



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้
บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะ
นำไปวิเคราะห์และเสนอในลักษณะภาพรวม โดยไม่ระบุว่าเป็นข้อมูลจากบุคคลใด ผู้ศึกษา
ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวณัฐกานต์ โพธิพิพิธ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

- ท่านเป็นนักท่องเที่ยวหรือไม่ (นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่ไม่ได้อาศัยอยู่ในเขต อ.เมือง
เชียงใหม่)
() 1. ใช่ () 2. ไม่ใช่ (จบการสอบถาม)
- ท่านเคยใช้บริการนวดไทยที่เขตถนนนิมมานเหมินท์หรือไม่
() 1. เคยมากกว่า 1 ครั้ง () 2. ไม่เคย (ครั้งนี้เป็นครั้งแรก)
() 3. ไม่เคยเลย (จบการสอบถาม)
- เพศ
() 1. ชาย () 2. หญิง
- อายุ
() 1. อายุต่ำกว่า 20 ปี () 2. อายุ 21-30 ปี
() 3. อายุ 31-40 ปี () 4. อายุ 41-50 ปี
() 5. อายุ 51-60 ปี () 6. อายุมากกว่า 60 ปี

5. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

- () 1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า () 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.
 () 3. อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า () 4. ปริญญาตรี
 () 5. สูงกว่าปริญญาตรี

6. รายได้เฉลี่ยของท่านต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท () 2. 10,001-20,000 บาท
 () 3. 20,001-30,000 บาท () 4. 30,001-40,000 บาท
 () 5. 40,001-50,000 บาท () 6. มากกว่า 50,000 บาท

7. อาชีพของท่าน

- () 1. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว () 2. ราชการ/พนักงานของรัฐ
 () 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4. พนักงานบริษัทเอกชน
 () 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน () 6. นักเรียน/นักศึกษา
 () 7. รับจ้างทั่วไป () 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. เขตที่พักอาศัยของท่าน

- () 1. ภาคเหนือ (โปรดระบุ) จังหวัด.....
 () 2. ภาคกลาง (โปรดระบุ) จังหวัด.....
 () 3. ภาคอีสาน (โปรดระบุ) จังหวัด.....
 () 4. ภาคใต้ (โปรดระบุ) จังหวัด.....
 () 5. ภาคตะวันออก (โปรดระบุ) จังหวัด.....

9. สถานภาพสมรส

- () 1. โสด () 2. สมรส () 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

10. ท่านเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เพื่อ

- () 1. ท่องเที่ยว () 2. ทำธุรกิจ
 () 3. เยี่ยมเพื่อน/ญาติ () 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. ในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ท่านเดินทางมากี่คน
 1. คนเดียว 2. 2 คน คือ มากับ.....
 3. 3-4 คนขึ้นไป คือ มากับ..... 4. ไม่แน่นอน
12. ท่านเดินทางมาถนนนิมมานเหมินท์เป็นครั้งที่เท่าไร
 1. ครั้งแรก 2. ครั้งที่ 2
 3. ครั้งที่ 3 4. มากกว่า 3 ครั้ง
13. เหตุผลที่ท่านเดินทางมาถนนนิมมานเหมินท์
 1. ท่องเที่ยว 2. ซื้อสินค้า 3. รับประทานอาหาร กาแฟ เบเกอรี่
 4. ใช้บริการร้านนวด 5. ทำธุรกิจ 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการร้านนวดในเขตถนนนิมมานเหมินท์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

14. โดยปกติท่านเคยใช้บริการนวดไทยหรือไม่
 1. เคย 2. ไม่เคย
15. ท่านคิดว่าการใช้บริการนวดไทยทำให้ท่านเสียเวลาในการท่องเที่ยวหรือไม่
 1. เสียเวลา แต่ยังใช้บริการ เพราะ.....
 2. ไม่เสียเวลา เพราะ.....
 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
16. สาเหตุสำคัญที่ท่านเลือกใช้บริการนวดไทย (Why)
 1. เพื่อดูแลสุขภาพ 2. เพื่อผ่อนคลายความเครียด
 3. เพื่อคลายความปวด/เมื่อยล้า 4. สนใจเกี่ยวกับภูมิปัญญาไทย
 5. ต้องการทดลองใช้บริการ 6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

17. ท่านเคยใช้บริการนวดไทยที่เขตนนนิมมานเหมินทร์ประเภทใดบ้าง(What) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. นวดผ่อนคลาย/นวดตัว () 2. นวดฝ่าเท้า
 () 3. นวดประคบสมุนไพร () 4. นวดน้ำมัน
 () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

18. เพราะเหตุใดท่านจึงมาใช้บริการร้านนวดไทยในการมาเยือนเขตนนนิมมานเหมินทร์ครั้งนี้ของท่าน

- () 1. นวดเป็นประจำอยู่แล้ว เมื่อมีโอกาสจึงมาใช้บริการ
 () 2. ถือเป็นการพักผ่อนอย่างหนึ่ง เพื่อผ่อนคลายความเครียด
 () 3. ใช้บริการเพื่อรอเวลาสำหรับทำกิจกรรมอื่นๆ
 () 4. ต้องการทดลองใช้บริการ
 () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

19. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการนวดไทยที่ร้านนวดเขตนนนิมมานเหมินทร์ที่ท่านใช้บริการอยู่เนื่องจาก (Why)

- () 1. รู้จักคุ้นเคยเจ้าของร้าน () 2. มีคนแนะนำ
 () 3. มีบริการนวดหลากหลายประเภท () 4. ทำเลที่ตั้ง
 () 5. มีที่จอดรถสะดวกสบาย () 6. ค่าบริการถูกกว่าที่อื่น
 () 7. จัดร้านสวยงาม สะอาด () 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

20. บุคคลใดมีความสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการนวดไทยเขตนนนิมมานเหมินทร์ของท่าน (Who participates)

- () 1. เพื่อน () 2. ตนเอง
 () 3. ครอบครัว () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

21. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการนวดไทยเขตนนนิมมานเหมินทร์ช่วงเวลาใด (When)

- () 1. ช่วงเช้า (8.00 น. – 12.59 น.) () 2. ช่วงบ่าย (13.00 น.–15.59 น.)
 () 3. ช่วงเย็น (16.00 น. – 18.50 น.) () 4. ช่วงกลางคืน (19.00 น.–24.00 น.)
 () 5. แล้วแต่โอกาส ไม่นแน่นอน

22. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์วันใด (When)

- () 1. วันจันทร์-ศุกร์ () 2. วันหยุดเสาร์-อาทิตย์
() 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์ () 4. แล้วแต่โอกาส ไม่แน่นอน

23. ความถี่ในการใช้บริการนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ของท่าน (How)

- () 1. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อการมาเยือนเขตถนนนิมมานเหมินท์หรือจังหวัดเชียงใหม่
() 2. 1 ครั้งต่อการมาเยือนเขตถนนนิมมานเหมินท์หรือจังหวัดเชียงใหม่
() 3. 2-3 ครั้งต่อการมาเยือนเขตถนนนิมมานเหมินท์หรือจังหวัดเชียงใหม่
() 4. ทุกวันเมื่อมีโอกาสมาเยือนเขตถนนนิมมานเหมินท์หรือจังหวัดเชียงใหม่

24. ระยะเวลาในการใช้บริการนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ของท่านแต่ละครั้งเฉลี่ยนานเท่าไร (When)

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

25. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการใช้บริการนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ของท่าน (ต่อคน)ในแต่ละครั้งเป็นเงินเท่าใด (How)

- () 1. ต่ำกว่า 200 บาท () 2. 201 – 300 บาท
() 3. 301 – 400 บาท () 4. 401 – 500 บาท
() 5. มากกว่า 500 บาทขึ้นไป

26. ส่วนใหญ่ท่านไปใช้บริการนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์กี่คน

- () 1. ไปใช้บริการคนเดียว () 2. ไปใช้บริการ 2 คน
() 3. ไปใช้บริการ 3 คน () 4. ไปใช้บริการ 3 คนขึ้นไป

27. ส่วนใหญ่ในการใช้บริการนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ของท่านเลือกซื้อบริการลักษณะใด (How)

- () 1. ซื้อบริการต่อครั้งแบบรายชั่วโมง
() 2. ซื้อบริการต่อครั้งแบบแพ็คเกจ
() 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

28. ท่านเคยใช้บริการร้านนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์มาแล้วกี่แห่ง (How)

- () 1. ใช้บริการร้านนวดไทยเพียง 1 แห่ง
- () 2. เคยใช้บริการร้านนวดไทยเปลี่ยนกัน 2-3 แห่ง
- () 3. เคยใช้บริการร้านนวดไทยมากกว่า 3 แห่ง
- () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

29. ท่านมีร้านประจำที่ใช้บริการอยู่ในเขตถนนนิมมานเหมินท์ที่ชื่นชอบมากที่สุดหรือไม่

- () 1. มี คือร้าน.....เพราะ.....
- () 2. ไม่มี เพราะ.....

30. การมาใช้บริการร้านนวดที่เขตถนนนิมมานเหมินท์ท่านได้หาข้อมูลล่วงหน้าก่อนมาใช้บริการหรือไม่

- () 1. หาข้อมูลล่วงหน้า (มีการหาข้อมูลก่อนการให้บริการอย่างน้อย 1 วัน)
- () 2. ไม่ได้หาข้อมูลล่วงหน้า (จะหาข้อมูลเมื่อต้องการใช้บริการขณะนั้น)

31. สถานที่ในการหาข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้บริการร้านนวดไทยบริเวณเขตถนนนิมมานเหมินท์ท่านหาข้อมูลจากสถานที่ใด (How)

- () 1. โรงแรมที่พัก
- () 2. ร้านกาแฟ
- () 3. เตรียมพร้อมหาข้อมูลมาจากบ้านก่อนการเดินทาง
- () 4. หาข้อมูลจากร้านนวดไทยบริเวณเขตถนนนิมมานเหมินท์
- () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

32. ในการหาข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้บริการร้านนวดไทยบริเวณเขตถนนนิมมานเหมินท์ท่านหาจากสื่อใดบ้าง(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (How)

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| () 1. โทรทัศน์ | () 2. อินเทอร์เน็ต |
| () 3. วิทยุ | () 4. ป้ายโฆษณากลางแจ้ง |
| () 5. ใบปลิว/โปสเตอร์ | () 6. คนรู้จัก |
| () 7. แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ | () 8. นิตยสาร |
| () 9. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

33. ลักษณะการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ของท่านเป็นแบบใด (How)

- () 1. ศึกษาหาข้อมูลร้านนวดไทยนั้นๆก่อนตัดสินใจใช้บริการ
- () 2. ขอคำแนะนำจากพนักงานก่อนตัดสินใจใช้บริการ
- () 3. เลือกตามคำแนะนำของผู้ที่เคยใช้บริการร้านนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์มาก่อน
- () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

34. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการร้านนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์ที่ตั้งอยู่ที่ใด (Where)

- () 1. ร้านนวดไทยที่ตั้งอยู่บริเวณทั่วไป
- () 2. ร้านนวดไทยที่ตั้งอยู่ภายในโรงแรมหรือรีสอร์ท
- () 3. ร้านนวดไทยที่ตั้งอยู่ใกล้ร้านอาหารหรือร้านกาแฟ
- () 4. ร้านนวดไทยที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งร้านค้า เช่น ร้านเสื้อผ้า ร้านขายของตกแต่งบ้าน ร้านของฝาก
- () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

35. ท่านคิดว่าการให้บริการของร้านนวดไทยเขตถนนนิมมานเหมินท์แตกต่างจากที่อื่นหรือไม่

- () 1. ไม่แตกต่าง
- () 2. แตกต่าง เพราะ.....

36. หากท่านมีโอกาสมาเยือนเขตถนนนิมมานเหมินท์อีกครั้ง ท่านจะกลับมาใช้บริการร้านนวดเขตถนนนิมมานเหมินท์อีกหรือไม่

- () 1. มา เพราะ.....
- () 2. ไม่มา เพราะ.....
- () 3. ไม่แน่ใจ เพราะ.....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการร้านนวดแผนไทยในเขตถนนนิมมานเหมินท์ อำเภอเมืองเชียงใหม่
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ความหลากหลายของการให้บริการ เช่น บริการนวดเท้า นวดตัว นวดสมุนไพร นวดน้ำมัน เป็นต้น					
1.2 ผลิตภัณฑ์และการให้บริการของร้านนวดได้รับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข					
1.3 มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นเข้ามาใช้ในการนวด					
1.4 ร้านนวดได้มาตรฐาน มีความปลอดภัย					
1.5 ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ผลิตจากธรรมชาติ 100%					
1.6 ร้านมีความน่าเชื่อถือ มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
1.7 มีบริการนวดทั้งในและนอกสถานที่					
1.8 มีห้องนวดเป็นส่วนตัว					
1.9 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
2. ปัจจัยด้านราคา					
2.1 อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ					
2.2 อัตราค่าบริการถูกกว่าร้านนวดอื่นๆ					
2.3 มีการแจ้งราคาค่าบริการที่ชัดเจน					
2.4 สามารถชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต					
2.5 มีการลดราคาสำหรับสมาชิกหรือลูกค้าประจำ					
2.6 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

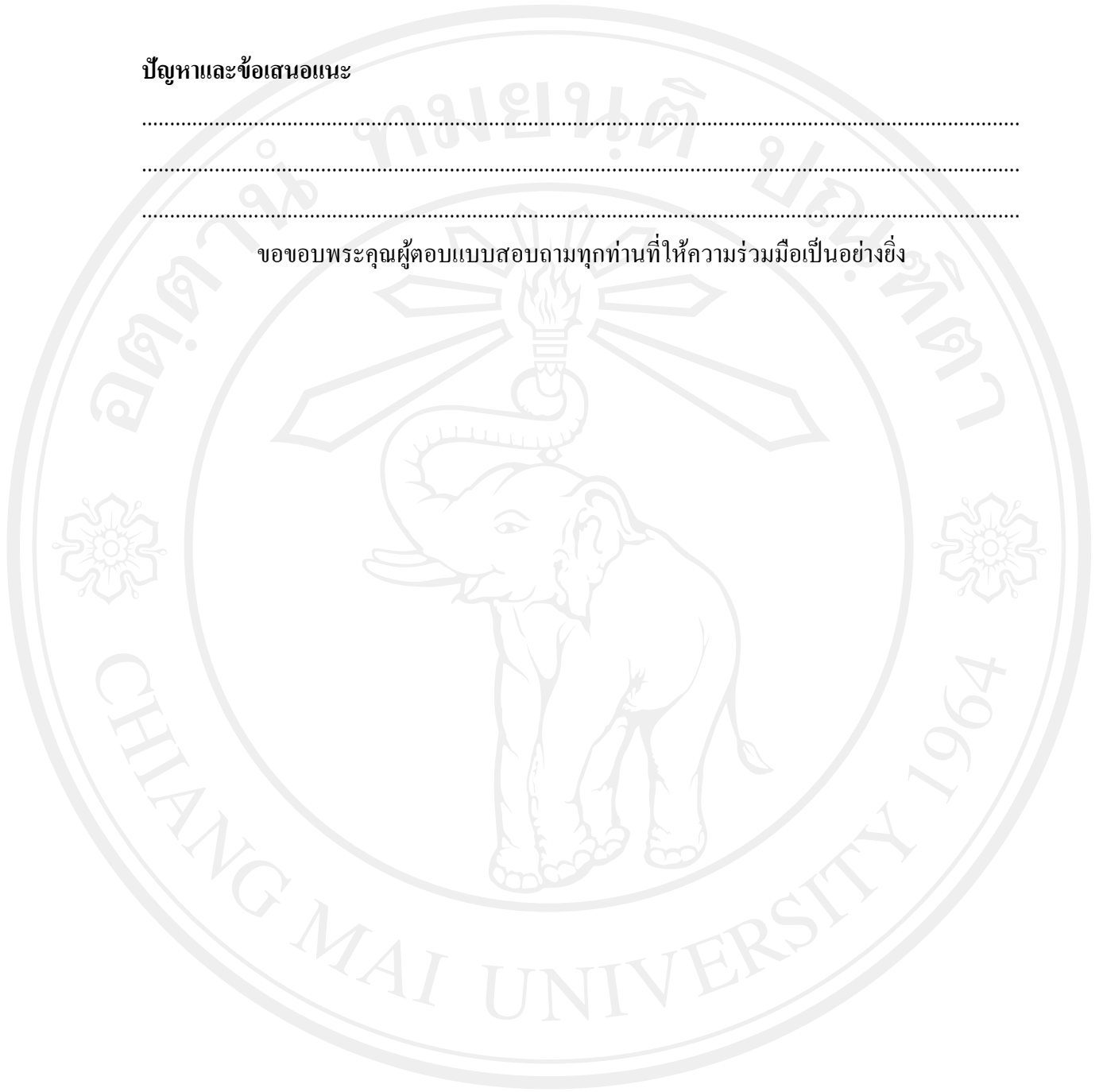
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย					
3.1 ร้านนวดตั้งอยู่ใกล้ที่พัก					
3.2 ท่าเลที่ตั้งสามารถเดินทางได้สะดวก					
3.3 สถานที่จอดรถสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอ					
3.4 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การให้ส่วนลดเมื่อถือบัตรสมาชิก					
4.2 การให้คู่มือส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไป					
4.3 การโฆษณาทางสื่อ เช่น อินเทอร์เน็ต แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น					
4.4 การจัดโปรโมชั่น เช่น ลดราคาเมื่อใช้บริการช่วงเช้า ใช้บริการ 4 คน ชำระเงิน 3 คน เป็นต้น					
4.5 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
5. ปัจจัยด้านบุคลากร (พนักงานนวด)					
5.1 พนักงานมีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ					
5.2 พนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน					
5.3 พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยดี					
5.4 พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
5.5 พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					
5.6 พนักงานมีประกาศนียบัตรการผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันที่เชื่อถือได้					
5.7 มีพนักงานนวดประจำที่ชื่นชอบ					
5.8 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
6.1 สามารถโทรศัพท์นัด/จอง ล่วงหน้าได้					
6.2 มีความรวดเร็วในการรอรับบริการ					
6.3 การบริการเสร็จสิ้นตามเวลาที่คาดหวัง					
6.4 ความต่อเนื่องของการรับบริการในแต่ละ ขั้นตอน					
6.5 เวลาเปิด-ปิดของร้านมีความเหมาะสม ในการใช้บริการ					
6.6 อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ					
7.1 เครื่องมืออุปกรณ์ใหม่และมีความทันสมัย					
7.2 ที่นั่งรอรับบริการมีความสะอาดสบาย สะอาด					
7.3 มีเครื่องปรับอากาศ เย็นสบาย ไม่อึดอัด					
7.4 มีการจัดสถานที่ดีเป็นสัดส่วน เหมาะสมกับ การให้บริการในแต่ละประเภท					
7.5 กลิ่นในร้านนวดไม่อับ ไม่มีกลิ่นเหม็น					
7.6 มีการจัดบรรยากาศภายในร้านนวดที่สวยงาม มีกลิ่นหอม มีเพลงบรรเลงเบาๆแสงสว่าง เพียงพอ					
7.7 มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร อินเทอร์เน็ต และมี เครื่องดื่มไว้คอยบริการ					
7.8 ห้องน้ำสะอาด เพียงพอกับการให้บริการ					
7.9 มีการตกแต่งหน้าร้านสวยงาม น่าสนใจ					
7.10 อื่นๆ(โปรด ระบุ).....					

ปัญหาและข้อเสนอนั้น

.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวณัฐริกาณ์ โพธิพิพิธ
วัน เดือน ปี เกิด	1 มิถุนายน 2522
ประวัติการศึกษา	จบปริญญาตรีเกศาสตรบัณฑิต พ.ศ. 2546
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2546 รับราชการตำแหน่งเภสัชกรที่สถาบันพัฒนาการเด็ก ราชนครินทร์ พ.ศ. 2547-2551 พนักงานบริษัทแอสตราเซนเนก้า (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2552-2554 พนักงานบริษัทซาโนฟิอเวนติส (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2555-ปัจจุบัน พนักงานบริษัทอีไล ลิลลี่ สาขาประเทศไทย