

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ**

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

สำหรับการประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 8 ท่าน ได้แก่

### 1. ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช

อาจารย์ประจำวิชาสถิติ ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คุณวุฒิ กศ.บ. (การมัธยมศึกษา) เกียรตินิยมอันดับสอง วิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) สถาบันระหว่างชาติการค้นคว้าเรื่องเด็กการศึกษา วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิของคณะศึกษาศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา Ph.D. (Educational Measurement & Statistics) University of Iowa, USA

### 2. รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน ยุระรัช

รักษาการผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม วุฒิการศึกษา ครุศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยม อันดับ 1 เหรียญทอง) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การวัดและประเมินผลการศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ University of Newcastle upon Tyne, UK และ Cert. (Multilevel Modeling), University of East Anglia, England

### 3. ดร.สุรางค์รัตน์ แสงศรี

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการตลาด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Mini Master Management Program หลักสูตรการพัฒนากิจการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปริญญาเอก บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

### 4. ดร.สุธีรา ราษฎร์นทร์

อาจารย์ระดับ 7 สถาบันพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ คุณวุฒิ ปริญญาเอก คณะบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### 5. ดร.ปราการ เมธาวิชรธน์กุล

อาจารย์ประจำหลักสูตร บริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สถาบันรัชต์ภาคย์ ศูนย์ยะลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา การศึกษา คุณวุฒิ ปริญญาเอก สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

#### 6. ดร.พิชัย พันภัย

อาจารย์พิเศษ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การศึกษา คุณวุฒิ ปริญญาเอก สาขา  
การตลาด มหาวิทยาลัยปทุมธานี

#### 7. ดร.ปรเมษฐ์ กฤตลักษณ์

อาจารย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยปทุมธานี คุณวุฒิ ปริญญาเอก สาขาการตลาด  
มหาวิทยาลัยปทุมธานี

#### 8. นาย ปพลพัฒน์ ขำวิจิตร

ผู้เชี่ยวชาญ ด้านสปา โดยมีประสบการณ์ชำนาญงานในการนวดแผนไทย ด้วยศาสตร์  
ทางสรีระ กล้ามเนื้อ ด้วยเทคนิคนวดแผนไทยและสปา มีประสบการณ์เกี่ยวกับสถานบริการ  
ที่หลากหลาย เนื่องจากเป็นผู้ให้บริการอิสระมาเป็นเวลา 15 ปี เป็นผู้ให้บริการที่มากประสบการณ์  
เป็นผู้มีใบอนุญาตประกอบโรคศิลปะ ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเวชกรรม ใบอนุญาตประกอบ  
วิชาชีพเภสัชกรรม ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ตำแหน่งในอดีต  
ทำงานที่สมาคมแพทย์แผนไทยแห่งประเทศไทย กระทรวงสาธารณสุข

**ภาคผนวก ข**  
**ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ**

## ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

### สัมภาษณ์ผู้บริหาร

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Dept Interview) เพื่อเป็นการยืนยันกรอบแนวคิดและสร้างแนวคำถามในเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) โดยใช้การคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ที่เป็นผู้บริหารสถานบริหารสปา จำนวน 8 ท่าน ซึ่งมีผลการสัมภาษณ์ ดังแสดงในตอนต้นที่ 1 ดังนี้

### ตอนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

#### ประสบการณ์ลูกค้า

**คุณไอลดา สะมาลี พรรณนานวดแผนไทยและสปา (ผู้จัดการ):** ดิฉันคิดว่า เป็นการจัดระเบียบแบบแผนในการบริหารจัดการชนิดหนึ่ง โดยระเบียบแบบแผนนั้นจะสร้างประสบการณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น การสร้างความประทับใจที่ได้รับหลังจากการบริการ การที่ลูกค้าเกิดความผ่อนคลายเมื่อได้รับบริการเสร็จแล้ว การได้พบกับการให้บริการที่ดีจากพนักงานของเรา ไม่ว่าจะเป็นเทคนิคใดๆ ในการนวดจากการบริการของเรา ไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศดีๆ เสียงเพลงที่เราเลือกใช้ ซึ่งจะสร้างประสบการณ์ให้เกิดขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่เราได้นำเสนอให้กับลูกค้าของเราในรูปแบบต่างๆ การสร้างประสบการณ์ความประทับใจให้เกิดขึ้น เป็นสิ่งที่สร้างขึ้นมาจากกิจกรรมต่างๆ ที่ทางร้านได้จัดขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การจับฉลากของขวัญตามเทศกาลต่าง เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ หรือแต่งกายในชุดไทยเดิม โดยเน้นความเป็นไทย เพื่อสร้างความประทับใจ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเข้าถึงการให้บริการด้วยความเป็นเอกลักษณ์แบบไทยไทย ซึ่งเป็นกิจกรรมหนึ่งที่สามารถดึงลูกค้ากลับมาใช้บริการได้อีกครั้ง สำหรับประสบการณ์ที่ได้รับเมื่อดีและประทับใจเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าสามารถนำบริการไปบอกกล่าวให้กับเพื่อนฝูง เพราะเกิดความภูมิใจที่ได้ใช้บริการ

**คุณจิระภาพร หลั่นประเสริฐ บ้านนวดแผนไทยโบราณและสปา (ผู้จัดการ):** ประสบการณ์ของลูกค้าที่ได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะทำให้ลูกค้าเกิดความจดจำในการให้บริการของเรา ว่าเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจเมื่อเข้ามาใช้บริการ เริ่มตั้งแต่สถานที่ที่สร้างความประทับใจเมื่อพบเห็นและใช้บริการ การสร้างความผ่อนคลายไปกับสถานที่ที่สร้างความสงบเงียบ เป็นสมาธิ ปราศจากผู้คน มีความเป็นส่วนตัว ประกอบกับการจัดสถานที่แบบไทยโบราณที่ทำให้ผู้พบเห็นเกิดความประทับใจ สดชื่นและพร้อมกันนั้น สามารถสร้างความรู้สึที่ดีให้ซึ่งกันและกันเมื่อมาใช้บริการ บ้านนวดแผนไทยโบราณและสปายังมีความกลมกลืนกับสปาในรูปแบบปกติ ซึ่งจุดนี้ทำให้เกิดความประทับใจเช่นกันและทำให้อยากกลับมาอีก บ้านนวดแผน

ไทยได้ให้ความรู้เล็กๆ น้อยๆ กับผู้มาใช้บริการ เช่น การดูแลกล้ามเนื้อ เส้นเอ็น ต่างๆ ซึ่งลูกค้าสามารถทำการผ่อนคลายเล็กๆ น้อยๆ ได้เองที่บ้าน ซึ่งเป็นเคล็ดลับการดูแลตัวเองอย่างง่ายๆ และเรียนรู้ประสบการณ์จากตรงนี้ก็กลับไปทำเองที่บ้าน อีกทั้งยังสามารถบอกต่อบริการง่ายๆ เหล่านี้ให้กับญาติมิตรที่รู้จัก ซึ่งจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นหลังจากมาใช้บริการและชื่อของสถานบริการจะเป็นที่รู้จักในทางอ้อมอีกด้วย นี่ก็เป็นประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานบริการของเรา

**คุณมล แปะประเสริฐ ธารักษ์สถา (ผู้จัดการ):** ดิฉันเห็นว่า ลูกค้าที่ได้รับบริการจากเรา สิ่งที่ได้กลับไป คือ ความทรงจำจากการให้บริการ ธารักษ์สถา ได้ให้ความทรงจำที่ดีกลับไป ไม่ว่าจะเป็นการเน้นความเป็นไทยของสถานที่บริการ ความสามารถของพนักงาน การต้อนรับมารยาทของพนักงาน เสียงเพลง การตกแต่งของสถานที่ รวมไปถึงบรรยากาศต่างๆ ตั้งแต่เริ่มเดินเข้ามา ล้วนแต่สร้างความผ่อนคลายให้กับลูกค้า หรือว่าจะเป็นการสร้างสีสันให้กับ ธารักษ์สถา ว่าเป็นอุปกรณ์ที่ไม่แพ้กับสถานที่อื่นๆ โดยสิ่งเหล่านี้ ล้วนสร้างความทรงจำที่ประทับใจเมื่อลูกค้าได้เข้ามาใช้บริการ หรือเราจะเรียกได้ว่า ลูกค้าได้รับประสบการณ์ดีๆ จากเรา เมื่อมารับบริการ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

**คุณลัดดา นาคสุทธิ ตักนวดแผนไทยและสปา (เจ้าของร้าน):** ประสบการณ์ลูกค้า เป็นประสบการณ์ที่ลูกค้าได้พบเจอเมื่อรับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความปลอดภัยหรือไม่ก็ตาม สิ่งที่ลูกค้าได้รับจะเป็นสิ่งที่ลูกค้าจดจำ และเรียกว่า ประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ ลูกค้าจะได้ประสบการณ์เมื่อรับบริการและเกิดความประทับใจตั้งแต่พบเห็นสถานที่ ที่ได้ตกแต่งออกแบบไว้ ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบด้วยการผสมผสานวัฒนธรรมต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างลงตัว มีกลิ่นหอม มีความสะอาดของสถานที่ การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อยให้ความน่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีความรู้สึกสบายใจ สดชื่นและผ่อนคลายเกิดขึ้น มีเอกลักษณ์ของแพทย์แผนไทยกับความเป็นไทยที่น่าจดจำประทับใจและต้องการที่จะบอกกล่าวให้กับเพื่อนๆ ได้ทราบ ถึงบริการที่ได้รับ ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่ภูมิใจเมื่อลูกค้าเข้ารับบริการ

**คุณสุมาลี แล้วมะ มาลีสถา (เจ้าของร้าน):** ลูกค้ามักจะได้ประสบการณ์จากการให้บริการเสมอๆ โดยทางร้านเป็นผู้สร้างประสบการณ์ที่ดีให้เกิดขึ้น โดยทางร้านได้มีการจัดเตรียมการให้บริการที่ดีด้วยการอบรมพนักงาน สอนเรื่องมารยาทในการต้อนรับ ในการสัมผัสที่นุ่มนวลแผ่วเบา ทราบถึงความต้องการของลูกค้า ว่าต้องการบริการแบบใด ด้วยวิธีใด จนลูกค้าเกิดความประทับใจเมื่อมาใช้บริการ โดยที่มารับบริการซ้ำแล้วซ้ำอีก จนทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ซึ่งเป็นการสร้างความประทับใจและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าในการเข้ารับบริการในเรื่องของสถานที่นั้น มีความจำเป็นที่จะต้องตกแต่งให้เป็นที่ประทับใจสำหรับผู้มาพบเห็น ไม่ใช่แค่เพียงลูกค้าเท่านั้น ผู้ที่ได้พบเห็นสถานที่ที่สวยงาม มีความคิดในการอยากใช้บริการซึ่งในอนาคตเขาก็อาจเข้ามาใช้บริการได้ ด้วยเหตุของสถานที่ที่ตกแต่งไว้อย่างสวยงาม ซึ่งสร้าง

ความประทับใจให้กับผู้พบเห็นและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้ลูกค้าค้าอยากเข้ามาใช้บริการ และอยากใช้บริการไปเรื่อยๆ โดยทางร้านเน้นการตกแต่งร้านแบบไทยๆ เพราะให้บริการในรูปแบบที่เน้นความเป็นไทย ซึ่งความเป็นไทยเป็นการสร้างความประทับใจและประสบการณ์ที่ดี ให้เกิดขึ้นกับลูกค้า ซึ่งสามารถเป็นการบอกต่อๆ กันไปยังเพื่อนของลูกค้าได้

**คุณทัศนีย์ จิรานิธิวัฒน์ เลิฟน์ลีส์ปา แอนด์เทรนนิงไทยมาสสาจ (เจ้าของร้าน):** ประสบการณ์ที่ได้รับหรือความประทับใจในบริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าจะรับรู้ และประสบการณ์ที่ดี จะบ่งบอกถึงระดับของบริการที่สถานบริการได้มอบให้ ลูกค้าจะรับรู้ได้ตั้งแต่ สถานที่ที่เข้ารับ บริการ การสร้างความสบายใจ เป็นกันเอง ความเงียบสงบให้เกิดขึ้น ด้วยมารยาทของพนักงาน ความเป็นกันเองของพนักงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ เสียงเพลงบรรเลงที่แผ่วเบา มักจะทำให้ ลูกค้าอารมณ์ดีและผ่อนคลาย มีบริเวณให้ลูกค้า ได้พักผ่อน มีมุมที่สวยงามเงียบสงบสำหรับการ ผ่อนคลาย มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของทางร้าน ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของการให้บริการ สีสนของห้อง สีสนของสิ่งอำนวยความสะดวก ล้วนเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อสร้างความ ผ่อนคลายและสมาธิให้เกิดขึ้น ทางร้านมักจะสร้างกิจกรรมให้กับลูกค้า เช่น การร่วมสนุกชิงโชคฟรี สำหรับบริการในครั้งต่อไปสำหรับสมาชิก การให้ความรู้ในเรื่องของน้ำมันหอมระเหย ซึ่งสามารถ นำไปประยุกต์และบำบัดในชีวิตประจำวันได้ นอกจากนี้ทางเลิฟน์ลีส์ปายังมีน้ำมันหอมระเหย ชนิดต่างๆ จำหน่ายกลับไปเพื่อความผ่อนคลาย และยังมีจำหน่ายอุปกรณ์สำหรับการล้างสารพิษ ซึ่งสามารถซื้อและนำกลับไปทำเองได้ที่บ้าน ซึ่งสามารถทำเองได้อย่างง่ายๆ ไม่ยากอะไร ซึ่งเหล่านี้ จะเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นเมื่อมารับบริการจาก เลิฟน์ลีส์ปา แอนด์เทรนนิง ไทยมาสสาจ

**คุณสาวิตรี หน่อประทุม ลีลาสปา ไทย (เจ้าของร้าน):** ประทับใจเรื่องของบรรยากาศ ในร้านเรื่องของ รูป รส กลิ่น เสียง ลูกค้ามีความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการกลับไป ลูกค้าจะมีความ พึงพอใจ ลูกค้าเกิดความภูมิใจที่ได้รับประสบการณ์ที่ได้รับบริการ แล้วบอกต่อเกิดความภูมิใจ เมื่อมาใช้บริการก็มีคำแนะนำในปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้า

**คุณธนินฐา ฉัญฐเสธ ดีไลท์ (เจ้าของร้าน):** ในส่วนของห้องนวดจะมีการจุดเทียนหอม พร้อมกับมีเสียงเพลงเบาๆ หรือมีเสียงดนตรีบรรเลง จะมีการเปิดแอร์ให้เย็นสบาย เราจะเตรียม เทียนหอม ดอกไม้ลอยน้ำทำให้ดูสดชื่น เช่นดอกกลีลาวดี เมื่อลูกค้าได้รับบริการเสร็จจะบอกว่า สบาย ผิวนุ่มขึ้นผิวดีขึ้น สดชื่น ในบริการที่เรามีให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นการแนะนำสิ่งดีๆ ลูกค้าก็กลับ เอาไปทำเองที่บ้าน บางคนเอามะขามเปียกไปขัดตัวเอาส่วนผสมสมุนไพรของทางร้านกลับไปขัด ตัวไปทำต่อเองที่บ้าน ซึ่งเขาได้แรงบันดาลใจจากทางร้านทำให้เขากลับดูแลตัวเองดูแลสุขภาพ มากขึ้น และลูกค้ากลุ่มนี้จะมีไฟในตัวเองด้วยที่จะดูแลตัวเอง เขาจะเปลี่ยนพฤติกรรมของเขาจะหัน



มาใส่ใจมากขึ้น ลูกค้ำที่จะซื้อครอสจะเห็นได้ชัด ลูกค้ำจะมีความภูมิใจในการใช้บริการแนะนำกันมา เช่นบอกต่อๆ กันว่า ร่างกายแข็งแรงขึ้น ร่างกายยืดหยุ่นขึ้น ร่างกายดีขึ้น ผิวดีขึ้น เกิดความภูมิใจเมื่อใช้บริการ เล่าให้เพื่อนฟังได้

### บริการหลัก

**คุณไอลดา สะมาลี พรรณณา นวดแผนไทยและสปา (ผู้บริหาร):** คิดฉันคิดว่า บริการหลักเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของบริการ หรือบริการหลักเป็นสิ่งแรก และเป็นจุดประสงค์หลักที่ลูกค้ำจะเข้ามาใช้บริการ โดยการเข้ารับบริการของลูกค้ำจะมีองค์ประกอบที่สำคัญในการเข้ารับบริการหลายประการ เช่น ความสะดวกสบายเมื่อเข้ารับบริการ ตั้งอยู่ในทำเลที่ดี ไปมาสะดวก มีที่จอดรถอย่างพอเพียง การเข้าถึงบริการได้โดยง่าย มีบริการหลากหลายให้ลูกค้ำได้เลือกใช้บริการ เป็นสถานที่ที่ให้การบริการที่เน้นในคุณภาพ ให้บริการด้วยคุณภาพ มีการใส่ใจกับรายละเอียดเล็กน้อยกับความต้องการของลูกค้ำ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีความแตกต่างในการให้บริการ ซึ่งเป็นที่ประทับใจ มีสิ่งสถานบริการอื่นๆ ไม่มี มีความเพียบพร้อม เมื่อถึงเวลาให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องในกระบวนการและขั้นตอน มีความพร้อมในด้านบุคลากรสถานที่ อุปกรณ์ มีบุคลากรที่มีความสามารถ และมีบริการที่มีคุณภาพและเป็นທີ່ประทับใจ

**คุณจิระภาพร หลินประเสริฐ บ้านนวดแผนไทยโบราณและสปา (ผู้บริหาร):** โดยส่วนตัวฉันคิดว่า บริการหลัก เป็นเป้าหมายที่เป็นสิ่งแรกในการที่ลูกค้ำต้องการเข้ามาใช้บริการ อย่างเช่นเมื่อลูกค้ำมีความต้องการที่จะเข้ามาใช้บริการ เพื่อผ่อนคลาย ด้วยวิธีนวดและขัดผิว สิ่งแรกที่ลูกค้ำต้องการ คือ คุณภาพของหมอนวดและขัดผิว ว่ามีความสามารถในการให้บริการแก่ตนหรือไม่ ประการอื่นที่ต้องพิจารณาร่วม ได้แก่ การใส่ใจในคุณภาพบริการจากเจ้าของสถานที่ การเข้ารับบริการได้โดยสะดวก มีบริการหลายบริการให้เลือก เป็นสถานที่ที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก มีความซื่อสัตย์ ไม่หลอกลวง มีบริการใหม่ๆ ที่แตกต่างไปจากที่อื่น มีความรวดเร็วอย่างมืออาชีพ โดยที่ให้บริการไม่ผิดพลาด คิดฉันคิดว่า บริการหลักที่ดีของสปาไทยควรมีคุณสมบัติเหล่านี้คะ

**คุณมล แบประเสริฐ ธนารักษ์สปา (ผู้บริหาร):** คิดฉันคิดว่า บริการหลักเป็น สิ่งที่ลูกค้ำกำลังมองหาเป็นสิ่งแรก สำหรับการพิจารณาในการเข้ารับบริการ บริการหลักจะเป็นความต้องการที่ตรงต่อการเข้ารับบริการของลูกค้ำเป็นอันดับแรก สถานบริการที่มีคุณภาพ มีชื่อเสียง มีราคาที่เหมาะสม สะดวกต่อการเข้ารับบริการ มีบุคลากรที่มีเทคนิคดี เป็นสถานบริการที่สะอาด มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีการพัฒนาฝีมืออยู่ตลอดเวลา มีการใส่ใจในการเข้ารับบริการของลูกค้ำ มีการให้บริการหลายรูปแบบ ตรงต่อความต้องการของลูกค้ำ มีห้องที่ให้บริการที่ดีเหมาะกับราคา มีมาตรฐานการให้บริการ เช่น มีบุคลากรที่มีเชื้อถือได้ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ลูกค้ำใช้พิจารณาสำหรับบริการหลักในการเข้ารับบริการ

**คุณลัดดา นาคสุทธิ ตักนวดแผนไทยและสปา มล แบบประเสริฐ ธนารักษ์สปา (เจ้าของ):**

ดิฉันคิดว่า บริการหลักเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดของสถานบริการควรจะต้องมี โดยบริการหลักนั้น เป็นสิ่งที่ลูกค้ามีความต้องการเป็นอย่างมาก การเข้ามาใช้บริการจะมีด้านคุณภาพของการบริการ สถานบริการที่มีชื่อเสียง การมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมและทันสมัยกับสถานบริการ การมีความสะดวก ในการเข้ารับบริการ มีความเป็นไทย และสามารถประยุกต์ความเป็นไทยให้เข้ากับบริการได้ มีการให้บริการเป็นที่พอใจ มีรูปแบบของการให้บริการที่ทันสมัย มีรูปแบบของการให้บริการ ที่สามารถบำบัดอาการต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า มีบุคลากรที่มีเทคนิคที่ดีในการ ให้บริการ มีบุคลากรที่ให้การเอาใจใส่ในคุณภาพและบริการ มีการให้คำแนะนำในเรื่องของสปา และไขข้อข้องใจให้กับลูกค้าและตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง

**คุณสุมาลี แล้วย๊ะ มาลีสปา (เจ้าของ):** ดิฉันคิดว่า บริการหลักของสปาไทย คือ สิ่งที่เป็น

ความต้องการหลักของของลูกค้าเมื่อมารับบริการ เป็นกิจกรรมชนิดหนึ่งของสถานบริการที่ ควรให้ความใส่ใจและให้น้ำหนักในการดูแล ไม่ว่าจะเป็น การบริการด้านคุณภาพ การเตรียมพร้อม การบริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง อุปกรณ์ต่างๆ เทคนิคในการบริการ การให้บริการพร้อม กับความสะอาดสบาย ห้องที่มีความเป็นส่วนตัว การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี บุคลากรสุภาพเรียบร้อย และมีมารยาทที่ดี การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ได้อย่างเป็นที่พอใจ ซึ่งลูกค้าจะเข้ารับบริการจะต้องคำนึงถึงบริการหลักเป็นปัจจัยที่สำคัญในอันดับต้นๆ

**คุณทัศนีย์ จิราภิวัฒน์ เลิฟนีสสปาแอนด์เทรนนิ่งไทยมาสาจ (เจ้าของ):** ดิฉันคิดว่า

บริการหลักเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องพิจารณาในอันดับต้นๆ สำหรับภาคบริการของสปา ลูกค้ามีการ เรียนรู้และเปรียบเทียบเมื่อเข้ามาใช้บริการในสถานที่ต่างๆ อยู่เสมอ เมื่อลูกค้าพบสถานที่ ที่ถูกใจ พนักงานที่บริการที่ถูกใจ เข้ารับบริการได้อย่างสะดวกโดยง่าย มีบริการให้เลือกหลากหลาย มีชื่อเสียง มีการเอาใจใส่ มีการประยุกต์สปาในรูปแบบต่างๆ ไม่ให้ซ้ำซากจำเจ ทำให้เกิดความ เพลิดเพลินไม่รู้สีกว่าน่าเบื่อ มีอุปกรณ์ที่เพียบพร้อมและทันสมัย มีความเป็นส่วนตัว มีการบริการ ในรูปแบบที่แปลกใหม่ มีเสียงเพลงที่ผ่อนคลายอารมณ์ เป็นสถานที่แห่งการผ่อนคลาย มีความ พร้อมในการบริการ มีคุณภาพที่เพียบพร้อม ดิฉันคิดว่าบริการหลักเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคน กำลังมองหาเมื่อเข้ามาใช้บริการสปา

**คุณสาวตรี หน่อประทุม ลีลาสปาไทย (เจ้าของร้าน):** เป็นบริการที่หลากหลายมีทุกอย่าง

ให้ลูกค้าได้เลือก ทางร้านอยากให้มึบริการที่ครบวงจร ที่มีอยู่อยากให้มีเยอะกว่านี้ เพื่อให้บริการ มากกว่านี้ ถ้าเป็นไปได้ก็อยากขยายสาขาอื่นด้วย โดยส่วนใหญ่ทางร้านจะไม่ต้องให้ลูกค้ารอนาน จะมีความรวดเร็ว บางทีลูกค้ามาหลายๆ ก็ทำให้รับไม่ทัน อยากมีบริการสระผม ขายเครื่องดื่ม เพื่อบริการร่วมด้วย ที่ร้านมีให้บริการนอกสถานที่ ที่ร้านจะรับหมอมที่มีประสบการณ์มีฝีมือดี มีความชำนาญ คุณภาพเน้นที่พนักงานนวด

**คุณธนินฐา วัฒนสุทธเสข ดีไลท์ (เจ้าของร้าน):** มีบริการหลายๆ อย่างเพื่อความสะดวกกับลูกค้า มีอะไรก็รับไว้ก่อน ซึ่งสามารถรับบริการหลายๆ อย่างในที่เดียวกันได้ เป็นการสร้างความสะดวกให้กับลูกค้า มีพนักงานที่ถูกร้องเรียน ไม่ใส่ใจมีน้ำหนักรมือที่ไม่สม่ำเสมอ ทางร้านก็ถูกร้องเรียนมา บางทีก็พูดเยาะไป บางทีพนักงานแอบคุยโทรศัพท์ ทางร้านมีการดักเตือนเรียกมาคุยแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า ที่ร้านมีการนวดกระชับผิวด้วยกาแฟ และผลไม้ เป็นนวัตกรรมการนวดเพิ่มเติมจากเดิมซึ่งเป็นสมุนไพร ซึ่งเป็นบริการแบบใหม่ราคาก็ขยับขึ้นมาอีก ในส่วนของห้องนวดสปาจะมีการจัดเตรียม เทียนหอม ดอกไม้ ทำให้ดูสดชื่น เช่น ดอกลิลาวดี เราจะเตรียมการในการให้บริการ

### บรรยากาศในการบริการ

**คุณไอลดา สะมาลี พรรณานวดแผนไทยและสปา (ผู้บริหาร):** คิดันคิดว่า บรรยากาศในการบริการ เป็นสิ่งสำคัญโดยทางร้านเองไม่สามารถมองข้ามความสำคัญของบรรยากาศในการให้บริการไปได้ เนื่องจากบรรยากาศเป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้พิจารณาในการเลือกเข้ารับบริการเป็นปัจจัย โดยมีองค์ประกอบสำคัญๆ อาทิ เช่น สถานที่ต้องเป็นสถานที่ที่มีความสะดวกสบาย เมื่อมาใช้บริการก็สามารถใช้งานตรงตามความต้องการ มีสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีบรรยากาศที่ดี มีความทันสมัย มีอากาศที่ถ่ายเทได้ดี มีสีสันทันและการตกแต่งทั้งภายในและภายนอก เป็นที่น่าสนใจและทำให้อยากเข้ามาใช้บริการ มีป้ายหรือคำอธิบายถึงบริการและสิ่งต่างๆ ที่จำเป็น รวมไปถึงข้อห้ามข้อพึงระวังต่างๆ เช่น ระวังเปียก ห้ามสูบบุหรี่ เป็นต้น

**คุณจิระภาพร หลั่นประเสริฐ บ้านนวดแผนไทยโบราณและสปา (ผู้บริหาร):** คิดันมีความเห็นว่า บรรยากาศในการบริการเป็นสิ่งจูงใจลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างมาก โดยจะเห็นว่า เมื่อลูกค้านึกถึงสถานที่ใดสถานที่หนึ่งซึ่งเขาจะเข้ามาใช้บริการ เขาจะมองถึงรูปแบบของสถานที่ในการให้บริการเป็นอันดับแรกๆ ซึ่งได้แก่ สถานที่นั้นๆ ต้องมีความสะอาด ปลอดภัย ปลอดภัยสบาย มีบรรยากาศที่เหมาะสม มีการออกแบบตกแต่งสถานที่ที่ทันสมัยทั้งภายในและภายนอก มีแสงสีเสียงและอุณหภูมิที่ไม่หนาวไม่ร้อนจนเกินไป มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่สามารถนำมาใช้งานได้เป็นอย่างดี

**คุณมณฑล แปะประเสริฐ ธนารักษ์นวดแผนไทยและสปา (ผู้บริหาร):** คิดันคิดว่า บรรยากาศในการบริการมีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่ง เพราะบรรยากาศในการบริการเป็นสิ่งที่จะทำให้ลูกค้าใช้บริการได้โดยมีอารมณ์ที่มีความรู้สึกผ่อนคลาย รู้สึกปลอดภัย รู้สึกทำให้อยากกลับมาใช้บริการอีก อย่างเช่น สถานบริการที่มีความสะอาดทำให้มีความมั่นใจได้ว่า สถานบริการนั้นมีให้บริการด้วยเครื่องมือที่สะอาด บุคลากรมีความสะอาด ไม่ว่าจะเป็นเสื้อผ้าเครื่องแบบ อุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกต่างๆ ล้วนสร้างความมั่นใจในการให้บริการในด้านความสะอาด ด้านความเงียบสงบ มีบรรยากาศที่ดีทำให้มีสมาธิเกิดความผ่อนคลายทำให้ลูกค้าได้พักผ่อน มีรูปแบบของ

อาคาร การตกแต่งห้องต่างๆ ที่ทันสมัย ตลอดจนห้องน้ำ ห้องนั่งเล่น ห้องพักผ่อนต่างๆ ทำให้ลูกค้าเกิดความผ่อนคลายไปกับการตกแต่งห้องต่างๆ การมีบรรยากาศที่ผ่อนคลายทำให้มีอารมณ์ที่ผ่อนคลายไปได้เช่นกัน การมีอุปกรณ์ต่างๆ ที่สามารถใช้งานได้ถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า เช่น เมื่อลูกค้าได้นั่งพักผ่อนบนเก้าอี้ที่สบายในขณะรอเพื่อนที่เข้ามาใช้บริการด้วยกัน การบอกถึงข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอัตราค่าบริการ ชนิดของการบริการ ทางหนีไฟ ทางเข้า ทางออก ข้อควรระวังต่างๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบรรยากาศในการให้บริการ

**คุณลัดดา นาคสุทธิ ตักนวดแผนไทยและสปา (เจ้าของ):** ดิฉันคิดว่าบรรยากาศในการบริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้ในการเลือกตัดสินใจว่าจะเข้ารับบริการจากสถานที่ใด โดยเราจะเห็นว่า สถานบริการต่างๆ มักสร้างบรรยากาศบริการเพื่อแข่งขันกัน ทำให้ลูกค้าพิจารณาถึงบรรยากาศในการบริการของสถานที่ต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะตัดสินใจในการเข้ารับบริการ หากสถานที่หนึ่งมีแต่ความสกปรก และอีกสถานที่หนึ่งมีแต่ความสะอาดในทุกห้องที่ให้บริการ ลูกค้าย่อมเลือกสถานที่ที่มีความสะอาด สถานที่ที่มีการตกแต่งในรูปแบบไทยล้านนา รูปแบบตะวันตก รูปแบบไทยอีสาน รูปแบบไทยเดิม ความคิดความต้องการในการเข้ารับบริการย่อมมีต่างกัน เสียงดนตรีที่เปิด รูปแบบของเพลงที่เปิด เป็นแนวไทยเดิม แนวบรรเลงแนวตะวันออก แนวตะวันตก หรือแม้กระทั่งความเงียบ อารมณ์ในการรับบริการจะแตกต่างกัน อีกทั้งความเพลิดเพลินในการรับบริการก็แตกต่างกันไป การออกแบบรูปแบบของห้องและสถานที่ต่างๆ ล้วนมีความสำคัญต่ออารมณ์ของลูกค้า

**คุณสุมาลี แล้วย๊ะ มาลีสปา (เจ้าของ):** ดิฉันคิดว่า สปากับบรรยากาศในการบริการเป็นของคู่กัน ถึงแม้ว่า ผู้ให้บริการมีฝีมือเพียงใด แต่บรรยากาศในการให้บริการไม่ดี ก็อาจทำให้ลูกค้าไม่พอใจกับบริการโดยรวมได้ อย่างเช่น มีการออกแบบสถานที่ที่น่ากลัวน่าตื่นเต้น ก็จะทำให้ลูกค้าไม่รู้สึกถึงการผ่อนคลายเมื่อมารับบริการ โดยมีจุดประสงค์มารับบริการเพื่อความผ่อนคลาย ดังนั้น เจ้าของสถานบริการมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงบรรยากาศในการบริการให้มากๆ เพราะบรรยากาศในการบริการดีเป็นปัจจัยหนึ่งในการทำนายได้ว่า ลูกค้ามีความเป็นไปได้ที่ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการกับเราอีกครั้งหนึ่ง บรรยากาศที่ดีและเหมาะสม ซึ่งได้แก่ สถานที่ที่สามารถสร้างความผ่อนคลายให้เกิดขึ้นกับลูกค้า การมีบรรยากาศที่เหมาะสม มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีความสะอาด มีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม มีการออกแบบสถานที่ที่สวยงาม และน่าใช้บริการ มีเสียงเพลงที่ผ่อนคลาย มีกลิ่นที่ให้ความผ่อนคลายรู้สึกสดชื่น เมื่อเราจัดบรรยากาศให้ตรงกับจุดประสงค์ในการเข้ารับบริการ สถานที่ให้บริการนั้นก็จะเป็นผู้ได้เปรียบมากกว่าสถานที่แห่งอื่น

**คุณทัศนีย์ จิรานิวัฒน์ เลิฟนี่สปาแอนด์เทรนนิ่งไทยมาสสาจ (เจ้าของ):** ดิฉันคิดว่าบรรยากาศในการบริการเป็นสิ่งสำคัญในเรื่องของความรู้สึกของผู้มารับบริการ เมื่อมีความรู้สึกที่ดีซึ่งได้รับจากบรรยากาศในการบริการที่เหมาะสม ก็มีความพอใจในบริการและภูมิใจ สามารถบอก

ต่อเพื่อนและญาติมิตรให้รับทราบถึง บรรยากาศที่ได้รับ บรรยากาศในการบริการสามารถสร้าง อารมณ์ของให้ลูกค้าให้เป็นไปตามสถานบริการได้จัดสร้างไว้ เช่น จัดรูปแบบของบรรยากาศในการ บริการให้มีความเป็นไทย อารมณ์ของลูกค้าก็จะรู้สึกถึงความเป็นไทยเมื่อก้าวเข้ามาใช้บริการ จากสถานที่แห่งนั้น ถ้าสถานบริการได้จัดรูปแบบของอาคารสถานที่ที่มีศิลปะที่ทันสมัย หรือว่ารูปแบบของตะวันตก อารมณ์ของลูกค้าก็จะให้ความรู้สึกในแนวตะวันตก เมื่อมีแนวของ ธรรมชาติน้ำตกต้นไม้ ก็จะทำให้เกิดความเจิบสงบตามแบบของธรรมชาติ ซึ่งเป็นบรรยากาศที่ดี ร่มรื่นตามแบบธรรมชาติ ซึ่งตรงตามในแบบที่ลูกค้าชอบ ที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งตรงใจในการเข้ารับ บริการของลูกค้ากลุ่มนั้นๆ ถ้าเป็นสถานบริการที่มีความกว้างขวางก็มีความจะเป็น ที่จะต้องแนะนำ ถึงสถานที่ต่างๆ ให้ครบถ้วน โดยให้ลูกค้าสามารถเข้าใช้บริการได้อย่างเต็มที่ สามารถใช้งานห้อง ต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง ไม่ว่าจะมีความแนะนำจากพนักงานว่า ชั้นสองมีห้องอบซาวน่า ทางซ้ายมือ เป็นห้องน้ำ ทางขวามือเป็นห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ด้านหลังของอาคารแห่งนี้ยังมีอาคารอีกแห่งหนึ่ง สำหรับผู้ที่ต้องการฝึกโยคะ ซึ่งจะมีการสอน โยคะตั้งแต่ บ่ายโมงถึงบ่ายสองโมง ซึ่งอบรมฟรี ต่างๆ เหล่านี้ ควรมีพนักงานให้ข้อมูลกับลูกค้าหรือว่ามีการให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยมีกระดานข้อมูล ซึ่งแสดงถึงข้อมูลต่างๆ ของการให้บริการ การให้ข้อมูลแผนผังของสถานที่ต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อผลประโยชน์ของลูกค้าและสถานบริการเอง

**คุณสาวิตรี หน่อประทุม ลีลาไทย สป่า (เจ้าของร้าน):** อยากได้ทำเลที่ดีเห็นชัดเจน อยากมีป้ายที่ชัดเจน อยากทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้าน อยากทำสื่อต่างๆ ให้ชัดเจนขึ้น มีป้ายติด อยู่ริมถนนใหญ่ แต่ไม่ค่อยชัดเจน แต่มีปัญหาถ้าทำโฆษณาก็จะมีเทศบาลมารื้อออก ลูกค้าเน้นใน รายการนวดที่มีให้บริการ ลูกค้าไม่ได้เน้นเรื่องของบรรยากาศซักเท่าไร แต่ก็บ้างเหมือนกัน ลูกค้าบางคนชอบเจิบสงบดี ลูกค้าบางคนก็ชอบทำเสียงดังมาก ที่เจิบเพราะลูกค้าบางคนมีมารยาท ลูกค้าบางคน โทรศัพท์ เปิดเพลงดูหนัง รบกวนคนอื่น ทำให้มีบรรยากาศสลับกันทั้งเจิบสงบและ เสียงดัง ในส่วนของพนักงานเอง แม้ว่าจะมีการคุยกันบ้างแบบมีเสียงดัง แต่เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้ บริการพนักงานก็จะไม่พูดคุยไม่ทำเสียงดังเพราะรู้ว่าควรทำตัวอย่างไรเมื่อมีลูกค้ามาใช้บริการ ลูกค้าบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือ ในส่วนของสถานบริการที่ดูจากสถานที่เป็นการสร้างเครดิต ให้กับลูกค้าว่า มีการเปิดให้บริการที่ยาวนานทำให้ลูกค้าอยากที่จะเข้ามาใช้บริการ

**คุณธนิตฐา ฉัตรสุธา ดีไลท์ (เจ้าของร้าน):** สถานที่ต้องสะอาด มีเสียงเพลงเบาๆ ควรมี น้ำชาร้อน หรือชาสมุนไพรให้บริการ หลังจากนวดเสร็จควรจะมีน้ำผลไม้แก้วเล็กๆ บรรยากาศ โดยรวมของทางร้านจะมีความเจิบสงบ รูปแบบของร้านมีความตอบสนองในการใช้งาน เป็นอย่างมาก จะต้องสะอาด ดูโอเค มีการตกแต่งแนวคลาสสิก ทำให้ดูมีศิลปะ ซึ่งเป็นที่สนใจของ ลูกค้า ซึ่งลูกค้าก็จะมองบรรยากาศในร้านซึ่งเป็นการตกแต่งที่คลาสสิกทันสมัย อาจมีรูปดอกไม้ น้ำตก น้ำพุ ที่เราทำขึ้นมาเองโดยให้เข้ากับบรรยากาศ ในด้านอุปกรณ์ต่างๆ จะเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ ตรงตามจุดประสงค์ เช่น เตียงนวดอโรมา จะเป็นเตียงที่มีรูรับกับในหน้า มีอ่างน้ำลอยดอกไม้

ในร้านจะมีป้ายต่างๆ เช่น นวดฝ่าเท้า แก้อาการ ที่บอกชัดเจนบริเวณหน้าร้านเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ ว่าร้านมีบริการอะไรบ้าง บางคนยังไม่ได้เข้ามาใช้บริการก็สามารถเข้ามาสอบถามก่อน เพราะเห็นข้อความต่างๆ จากป้ายหน้าร้าน ในส่วนของห้องขัดผิวห้องอโรมาจะมีป้ายแสดงไว้เพื่อให้ทราบ โดยติดไว้ที่หน้าห้อง

### พฤติกรรมของบุคลากร

**คุณไอลดา สะมาลี พรรณนานวดแผนไทยและสปา (ผู้บริหาร):** ดิฉันคิดว่า พฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อบริการสปา เป็นสิ่งที่สำคัญ เป็นสิ่งที่สร้างเครดิตให้กับสถานบริการ เป็นการสร้างชื่อเสียงให้กับสถานบริการให้เป็นที่รู้จัก โดยพฤติกรรมของบุคลากรในการให้บริการ โดยพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรเป็นสิ่งที่โดดเด่นและจะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเมื่อเข้ามาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านฝีมือลายมือ คุณภาพในการให้บริการ มีความสนใจแต่ถามความต้องการของลูกค้า ต้องการที่จะช่วยเหลือในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นบริการหรืออื่นๆ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อเข้ารับบริการ ด้วยมีบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะทาง ถ้าสถานบริการมีสิ่งที่ยอมรับเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจ ว่าเป็นบริการที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน เช่น มีประกาศนียบัตร มีโล่รางวัล มีสิ่งที่ยอมรับจากหน่วยงานต่างๆ ที่สามารถเชื่อถือได้ มีการให้ความเป็นกันเอง มีการใส่ใจใ้ถามถึงความต้องการในการเข้ามาใช้บริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็วอย่างมืออาชีพ ให้บริการด้วยความถูกต้องไม่ผิดพลาด ไม่ลัดชั้นตอนไม่ข้ามขั้นตอน

