

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

หมายเลขแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภครชาวไทยในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ถ้าไม่มีข้อความที่ท่านต้องการเลือกโปรดเขียนข้อความลงในช่องอื่นๆ ข้อมูลที่ได้รับจะเก็บเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1) เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2) อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 4. 41 - 50 ปี
 () 2. 21 - 30 ปี () 5. 51 - 60 ปี
 () 3. 31 - 40 ปี () 6. 60 ปี ขึ้นไป

3) สถานภาพ

- () 1. โสด () 3. หย่า
 () 2. สมรส () 4. มีาย

4) อาชีพ

- () 1. ข้าราชการ () 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 () 2. พนักงานบริษัทเอกชน () 5. รับจ้าง
 () 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท () 4. 15,001 – 20,000 บาท
 () 2. 5,100 – 10,000 บาท () 5. 20,001 – 25,000 บาท
 () 3. 10,001 – 15,000 บาท () 6. มากกว่า 25,000 บาท

6) ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา () 4.ปริญญาตรี
 () 2. มัธยมศึกษา หรือ ปวช. () 5. สูงกว่าปริญญาตรี
 () 3. อนุปริญญา หรือ ปวส. () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการไปใช้บริการนวดแผนโบราณ

7) ท่านเคยไปใช้บริการที่ใดและปัจจุบันท่านใช้บริการที่ใดอยู่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ชื่อสถานที่	ท่านเคยไปใช้บริการที่ใดบ้าง	ปัจจุบันท่านใช้บริการที่ใดอยู่
1. ดี เด (277/5 ถ.ช้างคลาน ต.ช้างคลาน)		
2. ลานนาหัตถเวช (209/3 ถ.ศรีดอนไชย ต.ช้างคลาน)		
3. เจ ฮาร์ 2 (5/4 ถ.มูลเมือง ต.พระสิงห์)		
4. พรพิงค์ (โรงแรมพรพิงค์)		
5. ดี ดี (420/34 ช้างคลาน ต.ช้างคลาน)		
6. วังคำ (ถ.นิมมานเหมินท์ ต.สุเทพ)		
7. กงทอง (32/15 ถ.ประชาสัมพันธ์ ต.ช้างคลาน)		
8. ซี เดิม (109/10 ถ.ระแงง ต.ช้างคลาน)		
9. เพชรมงคล (โรงแรมเพชรงาม)		
10. เชียงใหม่ชวมนาคลับ (ถ.ช่วงสิงห์ ต.ช้างเผือก)		
11. พิงค์พยอม (โรงแรมพิงค์พยอม)		
12. ปางสวนแก้ว (โรงแรมปางสวนแก้ว)		
13. โรงพยาบาลบรรเทาทุกข์โบราณภาคเหนือ (ต.หายยา)		
14. หัตถวิทย์ 2 (348/12 ถ.เจริญประเทศ ต.ช้างคลาน)		
15. ภูมิสุขเวช (92/14-15 ถ.ศรีดอนไชย ต.ช้างคลาน)		
16. สวัสดิ์ (141/35 ถ.กำแพงดิน ต.ช้างคลาน)		
17. หัตถวิทย์ 1 (ช้างโรงแรมเชียงใหม่คำ)		
18. โอวดีโพธิเวช (459/100 เจริญเมืองบาริฮาร์ ถ. เจริญเมือง)		
19. รินแก้วโพธิเวช (183/4 ถ.วัวลาย ต.หายยา)		
20. อื่นๆ (โปรดระบุ)		

8) ท่านใช้บริการนัดแผนโบราณประมาณเดือนละกี่ครั้ง

- () 1. 1 - 4 ครั้ง () 4. 16 - 20 ครั้ง
 () 2. 5 - 10 ครั้ง () 5. 20 ครั้งขึ้นไป
 () 3. 11 - 15 ครั้ง () 6. นานๆ ครั้ง

9) ปกติท่านมาใช้บริการนัดแผนโบราณช่วงเวลาใด

- () 1. 08.00 - 12.00 น. () 4. 20.01 - 24.00 น.
 () 2. 12.01 - 16.00 น. () 5. 24.01 น. เป็นต้นไป
 () 3. 16.01 - 20.00 น. () 6. ไม่แน่นอน

10) ส่วนมากท่านใช้บริการนัดแผนโบราณในวันอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. วันจันทร์ () 6. วันเสาร์
 () 2. วันอังคาร () 7. วันอาทิตย์
 () 3. วันพุธ () 8. วันหยุดราชการ
 () 4. วันพฤหัสบดี () 9. ไม่แน่นอน
 () 5. วันศุกร์ () 10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11) ท่านใช้เวลาในการรับบริการนัดแผนโบราณแต่ละครั้งนานเท่าไรโดยเฉลี่ย

