



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาใน อ.เมือง จ.สมุทรสาคร

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาหาข้อมูลในการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา ขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

พรศรี กุลทรงคุณากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้บริการสปา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกให้ตรงกับความเป็นจริง

- | | | |
|-------------------------|--|---|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 20 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 21 – 30 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 3. 31 – 40 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 41 – 50 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 5. 51 – 60 ปี | <input type="checkbox"/> 6. ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> 1. มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า | <input type="checkbox"/> 2. สูงกว่ามัธยมศึกษาหรือปวช. |
| | <input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญาตรีหรือปวส. | <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า |
| | <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> 6. ปริญญาเอก |
| | <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |
| 4. สถานภาพ | <input type="checkbox"/> 1. โสด | <input type="checkbox"/> 2. สมรส |
| | <input type="checkbox"/> 3. หย่า/หม้าย | <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |
| 5. อาชีพ | <input type="checkbox"/> 1. พ่อบ้าน/แม่บ้าน | <input type="checkbox"/> 2. นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา |
| | <input type="checkbox"/> 3. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 4. พนักงานบริษัท |
| | <input type="checkbox"/> 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 6. รับจ้าง |
| | <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |
| 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 10,001 – 15,000 บาท |
| | <input type="checkbox"/> 3. 15,001 – 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 20,001 – 25,000 บาท |
| | <input type="checkbox"/> 5. 25,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 30,001 บาท ขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการสปา

1. แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับบริการสปา

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. นิตยสาร | <input type="checkbox"/> 2. เอกสารประชาสัมพันธ์ / เอกสารแผ่นพับ |
| <input type="checkbox"/> 3. คนรู้จักแนะนำ | <input type="checkbox"/> 4. โทรทัศน์ / วิทยุ |
| <input type="checkbox"/> 5. อินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

2. บริการใดในสปาที่ท่านขอใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. การนวดตัว | <input type="checkbox"/> 2. การนวดฝ่าเท้า |
| <input type="checkbox"/> 3. การอบตัวด้วยความร้อน หรือไอน้ำ | <input type="checkbox"/> 4. การบำรุงรักษาผิวหนัง |
| <input type="checkbox"/> 5. การพอกตัวด้วยโคลน | <input type="checkbox"/> 6. การขัดผิว |
| <input type="checkbox"/> 7. การบำบัดด้วยระบบน้ำ | <input type="checkbox"/> 8. การเสริมสวย |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

3. ท่านใช้เวลาในการรับบริการสปาโดยเฉลี่ยประมาณกี่ชั่วโมง

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 2. 2 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 3. 3 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 4. 4 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 4 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 6. ไม่แน่นอน |

4. ท่านใช้บริการสปาประมาณเดือนละกี่ครั้ง

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2. 2 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3. 3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4. 4 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 5. 5 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 5 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 7. นาน ๆ ครั้ง | |

5. ปกติท่านมาใช้บริการสปาในช่วงเวลาใด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 08.00 – 12.00 น. | <input type="checkbox"/> 2. 12.01 – 16.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 3. 16.01 – 20.00 น. | <input type="checkbox"/> 4. 20.01 – 21.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 5. 24.01 น. เป็นต้นไป | <input type="checkbox"/> 6. ไม่แน่นอน |

6. ปกติท่านมาใช้บริการสปาในวันใด

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. วันธรรมดา | <input type="checkbox"/> 2. วันหยุด |
| <input type="checkbox"/> 3. ไม่แน่นอน | |

7. สาเหตุที่ทำให้ท่านมาใช้บริการสปา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เพื่อบำบัดและรักษาโรคเกี่ยวกับกล้ามเนื้อ | <input type="checkbox"/> 2. มีผู้แนะนำ |
| <input type="checkbox"/> 3. เพื่อคลายความเครียด | <input type="checkbox"/> 4. เพื่อฆ่าเวลา |
| <input type="checkbox"/> 5. เพื่อนชวนมา | <input type="checkbox"/> 6. พาผู้อื่นมา |
| <input type="checkbox"/> 7. เพื่อความสวยงามของผิวพรรณ | <input type="checkbox"/> 8. ตามผู้อื่นมา |
| <input type="checkbox"/> 9. ต้องมานวดเป็นประจำ | <input type="checkbox"/> 10. มีผู้แนะนำ |

8. หากมีโอกาสท่านจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการสปา

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1. แนะนำ เพราะ |
| <input type="checkbox"/> 2. ไม่แนะนำ เพราะ |

9. ท่านมีความคิดเห็นในการบริการของสปาในระดับใด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการใช้บริการสปา

ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. มีบริการหลากหลายครบวงจร เช่น ห้องอบเซาน้ำนวดเท้า เป็นต้น					
2. มีเครื่องคัมไ้บริการ					
3. มีเสื้อผ้าที่สะอาดไว้ให้ผลัดเปลี่ยน					
4. มีบริการรับจองคิวล่วงหน้า					
5. เป็นร้านที่เปิดบริการมานาน					
6. เป็นร้านที่มีชื่อเสียง (เนื่องจากเป็น Franchise)					
ด้านราคา (Price)					
1. คิดราคาต่อชั่วโมง					
2. คิดราคาต่อคอร์สเหมาะสม					
3. ราคาผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับสปาไม่แพง					
4. ราคาค่าบริการไม่แพง					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. มีจำนวนสาขามาก					
2. สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
3. สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน					
4. สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ลูกค้า					
5. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					

ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. การประชาสัมพันธ์โดยการใช้แผ่นพับ					
2. การโฆษณาผ่านสื่อทางโทรทัศน์					
3. การโฆษณาผ่านสื่อทางหนังสือพิมพ์					
4. การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต					
5. คำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ					
6. มีการให้ส่วนลด					
7. มีโปรโมชั่นพิเศษเป็นแพ็คเกจ					
8. มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษ					
ด้านบุคลากร (People)					
1. พนักงานให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
2. พนักงานมีประสบการณ์ในการให้บริการ					
3. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ					
4. พนักงานมีความสุข มารยาทดี					
5. พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค					
6. พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า					
7. พนักงานสนใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
8. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเอง					
9. พนักงานมีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส					
10. พนักงานมีการแต่งกายเหมาะสม					
11. พนักงานมีความซื่อสัตย์ สามารถให้ความไว้วางใจได้					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation)					
1. มีห้องที่ให้บริการกว้างขวาง สะดวกสบาย					
2. มีห้องที่ให้บริการสะอาด					
3. ภายในมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งสวยงาม					
4. มีห้องที่ให้บริการจำนวนมากไม่ต้องนั่งรอ					
5. มีห้องที่ให้บริการเป็นสัดส่วน มีความเป็นส่วนตัว					
6. มีระบบรักษาความปลอดภัย					
7. วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพ					
9. ภายในมีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น เก้าอี้ที่นั่งพัก และห้องน้ำ					

ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. มีพนักงานไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ					
2. มีขั้นตอนการให้บริการถูกต้องได้มาตรฐาน					
3. มีระยะเวลาเปิดที่แน่นอน					
4. ให้ความสำคัญกับลูกค้าเท่าเทียมกัน					
5. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง และเชื่อถือได้					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการสปา

1. ท่านพบปัญหาในการใช้บริการสปาในแต่ละหัวข้อต่อไปนี้ในระดับใด
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับปัญหาที่ในการใช้บริการสปา

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ไม่มีบริการครบวงจร					
2. ไม่มีเครื่องดื่มไว้บริการ					
3. ไม่มีเสื้อผ้าที่สะอาดไว้ให้สลับเปลี่ยน					
4. ไม่มีบริการรับจองคิวล่วงหน้าให้กับลูกค้า					
5. เป็นร้านที่เพิ่งจะเปิดให้บริการ					
ด้านราคา (Price)					
1. ราคาค่าบริการแพง					
2. คิดราคาเป็นคอร์สไม่เหมาะสม					
3. คิดราคาเป็นคอร์สยาว					
4. ราคาเปลี่ยนแปลง หรือขึ้นราคาบ่อย					
5. ราคาผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับสปาแพง					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. สถานที่ตั้งหายาก ไม่ค่อยมีคนรู้จัก และไม่ค่อยมีคนพูดถึง					
2. สถานที่เดินทางไปใช้บริการไม่สะดวก					
3. มีสาขาให้บริการน้อย					
4. มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ					

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. ข่าวและการประชาสัมพันธ์มีน้อยเกินไป					
2. ไม่มีโฆษณา					
3. ไม่มีการให้ส่วนลด					
4. ไม่มีโปรโมชั่นพิเศษ					
5. พนักงานไม่แจ้งให้ทราบว่ามีการเปิดรับสมัครเพื่อรับสิทธิพิเศษ					
ด้านบุคลากร (People)					
1. พนักงานเลือกให้บริการ ไม่เท่าเทียมกัน					
2. พนักงานไม่ได้ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง					
3. พนักงานไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ					
4. พนักงานไม่มีความชำนาญในการให้บริการ					
5. พนักงานไม่มีความสุภาพ ไม่มีมารยาท					
6. พนักงานไม่สนใจและไม่ตอบสนองลูกค้า					
7. พนักงานขาดความเข้าใจความต้องการของลูกค้า					
8. พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่มีความเป็นกันเอง					
9. พนักงานมีบุคลิกภาพไม่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส					
10. พนักงานมีการแต่งกายไม่เหมาะสม					
11. พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation)					
1. มีห้องที่ให้บริการแคบ ทำให้รู้สึกอึดอัด					
2. ภายในมีบรรยากาศที่ไม่ดี ไม่ตกแต่ง					
3. ห้องที่ให้บริการไม่สะอาด					
4. มีห้องที่ให้บริการน้อย ทำให้ต้องนั่งรอนาน					
5. มีห้องที่ให้บริการไม่เป็นสัดส่วน ทำให้ไม่ส่วนตัว					
6. ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัย					
7. ภายในไม่มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ					
8. ภายในไม่มีเก้าอี้นั่งพัก และห้องน้ำไว้ให้บริการ					

ปัญหา	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. มีพนักงานไว้คอยให้บริการน้อย					
2. การบริการ ไม่มีขั้นตอนที่เป็นมาตรฐานบางครั้งก็ช้า บางครั้งก็เร็ว					
3. มีเวลาทำการน้อย ทำให้ลูกค้าได้รับบริการไม่เต็มที่					
4. มีระยะเวลาเปิดที่ไม่แน่นอน					
5. มีระยะเวลาปิดที่ไม่แน่นอน					
6. ไม่ให้ความสำคัญกับลูกค้า					
7. มีระบบการทำงานที่ไม่ถูกต้อง					

2. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวพรศรี กุลทรงคุณากร
วัน เดือน ปีเกิด	22 พฤศจิกายน 2521
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนนนทรีวิทยา จังหวัดกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2540 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2544
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน เจ้าของธุรกิจต่อเนื่องประมง จังหวัดสมุทรสาคร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved