



ภาคผนวก ก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติบริษัทพลอยสวย จำกัด

บริษัทพลอยสวย จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2540 โดยคุณณรงค์ศักดิ์ สุริยอัมพร เนื่องจากได้สังเกตเห็นถึงสภาพผิวหนังของคนไทย ที่แตกต่างจากชาวต่างชาติโดยสิ้นเชิงจึงได้พยายามคิดค้นผลิตภัณฑ์ที่เน้นให้เหมาะสมกับคนไทยโดยเฉพาะ

คุณณรงค์ศักดิ์ สุริยอัมพร เริ่มดำเนินธุรกิจประเภทความงามเมื่อ พ.ศ. 2532 โดยเริ่มต้นจากการเป็นตัวแทนจำหน่ายเครื่องสำอางทุกประเภททั้งผลิตภัณฑ์ในประเทศและผลิตภัณฑ์นำเข้าจากต่างประเทศ จนเข้าใจถึงจุดเด่นและจุดด้อยของเครื่องสำอางยี่ห้อต่างๆ รวมถึงรู้ซึ่งถึงปัญหาและสภาพผิวพรรณของสุภาพสตรีเป็นอย่างดี

ผลิตภัณฑ์พลอยสวยได้ใช้สารสกัดจากธรรมชาติ ไม่มีสารระคายเคืองที่จะรบกวนและก่อปัญหาแก่ผิว เช่น วิตามิน อี อโรเวร่า คาโมมาย เอเอชเอ โคจิก แอซิด ที่ช่วยยับยั้งการทำงานของเม็ดสีเมลานิน สำหรับผู้มีปัญหาเกี่ยวกับฝ้า ซึ่งสารเหล่านี้จะช่วยบำรุงสุขภาพของผิวให้เปล่งปลั่ง และมีสุขภาพดียิ่งขึ้น นอกจากนี้พลอยสวย ยังมีเทคนิคเฉพาะในการดูแลรักษาสุขภาพผิวให้สมบูรณ์ขึ้น โดยใช้วิธีการสัมผัสเบาๆ กับผิวหนัง พยายามหลีกเลี่ยงการระคายเคืองต่อผิวหนังให้มากที่สุด ด้วยบริการที่ชื่อว่า พลอยสวยเฟลสลีฟติ้ง (Ploysuy Face Lifting) ซึ่งดูแลผิวหนังด้วยผลิตภัณฑ์ของพลอยสวย

ในปี 2540 ได้เริ่มก่อตั้ง บริษัทพลอยสวย จำกัด ที่จังหวัดขอนแก่นและมีการนำผลิตภัณฑ์บำรุงผิวหนังภายใต้ชื่อยี่ห้อว่า พลอยสวย ต่อมาได้เริ่มเปิดการบริการด้านความงาม ภายใต้ชื่อ สถานความงามพลอยสวยและสามารถขยายสาขาเป็นแฟรนไชส์ โดยให้บริการลูกค้าอย่างทั่วถึง และเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสาขา โดยมีการจัดตั้งสาขาเพิ่มเป็นลำดับ ดังนี้

ปี พ.ศ.2540 มีแฟรนไชส์ทั้งหมด 24 สาขา

ปี พ.ศ.2541 ขยายสาขาเพิ่มมีแฟรนไชส์ทั้งหมด 45 สาขา

ปี พ.ศ.2542 ขยายสาขาเพิ่มมีแฟรนไชส์ทั้งหมด 65 สาขา

ปี พ.ศ.2543 ขยายสาขาเพิ่มมีแฟรนไชส์ทั้งหมด 118 สาขา

ในช่วงต้นปี 2545 ได้มีการทบทองวัดมาตรฐานของสาขาทั้งหมด และได้ทำการยกเลิกสถานความงามที่ไม่ได้มาตรฐาน ไปเกือบทั้งหมดคงไว้แต่สถานความงามที่ได้ตามมาตรฐานของพลอยสวย ซึ่งเหลือเพียง 39 สาขา