- () 1. 1 ชั่วโมง () 4. 4 ชั่วโมง
 () 2. 2 ชั่วโมง () 5. มากกว่า 4 ชั่วโมง
 () 3. 3 ชั่วโมง () 6. ไม่แน่นอน

12) สาเหตุที่ทำให้ท่านมาใช้บริการนัดแผนโบราณ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. เพื่อบำบัดและรักษาโรคเกี่ยวกับ () 6. มีผู้แนะนำ
 กล้ามเนื้อ
 () 2. เพื่อคลายความเครียด () 7. เพื่อฆ่าเวลา
 () 3. เพื่อนชวนมา () 8. พาผู้อื่นมา
 () 4. ต้องการทดลอง () 9. ตามผู้อื่นมา
 () 5. ต้องมานวดเป็นประจำ () 10. มีผู้แนะนำ.....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณ

13) ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัย	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่ สุด	ไม่ สำคัญ
1. ปัจจัยด้านเครื่องมือ					
2. ปัจจัยด้านสถานที่					
3. ปัจจัยด้านบุคคล					
4. ปัจจัยด้านราคา					
5. ปัจจัยด้านสัญลักษณ์					
6. ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร					

14) ปัจจัยด้านเครื่องมือที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณมีอะไรบ้าง (ตอบ
ได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านเครื่องมือ	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่ สุด	ไม่ สำคัญ
1. มีบริการห้องอบสมุนไพร บริการตัดผมทำนวดชายและหญิง					
2. มีบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องนวด					
3. มีร้านอาหารภายในสถานที่					
4. มีเสื้อผ้าไว้ให้ลูกค้าผลัดเปลี่ยนเวลานวด					
5. เสื้อผ้าที่ให้ลูกค้าผลัดเปลี่ยนเวลานวดสะอาด					
7. มียาหรือน้ำมันสำหรับบรรเทาอาการปวดเมื่อยไว้จำหน่าย ให้ลูกค้าไม่ต้องนำมาเอง					
7. มีบริการนวดทั้งในและนอกสถานที่					
8. มีบริการรถรับส่งลูกค้า					
9. มีบริการรับจองคิวล่วงหน้าให้กับลูกค้า					
10. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

- 15) ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณได้แก่อะไรบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่ สุด	ไม่ สำคัญ
1. ห้องนวดกว้างขวาง ไม่อึดอัด สะดวกสบาย					
2. ห้องนวด พูกหรือเตียงและหมอน สะอาด					
3. แอร์เย็น					
4. บรรยากาศภายในห้องนวดดี					
5. เงียบ ไม่มีเสียงอึกทึก					
6. มีห้องนวดให้เลือกทั้งห้องแอร์และพัดลม					
7. มีห้องนวดจำนวนมาก ไม่ต้องนั่งรอ					
8. มีห้องนวดให้เลือกทั้งห้องเดี่ยว ห้องคู่และหลายเตียง					
8. มีห้องนวดหลายระดับไว้บริการตามความต้องการ เช่น ห้อง วี ไอ พี ห้องธรรมดา					
10. ห้องนวดเป็นสัดส่วน มิดชิด มีความเป็นส่วนตัวดี					
11. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย ปลอดภัย เพียงพอ					
12. ห้องน้ำสะอาด มีให้บริการอย่างเพียงพอ					
13. สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบ้าน การคมนาคมสะดวก สามารถไปได้ง่าย					
14. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

- 16) ปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณมีอะไรบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านบุคคล	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่ สุด	ไม่ สำคัญ
1. พนักงานนวดมีประสบการณ์ ความชำนาญ ฝีมือและ ความรู้ในการนวดแผนโบราณอย่างดี					
2. พนักงานนวดมีมนุษยสัมพันธ์ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส					
2. พนักงานนวดสามารถอธิบายและแนะนำเรื่องนวดแผน โบราณได้เป็นอย่างดี					
4. พนักงานนวดมีความสนใจในการให้บริการ					
5. พนักงานนวดมีบุคลิกดี					
6. พนักงานนวดมีความสุภาพและมารยาทดี					
7. พนักงานนวดมีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้					
8. พนักงานนวดแต่งกายเหมาะสมและสะอาด					
9. พนักงานนวดมีความรับผิดชอบและรู้จักหน้าที่					
10. พนักงานนวดมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า					
11. พนักงานนวดไม่ขอทิปจากลูกค้า					
12. พนักงานนวดตรงต่อเวลา ไม่โกงเวลาลูกค้า บริการรวดเร็ว					
13. พนักงานนวดให้ความสำคัญกับลูกค้าเท่าเทียมกัน ไม่เลือกลูกค้า					
14. พนักงานนวดมีการสื่อสารกับลูกค้ารู้เรื่อง					
15. พนักงานนวดพูดจาดี ใช้อ้อยคำที่เหมาะสม					
16. พนักงานนวดไม่พูดมากจนลูกค้ารำคาญ					
17. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

