



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

147

แบบสอบถามฉบับที่.....

## แบบสอบถามประกอบการวิจัย

### เรื่อง

การศึกษากลยุทธ์การตลาดและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสถานประกอบการ  
นวดแผนไทย ในเขตเกาะเมืองประวัติศาสตร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา  
การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงใคร่ขอความกรุณาท่าน โปรดให้ข้อมูล  
ในแบบสอบถามนี้ ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

#### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ท่านเห็นว่าถูกต้องหรือสอดคล้องตามความคิดเห็น  
ของท่านมากที่สุด

1. เพศ 1. ( ) ชาย

2. ( ) หญิง

2. อายุ.....ปี

3. รายได้ต่อเดือน.....บาท

4. อาชีพ

1. ( ) นักเรียน/นักศึกษา

2. ( ) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

3. ( ) ธุรกิจส่วนตัว

4. ( ) พนักงานบริษัท/โรงงาน

5. ( ) รับจ้างทั่วไป

6. ( ) แม่บ้าน

5. ระดับการศึกษา

1. ( ) ประถมศึกษา

2. ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น

3. ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช.

4. ( ) อนุปริญญา/ปวส.

5. ( ) ปริญญาตรีขึ้นไป

6.สถานภาพสมรส

1. ( ) โสด

2. ( ) สมรส

3. ( ) หย่าร้าง/หม้าย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

148

## ตอนที่ 2 พฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการสถานประกอบการนวดแผนไทย

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ท่านเห็นว่าถูกต้องหรือสอดคล้องตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

### 1. เหตุผลที่ท่านมาใช้บริการสถานประกอบการนวดแผนไทย

1. ( ) เพื่อผ่อนคลายอาการเหนื่อยล้าจากการทำงาน/การท่องเที่ยว
2. ( ) เพื่อบำบัดและรักษาโรคเกี่ยวกับกล้ามเนื้อ
3. ( ) เพื่อดูแลเกี่ยวกับสุขภาพ
4. ( ) ต้องการทดลองใช้บริการ

### 2. การนวดแผนไทยแบบใดที่ท่านรับบริการ

1. ( ) นวดไทย/นวดราชสำนัก/นวดกดจุด/นวดฝ่าเท้า
2. ( ) นวดศีรษะ/นวดคอ/นวดบ่า/นวดหลัง
3. ( ) นวดน้ำมันโรมา (น้ำมันหอมจากสมุนไพร)/นวดและปะคบสมุนไพร
4. ( ) พอกหน้า/ขัดตัวด้วยโคลนและสมุนไพร/นวดกระชับสัดส่วน/ทำทรีทเม้นต์

### 3. ช่วงเวลาที่ท่านมาใช้บริการสถานประกอบการนวดแผนไทย

1. ( ) ช่วงเวลาเช้า (08.30-12.00 น.)
2. ( ) ช่วงเวลาบ่าย (12.01-16.00 น.)
3. ( ) ช่วงเวลาเย็น (16.01-19.00 น.)
4. ( ) ช่วงเวลาค่ำ (19.01-22.00 น.)

### 4. ระยะเวลาในการใช้บริการสถานประกอบการนวดแผนไทย

1. ( ) ครึ่งชั่วโมง
2. ( ) 1 ชั่วโมง
3. ( ) 1 ชั่วโมงครึ่ง
4. ( ) 2 ชั่วโมง
5. ( ) มากกว่า 2 ชั่วโมง

### 5. ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการใช้บริการสถานประกอบการนวดแผนไทย

1. ( ) ต่ำกว่า 200 บาท
2. ( ) 200-500 บาท
3. ( ) 501-1,000 บาท
4. ( ) มากกว่า 1,000 บาท ขึ้นไป

### 6. ความถี่ในการใช้บริการสถานประกอบการนวดแผนไทย

1. ( ) ทุกวัน
2. ( ) สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง
3. ( ) เดือนละ 1-2 ครั้ง
4. ( ) ปีละ 1-2 ครั้ง
5. ( ) นานๆ ครั้ง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## ตอนที่ 3 ระดับความคิดต่อกิจกรรมการตลาดของสถานประกอบการนวดแผนไทย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีคะแนนดังนี้

