่อยที่สุด)

- 1.) วันจันทร์ - ศุกร์       2.) วันเสาร์ - อาทิตย์       3.) วันหยุดนักขัตฤกษ์

9. ท่านมักจะมาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพ ณ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร ในเวลาใด (บ่อยที่สุด)

- 1.) 08.00 - 10.00 น.       2.) 10.00 - 12.00 น.       3.) 12.00 - 14.00 น.  
 4.) 14.00 - 16.00 น.       5.) 16.00 - 18.00 น.

10. เหตุผลที่ท่านเลือกเข้ามาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร

(ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- 1.) คุณภาพของการบริการดี       2.) อัตราค่าบริการเหมาะสม  
 3.) มีบริการที่หลากหลาย       4.) ชื่อเสียงที่ดีของบริษัทฯ  
 5.) ความสะอาดของบริเวณสถานที่       6.) ความสวยงามของบริเวณสถานที่  
 7.) ความสะดวกในการเดินทาง       8.) อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. ท่านรู้จักบริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์สมุนไพร จากแหล่งใด

(ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- 1.) จากการแนะนำของญาติ, เพื่อน หรือคนรู้จัก  
 2.) จากสื่อสิ่งพิมพ์ของบริษัทฯ (แผ่นพับ หรือเอกสารแนะนำของบริษัทฯ เอง)  
 3.) จากสื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ เช่น วารสาร นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์  
 4.) จากสื่อวิทยุ หรือโทรทัศน์  
 5.) จากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น สาธารณสุขจังหวัด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย  
 ประเทศไทย  
 พัฒนาชุมชนจังหวัด อุตุสาหกรรมจังหวัด ฯลฯ  
 6.) จากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมท่องเที่ยว สมาคมแพทย์แผนไทย ฯลฯ  
 7.) อื่นๆ โปรดระบุ.....

12. พฤติกรรมการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของท่าน ตรงกับข้อใด

- 1.) มาใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักย์สมุนไพร อยู่เป็นประจำ
- 2.) ไม่มีสถานบริการสปาเพื่อสุขภาพที่ใช้อยู่เป็นประจำ จะลองเปลี่ยนไปเรื่อยๆ
- 3.) อื่นๆ โปรดระบุ.....

13. ในการมาใช้บริการแต่ละครั้ง ท่านต้องการ เอะจง เลือคนักงานผู้ให้บริการ หรือไม่

- 1.) เอะจง
- 2.) ไม่เอะจง

14. ปัจจุบันท่านพักอาศัยอยู่ ณ จังหวัดใด

- 1.) จังหวัดลำปาง
- 2.) ต่างจังหวัด โปรดระบุจังหวัด.....

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักย์สมุนไพร

คำชี้แจง: กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ	การใช้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
	เคย	ไม่เคย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
➤ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ							
1.) บริการนวดแผนไทย							
2.) บริการนวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร							
3.) บริการนวดน้ำมันสมุนไพร							
4.) บริการนวดฝ่าเท้า							
5.) บริการอบไอน้ำสมุนไพร							
6.) บริการแช่น้ำสมุนไพร							
7.) บริการขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร							
8.) บริการพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร							
9.) อื่นๆ โปรดระบุ.....							

ส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ	การใช้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
	เคย	ไม่เคย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
➤ ด้านราคา							
1.) อัตราค่าบริการนวดแผนไทย							
2.) อัตราค่าบริการนวดประคบด้วยลูกประคบสมุนไพร							
3.) อัตราค่าบริการนวดน้ำมันสมุนไพร							
4.) อัตราค่าบริการนวดฝ่าเท้า							
5.) อัตราค่าบริการอบไอน้ำสมุนไพร							
6.) อัตราค่าบริการแช่น้ำสมุนไพร							
7.) อัตราค่าบริการขัดผิวหน้าผิวกายด้วยสมุนไพร							
8.) อัตราค่าบริการพอกผิวหน้าผิวกายด้วยโคลนสมุนไพร							
9.) อื่นๆ โปรดระบุ.....							

ส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
➤ ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย					
1.) เวลาในการเปิด-ปิดสถานบริการ 08.00 - 19.00 น.					
2.) สถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ					
3.) ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์					
4.) จอตัวพนักงานผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ได้					
5.) จอช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการทางโทรศัพท์ได้					
6.) อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>➤ ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1.) มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการบริการแจกฟรี					
2.) มีการเผยแพร่ให้ความรู้ หรือให้คำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย					
3.) สามารถโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการได้					
4.) อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>➤ ด้านบุคลากร</b>					
1.) พนักงานมีการพูดจาดี					
2.) พนักงานมีกิจกรรมรยาที่ดี					
3.) พนักงานมีการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					
4.) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
5.) พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ					
6.) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
7.) พนักงานมีความเข้าใจและสามารถสนองตอบต่อความต้องการของท่านได้เป็นอย่างดี					
8.) พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นอย่างดี					
9.) อื่นๆ โปรดระบุ.....					