ในปัจจุบันสถานความงามพลอยสวย ได้ขยายการบริการทั่วประเทศแล้ว 120 สาขา โดยแยกเป็นเขตต่างๆ ดังนี้

กรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 66 สาขา อันได้แก่ จังหวัดกรุงเทพ สมุทรปราการ นนทบุรี และปทุมธานี

ภาคตะวันออก จำนวน 5 สาขา อันได้แก่ จังหวัดชลบุรี ระยอง

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 13 สาขา อันได้แก่ จังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น นครราชสีมา มหาสารคาม ยโสธร ร้อยเอ็ด สุรินทร์ และอุดรธานี

ภาคกลาง จำนวน 17 สาขา อันได้แก่ จังหวัดพระจวบคีรีขันธ์ พระนครศรีอยุธยา นครปฐม ลพบุรี ราชบุรี สระบุรี สุพรรณบุรี สมุทรสาคร อ่างทอง และฉะเชิงเทรา

ภาคเหนือ จำนวน 13 สาขา อันได้แก่ จังหวัดพิษณุโลก เชียงราย เชียงใหม่ ตาก นครสวรรค์ ลำปาง สุโขทัย อุตรดิตถ์ และอุทัยธานี

ภาคใต้ จำนวน 6 สาขา อันได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ภูเก็ต ยะลา สงขลา และสุราษฎร์ธานี

ลักษณะการดำเนินงาน

ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ

1. การบริการทำทรีทเม้นท์ โดยมีให้เลือก 3 โปรแกรม

1.1 ทำเป็นครั้งๆ โดยไม่สมัครสมาชิกเสียค่าใช้จ่ายครั้งละ 350 บาท

1.2 สมัครคอร์สระยะสั้น ใช้บริการ 12 ครั้ง ราคา 3,500 บาท

1.3 สมัครคอร์สระยะยาวหรือตลอดชีพ โดยใช้บริการได้สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ตลอดชีพ

เสียค่าใช้จ่าย 12,000 บาท

2. การบริการทำมาร์ค โดยมีให้เลือก 2 โปรแกรม

2.1 ทำเป็นครั้งๆ โดยไม่สมัครสมาชิกเสียค่าใช้จ่ายครั้งละ 1,200 บาท

2.2 สมัครคอร์สระยะสั้น ใช้บริการ 12 ครั้ง ราคา 12,000 บาท

3. ขายผลิตภัณฑ์เสริมความงามชนิดต่างๆ และผลิตภัณฑ์เสริมอาหารจากสมุนไพร ดัง

แสดงในตารางที่ 45

คู่แข่งชั้นของบริษัทพลอยสวย จำกัด คือสถานเสริมความงามต่างๆ เช่น สโรภักย์ ลาโมนี ดร. สโรภักย์ สมุนไพรขวัญภิรมย์ เสน่ห์สาว พรทิพย์บิวตี้ ชาร์มโบ ลาเฟ้ สปา&บิวตี้ เซฟบิวตี้ แอนด์ สปา แพน คอสเมติก และเครื่องสำอางยี่ห้อต่างๆ เช่น Shiseido, Estee Lauder, Covermark, Clinique

Lancome, Elizabeth Arden, Payot, Biotherm, Plas, Hanako, Revlon รวมทั้งเครื่องสำอางที่ผลิตจากสมุนไพร