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

กลยุทธ์การตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน</b>					
1. ราคาค่าบริการต่ำกว่าสถานบริการอื่น					
2. ราคาผลิตภัณฑ์สมุนไพร เช่น ครีมพอกหน้า สมุนไพรขัดตัว มีราคาต่ำกว่าสถานบริการอื่น					
3. ราคาอุปกรณ์ เช่น ลูกประคบ ไม้กดจุด มีราคาต่ำกว่าสถานอื่น					
4. ราคาค่าแพคเกจหรือคอร์สต่ำกว่าสถานอื่น					
5. มีการแบ่งชำระเป็นงวดสำหรับรายการที่ซื้อเป็นแพคเกจหรือคอร์ส					
<b>ด้านกลยุทธ์การสร้างแตกต่าง</b>					
1. ท่านวดแตกต่างจากสถานบริการอื่น					
2. ผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรมีตราสินค้าที่ได้รับรองมาตรฐาน					
3. มีการชำระด้วยบัตรเครดิต					
4. มีระบบจัดคิวและนัดหมายล่วงหน้า					
5. มีบริการนวดทั้งในสถานที่และนอกสถานที่					
<b>ด้านกลยุทธ์มุ่งเน้นตลาดเฉพาะส่วน</b>					
1. มีบริการการนวดเพื่อสุขภาพ					
2. มีบริการการนวดเพื่อผ่อนคลาย					
3. มีบริการการนวดเพื่อรักษาโรค					
4. มีการบริการนวดเพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพ					
5. มีบริการนวดตัว/นวดฝ่าเท้า					
6. มีบริการอบสมุนไพร/ชวาน้ำ/อบไอน้ำ					
7. มีการบริการความงามด้วยสมุนไพร เช่น การพอกหน้า ขัดหน้า					



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อการให้บริการสถานประกอบการนวดแผนไทย

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 = พึงพอใจมากที่สุด      4 = พึงพอใจมาก      3 = พึงพอใจปานกลาง
- 2 = พึงพอใจน้อย      1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านผู้ให้บริการ</b>					
1. พนักงานมีความรู้และประสบการณ์ในการบริการ					
2. พนักงานให้บริการตรงตามความต้องการ					
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสารที่ดี					
4. พนักงานแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับงาน					
5. พนักงานให้บริการต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน					
<b>ด้านกระบวนการการบริการ</b>					
1. มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือในการบริการ					
2. มีบริการสำหรับให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าว่าควรใช้บริการนวดแบบใด					
3. มีการจัดลำดับก่อนหลังในการรับบริการ					
4. บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการของลูกค้า					
5. มีพนักงานเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า					
<b>ด้านสถานที่บริการ</b>					
1. มีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ					
2. จัดสถานที่สำหรับให้ลูกค้านั่งรอใช้บริการ					
3. มีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัย					
4. สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม					
5. ป้ายชื่อสถานที่บริการเห็นง่าย ชัดเจน					



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

151

ความพึงพอใจ (ต่อ)	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>					
1. มีการเปิดเพลงเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลายขณะนวด					
2. มีการตกแต่งร้านเหมาะสมและดูผ่อนคลาย					
3. มีการจัดแสงสว่างอย่างเหมาะสมและเพียงพอในจุดที่ให้บริการ					
4. สถานที่สะอาดและมีการดูแลรักษาที่ดีอย่างสม่ำเสมอ					
<b>ด้านส่งเสริมการขายและแนะนำบริการ</b>					
1. มีการจัดแพคเกจหรือคอร์สบริการลูกค้า					
2. มีการส่งเสริมการขาย เช่น มีส่วนลด หรือบริการฟรีเมื่อครบชั่วโมง					
3. มีการสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ					
4. มีบริการคู่สำหรับเก็บของมีค่าของลูกค้า					
5. มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ					
6. มีการแจกแผ่นพับ/โบรชัวร์					

ขอขอบพระคุณทุกท่านให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามไว้ ณ โอกาสนี้