ส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>➤ ด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ</b>					
1.) ความสะอาดของบริเวณสถานที่โดยรวม					
2.) ความสวยงามของบริเวณสถานที่โดยรวม					
3.) ความสะอาดภายในห้องที่ให้บริการ					
4.) การตกแต่งภายในของห้องที่ให้บริการ					
5.) การถ่ายเทอากาศภายในห้องที่ให้บริการ					
6.) ความมิดชิด/ปลอดภัย ของห้องที่ให้บริการ					
7.) มีที่ให้นั่งรอ หรือพักผ่อนได้ตามอัธยาศัย อย่างเพียงพอ					
8.) มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการหรือหลังการรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, ชาสมุนไพร ฯลฯ					
9.) บริเวณที่จอดรถสะดวกและกว้างขวางเพียงพอ					
10.) จำนวนของห้องน้ำที่ให้บริการ					
11.) ความสะอาดของห้องน้ำที่ให้บริการ					
12.) ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่ใช้ในการบริการ					
13.) ความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ					
14.) อื่นๆ โปรดระบุ.....					
<b>➤ ด้านกระบวนการ</b>					
1.) ระยะเวลาของการให้บริการ ในแต่ละบริการเหมาะสม					
2.) ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
3.) ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อเพื่อเข้ารับบริการ					
4.) อื่นๆ โปรดระบุ.....					



ส่วนที่ 3 : ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักย์สมุนไพรม

1. **ปัญหา** ที่ท่านพบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักย์สมุนไพรม

คำชี้แจง: กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าตัวเลือกที่ท่านคิดว่าเป็น **ปัญหา** ที่ท่านพบจากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักย์สมุนไพรม (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- 1.) อัตราค่าบริการมีราคาสูงกว่าสถานบริการแห่งอื่น
- 2.) จำนวนห้องที่ให้บริการไม่เพียงพอ
- 3.) ห้องที่ให้บริการมีความคับแคบเกินไป
- 4.) พนักงานผู้ให้บริการไม่เพียงพอ
- 5.) พนักงานผู้ให้บริการมีการเรียกร้องค่าทิปจากลูกค้าผู้รับบริการ
- 6.) พนักงานไม่ค่อยดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างที่ควรจะเป็น
- 7.) พนักงานผู้ให้บริการไม่สามารถบริการให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด
- 8.) พนักงานชวนคุย หรือพูดมากเกินไป ขณะให้บริการ
- 9.) ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคาหากใช้บริการแบบเป็นชุด ฯลฯ
- 10.) ลูกค้าหรือผู้เข้ารับบริการไม่สามารถเจาะจงหรือเลือกพนักงานผู้ให้บริการได้
- 11.) อุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่ใช้ในการบริการไม่ทันสมัย
- 12.) ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ เครื่องใช้ ที่ใช้ในการบริการ
- 13.) มีสัตว์หรือแมลงรบกวนขณะรับบริการ เช่น มด, ยุง เป็นต้น
- 14.) มีเสียงอันไม่พึงประสงค์รบกวนขณะรับบริการ
- 15.) มีกลิ่นไม่พึงประสงค์รบกวนขณะรับบริการ
- 16.) ไม่มีเสียงเพลงบรรเลงขณะรับบริการ
- 17.) ใช้เวลาในการรอ ก่อนเข้ารับบริการนานเกินไป
- 18.) ไม่สามารถชำระค่าบริการโดยใช้บัตรเครดิตได้
- 19.) ไม่สามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และการบริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้
- 20.) ไม่มีรถรับส่งไว้บริการ
- 21.) บริเวณที่จอดรถไม่เพียงพอ
- 22.) อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 23.) ไม่พบปัญหาใดๆ

2. ข้อเสนอแนะของท่าน จากการใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพของบริษัทลำปางรักษ์  
สมุนไพรมานี้

.....

.....

.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นายธนิตศักดิ์ ประโลมรัมย์

วัน เดือน ปี เกิด 7 ธันวาคม 2516

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)  
สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคนิคลำปาง ปีการศึกษา 2534  
สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)  
สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์-คอมพิวเตอร์  
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ ปีการศึกษา 2537  
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีอุตสาหกรรมบัณฑิต  
สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์  
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ ปีการศึกษา 2540  
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ  
สาขารัฐศาสตร์การปกครอง สำหรับนักบริหาร (MPE รุ่นที่ 10)  
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์ลำปาง)  
ปีการศึกษา 2545

ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2540 – ปัจจุบัน ตำแหน่งรองผู้จัดการ บริษัทลำปางรักษ์สมุนไพโร