ตารางที่ 45 แสดงผลิตภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในสถานความงามพลอยสวย

| ลำดับที่ | ชื่อสินค้า | ประโยชน์ | ราคา(บาท) |
|--------------------------------|---------------------------------------|--|-----------|
| ผลิตภัณฑ์ทางด้านผิวหนัง | | | |
| 1. | สบู่น้ำพลอยสวย 140 ม.ล. | ช่วยทำความสะอาดผิว | 290 |
| 2. | โลชั่น 140 ม.ล. | ช่วยสมานผิว ขจัดสิ่งสกปรกที่อุดตันรูขุมขน | 690 |
| 3. | ครีมบำรุงผิวกลางวัน 30 กรัม | ปกป้องผิวจากมลภาวะ | 690 |
| 4. | ครีมอีลาสติน คอลลาเจน 30 กรัม | ช่วยปรับสภาพและคืนความชุ่มชื้นแก่ผิว | 690 |
| 5. | ครีมพลอยขาว 30 กรัม | ช่วยหยุดกระบวนการสร้างเม็ดสี ให้เซลล์ใหม่ที่เกิดแข็งแรงและยืดหยุ่น | 690 |
| 6. | ครีมบำรุงผิวกลางคืน 30 กรัม | ช่วยสมานผิว ช่วยผลัดเซลล์ผิวใหม่ให้แข็งแรงขึ้น | 690 |
| 7. | เอ.เอส.เอ ครีม 30 กรัม | ช่วยเร่งให้ชั้นเซลล์ผิวเก่าหลุดออก | 690 |
| 8. | ครีมทาฝ้า กระ (สำหรับผิวแห้ง) 30 กรัม | ช่วยยับยั้งการเกิดเม็ดสีเมลานิน | 690 |
| 9. | ครีมทาฝ้า กระ (สำหรับผิวมัน) 30 กรัม | ช่วยยับยั้งการเกิดเม็ดสีเมลานิน | 690 |
| 10. | เจลมาร์ค Vita 100 ม.ล. | ช่วยซ่อมแซมเนื้อเยื่อ ลดแบคทีเรียบนใบหน้า | 900 |
| 11. | เจลมาร์ค Charcoal 100 ม.ล. | ช่วยดูดซับของเสียและน้ำมันใต้ผิวหนัง | 900 |
| 12. | เจลมาร์ค Chlorophyl 100 ม.ล. | ช่วยเพิ่มออกซิเจนให้แก่เซลล์ | 900 |
| 13. | เจลมาร์ค Oat 100 ม.ล. | ช่วยเคลือบและสร้างผนังเซลล์ให้แข็งแรงและกระชับเนื้อเยื่อ | 900 |

| ผลิตภัณฑ์ทางด้านผิวกาย | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|---|-----------|
| 14. | เจลอาบน้ำผสมวิตามิน 180 มล. | ช่วยให้ผิวสะอาดสดชื่น ชำระล้างสิ่งสกปรก ได้อย่างล้ำลึก | 390 |
| ลำดับที่ | ชื่อสินค้า | ประโยชน์ | ราคา(บาท) |
| 15. | ครีมขัดผิว 100 กรัม | ช่วยให้ผิวขาวสะอาด ขจัดเซลล์ผิวที่เสื่อมสภาพและสิ่งสกปรกต่างๆ | 390 |
| 16. | โลชั่นบำรุงผิว 120 มล. | ช่วยให้ผิวขาวเนียนใส ปรับสีผิวกายให้ขาวขึ้นอย่างอ่อนโยน | 390 |
| ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารจากสมุนไพร | | | |
| 17. | การ์ซีเนียหรือส้มแขก 100 เม็ด | ยับยั้งการสร้างไขมันส่วนเกิน ทำให้ร่างกายสดชื่น ทำให้รู้สึกอิ่ม | 135 |
| 18. | การ์ลิก 100 เม็ด | ลดระดับโคเลสเตอรอล ลดความดันโลหิต ลดน้ำตาลในเลือด | 270 |
| 19. | กลูโคแนน (หัวบุก) 100 เม็ด | ควบคุมน้ำหนัก ทำให้รู้สึกอิ่ม | 360 |
| 20. | จิงโกะไบโลบา 100 เม็ด | ทำให้เลือดไหลเวียนที่สมองดี ช่วยให้มีสมาธิมากขึ้น | 720 |
| 21. | ชาเขียวสกัด 60 เม็ด | ทำให้ร่างกายสดชื่น ลดระดับโคเลสเตอรอล ลดความดันโลหิต | 270 |
| 22. | สารสกัดจากชาเขียวและพริก 60 เม็ด | เพิ่มการเผาผลาญไขมันในร่างกาย เร่งการขับเหงื่อ ควบคุมน้ำหนัก | 324 |
| 23. | สารสกัดไปรูไลน่า 100 เม็ด | เพิ่มการเผาผลาญไขมันในร่างกาย ลดการสะสมไขมันใหม่ ควบคุมน้ำหนัก | 270 |
| ผลิตภัณฑ์โปรตีนจากปลาทะเลน้ำลึก | | | |
| 24. | ฟิมิแคน 60 เม็ด | เป็นการดูแลผิวที่เริ่มจากภายใน ช่วยให้โครงสร้างผิวสมบูรณ์และแข็งแรงทั่วทั้งเรือนร่าง ให้ความชุ่มชื้นและความยืดหยุ่นแก่ผิว | 1,800 |

| ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสกัดจากน้ำมันดอกทานตะวัน | | | |
|---|---------------------|---|-------|
| 25. | CLA Figurel 60 เม็ด | เพิ่มการเผาผลาญไขมันสะสมที่มีอยู่ในร่างกายให้เปลี่ยนเป็นพลังงานและกล้ามเนื้อ ทำให้มีสัดส่วนที่เพียวกระชับขึ้น | 1,350 |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเสริมความงามของร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บีวตี้
ในจังหวัดนนทบุรี

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ(Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร(Ex-M.B.A.) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาและขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ให้ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

อายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า

21- 30 ปี

31-40 ปี

41- 50 ปี

มากกว่า 50 ปี

3. อาชีพ

ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัท/ห้างร้าน

ลูกจ้างรายวัน

พ่อบ้าน/แม่บ้าน

นักเรียน/นักศึกษา

ว่างาน

อาชีพอิสระ เช่น แพทย์ ทนายความ สถาปนิก ฯลฯ (โปรดระบุ).....

อื่นๆ(โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษา(รวมทั้งกำลังศึกษาอยู่)

มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

อื่นๆ(โปรดระบุ).....

5. สถานภาพการสมรส

โสด

สมรส

หย่า

หม้าย

อื่นๆ(โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ย(ต่อเดือน)
- 10,000 บาท หรือ ต่ำกว่า 10,001 - 20,000 บาท
- 20,001 - 30,000 บาท 30,001 - 40,000 บาท
- 40,001 - 50,000 บาท มากกว่า 50,000 บาท
7. ปัจจุบันท่านเป็นลูกค้าร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ประเภทใด
- มาทำเป็นครั้งๆ โดยไม่ได้สมัครคอร์ส สมัครคอร์สระยะสั้น
- สมัครคอร์สระยะยาว
8. ระยะเวลาที่เริ่มมาใช้บริการร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ จนถึงปัจจุบัน
- น้อยกว่า 1 ปี 1 ปี แต่ไม่ถึง 2 ปี
- 2 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี 3 ปี แต่ไม่ถึง 4 ปี
- มากกว่า 4 ปี
9. ท่านรู้จักร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ จากสิ่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- สื่อโทรทัศน์ นิตยสาร
- วิทยุ มีคนแนะนำ
- ไปปลิว/แผ่นพับ อื่นๆ โปรดระบุ.....
10. ท่านเคยใช้บริการเสริมความงามจากร้านอื่นหรือไม่ ถ้าเคยโปรดระบุชื่อร้าน
-

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียวตามระดับความพึงพอใจของท่าน

| รายละเอียด | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจมาก | พึงพอใจปานกลาง | พึงพอใจน้อย | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| 1. ด้านผลิตภัณฑ์ | | | | | |
| 1.1 บริการ | | | | | |
| - คุณภาพของการให้บริการ เช่น ทรีทเมนท์ มาร์คหน้า | | | | | |
| - ความหลากหลายของบริการ เช่น การทำทรีทเมนท์ การมาร์คหน้า | | | | | |
| - ความปลอดภัยจากการใช้บริการ | | | | | |

| รายละเอียด | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจมาก | พึงพอใจปานกลาง | พึงพอใจน้อย | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| - ความสามารถในการปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้า | | | | | |
| - การปรับปรุงบริการใหม่ๆ มานำเสนอลูกค้า | | | | | |
| 1.2 สินค้า | | | | | |
| - คุณภาพของสินค้าที่นำมาจำหน่าย เช่น สบู่ น้ำฟลอย สวอย ครีมบำรุงผิว ครีมทาฝ้า กระ เจลมาร์ค โลชั่นบำรุงผิว อาหารเสริมจากสมุนไพร | | | | | |
| - ความหลากหลายของสินค้าที่นำมาจำหน่าย เช่น สบู่ น้ำฟลอย สวอย ครีมบำรุงผิว ครีมทาฝ้า กระ เจลมาร์ค โลชั่นบำรุงผิว อาหารเสริมจากสมุนไพร | | | | | |
| - ลักษณะการบรรจุหีบห่อ | | | | | |
| - อายุการใช้งานของสินค้า | | | | | |
| - ความปลอดภัยจากการใช้สินค้า | | | | | |
| 2. ด้านราคา | | | | | |
| - ราคาค่าบริการที่จ่ายไปเมื่อเทียบกับคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับ | | | | | |
| - ราคาสินค้าที่จ่ายไปเมื่อเทียบกับคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับ | | | | | |
| - อัตราค่าบริการเมื่อเทียบกับร้านเสริมสวยอื่นๆ | | | | | |
| - ความคุ้มค่าที่ได้รับกับเวลาที่ต้องเสียไปในการใช้บริการ | | | | | |
| 3. ด้านการจัดจำหน่ายบริการ | | | | | |
| - จำนวนสาขาของร้านฟลอย สวอย แฮร์ส ออฟ บิวตี้ ที่มีให้เลือกใช้บริการ | | | | | |
| - ระยะเวลาเปิดให้บริการของร้านในสาขาที่ท่านใช้บริการอยู่ | | | | | |

| รายละเอียด | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|---------------------------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจมาก | พึงพอใจปานกลาง | พึงพอใจน้อย | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| | - ความเหมาะสมของตำแหน่งที่ตั้งของร้าน | | | | |
| - จำนวนห้องที่มีให้บริการลูกค้าของแต่ละสาขา | | | | | |
| - ความเพียงพอของที่จอดรถ | | | | | |
| 4. ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ | | | | | |
| - การโฆษณา ทางสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ นิตยสาร วิทยุ | | | | | |
| - แจกใบปลิวในห้างสรรพสินค้าที่มีร้านเปิดบริการอยู่ และตามแหล่งชุมชน | | | | | |
| - เอกสารแนะนำสินค้าและบริการที่มีแจกภายในร้าน | | | | | |
| - การออกร้านเพื่อแสดงสินค้าในงานประชุม เช่น ที่ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ | | | | | |
| - การจัดงานเลี้ยงลูกค้าเก่าและหาลูกค้าใหม่ที่สาขา | | | | | |
| - การจัด Grand Opening เชิญคารามาร่วมงานและให้ส่วนลดผลิตภัณฑ์ | | | | | |
| - การร่วมเป็นสปอนเซอร์จัดประกวดนางสาวไทย | | | | | |
| - ร่วมเป็นผู้สนับสนุนในรายการบ้านเลขที่ 5 รายการครบเครื่องเรื่องผู้หญิง รายการ At Home | | | | | |
| - แจกของขวัญเมื่อซื้อสินค้าครบตามวงเงินที่กำหนด | | | | | |
| - การจัดกิจกรรม Thank you sale โดยให้ส่วนลด 25-30 % ซึ่งจัดปีละครั้ง | | | | | |
| - ลูกค้าที่ใช้บริการคอร์สตลอดชีพสามารถซื้อสินค้าภายในร้านลด 10 % | | | | | |
| - การให้บทสัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ | | | | | |
| - นำภาพกิจกรรมต่างๆที่มีการจัดขึ้นมาติดบอร์ดเพื่อประชาสัมพันธ์ในแต่ละสาขา | | | | | |

| รายละเอียด | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจมาก | พึงพอใจปานกลาง | พึงพอใจน้อย | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| 5. ด้านบุคคล | | | | | |
| - การอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย | | | | | |
| - ความชำนาญหรือความสามารถของพนักงานในการให้บริการเสริมความงาม | | | | | |
| - ความมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและการเอาใจใส่ของพนักงาน | | | | | |
| - ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการที่ได้รับ | | | | | |
| - ความถูกต้องและความสม่ำเสมอของการให้บริการ | | | | | |
| - ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำแก้ปัญหาหลังจากการใช้สินค้าและบริการ | | | | | |
| - ความรวดเร็วของพนักงานในการตอบสนองความต้องการลูกค้า | | | | | |
| - การเตรียมพร้อมในการให้บริการของพนักงาน | | | | | |
| 6. ด้านหลักฐานทางกายภาพ | | | | | |
| - ความกว้างขวางของร้าน | | | | | |
| - ความสว่างของร้าน | | | | | |
| - อุณหภูมิภายในร้าน | | | | | |
| - ความสะอาดของร้าน | | | | | |
| - ลักษณะการตกแต่งภายในร้าน | | | | | |
| - ลักษณะการตกแต่งภายนอกร้าน | | | | | |
| - การไม่มีเสียงรบกวน | | | | | |
| - ที่พักสำหรับผู้มารับบริการ | | | | | |
| - ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือ ที่นำมาให้บริการ | | | | | |
| - สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆภายในร้าน เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ | | | | | |

| รายละเอียด | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-----------------------------------|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | พึงพอใจมากที่สุด | พึงพอใจมาก | พึงพอใจปานกลาง | พึงพอใจน้อย | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| 7. ด้านกระบวนการ | | | | | |
| - กระบวนการเข้าคิว | | | | | |
| - กระบวนการให้บริการก่อนการขาย | | | | | |
| - กระบวนการให้บริการหลังการขาย | | | | | |
| - กระบวนการชำระเงิน | | | | | |
| - กระบวนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า | | | | | |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะโดยรวมเพื่อการปรับปรุงร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อที่ท่านคิดว่าร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ควรปรับปรุงและกรุณาแสดงเหตุผลและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ด้านผลิตภัณฑ์ เช่น คุณภาพของการให้บริการ เช่น ทรีทเม้นท์ มาร์คหน้า คุณภาพของสินค้าที่นำมา

จำหน่าย ความหลากหลายของบริการ ความหลากหลายของสินค้าที่นำมาจำหน่าย การบรรจุหีบ

ห่อ อายุการใช้งาน การปรับแต่งบริการให้ตรงความต้องการ การปรับปรุงบริการใหม่ๆ ความปลอดภัย

ของสินค้าและบริการ

เพราะ

ข้อเสนอแนะ

ด้านราคาค่าบริการ ได้แก่ ราคาที่เป็นตัวเงินของบริการและสินค้า

เพราะ

ข้อเสนอแนะ

.....

- ด้านการจัดจำหน่ายบริการ เช่น จำนวนสาขา เวลาเปิดทำการ สถานที่ ทำเลที่ตั้งของร้าน จำนวนห้องที่มีให้บริการ ที่จอดรถ

เพราะ

ข้อเสนอแนะ

.....

- ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ เช่น ได้มีกิจกรรมทางสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ นิตยสาร วิทยุ แจกเอกสารแนะนำสินค้าและบริการ การออกร้านเพื่อแสดงสินค้า การจัดงานเลี้ยงลูกค้าเก่า และหาลูกค้าใหม่ที่สาขา การจัด Grand Opening เชิญดารามาร่วมงานการร่วมเป็นสปอนเซอร์จัดประกวดนางสาวไทย ร่วมเป็นผู้สนับสนุนในรายการทางโทรทัศน์ แจกของชำร่วยเมื่อซื้อสินค้าครบตามวงเงินที่กำหนด การจัดกิจกรรม Thank you sale โดยให้ส่วนลด 25-30 %

เพราะ

ข้อเสนอแนะ

.....

- ด้านบุคคล หมายถึง ผู้ที่ให้บริการแก่ลูกค้าและสามารถสร้างคุณภาพในการให้บริการที่ดี โดยขึ้นกับการติดต่อสื่อสาร ความรู้ความสามารถ ความมีน้ำใจ สร้างความน่าเชื่อถือ สร้างความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า

เพราะ

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

- ด้านหลักฐานทางกายภาพ เช่น ความกว้างขวางของร้าน อุณหภูมิภายในร้าน ความสะอาด การตกแต่งร้าน เสียงรบกวน ที่พัสดุลูกค้า ความทันสมัยของเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

เพราะ

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

- ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย กระบวนการเข้าคิว กระบวนการให้บริการก่อนการขาย กระบวนการให้บริการหลังการขาย กระบวนการชำระเงิน กระบวนการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า

เพราะ

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณ เป็นอย่างสูง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ค

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

OR.CEO/B/001 /2003

วันที่ 19 มีนาคม 2546

เรื่อง อนุมัติโครงการ

เรียน คณะบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตามที่ นางสาวสุนทรี เวชวิทยาขลัง รหัสประจำตัว 4440466 นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร จังหวัดสมุทรสาคร คณะบริหารธุรกิจ ได้ส่งหนังสือและรายละเอียดโครงการเพื่อขออนุมัติการคืนค่าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเสริมความงามของร้าน พลอยสวย เอ๊าส์ ออฟ บิวตี้ ในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นกระบวนวิชา 70379S

บริษัทฯ ได้มีการประชุมและมีมติให้ นางสาวสุนทรี เวชวิทยาขลัง สามารถทำโครงการวิจัยดังกล่าวได้ ทั้งนี้ให้อยู่ในความควบคุมดูแลของ คุณพงษ์กร เจริญธรรม เลขานุการประธานกรรมการ โดยให้รายงานผลให้ทราบเป็นระยะ ตามความเหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศาสตราจารย์ ดร. (นายณรงค์ศักดิ์ สุริยอัมพร)

ประธานกรรมการ

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ นางสาวสุนทรี เวชวิทย์ขลิ้ง
- วัน เดือน ปี เกิด 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2515
- ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาที่ โรงเรียนศึกษานารี จังหวัดกรุงเทพฯ เมื่อปีการศึกษา 2533
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (อุตสาหกรรมเกษตร) จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อปีการศึกษา 2537
- ประสบการณ์ในการทำงาน ปี พ.ศ.2538-2542 ทำงานในตำแหน่ง พนักงานขายบริษัท ออร์แกนอน (ประเทศไทย)จำกัด
ปี พ.ศ 2542- เดือน สิงหาคม 2546 ทำงานในตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานฝ่ายขาย บริษัท บีโอ เมริเยอร์(ประเทศไทย) จำกัด
เดือน กันยายน 2546- ปัจจุบัน ทำงานในตำแหน่ง Microbiology Marketing and Technical Support บริษัท บีโอ เมริเยอร์(ประเทศไทย) จำกัด