- 17) ปัจจัยด้านการบริการที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณได้แก่อะไรบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านการบริการ	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ น้อย	สำคัญ น้อยที่ สุด	ไม่ สำคัญ
1. มีจำนวนพนักงานนวดที่ให้บริการอย่างเพียงพอ					
2. ผู้บริหารและพนักงานให้บริการอย่างสนใจและให้ความสำคัญกับลูกค้า					
3. ให้ความสำคัญกับลูกค้าเท่าเทียมกัน					
4. บริการตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
5. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
6. มีความปลอดภัย					
7. ให้ความเชื่อมั่นด้านบริการ					
9. การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้ามีความเข้าใจกันเป็นอย่างดี					
9. เวลาทำการนานทำให้ลูกค้ารับบริการได้เต็มที่					
10. มีระยะเวลาเปิด - ปิดแน่นอน					
11. มีการรับบัตรเครดิต					
12. พนักงานแคชเชียร์คิดเงินเร็วและไม่ผิด					
13. พนักงานต้อนรับให้บริการรวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน					
14. พนักงานต้อนรับพูดจาดี ใช้คำพูดที่เหมาะสม					
15. พนักงานต้อนรับพูดรู้เรื่อง สื่อสารกับลูกค้าเข้าใจ					
16. พนักงานต้อนรับแต่งตัวเรียบร้อย สะอาด					
17. พนักงานต้อนรับบุคลิกดี					
18. พนักงานต้อนรับไม่ขอทิปจากลูกค้า					
19. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

18) ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านราคา	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. ราคาต่อชั่วโมง					
2. ราคาต่อคอร์สสั้น					
3. ราคาต่อคอร์สยาว					
4. ราคาค่าน้ำมันบรรเทาอาการปวดเมื่อย					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

19) ปัจจัยด้านชื่อเสียงที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านสัญลักษณ์	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. ผู้จัดการหรือผู้บริหาร					
2. เจ้าของสถานที่					
3. เปิดบริการมานาน					
4. ชื่อเสียงดีเป็นที่รู้จัก					
5. ชื่อเรียกง่ายและบ่งบอกว่าเป็นที่ให้บริการนวดแผนโบราณ					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

20) การส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การส่งเสริมการตลาด	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. การโฆษณา					
2. ข่าวและการประชาสัมพันธ์					
3. การส่งเสริมการขาย เช่น ให้ส่วนลด					
4. มีการเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

21) ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารหรือสื่อโฆษณาที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารหรือสื่อโฆษณา	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น					
2. วิทยุคลื่นท้องถิ่น					
3. ป้ายโฆษณา					
4. โบปลิว แผ่นพับ					
5. นิตยสารหรือวารสารต่างๆ					
6. พนักงานแจ้งให้ทราบ					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

22) ปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อท่านในการเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยอื่นๆ	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด	ไม่สำคัญ
1. ด้านสุขภาพ					
2. เพื่อความสบาย					
3. รายได้สูงขึ้น					
4. มีความเชื่อที่ว่าทำให้ดูดี มีระดับ					
5. เพื่อนหรือคนรู้จัก มานวดเลยทำตาม					
6. ปัจจุบันนิยมไปรับบริการนวดแผนโบราณ					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการนวดแผนโบราณ

23) ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้บริการนวดแผนโบราณ (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัญหา	พบมากที่สุด	พบมาก	พบน้อย	พบน้อยที่สุด	ไม่พบ
1. ปัญหาด้านเครื่องมือ					
2. ปัญหาด้านสถานที่					
3. ปัญหาด้านบุคคล					
4. ปัญหาด้านราคา					
5. ปัญหาด้านสัญลักษณ์					
6. ปัญหาด้านวัสดุสื่อสาร					

- 24) ปัญหาด้านเครื่องมือที่ท่านพบจากการใช้บริการนวดแผนโบราณมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาด้านเครื่องมือ	พบมากที่สุด	พบมาก	พบน้อย	พบน้อยที่สุด	ไม่พบ
1. ไม่มีบริการห้องอบไอน้ำ บริการตัดผมท่านชายและหญิง					
2. ไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องนวด					
3. ไม่มีร้านอาหารภายในสถานที่					
4. ไม่มีเสื้อผ้าไว้ให้ลูกค้าัดเปลี่ยนเวลานวด					
5. เสื้อผ้าที่ให้ลูกค้าัดเปลี่ยนเวลานวดไม่สะอาด					
6. ไม่มียาหรือน้ำมันสำหรับบรรเทาอาการปวดเมื่อยให้จำหน่ายให้ลูกค้า ต้องนำมาเอง					
7. มีบริการนวดแต่ในสถานที่อย่างเดียว ไม่มีบริการนอกสถานที่					
8. ไม่มีบริการรถรับส่งลูกค้า					
9. ไม่มีบริการรับจองคิวล่วงหน้าให้กับลูกค้า					
10. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

25) ปัญหาด้านสถานที่ที่ท่านพบจากการใช้บริการนวดแผนโบราณได้แก่อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาด้านสถานที่	พบมากที่สุด	พบมาก	พบน้อย	พบน้อยที่สุด	ไม่พบ
1. ห้องนวดแคบ อึดอัด					
2. ลักษณะของห้องนวด ฟูกหรือเตียงและหมอน สกปรก					
3. แอร์ไม่เย็น					
4. บรรยากาศภายในห้องนวดไม่ดี					
5. เสียงดัง อึกทึก					
8. ไม่สามารถเลือกห้องนวดที่เป็นห้องแอร์หรือพัดลมได้ เพราะมีห้องนวดแบบเดียว					
7. มีห้องนวดจำนวนน้อย ต้องนั่งรอนาน					
9. ไม่สามารถเลือกห้องนวดที่เป็นห้องเดี่ยว ห้องคู่และหลายเตียงได้					
10. ไม่มีห้องหลายระดับให้เลือกตามความต้องการ เช่น ห้องวีไอพี ห้องธรรมดา					
10. ห้องนวดไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีคิติด ไม่มีความเป็นส่วนตัว					
11. สถานที่จอดรถไม่สะดวกสบาย ไม่ปลอดภัย ไม่เพียงพอ					
12. ห้องน้ำสกปรก ปริมาณไม่เพียงพอ					
13. สถานที่ตั้งอยู่ไกลที่ทำงานหรือบ้าน การคมนาคมไม่สะดวกไปยาก					
14. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

26) ปัญหาด้านพนักงานนวดที่ท่านพบจากใช้บริการนวดแผนโบราณมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาด้านบุคคล	พบมากที่สุด	พบมาก	พบน้อย	พบน้อยที่สุด	ไม่พบ
1. พนักงานนวดขาดประสบการณ์ ความชำนาญ ฝีมือและความรู้ในการนวดแผนโบราณ					
2. พนักงานนวดมีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม					
3. พนักงานนวดไม่สามารถอธิบายและไม่สามารถแนะนำเรื่อนวดแผนโบราณได้					
4. พนักงานนวดขาดความสนใจในการให้บริการ					
5. พนักงานนวดบุคลิกไม่ดี					
6. พนักงานนวดไม่สุภาพและมารยาทไม่ดี					
7. พนักงานนวดไม่มีความซื่อสัตย์ไม่สามารถไว้วางใจได้					
8. พนักงานนวดแต่งกายไม่เหมาะสม สกปรก					
9. พนักงานนวดไม่มีความรับผิดชอบและไม่รู้จักหน้าที่					
10. พนักงานนวดไม่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า					
11. พนักงานนวดขอทิปจากลูกค้า					
12. พนักงานนวดไม่ตรงต่อเวลา โกงเวลาลูกค้า บริการช้า					
13. พนักงานนวดให้ความสำคัญกับลูกค้าไม่เท่าเทียมกันเลือกลูกค้า					
14. พนักงานนวดสื่อสารกับลูกค้าไม่รู้เรื่อง					
15. พนักงานนวดพูดจาไม่ดี ใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสม					
16. พนักงานนวดพูดมากจนลูกค้ารำคาญ					
17. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

27) ปัญหาด้านการบริการที่ท่านพบจากการใช้บริการนวดแผนโบราณได้แก่อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาด้านการบริการ	พบมากที่สุด	พบมาก	พบน้อย	พบน้อยที่สุด	ไม่พบ
1. จำนวนพนักงานนวดที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ					
2. ผู้บริหารและพนักงานไม่สนใจให้บริการลูกค้าและไม่ให้ความสำคัญกับลูกค้า					
3. ให้ความสำคัญกับลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน					
4. ขาดการบริการที่รวดเร็ว					
5. ให้บริการไม่สม่ำเสมอ					
6. ไม่มีความปลอดภัย					
7. ไม่ให้ความเชื่อมั่นว่าจะให้บริการที่ดีตลอดไป					
8. การติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานและลูกค้าไม่เข้าใจกัน					
9. เวลาทำการสั้นเกินไปทำให้ลูกค้ารับบริการได้ไม่เต็มที่					
10. ระยะเวลาเปิดปิดไม่แน่นอน					
11. ไม่รับบัตรเครดิต					
12. พนักงานต้อนรับให้บริการช้า ต้องคอยนาน					
13. พนักงานต้อนรับพูดจาไม่ดี ใช้คำพูดไม่เหมาะสม					
14. พนักงานต้อนรับพูดไม่รู้เรื่อง สื่อสารกับลูกค้าไม่เข้าใจ					
15. พนักงานต้อนรับแต่งตัวไม่เรียบร้อย ไม่สะอาด					
16. พนักงานต้อนรับขอขอมติปจากลูกค้า					
17. พนักงานต้อนรับบุคลิกไม่ดี					
18. พนักงานแคชเชียร์คิดเงินช้าและผิด					
19. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

28) ปัญหาด้านราคาที่ท่านพบจากการใช้บริการนวดแผนโบราณมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาด้านราคา	พบมากที่สุด	พบมาก	พบน้อย	พบน้อยที่สุด	ไม่พบ
1. คิดราคาค่าบริการเต็มชั่วโมงถึงแม้จะใช้บริการไม่ถึงหนึ่งชั่วโมง					
2. ราคาค่าชั่วโมงแพงเกินไป					
3. ราคาค่าชั่วโมงเปลี่ยนแปลง ขึ้นราคาบ่อย					
4. ราคาค่าชั่วโมงถูกกำหนดตายตัวว่าจะต้องใช้บริการอย่างต่ำ 2 ชั่วโมงขึ้นไป					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

29) ปัญหาด้านชื่อเสียงที่ท่านพบจากการใช้บริการนวดแผนโบราณมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาด้านสัญลักษณ์	พบมากที่สุด	พบมาก	พบน้อย	พบน้อยที่สุด	ไม่พบ
1. เพิ่งจะให้เปิดบริการ ไม่แน่ใจว่าจะบริการดี					
2. ชื่อเรียกจำยากและไม่บ่งบอกความเป็นนวดแผนโบราณ					
3. ไม่เป็นที่รู้จัก ไม่ค่อยมีคนพูดถึง					
4. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

30) ปัญหาด้านวัสดุสื่อสารหรือการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ที่ท่านพบจากการใช้
บริการนวดแผนโบราณมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาด้านวัสดุสื่อสารหรือการส่งเสริมการตลาดและการ ประชาสัมพันธ์	พบ มากที่สุด	พบ มาก	พบ น้อย	พบ น้อยที่สุด	ไม่พบ
1. ไม่มีการโฆษณาหรือโฆษณาน้อยเกินไป					
2. การข่าวและการประชาสัมพันธ์มีน้อยเกินไป					
3. ไม่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ไม่ให้ส่วนลด					
4. ไม่มีการเปิดรับสมาชิกทำให้ไม่ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ					
5. พนักงานต้อนรับไม่แจ้งให้ทราบว่าเปิดรับสมาชิก					
6. พนักงานต้อนรับไม่เชิญชวนให้เป็นสมาชิก					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

31) ปัญหาอื่นๆ ที่มีผลต่อท่านจากการใช้บริการนวดแผนโบราณมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาอื่นๆ	พบ มากที่สุด	พบ มาก	พบ น้อย	พบ น้อยที่สุด	ไม่พบ
1. ภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย					
2. มีความเชื่อที่ว่าการนวดไม่ดี					
3. นวดแล้วไม่สบายตัว ไม่ประทับใจ					
4. ส่วนใหญ่สังคมไทยไม่นิยมไปรับบริการนวดแผนโบราณ เพราะทำให้เสียภาพพจน์					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาว สุชาวลี สุทธิคณีง

วัน เดือน ปี เกิด 3 กันยายน 2513

ประวัติการศึกษา มัธยมศึกษา โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2531

ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัด เชียงใหม่
ปีการศึกษา 2535

ประวัติการทำงาน ปี 2535 - 2537 ตำแหน่ง ฝ่ายบัญชีและการเงิน รินแก้ว เดอะ คอมเพลกซ์

ปี 2537 - 2539 ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ตรวจสอบบัญชี บริษัท เอส จี วี ณ ถลาง

ปี 2539 - ปัจจุบัน ตำแหน่ง รองผู้จัดการทั่วไป รินแก้ว เดอะ คอมเพลกซ์