**คุณจิระภาพร หลินประเสริฐ บ้านนวดแผนไทยโบราณและสปา (ผู้บริหาร):** พฤติกรรมของบุคลากรเป็นสิ่งที่เป็นปัจจัยเป็นองค์ประกอบของสถานบริการเป็นจุดเด่นของบริการ เมื่อสถานบริการมีบุคลากรที่มีความสามารถมีชื่อเสียงมีคุณภาพ ในทางตรงกันข้ามถ้าสถานบริการมีบุคลากรที่มีพฤติกรรมในการให้บริการที่ไม่เหมาะสม ไม่เป็นที่ประทับใจ ลูกค้าก็จะไม่ให้ความพึงพอใจกับบุคลากรและสถานบริการเช่นกัน ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นดาบสองคม มีบุคลากรที่ดีก็สามารถสร้างภาพ สร้างเครดิตให้กับสถานบริการ มีบุคลากรที่ไม่มีความชำนาญไม่มีคุณภาพก็จะบอกรต่อความไม่ชำนาญของบุคลากรเช่นกัน แต่เป็นไปในทิศทางลบ การให้บริการที่รวดเร็ว มีความกระตือรือร้น มีความชำนาญ ทั้งบุคลากรและสถานบริการควรให้ใส่ใจในความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นการบ่งบอกถึงความเป็นมืออาชีพของสถานบริการ

**คุณมด แบประเสริฐ ธนารักษ์นวดแผนไทยและสปา (ผู้บริหาร):** พฤติกรรมของบุคลากรที่ดีเป็นการช่วยเหลือ เป็นการเป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของลูกค้า ลูกค้าจะได้รับความประทับใจและจะชื่นชมสถานบริการสปาแห่งนั้น ซึ่งจะเป็นสิ่งหนึ่งอันจะเป็นผลดีกับสถานบริการทำให้เกิดความประทับใจ ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะเป็นได้ด้วยดี สถานบริการจะต้องจัดการบุคลากรที่มีความเหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากรในแต่ละเรื่อง เช่น การรักในงานบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยอาการยิ้มแย้ม

แจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้บุคลากรยังต้องเป็นผู้ที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เป็นอย่างดีด้วย บุคลากรยังควรต้องมีพฤติกรรมการแต่งกายที่ดูสะอาดเรียบร้อย รวมไปถึงกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบ การพูด ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ มีการสร้างความเป็นกันเอง มีความเป็นมิตร มีการแสดงออกด้วยความเป็นมิตร ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทน ไม่ควรแสดงออกในอาการที่ไม่พอใจ จดจำลักษณะส่วนบุคคล จดจำความต้องการ ความชอบส่วนบุคคลและปฏิบัติได้เหมือนเดิมตามความต้องการของลูกค้า ายนั้นๆ สำหรับการยิ้มเป็นสิ่งที่ให้ความทักทายกับลูกค้าด้วยความอบอุ่นและสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นและมีความจำเป็นมากเช่นกัน

**คุณลัดดา นาคสุทธิ ตักนวดแผนไทยและสปา (เจ้าของ):** คิดฉันเห็นว่า พฤติกรรมของบุคลากรเป็นงานบริการด้านความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เมื่อลูกค้าได้รับบริการก็จะชื่นชม เป็นพฤติกรรมทางกาย มีลักษณะของความสดชื่นกระปรี้กระเปร่า ทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย แต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ใหว่ ทักทายเหมาะสม กริยาสุภาพ เป็นมิตร เปิดเผยจริงใจ สนองความต้องการของลูกค้าอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ พฤติกรรมของบุคลากรทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงชัดเจน มีหางเสียง มีคำขานรับที่เหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อย ฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวตำหนิ พูดให้เกิดประโยชน์ต่อการรับบริการ ไม่พูดมากเกินไปจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ ใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม พฤติกรรมของบุคลากรทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่ขุ่นเคืองที่จะต้อนรับ รับหน้ากับลูกค้า ไม่ปล่อยจิตใจให้หม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน ซึมเศร้า

**คุณสุมาลี แล้วย๊ะ มาลีสปา (เจ้าของ):** คิดฉันคิดว่า พฤติกรรมของบุคลากร ต้องมีความสนใจลูกค้า ต้องให้ความสำคัญกับลูกค้า ไม่เพิกเฉยในการช่วยเหลือในด้านของการบริการ มีการให้บริการด้วยความรวดเร็วด้วยความชำนาญอย่างไม่ผิดพลาด ใต้อตามถึงความต้องการในการใช้บริการของลูกค้า ให้ความเอาใจใส่ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ด้วยการบริการอย่างมีคุณภาพ เช่น การมีใบรับรองในการฝึกอบรมจากสถาบันที่เชื่อถือได้ การมีผู้ให้คำปรึกษาด้านเทคนิคต่างๆ เพื่อให้ความรู้กับลูกค้า การมีบุคลากรที่มีมารยาทดีมีความเรียบร้อย เป็นผู้มีความเคารพ มีมารยาทที่ดี ไม่ขาดตกบกพร่องในเรื่องของการให้บริการ ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้า และเสียหายตามมา การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา เช่น การให้บริการเมื่อเริ่มต้นตามที่นัดหมาย หรือการสิ้นสุดการให้บริการ ซึ่งอาจทำให้ผู้รับบริการรายต่อไปไม่ต้องการนอน การใช้กริยาทางวาจา ท่าทางที่เหมาะสม การใช้คำพูด การใช้น้ำเสียง เป็นสิ่งที่พึงระวัง รู้จักการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ให้ดี ไม่ทำให้ลูกค้าเสียความรู้สึกที่ดี ไม่ทำอาการเย็นชา การพูดจาที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ มีบริการที่ผิดพลาดเกิดขึ้น ซึ่งสร้างความเสียหายให้กับ

ลูกค้า สิ่งต่างๆ เหล่านี้ ผู้บริหารของสถานบริการมีความจำเป็นต้องให้ความใส่ใจกับความต้อการเล็ก ๆ น้อยๆ เหล่านี้กับลูกค้าเป็นอย่างมาก

**คุณทัศนีย์ จิรานิวิวัฒน์ เลิฟน์ลีสปา แอนด์เทรนนิง ไทยมาสสาจ (เจ้าของ):** ดิฉันคิดว่าพฤติกรรมของบุคลากรเป็น การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าในด้านของบุคลากร โดยสถานบริการควรจะคัดเลือกสรรบุคลากรที่มีความเหมาะสม เพื่อเป็นผู้บริการกับลูกค้า โดยบุคลากรจะเป็นผู้ที่พบปะกับลูกค้าโดยตรงและจะสามารถสร้างความพอใจให้เกิดได้ บุคลากรต้องเป็นผู้รักในงานบริการสปา สามารถให้บริการด้วยความเต็มใจ หมั่นสอบถามถึงความต้องการก่อนบริการ ระหว่างบริการ และหลังบริการ มีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้ารายนั้น มีความเข้าใจถึงความต้อการที่แท้จริง บุคลากรต้องเป็นมีความถนัด ความชำนาญ ความเป็นมืออาชีพ สามารถให้บริการอย่างไม่ผิดพลาดและรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น ที่จะให้ความช่วยเหลืออยู่เสมอ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ด้วยการรับรองจากรัฐบาลหรือสถาบันต่างๆ ที่ให้การรับรองด้านคุณภาพและฝีมือ

**คุณสาวตรี หน่อประทุม ลีลาไทย สปา (เจ้าของ)** พนักงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ พนักงานรับผิดชอบตัวเองได้ดี มีความใส่ใจในการสอบถามเป็นส่วนตัว มีการพูดคุยสอบถามแม้กระทั่งในเรื่องส่วนตัว เช่น บ้านช่องอยู่ไหน มีความสนิท มีการพูดคุย ควรมีเครื่องแบบกฏต่างๆ แต่ไม่ได้ตั้งกฏให้มีระเบียบอย่างเคร่งครัด ทางร้านจะมีลูกค้ากลับมาใช้บริการเป็นประจำร้านมีพนักงานที่มีคุณภาพบอกให้ทราบถึงคุณภาพ แต่ต้องใช้บริการเสียก่อนจึงจะทราบถึงบริการที่ดีมีคุณภาพ มีความชำนาญ

**คุณธนัญญา ฉัญฐเสธ ดิไลท์ (เจ้าของร้าน):** พนักงานบางคนมีพฤติกรรมในการชอบใช้โทรศัพท์ มีการดักเตือน บางทีก็ไม่ชอบให้ดักเตือนถึงกับย้ายไปทำงานที่อื่น หาที่ทำงานหลายๆ ที่สบายๆ พนักงานที่ดีของทางร้านต้องเป็นคนที่มึมนุชย์สัมพันธ์ดี เป็นคนมีบุคลิกดี ต้องเป็นที่มีความชำนาญ มีทักษะที่ดี ก่อนที่จะรับเข้าทำงานต้องสัมภาษณ์ว่าทำอะไรได้บ้าง ต้องมีการทดสอบก่อนทำงานจริง บางคนไม่มีใบประกาศนียบัตรแต่ฝีมือดี บางคนมีใบประกาศมาแต่น้ำหนักมือฝีมือไม่ได้ ตรงนี้ก็ต้องนำมาฝึกฝนอบรมให้เพิ่มเติม เพราะเพิ่งจบมาแต่ไม่มีประสบการณ์ ทางร้านจะให้ความใส่ใจเป็นการส่วนตัวกับลูกค้า ทางร้านจะมีการสอบถามถึงความต้องการในการรับบริการ เช่น เข้ารับบริการเพื่ออะไร เพื่อผ่อนคลาย หรือมีปัญหาเรื่องหลัง เรื่องขา หรือมีความต้อการเน้นในเรื่องใด ซึ่งจะมีการสอบถามก่อนเข้ารับบริการ หรือว่าขัดผิว ก็จะสอบถามถึงความต้องการในรายละเอียด เช่น ในเรื่องของกาแฟ สมุนไพร ในด้านคุณภาพบริการลูกค้าจะต้องเข้ามาลองเข้ามาสัมผัสเมื่อมาใช้บริการ จะรับประกันได้ว่าไม่ผิดหวัง บุคลากรจะดูแลเป็นอย่างดี ต้องทดลองมาใช้บริการดู



## พฤติกรรมของลูกค้า

**คุณไอลตา สะมาตี พรรณนา นวดแผนไทยและสปา (ผู้บริหาร):** คิดฉันคิดว่า พฤติกรรมของลูกค้า หมายถึง ความคาดหวังของลูกค้าที่จะเข้ารับบริการนั้น ได้รับการตอบสนองต่อการคาดหวังในระดับหนึ่ง ซึ่งสำหรับการบริการสปา ต้องประกอบไปด้วยหลายๆ อย่างรอบตัว อย่างเช่น ความพอใจในในคุณภาพบริการ ความพอใจในบุคลากรที่มีความสามารถ ความพอใจในสถานบริการที่มาใช้บริการนั้นให้บริการได้ดีกว่าสถานบริการแห่งอื่นๆ ความพึงพอใจกับความคุ้มค่าของบริการที่ได้จ่ายไป ความพึงพอใจด้วยการบริการที่ไร้ข้อผิดพลาด ความพึงพอใจกับราคาที่เหมาะสมยุติธรรม ความพึงพอใจกับความสะอาดสบายของสถานบริการ ความพึงพอใจกับมารยาทและการปฏิบัติของบุคลากร ความพึงพอใจของมาตรฐานของสถานบริการ ความพึงพอใจในบริการที่ครอบคลุมบริการที่ต้องการ คิดฉันเห็นว่า เหล่านี้เป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นของลูกค้าที่เกิดขึ้นจากการบริการ พฤติกรรมของลูกค้ามักจะเกิดความผูกพันขึ้นกับสถานบริการ ซึ่งหมายถึงความซื่อสัตย์ของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการ โดยในความคิดของลูกค้าจะมีแต่สถานบริการที่คุ้นเคย สถานบริการที่ใช้บริการอยู่เป็นประจำ เมื่อถึงเวลาจะต้องใช้บริการก็มักจะนึกสถานบริการที่เคยใช้บริการอยู่มาเป็นอันดับแรก รวมถึงการใช้บริการครั้งต่อไปในอนาคต โดยการใช้บริการครั้งนั้นๆ สถานบริการก็จะสร้างความประทับใจ สร้างสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้รับให้เกิดขึ้น เมื่อลูกค้าได้สิ่งที่ต้องการแล้ว เกิดความประทับใจจึงเกิดความปรารถนาดีกับเพื่อนหรือญาติ เพื่ออยากจะให้เขาเหล่านั้นได้รับบริการดีเช่นเดียวกับตน จึงได้บอกกล่าวถึงบริการที่ตนเองได้รับให้กับเพื่อนหรือญาติสนิทมิตรสหายทราบ ทั้งนี้ เมื่อมีความผูกพันเกิดขึ้นก็จะไม่หันไปใช้บริการยังสถานที่อื่นอีก ยิ่งสถานบริการมีชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ที่ดีด้วย ไม่ว่าจะป็นภาพลักษณ์ที่มาจาก การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ หรือว่าจากทางใดก็แล้วแต่ ลูกค้ายังเกิดความประทับใจมากขึ้นไปอีก หรือเรียกได้ว่าประทับใจแล้วประทับใจอีก คิดฉันคิดว่าสิ่งนี้เรียกว่าพฤติกรรมของลูกค้

**คุณจิระภาพร หลินประเสริฐ นวดแผนไทยโบราณและสปา (ผู้บริหาร):** คิดฉันคิดว่า ลูกค้าจะเกิดพฤติกรรมที่ดีนั้น เนื่องมาจากการให้บริการเป็นที่พอใจ การให้บริการที่มีมาตรฐาน ไม่มีผิดพลาด ไม่ลัดชั้นตอน การทำงานอย่างมีคุณภาพคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป การให้บริการที่มีราคาพอเหมาะพอดี ไม่ตั้งอัตราค่าบริการที่สูงจนเกินไป มีราคาที่ยุติธรรมเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับกับสปาที่มีขนาดใกล้เคียงกัน การบริการต้องเป็นที่น่าเชื่อถือและวางใจได้ มีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ทำงานให้เต็มชั่วโมง ไม่ลดคุณภาพของน้ำมันนวด ไม่ลดคุณภาพของอุปกรณ์ต่างๆ บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าคาดหวังไว้ มีสถานบริการเหมาะสม มีความผ่อนคลายมีความเงียบสงบของสถานที่ มีราคาของบริการที่ไม่เปลี่ยนแปลงจากครั้งก่อน เมื่อมาใช้บริการครั้งที่แล้วและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ราคาในการให้บริการประเภทเดิมก็ยังมีราคาเหมือนเดิมไม่แตกต่างกันไปจากเดิม ถ้าเป็นไปได้ควรกำหนดราคาแสดงราคาอัตราค่าบริการให้เห็น โดยง่ายและชัดเจน พฤติกรรมของลูกค้าเป็นสิ่งสถานบริการต้องการ ถ้าสถานบริการไม่สร้างความภาคภูมิใจให้กับลูกค้า ลูกค้าก็จะ

ไม่กลับมาใช้บริการ อีกรายได้ก็จะไม่มีหมุนเวียนเข้ามายังสถานบริการ การสร้างความภักดีให้เกิดขึ้นมีความจำเป็นต้องมาจากการบริการที่ดี มีคุณภาพ มีมาตรฐาน จึงเกิดความประทับใจ เกิดทัศนคติที่ดี พุดถึงแต่สิ่งที่ดีๆ เกี่ยวกับสถานบริการที่ตนใช้บริการ มีความคิดที่จะใช้บริการเพียงแต่สถานที่ตนเองชอบ มีความผูกพันทางอารมณ์กับผู้คนอันแน่นแฟ้นในสถานบริการ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เสมอต้นเสมอปลาย โดยลูกค้ากลุ่มนี้จะเข้ามาใช้บริการบ่อย เพราะมีความภักดีกับเรา

**คุณมล แปะประเสริฐ ธนารักษ์นวดแผนไทยและสปา (ผู้บริหาร):** สำหรับพฤติกรรมของลูกค้าจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ สถานบริการให้บริการด้วยความมีมาตรฐาน มีคุณภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ เป็นบริการจากบุคลากรที่มีความอ่อนโยน มีความกระตือรือร้น รับฟังปัญหา ตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน มีความเต็มใจในการให้บริการ ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นบริการที่ได้คาดหวังไว้ หรืออาจเป็นบริการที่มากกว่าความคาดหวังไว้ เป็นกระบวนการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีความเป็นมืออาชีพและเอาใจใส่ต่อการให้บริการ มีราคาที่ไม่แพงจนเกินไป ลูกค้าสามารถเข้ารับบริการได้ ซึ่งเป็นราคาที่เหมาะสมต่อการเข้ารับบริการ พฤติกรรมของลูกค้าเป็นเป้าหมายสำคัญของร้านค้าที่ต้องการให้ลูกค้าเกิดความภักดี ทางร้านจะมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับความภักดีของลูกค้า โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ามาจากความเชื่อที่ว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้า นั้นนับเป็นรากฐานที่สำคัญในการที่จะได้มา ซึ่งลูกค้าที่มีความภักดี และยังเป็นกลุ่มที่สามารถสร้างผลกำไรให้กับทางร้าน มากกว่ากลุ่มที่ไม่มี ความภักดี ลูกค้ายังแสดงออกได้ในรูปแบบของการชื่นชมชื่นชม การกลับมาใช้บริการอีก การกลับมาใช้บริการซ้ำแล้วซ้ำอีก การมีความคิดซึ่งเป็นทางเลือกของการใช้บริการ ซึ่งเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด การชอบแล้วบอกต่อ การต่อต้านกลยุทธ์การตลาดของร้านสปาคู่แข่ง ไม่ว่าจะเป็นการไม่ไปใช้บริการ เป็นการบอกต่อถึงสิ่งไม่ดีของร้านสปาคู่แข่งให้เพื่อนรับทราบ ซึ่งบางครั้งจะดูเหมือนเป็นการนินทาคู่แข่งของทางร้าน ซึ่งความคิดลักษณะนี้คิดนึกว่าเป็นพฤติกรรมของลูกค้า

**คุณลัดดา นาคสุทธิ ตักนวดแผนไทยและสปา (เจ้าของ):** คิดนึกคิดว่า พฤติกรรมของลูกค้า มาจากบริการที่มีความถูกต้อง บริการที่มีความรวดเร็ว บริการที่คำนึงถึงความสำคัญของจุดต่าง รวมแล้วเป็นการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เป็นบริการที่สามารถวางใจได้ในการบริการ เป็นบริการที่มีมาตรฐาน เป็นบริการที่ดีกว่าสถานที่ให้บริการแห่งอื่นๆ เป็นบริการที่มีการแก้ไขข้อผิดพลาด และมีการพัฒนาอยู่เสมอ มีความเป็นมืออาชีพให้บริการ โดยไม่มีข้อผิดพลาด การมีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่เพียงพอ การมีบุคลากรที่มีความเอื้อเฟื้อ อ่อนน้อม และซื่อสัตย์ คิดนึกคิดว่า การซื้อซ้ำเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถประเมินลูกค้า ซึ่งทำให้ทราบเป็นนัยความภักดีของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการ คู่แข่งชั้นจำนวนมากได้ใช้กลยุทธ์ทางการตลาดต่างๆ กัน เพื่อสร้างความได้เปรียบร้านของตนเพื่อให้อยู่เหนือร้านอื่นๆ ทางร้านคิดว่า กลยุทธ์การสร้าง ความภักดีจะเป็นการครองลูกค้าในตลาดให้ได้มากขึ้น โดยต้องพยายามให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการ เพื่อมาใช้บริการ

แล้วจะเกิดความผูกพันกับทางร้านและทำให้กลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง เราจะเข้าไปอยู่ในใจของลูกค้า ไม่ว่าลูกค้าคิดจะใช้บริการเมื่อใดลูกค้าก็จะคิดถึงแต่การให้บริการจากสถานบริการของเรา เรา คือ สิ่งที่ถูกลูกค้าคิดถึงเป็นสิ่งแรกและเป็นสิ่งลูกค้าต้องมาใช้บริการกับเราเสมอ

**คุณสุมาลี แล้วย๊ะ มาลีสถา (เจ้าของ):** ดิฉันคิดว่า พฤติกรรมของลูกค้าจะเกิดขึ้นได้จาก ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความวางใจได้ การบริการตรงตามเวลาที่กำหนด การทำงานอย่างมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ให้บริการด้วยกิริยาวาจาที่เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ดี ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดพฤติกรรมที่ดี พฤติกรรมของลูกค้ามีบทบาทสำคัญกับทางร้านมาก เนื่องจากผลกำไรและรายได้ของทางร้านก็มาจากพฤติกรรมของลูกค้านี้เอง ความภักดีของลูกค้าจะต้องมาจากความพึงพอใจของลูกค้าเสียก่อน ความภักดีจึงจะตามมา ดังนั้นเราต้องสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ โดยทำให้ลูกค้าเกิดความผูกพันกับสถานบริการเกิดความพอใจในคุณภาพ รวมไปถึงบุคลากร สถานที่ เครื่องไม้เครื่องมือต่างๆ ที่บริการมีให้เมื่อความประทับใจในบริการ จึงมีความต้องการที่จะมาใช้บริการอีกครั้งต่อไป เนื่องจากการรับบริการที่ผ่านมานั้นได้รับการบริการที่ถูกต้องตามความต้องการ โดยมีการคาดหวังไว้และได้รับการตอบสนองตามที่ได้คาดไว้ เมื่อได้รับบริการที่ถูกใจอีกก็จะกลับมาใช้บริการอีก เมื่อได้รับบริการที่ถูกใจอีกก็จะกลับมาใช้บริการอีก กลายเป็นกลับมาใช้บริการซ้ำแล้วซ้ำอีก อยากจะบอกต่อถึงบริการที่ดีให้กับเพื่อน และได้พบกับบริการที่ถูกใจ

**คุณทัศนีย์ จิรานิธิวัฒน์ เลิพนลีสถาแอนด์เทรนนิ่งไทยมาสสาจ (เจ้าของ):** ดิฉันมีความเห็นว่า พฤติกรรมของลูกค้าเป็นสิ่งที่เจ้าของสถานที่สปาสามารถสร้างขึ้นได้และในขณะเดียวกันก็สามารถทำลายความพึงพอใจนั้นได้เช่นกัน ดังนั้น ผู้ประกอบการสปา ควรให้ความใส่ใจในเรื่องของบุคลากรที่มีคุณภาพ บริการที่มีคุณภาพ การให้บริการที่ถูกต้องและไม่ผิดพลาด บุคลากรต้องเป็นผู้มีความสามารถรอบรู้ถึงเทคนิคต่างๆ ของการบริการได้เป็นอย่างดีสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ สามารถให้คำตอบกับลูกค้า ไขข้อข้องใจของลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปของลูกค้า มีการบริการด้วยราคาที่เหมาะสม ดังนั้น การสร้างพฤติกรรมที่ดีของลูกค้าจึงเกิดขึ้นได้ โดยมากแล้วลูกค้าต้องชอบพอกับทางร้านจริงๆ ซึ่งความชอบพอกับเป็นการพฤติกรรมที่ดีของลูกค้าให้เกิดขึ้น ซึ่งมาจากหลายปัจจัยประกอบเข้าด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็น คุณภาพของการบริการ ความสามารถและความมีชื่อเสียงของพนักงาน การให้บริการจนเป็นที่ชื่นชอบของลูกค้า ความมีชื่อเสียงด้านภาพลักษณ์ของสถานบริการ เมื่อมีภาพลักษณ์ที่โดดเด่นของสถานบริการ การแนะนำบริการอื่นๆ สามารถผ่านความภักดีนี้ได้และเมื่อลูกค้าชื่นชอบก็ไม่ต้องการที่จะไปใช้บริการกับสถานบริการแห่งอื่นอีก ไม่ว่าจะเป็นการบริการที่ผิดพลาด ซึ่งเป็นการผิดพลาดบ้างเล็กน้อย ลูกค้ายังคงมีความภักดีและมองข้ามปัญหาเล็กๆ น้อยเหล่านั้น และหันกลับมาใช้บริการอีก เป็นการให้บริการซ้ำๆ โดยแสดงให้เห็นได้ว่า ลูกค้าพอใจในบริการ ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุย ทักทาย การนอบน้อม การให้ความเคารพ สิ่งเหล่านี้ได้เข้าไปอยู่ในใจของลูกค้าแล้ว

ถ้าพูดถึงการมาใช้บริการในครั้งต่อไป เราจะเป็นตัวเลือกแรกที่ดีที่สุดของลูกค้าที่มีความภักดีเสมอ และลูกค้ามักจะพูดถึงบริการของเราในทางที่ดีและแนะนำบริการของเรา รวมถึงสถานที่ของเราให้คนอื่นได้รู้จักและมาใช้บริการกับเราด้วยความภูมิใจที่ได้แนะนำ

**คุณดาวิตรี หน่อประทุม ลีลาสถาไทย (เจ้าของร้าน):** ลูกค้ามีพฤติกรรมที่ดีกับสถานที่บรรยากาศภายในร้าน รวมไปถึงบุคลากร พึงพอใจที่ร้านสะอาด กลิ่นสดชื่น นวดดี พุดจาไฟเราะ ความสามารถของบุคลากร เวลาในการให้บริการ วิธีการนวด พนักงานจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ราคาจะมีราคาไม่แพง ไม่ถูก เมื่อเทียบกับละแวกใกล้เคียง พฤติกรรมของลูกค้ายัง หมายถึงลูกค้าประจำใช้บริการแล้วกลับมาใช้บริการอีก ต้องซื้อครอสด้วย แล้วกลับมาใช้อีก มีการบอกต่อ ชอบบอกต่อ แนะนำต่อๆ กัน ปากต่อปาก

**คุณธนินฐา ณ์ฐุเสธ ดีไลท์ (เจ้าของร้าน):** สถานที่ต้องมีความสะอาด พนักงานต้องมีความใส่ใจ มีความชำนาญ มีฝีมือสม่ำเสมอ มีการยืดหยุ่นแถมใจ มีความสามารถ สมุนไพรผลิตภัณฑ์ต่างๆ ต้องใหม่ ต้องสด สัมผัสได้ว่าหอมชื่นใจ เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ใช้ครั้งต่อครั้ง เมื่อลูกค้ามีคำถามเราก็สามารถตอบได้ทันที ไม่ว่าจะเป็นส่วนผสมผลิตภัณฑ์หรือบริการ ลูกค้ามีความต้องการอะไรก็จะได้ตามที่คาดหวังไว้ เช่น ปวดเมื่อยเมื่อมาใช้บริการ อาการปวดเมื่อยก็จะหายไป ด้านค่าใช้จ่ายราคามีความเหมาะสม เช่น บริการที่เราใช้กาแฟก็มีความเหมาะสมเนื่องจากเรามีต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากปกติ ราคาจะเป็นราคาที่พอดีเหมาะสม เป็นราคาที่ลูกค้าสามารถกลับมาใช้บริการได้บ่อยๆ ราคาค่าบริการจะมีแสดงให้ลูกค้าดูว่า ค่าบริการเป็นอย่างไร พฤติกรรมของลูกค้าควรมีลักษณะของการบอกต่อ เมื่อใช้บริการแล้วส่วนมากจะกลับมาใช้บริการอีก ส่วนมากจะเป็นขาประจำ เมื่อมาใช้บริการจะมีการแนะนำให้คนอื่นๆ ลูกค้าที่ใช้บริการกับเราส่วนใหญ่จะไปโฆษณาต่อบอกต่อ ซึ่งบอกต่อว่า ร้านนี้ทำดีนะ ในส่วนด้านภาพลักษณ์ต่างๆ ของร้าน สถานที่ที่ดีจะทำให้เกิดความชอบ ไม่ว่าจะเป็นความสะอาดความสบาย ที่จอดรถ สถานที่สะอาด พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส ราคาก็ไม่แพงมากน่าจะใช้บริการบ่อยๆ ได้

## ข้อสรุปผลความคิดเห็นของการสัมภาษณ์

| หมายเลข | ผู้ให้ความคิดเห็นในการสัมภาษณ์                                     |
|---------|--|
| 1       | คุณไอลดา สะมาลี พรรณนา นวดแผนไทยและสปา (ผู้บริหาร)                 |
| 2       | คุณจิระภาพร หลินประเสริฐ นวดแผนไทยโบราณและสปา (ผู้บริหาร)          |
| 3       | คุณมล แบบประเสริฐ ธนารักษ์ นวดแผนไทยและสปา (ผู้บริหาร)             |
| 4       | คุณลัดดา นาคสุทธิ ตักแผนไทยและสปา (เจ้าของ)                        |
| 5       | คุณสุมาลี แก้วมีะ มาลีสปา (เจ้าของ)                                |
| 6       | คุณทัศนีย์ จิรานิวิวัฒน์ เลิฟนีสปาแอนด์เทรนนิ่งไทยมาสสาจ (เจ้าของ) |
| 7       | คุณสาวิตรี นน่อประทุม ลีลาไทย สปา (เจ้าของ)                        |
| 8       | คุณธนินฐา ณีฎฐเสธ คีไลท์ (เจ้าของ)                                 |

ผู้วิจัยทำการสรุปผลของการสัมภาษณ์ โดยนำหมายเลขของผู้ถูกสัมภาษณ์มาแสดงให้เห็นยังท้ายของประโยคตรงกับคำถามในการวิจัย

### ประสบการณ์ลูกค้า: ประสบการณ์ทางประสาทสัมผัส

| เรื่อง  | ผู้ที่กล่าวถึง      |
|---|---------------------|
| ควรรออกแบบตกแต่งสถานที่ที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า       | 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 |
| ควรมีเสียงดนตรีที่สร้างความผ่อนคลายให้กับลูกค้า               | 1, 2, 3, 4, 6, 8    |
| มีพื้นที่ที่เปิดให้บริการที่สามารถความประทับใจให้กับลูกค้าได้ | 1, 2, 3, 4, 5, 6    |

### ประสบการณ์ลูกค้า: ประสบการณ์ทางความรู้สึก

| เรื่อง  | ผู้ที่กล่าวถึง |
|---|----------------|
| เป็นสถานบริการที่ควรทำให้ลูกค้ามีความสดชื่นเกิดขึ้นได้                | 2, 3, 4, 8     |
| เป็นสถานบริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลายที่ได้มาใช้บริการ           | 1, 2, 4, 6, 8  |
| มีโปรแกรมสปาที่สร้างความเพลิดเพลินทำให้ออกกำลังกายไปพร้อมกับการบริการ | 1, 6           |

ประสบการณ์ลูกค้า: ประสบการณ์ทางความคิด

| เรื่อง   | ผู้ที่กล่าวถึง |
|--|----------------|
| มีการผสมผสานระหว่างสปาตะวันตกและสปาตะวันออกอย่างลงตัว                          | 2, 4           |
| สถานบริการควรพยายามจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมจากลูกค้า                | 1, 6           |
| สถานบริการควรมีกิจกรรมที่กระตุ้นให้ลูกค้าอยากรู้ถึงการการใช้บริการในครั้งต่อไป | 1, 3, 5, 6     |

ประสบการณ์ลูกค้า : ประสบการณ์ทางพฤติกรรม

| เรื่อง   | ผู้ที่กล่าวถึง   |
|--|------------------|
| สถานบริการควรมีการให้บริการในรูปแบบที่เน้นความเป็นไทย                                | 1, 2, 3, 4, 5, 8 |
| ทำให้ลูกค้ามีแรงบันดาลใจในการดูแลสุขภาพมากขึ้น                                       | 2, 6, 7, 8       |
| สถานบริการควรทำให้ลูกค้ามีความคิดเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่างในชีวิตประจำวันของลูกค้า | 2, 6, 7, 8       |

ประสบการณ์ลูกค้า: ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องทางสังคม

| เรื่อง   | ผู้ที่กล่าวถึง   |
|--|------------------|
| ลูกค้าบอกต่อคนอื่นแสดงถึงความภูมิใจเมื่อใช้บริการ      | 1, 2, 3, 5, 7, 8 |
| สถานบริการควรทำให้ลูกค้าดูดีและได้รับการยอมรับทางสังคม | 1, 5, 7, 8       |

บริการหลัก: ความหลากหลายของการให้บริการ

| เรื่อง                               | ผู้ที่กล่าวถึง   |
|--------------------------------------|------------------|
| สถานที่ที่เหมาะสมต่อการเข้ารับบริการ | 1, 2, 3          |
| มีช่องทางจำนวนมากทำให้ไม่ต้องรอนาน   | 2, 3, 4, 5, 7, 8 |
| มีลักษณะของการบริการที่หลากหลาย      | 1, 2, 3, 6, 7, 8 |

บริการหลัก: ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

| เรื่อง                                  | ผู้ที่กล่าวถึง         |
|---|------------------------|
| แก้ไขปัญหาที่มาจากการร้องเรียนของลูกค้า | 5, 7, 8                |
| มีชื่อเสียงด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ  | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8    |
| มีการเอาใจใส่ในคุณภาพและบริการ          | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 |

บริการหลัก: บริการด้านนวัตกรรมใหม่ๆ

| เรื่อง                            | ผู้ที่กล่าวถึง   |
|-----------------------------------|------------------|
| อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ   | 1, 3, 4, 5, 6, 8 |
| ประยุกต์ผสมผสานนวัตกรรมไทยกับสปปา | 4, 6             |
| ควรมีนวัตกรรมบริการ               | 1, 2, 3, 6, 8    |

บริการหลัก: ความพร้อมในการบริการ

| เรื่อง                             | ผู้ที่กล่าวถึง      |
|------------------------------------|---------------------|
| บริการควรมีความพร้อมในการให้บริการ | 1, 2, 4, 5, 6, 8    |
| บริการด้วยความรวดเร็ว              | 1, 2, 5, 7, 8       |
| บุคลากรมีคุณภาพที่จะให้บริการ      | 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8 |

บรรยากาศในการบริการ: สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสาทสัมผัสทั้งห้า

| เรื่อง                    | ผู้ที่กล่าวถึง      |
|---------------------------|---------------------|
| ความสะอาดอยู่ในเกณฑ์ที่ดี | 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8 |
| มีบรรยากาศที่ดี           | 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8 |
| มีความเงียบสงบ            | 3, 4, 6, 7, 8       |

บรรยากาศในการบริการ: รูปแบบของสถานที่

| เรื่อง   | ผู้ที่กล่าวถึง   |
|--|------------------|
| ออกแบบสถานที่ที่ตอบสนองต่อจุดประสงค์ในการมาใช้บริการ | 1, 3, 4, 5, 6, 8 |
| มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสามารถนำมาใช้งานได้โดยง่าย    | 2, 3, 5, 8       |
| สถานบริการมีรูปแบบที่ทันสมัย                         | 1, 2, 3, 6, 7, 8 |

บรรยากาศในการบริการ: ป้ายสัญลักษณ์

| เรื่อง                                     | ผู้ที่กล่าวถึง |
|--|----------------|
| มีป้ายสัญลักษณ์ให้เห็นอย่างชัดเจน          | 1, 3, 7, 8     |
| มีป้ายบอกถึงจุดบริการต่างๆ อย่างชัดเจน     | 3, 6, 8        |
| มีป้ายแผนผังแสดงจุดบริการต่างๆ อย่างชัดเจน | 6              |

พฤติกรรมของบุคลากร: การตอบสนองต่อลูกค้า

| เรื่อง                                  | ผู้ที่กล่าวถึง         |
|---|------------------------|
| ให้บริการด้วยความรวดเร็ว                | 1, 2, 5, 6, 7, 8       |
| มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 |
| ติดตามความต้องการของลูกค้า              | 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8    |

พฤติกรรมของบุคลากร: การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

| เรื่อง  | ผู้ที่กล่าวถึง      |
|---|---------------------|
| ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการ                                  | 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8 |
| มีผู้มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ                                       | 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8 |
| มีบุคลากรที่มีประกาศนียบัตรรับรองและได้รับการฝึกอบรมจากสถาบันที่เชื่อถือได้ | 1, 5, 6, 8          |



### พฤติกรรมของบุคลากร: การเข้าใจลูกค้า

| เรื่อง   | ผู้ที่กล่าวถึง   |
|--|------------------|
| บุคลากรให้ความสนใจในความต้องการของลูกค้าเป็นการส่วนตัว | 1, 4, 5, 6, 7, 8 |
| บุคลากรแสดงให้เห็นว่าเขาเข้าใจความต้องการของลูกค้า     | 3                |
| สถานบริการควรให้ความสนใจแก่ลูกค้าได้ดีที่สุด           | 2, 5, 6, 8       |

### พฤติกรรมของลูกค้า: ความวางใจ

| เรื่อง                                       | ผู้ที่กล่าวถึง         |
|--|------------------------|
| สถานบริการควรมีความเชื่อถือได้ในคุณภาพบริการ | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 |
| สถานบริการควรให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาด     | 1, 2, 4, 5, 6, 8       |
| สถานบริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์      | 2,4                    |

### พฤติกรรมของลูกค้า: ความสามารถ

| เรื่อง  | ผู้ที่กล่าวถึง   |
|---|------------------|
| สถานบริการควรให้บริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า                            | 1, 2, 3, 7, 8    |
| สถานบริการควรมีบุคลากรที่มีความสามารถด้านบริการ                             | 1, 4, 5, 6, 7, 8 |
| สถานบริการควรมีบุคลากรที่สามารถตอบคำถามของลูกค้าในด้านบริการได้อย่างรวดเร็ว | 3, 6             |
| สถานบริการควรมีบริการที่ดีกว่าสถานบริการแห่งอื่น                            | 1, 4             |

### พฤติกรรมของลูกค้า: ความพึงพอใจในด้านบริการ

| เรื่อง  | ผู้ที่กล่าวถึง   |
|---|------------------|
| สถานบริการควรสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าในด้านบริการ | 1, 2, 3, 5, 7, 8 |
| สถานบริการควรให้บริการด้วยความคุ้มค่ากับเงินที่ลูกค้าจ่าย     | 1, 2, 6, 7, 8    |
| สถานบริการควรให้บริการได้เกินความคาดหวังของลูกค้า             | 3, 4, 6, 7, 8    |

## พฤติกรรมของลูกค้า: ราคา

| เรื่อง  | ผู้ที่กล่าวถึง   |
|---|------------------|
| สถานบริการควรมีราคาที่เหมาะสม   | 1, 2, 3, 6, 7, 8 |
| สถานบริการควรมีการกำหนดราคาที่เหมาะสมเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับธุรกิจสปาประเภทเดียวกัน | 2, 7, 8          |
| สถานบริการควรมีการแสดงราคาการให้บริการในแต่ละประเภทที่ชัดเจน                        | 2, 7, 8          |

## พฤติกรรมของลูกค้า: พฤติกรรม

| เรื่อง  | ผู้ที่กล่าวถึง   |
|---|------------------|
| สถานบริการที่ลูกค้าเกิดความภาคภูมิใจควรเป็นทางเลือกแรกของลูกค้าในการใช้บริการครั้งต่อไป | 1, 4, 6          |
| สถานบริการที่ลูกค้าเกิดความภาคภูมิใจควรถูกเลือกใช้บริการในครั้งต่อไป                    | 1, 3, 4, 5, 7, 8 |
| สถานบริการที่ลูกค้าเกิดความภาคภูมิใจควรเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดของลูกค้า                 | 3, 6             |

## พฤติกรรมของลูกค้า: ทัศนคติ

| เรื่อง   | ผู้ที่กล่าวถึง |
|--|----------------|
| สถานบริการที่ลูกค้าเกิดความภาคภูมิใจลูกค้ามักจะพูดถึงแต่สิ่งดีๆ ให้เพื่อนของเขาได้รับรู้ | 1, 2, 6, 7, 8  |
| สถานบริการที่ลูกค้าเกิดความภาคภูมิใจทำให้ลูกค้าอยากจะแนะนำบริการให้กับเพื่อนของเขาต่อไป  | 5, 7, 8        |
| สถานบริการที่ลูกค้าเกิดความภาคภูมิใจลูกค้าจะไม่ไปใช้บริการสปาแห่งอื่น                    | 2, 3, 6        |

## ความภาคภูมิใจของลูกค้า: ภาพลักษณ์

| เรื่อง  | ผู้ที่กล่าวถึง |
|---|----------------|
| สถานบริการที่ลูกค้าเกิดความภาคภูมิใจควรมีชื่อเสียงด้านภาพลักษณ์                       | 1, 6           |
| สถานบริการที่ลูกค้าเกิดความภาคภูมิใจควรมีชื่อเสียงของพนักงานที่มีความสามารถด้านบริการ | 6              |
| สถานบริการที่ลูกค้าเกิดความภาคภูมิใจควรมีการแนะนำบริการที่น่าสนใจ                     | 6              |

**ภาคผนวก ค**  
**หนังสือขอความอนุเคราะห์**



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
Sripatum University

ที่ วบจ.0116/พิเศษ

วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2558

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบข้อคำถาม เพื่อใช้ในการดำเนินการวิจัยในการทำวิทยานิพนธ์  
เรียน ศาสตราจารย์ ดร. รัตนา ศิริพาณิชย์ ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คุณวุฒิ กศ.บ.กรรมการ  
ผู้ทรงคุณวุฒิของคณะศึกษาศาสตร์และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา Ph.D

- สิ่งที่แนบมาด้วย 1.แบบสอบถาม  
2. แบบสัมภาษณ์

ด้วย นายณัฐวงศ์ ชาวเวียง รหัสนักศึกษา 54560191 หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัย  
บัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้รับอนุมัติให้ทำงานวิจัย เรื่อง “การจัดการประสบการณ์ลูกค้า  
ในบริการนวดแผนไทยและสปา CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT FOR THAI MASSAGE AND SPA ”  
โดยแบบสอบถามดังกล่าว ได้ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ดร.วิจิต อุ๋อัน ความถูกต้องและความเข้าใจชัดเจนของภาษาให้เป็นไปตามเกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งนี้เพื่อ  
จะได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อุ๋อัน)

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการมหาวิทยาลัยศรีปทุม

โทร.0-2579-1111 ต่อ 3054

|                  |   |   |                        |
|------------------|---|---|------------------------|
| บางเขน           | 2410/2 ถนนพหลโยธิน แขวงสามยุคิม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900                 | โทร. 0-2579-1111 0-2561-2222 โทรสาร 0-2561-1721 | www.spu.ac.th          |
| วิทยาเขตชลบุรี   | 79 ถนนบางนา-ตราด อ่างทองเมือง จังหวัดชลบุรี 20000                         | โทร 0-3874-3690-703 โทรสาร 0-3827-6590          | www.east.spu.ac.th     |
| วิทยาเขตบางนา    | 979 SM Tower ชั้น 17 ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10400                | โทร. 0-2298-0181-3 โทรสาร 0-2298-0185           | www.spu.ac.th          |
| ขอนแก่น          | 182/12 ถนนศรีจันทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000           | โทร 0-4322-4111                                 | www.khonkaen.spu.ac.th |
| ธัญบุรี          | 2410/2 Phaholyothin Rd Jalajak, Bangkok Thailand 10900                    | Tel 0-2579-1111, 0-2561-2222 Fax 0-2561 1721    |                        |
| CHONBURI CAMPUS  | 79 Bangna Trad Rd, Klongtanru, Muang, Chonburi Thailand 20000             | Tel 0-3874-3690 703 Fax 0-3827-6590             |                        |
| PHAYATHAI CAMPUS | 979 SM Tower, Floor 17, Phaholyothin Rd, Payathai, Bangkok Thailand 10400 | Tel 0 2298-0181 3 Fax 0 2298-0185               |                        |
|                  | 182/12 Sirchan Rd, Muang, Khon Kaen Thailand 40000                        | Tel 0 4322-4111                                 |                        |



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
Sripatum University

ที่ วบจ.0116/พิเศษ

วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2558

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบข้อคำถาม เพื่อใช้ในการดำเนินการวิจัยในการทำวิทยานิพนธ์  
เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุบิน ยุระรัช อาจารย์ประจำและเลขานุการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม

สิ่งที่แนบมาด้วย 1. แบบสอบถาม  
2. แบบสัมภาษณ์

ด้วย นายณัฐวงค์ ขาวเวียง รหัสนักศึกษา 54560191 หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัย  
บัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้รับอนุมัติให้ทำงานวิจัย เรื่อง “การจัดการประสบการณ์ลูกค้า  
ในบริการนวดแผนไทยและสปา CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT FOR THAI MASSAGE AND SPA ”  
โดยแบบสอบถามดังกล่าว ได้ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ดร.วิจิต อุ๋อัน ความถูกต้องและความเข้าใจชัดเจนของภาษาให้เป็นไปตามเกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งนี้เพื่อ  
จะได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อุ๋อัน)

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการมหาวิทยาลัยศรีปทุม

โทร.0-2579-1111 ต่อ 3054

|                  |  |  |                        |
|------------------|--|--|------------------------|
| บางเขน           | 2410/2 ถนนพหลโยธิน แขวงสามยุค เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900                  | โทร. 0-2579-1111, 0-2561-2222 โทรสาร 0-2561-1721 | www.spu.ac.th          |
| วิทยาเขตชลบุรี   | 79 ถนนบางนา-ตราด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20000                          | โทร. 0-3874-3690-703 โทรสาร 0-3827-6590          | www.easl.spu.ac.th     |
| วิทยาเขตบางนา    | 979 SM Tower ชั้น 17 ถนนพหลโยธิน แขวงสามยุค กรุงเทพฯ 10400               | โทร. 0-2298-0181-3 โทรสาร 0-2298-0185            | www.spu.ac.th          |
| เขนแก้ว          | 182/12 ถนนศรีจันทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000          | โทร. 0-4322-4111                                 | www.khonkaon.spu.ac.th |
| BANGKUEK         | 2410/2 Phaholyothin Rd. Jatujak, Bangkok Thailand 10900                  | Tel 0-2579-1111, 0-2561-2222 Fax 0-2561-1721     |                        |
| CHONBURI CAMPUS  | 79 Bangna-Trad Rd. Klongtariu, Muang, Chonburi Thailand 20000            | Tel 0-3874-3690-703 Fax 0-3827-6590              |                        |
| PHAYATHAI CAMPUS | 979 SM Tower, Floor 17, Phaholyothin Rd. Poyalai, Bangkok Thailand 10400 | Tel 0-2298-0181 3 Fax. 0-2298-0185               |                        |
| KHON KAEN        | 182/12 Srichan Rd. Muang Khon Kaen Thailand 40000                        | Tel. 0-4322-4111                                 |                        |



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
Sripatum University

ที่ วบจ.0116/พิเศษ

วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2558

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบข้อคำถาม เพื่อใช้ในการดำเนินการวิจัยในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ดร.สุธีรา ราชภูรินทร์ อาจารย์ระดับ 7 สถาบันพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่

สิ่งที่แนบมาด้วย 1.แบบสอบถาม  
2. แบบสัมภาษณ์

ด้วย นายณัฐวงศ์ ชาวเวียง รหัสนักศึกษา 54560191 หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้รับอนุมัติให้ทำงานวิจัย เรื่อง “การจัดการประสบการณ์ลูกค้าในบริการนวดแผนไทยและสปา CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT FOR THAI MASSAGE AND SPA ” โดยแบบสอบถามดังกล่าว ได้ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อุ๋อัน ความถูกต้องและความเข้าใจชัดเจนของภาษาให้เป็นไปตามเกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งนี้เพื่อจะได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้



ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อุ๋อัน)

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการมหาวิทยาลัยศรีปทุม

โทร.0-2579-1111 ต่อ 3054

|                  |   |  |                        |
|------------------|---|--|------------------------|
| บางเขน           | 2410/2 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนนอก เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900              | โทร. 0-2579-1111, 0-2561-2222 โทรสาร 0-2561-1721 | www.spu.ac.th          |
| วิทยาเขตชลบุรี   | 79 ถนนบางนา-ตราด อ่าบ่อทอง จังหวัดชลบุรี 20000                          | โทร. 0-3874-3690-703 โทรสาร 0-3827-6590          | www.east.spu.ac.th     |
| วิทยาเขตระยอง    | 979 SM Tower ชั้น 17 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนนอก กรุงเทพฯ 10400           | โทร. 0-2298-0181-3 โทรสาร 0-2298-0185            | www.spu.ac.th          |
| เขตนคร           | 182/12 ถนนศรีจันทร์ ตำบลไผ่ตง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000           | โทร 0-4322-4111                                  | www.khonkaen.spu.ac.th |
| BAANGKHEN        | 2410/2 Phaholyothin Rd. Jalajak Bangkok Thailand 10900                  | Tel 0-2579-1111, 0-2561-2222 Fax 0-2561-1721     |                        |
| CHONGBURI CAMPUS | 79 Bangyai Trail Rd. Klongtanyu Muang, Chonburi Thailand 20000          | Tel 0-3874-3690-703 Fax 0-3827-6590              |                        |
| RAYATHAI CAMPUS  | 979 SM Tower Floor 17 Phaholyothin Rd. Payathai, Bangkok Thailand 10400 | Tel 0-2298-0181-3 Fax 0-2298-0185                |                        |
| KHONKHAEN        | 182/12 Sricharn Rd. Muang, Khon Kaen Thailand 40000                     | Tel 0-4322-4111                                  |                        |



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
Sripatum University

ที่ วบจ.0116/พิเศษ

วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2558

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบข้อคำถาม เพื่อใช้ในการดำเนินการวิจัยในการทำวิทยานิพนธ์  
เรียน ดร.ปราการ เมธาวิธรรมกุล อาจารย์ประจำหลักสูตร บริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สถาบันรัชต์ภาคย์  
ศูนย์ยะลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

สิ่งที่แนบมาด้วย 1.แบบสอบถาม  
2. แบบสัมภาษณ์

ด้วย นายณัฐวุธศ์ ชาวเวียง รหัสนักศึกษา 54560191 หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัย  
บัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้รับอนุมัติให้ทำงานวิจัย เรื่อง “การจัดการประสบการณ์ลูกค้า  
ในบริการนวดแผนไทยและสปา CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT FOR THAI MASSAGE AND SPA ”  
โดยแบบสอบถามดังกล่าว ได้ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ดร.วิจิต อุ๋อัน ความถูกต้องและความเข้าใจชัดเจนของภาษาให้เป็นไปตามเกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งนี้เพื่อ  
จะได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อุ๋อัน)

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม



วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการมหาวิทยาลัยศรีปทุม

โทร.0-2579-1111 ต่อ 3054

|                  |  |   |                        |
|------------------|--|---|------------------------|
| บางเขน           | 2410/2 ถนนพหลโยธิน แขวงสามยุคิม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900                | โทร 0-2579-1111, 0-2561-2222 โทรสาร 0-2561-1721 | www.spu.ac.th          |
| วิทยาเขตชลบุรี   | 79 ถนนบางนา-ตราด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20000                          | โทร 0-3874-3690-703 โทรสาร 0-3827-6590          | www.east.spu.ac.th     |
| วิทยาเขตบางไผ่   | 979 SM Tower ชั้น 17 ถนนพหลโยธิน แขวงบางไผ่ กรุงเทพฯ 10400               | โทร 0-2298-0181-3 โทรสาร 0-2298-0185            | www.spu.ac.th          |
| ขอนแก่น          | 182/12 ถนนศรีจันทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000          | โทร 0-4322-4111                                 | www.khonkaen.spu.ac.th |
| ธนาภิบาล         | 2410/2 Phaholyothin Rd Jaijak, Bangkok Thailand 10900                    | Tel 0-2579-1111, 0-2561-2222 Fax 0-2561-1721    |                        |
| CHOYBURI CAMPUS  | 79 Bangna Trad Rd. Klonglamru, Muang, Chonburi Thailand 20000            | Tel 0-3874-3690-703 Fax 0-3827-6590             |                        |
| PHAYATHAI CAMPUS | 979 SM Tower Floor 17, Phaholyothin Rd, Payathai, Bangkok Thailand 10400 | Tel 0-2298-0181-3 Fax 0-2298-0185               |                        |
| WUJIAN CAMPUS    | 182/12 Srichan Rd., Muang, Khon, Kaen Thailand, 40000                    | Tel 0-4322-4111                                 |                        |



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
Sripatum University

ที่ วบจ.0116/พิเศษ

วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2558

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบข้อคำถาม เพื่อใช้ในการดำเนินการวิจัยในการทำวิทยานิพนธ์  
เรียน ดร.พิชัย พันภัย อาจารย์พิเศษ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การศึกษา คุณวุฒิ ปริญญาเอก  
สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยปทุมธานี

สิ่งที่แนบมาด้วย 1.แบบสอบถาม  
2. แบบสัมภาษณ์

ด้วย นายณัฐวงศ์ ชาวเวียง รหัสนักศึกษา 54560191 หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัย  
บัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้รับอนุมัติให้ทำงานวิจัย เรื่อง “การจัดการประสบการณ์ลูกค้า  
ในบริการนวดแผนไทยและสปา CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT FOR THAI MASSAGE AND SPA ”  
โดยแบบสอบถามดังกล่าว ได้ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
ดร.วิจิต อุ๋อัน ความถูกต้องและความเข้าใจชัดเจนของภาษาให้เป็นไปตามเกณฑ์ในการสร้างแบบสอบถาม ทั้งนี้เพื่อ  
จะได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อุ๋อัน)

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการมหาวิทยาลัยศรีปทุม

โทร.0-2579-1111 ต่อ 3054

|                  |   |  |                        |
|------------------|---|--|------------------------|
| บางเขน           | 2410/2 ถนนพหลโยธิน แขวงสามยุค เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900                   | โทร. 0-2579-1111, 0-2561-2222 โทรสาร 0-2561-1721 | www.spu.ac.th          |
| วงษ์เตชะสุรินทร์ | 79 ถนนบางนา-ตราด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20000                           | โทร 0-3874-3690-703 โทรสาร 0-3827-6590           | www.east.spu.ac.th     |
| วิทยาคารมหาไถ่   | 979 SM Tower ชั้น 17 ถนนพหลโยธิน แขวงบางนา กรุงเทพฯ 10400                 | โทร 0-2298-0181-3 โทรสาร 0-2298-0185             | www.spu.ac.th          |
| ขอนแก่น          | 182/12 ถนนศรีจันทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000           | โทร 0-4322-4111                                  | www.khonkaen.spu.ac.th |
| BANGKHEK         | 2410/2 Phaholyothin Rd. Jaijakk Bangkok Thailand 10900                    | Tel 0-2579-1111, 0-2561-2222 Fax 0-2561-1721     |                        |
| CHONBURI CAMPUS  | 79 Bangna Trad Rd. Klonglae Thru. Muang. Chonburi Thailand 20000          | Tel 0-3874-3690 703 Fax 0-3827-6590              |                        |
| MAHATHAI CAMPUS  | 979 SM Tower, Floor 17, Phaholyothin Rd. Payathai, Bangkok Thailand 10400 | Tel 0-2298-0181-3 Fax. 0-2298-0185               |                        |
| KHONKAEN         | 182/12 Siribon Rd. Muang Khon Kaen Thailand 40000                         | Tel. 0-4322-4111                                 |                        |



**ภาคผนวก ง**  
**แบบสอบถาม**



มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY

แบบสอบถามลำดับที่.....

**แบบสอบถาม “ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าในธุรกิจสปาขนาดกลางและ  
ขนาดเล็กของไทย ”**

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ เพื่อประกอบการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าในธุรกิจสปาขนาดกลางและขนาดเล็กของไทย” โดยแบบสอบถามชุดนี้ สร้างขึ้นเพื่องานวิจัยเท่านั้น คำตอบที่ได้จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ ซึ่งไม่แสดงรายละเอียดของท่านในทุกกรณี โดยการตอบแบบสอบถามนี้เป็นการตอบคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ท่านได้รับจากสถานที่ที่ท่านได้ใช้บริการสปา

ณัฐรวงศ์ ชาวเวียง

นักศึกษาระดับปริญญาเอก

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Chaowiang@hotmail.com โทรศัพท์ 0818036090

คำชี้แจงส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย  ในช่องที่เป็นจริงเกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  20-30 ปี  31-40 ปี  
 41-50 ปี  51-60 ปี  60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ  ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  บุคลากรบริษัทเอกชน  
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว  นักศึกษา  
 พ่อบ้าน/แม่บ้าน  อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน  ต่ำกว่า 15,000 บ.  
 15,000-20,000 บ.  
 20,001-30,000 บ.  
 30,001-40,000 บ.  
 40,001-50,000 บ.  
 50,001-60,000 บ.  
 สูงกว่า 60,000 บ.

คำชี้แจงส่วนที่ 2 บริการหลัก กรุณาทำเครื่องหมาย  โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้ (5) หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด, (4) หมายถึง เห็นด้วยมาก, (3) หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง, (2) หมายถึง เห็นด้วยน้อย, (1) หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ข้อคำถาม   | ระดับความคิดเห็น |     |     |     |     |
|--|------------------|-----|-----|-----|-----|
|  | (5)              | (4) | (3) | (2) | (1) |
| <b>ความหลากหลายของการให้บริการ</b>   |                  |     |     |     |     |
| 1 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้เหมาะสมต่อการเข้ารับบริการของท่าน  |                  |     |     |     |     |
| 2 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีช่องทางในการให้บริการจำนวนมากซึ่งทำให้ท่านไม่ต้องรอนาน                   |                  |     |     |     |     |
| 3 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีลักษณะของการบริการที่หลากหลาย  |                  |     |     |     |     |
| <b>ความมุ่งมั่นในการให้บริการ</b>  |                  |     |     |     |     |
| 4 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้สามารถแก้ไขปัญหาที่มาจากการร้องเรียนของท่านได้                             |                  |     |     |     |     |
| 5 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีชื่อเสียงด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ                                     |                  |     |     |     |     |
| 6 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีการเอาใจใส่ในคุณภาพและบริการ   |                  |     |     |     |     |
| <b>บริการด้านนวัตกรรมใหม่ๆ</b>   |                  |     |     |     |     |
| 7 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ  |                  |     |     |     |     |
| 8 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีการประยุกต์และผสมผสานการนวดแผนไทยและสปาให้มีความแตกต่างไปจากสถานที่อื่นๆ |                  |     |     |     |     |
| 9 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีนวัตกรรมบริการที่แตกต่างไปจากที่อื่น                                     |                  |     |     |     |     |
| <b>ความพร้อมในการบริการ</b>  |                  |     |     |     |     |
| 10 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีความพร้อมในการให้บริการ   |                  |     |     |     |     |
| 11 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีการให้บริการด้วยความรวดเร็วเนื่องจากมีการจัดเตรียมการมาเป็นอย่างดี      |                  |     |     |     |     |
| 12 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีบุคลากรที่มีคุณภาพพร้อมที่จะให้บริการ                                   |                  |     |     |     |     |

คำชี้แจงส่วนที่ 3 บรรยายภาคนิการบริการ กรุณาทำเครื่องหมาย  โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้  
 (5) หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด, (4) หมายถึง เห็นด้วยมาก, (3) หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง,  
 (2) หมายถึง เห็นด้วยน้อย, (1) หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ข้อคำถาม  | ระดับความคิดเห็น |     |     |     |     |
|---|------------------|-----|-----|-----|-----|
|   | (5)              | (4) | (3) | (2) | (1) |
| <b>สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพสัมพัทธ์ทั้งห้า</b>                                    |                  |     |     |     |     |
| 1 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้โดยรวมแล้วมีความสะอาดอยู่ในเกณฑ์ที่ดี                           |                  |     |     |     |     |
| 2 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้โดยรวมแล้วมีบรรยากาศที่ดี                                       |                  |     |     |     |     |
| 3 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีความเงียบสงบในแบบที่ท่านชอบ                                   |                  |     |     |     |     |
| <b>รูปแบบของสถานที่</b>   |                  |     |     |     |     |
| 4 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีการออกแบบสถานที่ๆ ตอบสนองต่อจุดประสงค์ในการมาใช้บริการของท่าน |                  |     |     |     |     |
| 5 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีภาพรวมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่สามารถนำมาใช้งานได้ง่าย      |                  |     |     |     |     |
| 6 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้ได้รับการตกแต่งในรูปแบบที่ทันสมัย                               |                  |     |     |     |     |
| <b>ป้ายสัญลักษณ์</b>  |                  |     |     |     |     |
| 7 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีป้ายสัญลักษณ์(ทางเข้า-ออก, ฯลฯ)ให้เห็นอย่างชัดเจน             |                  |     |     |     |     |
| 8 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีป้ายบอกถึงจุดบริการต่างๆ อย่างชัดเจน                          |                  |     |     |     |     |
| 9 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีป้ายแผนผังแสดงจุดบริการต่างๆ อย่างชัดเจน                      |                  |     |     |     |     |

คำชี้แจงส่วนที่ 4 พฤติกรรมของบุคลากร กรุณาทำเครื่องหมาย  โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้  
 (5) หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด, (4) หมายถึง เห็นด้วยมาก, (3) หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง,  
 (2) หมายถึง เห็นด้วยน้อย, (1) หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ข้อคำถาม  | ระดับความคิดเห็น |     |     |     |     |
|---|------------------|-----|-----|-----|-----|
|   | (5)              | (4) | (3) | (2) | (1) |
| <b>การตอบสนองต่อลูกค้า</b>  |                  |     |     |     |     |
| 1 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้ให้บริการกับท่านด้วยความรวดเร็ว   |                  |     |     |     |     |
| 2 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือท่าน                            |                  |     |     |     |     |
| 3 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีบุคลากรที่มีการติดตามและตรวจสอบความต้องการของท่าน                         |                  |     |     |     |     |
| <b>การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า</b>   |                  |     |     |     |     |
| 4 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีบุคลากรที่ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ                            |                  |     |     |     |     |
| 5 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีผู้มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ                                       |                  |     |     |     |     |
| 6 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีบุคลากรที่มีประกาศนียบัตรรับรองและได้รับการฝึกอบรมจากสถาบันที่เชื่อถือได้ |                  |     |     |     |     |
| <b>การเข้าใจลูกค้า</b>  |                  |     |     |     |     |
| 7 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีบุคลากรที่ให้ความสนใจในความต้องการของท่านเป็นการส่วนตัว                   |                  |     |     |     |     |
| 8 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีบุคลากรที่แสดงให้ท่านเห็นว่าพวกเขาเข้าใจความต้องการของท่าน                |                  |     |     |     |     |
| 9 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้ให้ความสนใจแก่ท่านได้ดีที่สุด   |                  |     |     |     |     |

คำชี้แจงส่วนที่ 5 ประสพการณ์ลูกค้า กรุณาทำเครื่องหมาย  โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้ (5) หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด, (4) หมายถึง เห็นด้วยมาก, (3) หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง, (2) หมายถึง เห็นด้วยน้อย, (1) หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ข้อคำถาม  | ระดับความคิดเห็น |     |     |     |     |
|---|------------------|-----|-----|-----|-----|
|   | (5)              | (4) | (3) | (2) | (1) |
| <b>ประสพการณ์ทางประสาทสัมผัส (Sense)</b>  |                  |     |     |     |     |
| 1 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีการออกแบบตกแต่งสถานที่ที่สร้างความประทับใจให้กับท่าน                    |                  |     |     |     |     |
| 2 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีเสียงดนตรี ที่สร้างความผ่อนคลายให้กับท่าน                               |                  |     |     |     |     |
| 3 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีพื้นที่ที่เปิดให้บริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับท่าน             |                  |     |     |     |     |
| <b>ประสพการณ์ทางความรู้สึก (Feel)</b>   |                  |     |     |     |     |
| 4 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้ทำให้ท่านมีความรู้สึกสดชื่นเกิดขึ้นได้                                    |                  |     |     |     |     |
| 5 ท่านรู้สึกผ่อนคลายที่ได้มาใช้บริการจากสถานที่แห่งนี้  |                  |     |     |     |     |
| 6 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีโปรแกรมสปาที่สร้างความเพลิดเพลิน ทำให้รู้สึกสนุกสนานไปพร้อมกับการบริการ |                  |     |     |     |     |
| <b>ประสพการณ์ทางความคิด (Think)</b>   |                  |     |     |     |     |
| 7 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีการผสมผสานระหว่างสปาตะวันตกและสปาตะวันออกอย่างลงตัว                     |                  |     |     |     |     |
| 8 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้พยายามจัดกิจกรรม เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมจากท่าน                         |                  |     |     |     |     |
| 9 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีกิจกรรม ที่กระตุ้นให้ท่านอยากรู้ถึงการให้บริการในครั้งต่อไป             |                  |     |     |     |     |
| <b>ประสพการณ์ทางพฤติกรรม (Act)</b>  |                  |     |     |     |     |
| 10 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีให้บริการในรูปแบบที่เน้นความเป็นไทย                                    |                  |     |     |     |     |
| 11 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้ทำให้ท่านมีแรงบันดาลใจในการดูแลสุขภาพให้มากขึ้น                          |                  |     |     |     |     |

| ข้อคำถาม   | ระดับความคิดเห็น |     |     |     |     |
|--|------------------|-----|-----|-----|-----|
|  | (5)              | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 12 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้ทำให้ท่านมีความคิดเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่างในชีวิตประจำวันของท่าน |                  |     |     |     |     |
| <b>ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องทางสังคม(Relate)</b>   |                  |     |     |     |     |
| 13 ท่านคิดว่าท่านสามารถบอกต่อคนอื่นได้อย่างภูมิใจเมื่อท่านมาใช้บริการ ณ ที่แห่งนี้             |                  |     |     |     |     |
| 14 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้ทำให้ท่านคูดีและได้รับการยอมรับทางสังคม                             |                  |     |     |     |     |

คำชี้แจงส่วนที่ 6 พฤติกรรมของลูกค้า กรุณาทำเครื่องหมาย  โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้ (5) หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด, (4) หมายถึง เห็นด้วยมาก, (3) หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง, (2) หมายถึง เห็นด้วยน้อย, (1) หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ข้อคำถาม  | ระดับการรับรู้ |     |     |     |     |
|---|----------------|-----|-----|-----|-----|
|   | (5)            | (4) | (3) | (2) | (1) |
| <b>ความพึงพอใจของลูกค้า</b>   |                |     |     |     |     |
| 1 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีความเชื่อถือได้ในคุณภาพบริการ                               |                |     |     |     |     |
| 2 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้ให้บริการ โดยไม่มีข้อผิดพลาด                                  |                |     |     |     |     |
| 3 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์                                    |                |     |     |     |     |
| 4 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้ให้บริการตรงกับความคาดหวังของท่าน                             |                |     |     |     |     |
| 5 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีบุคลากรที่มีความสามารถด้านบริการ                            |                |     |     |     |     |
| 6 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีบุคลากรที่สามารถตอบคำถามของท่าน ในด้านบริการได้อย่างรวดเร็ว |                |     |     |     |     |
| 7 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีบริการที่ดีกว่าสถานบริการแห่งอื่น                           |                |     |     |     |     |
| 8 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้ท่านมีความพึงพอใจในด้านบริการ                                 |                |     |     |     |     |
| 9 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้ให้บริการคุ้มค่างับเงินที่จ่ายไป                              |                |     |     |     |     |
| 10 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้ให้บริการได้เกินกว่าความคาดหวังของท่าน                       |                |     |     |     |     |
| 11 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีราคาที่เหมาะสมกับการให้บริการ                              |                |     |     |     |     |



| ข้อคำถาม  | ระดับการรับรู้ |     |     |     |     |
|---|----------------|-----|-----|-----|-----|
|   | (5)            | (4) | (3) | (2) | (1) |
| <b>ความพึงพอใจของลูกค้า</b>   |                |     |     |     |     |
| 12 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีการกำหนดราคาที่เหมาะสมเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับธุรกิจสปาประเภทเดียวกัน |                |     |     |     |     |
| 13 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีการแสดงราคาการให้บริการในแต่ละประเภทที่ชัดเจน                        |                |     |     |     |     |

| ข้อคำถาม   | ระดับการรับรู้ |     |     |     |     |
|--|----------------|-----|-----|-----|-----|
|  | (5)            | (4) | (3) | (2) | (1) |
| <b>ความภักดีของลูกค้า</b>  |                |     |     |     |     |
| 1 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้เป็นทางเลือกแรกในการใช้บริการครั้งต่อไปของท่าน           |                |     |     |     |     |
| 2 ท่านจะเลือกใช้บริการที่แห่งนี้ในครั้งต่อไป                                       |                |     |     |     |     |
| 3 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้เป็นทางเลือกที่ดีที่สุดของท่าน                           |                |     |     |     |     |
| 4 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มักจะทำให้ท่านพูดถึงแต่สิ่งดีๆ ให้เพื่อนของท่านได้รับรู้ |                |     |     |     |     |
| 5 ท่านคิดสถานที่แห่งนี้ทำให้ท่านอยากจะแนะนำบริการให้กับเพื่อนของท่าน               |                |     |     |     |     |
| 6 ท่านคิดว่าจะไม่ไปใช้บริการจากสปาอื่น(กรณีที่เกิดปัญหา)                           |                |     |     |     |     |
| 7 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีชื่อเสียงด้านภาพลักษณ์                                 |                |     |     |     |     |
| 8 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีชื่อเสียงของพนักงานที่มีความสามารถด้านบริการ           |                |     |     |     |     |
| 9 ท่านคิดว่าสถานที่แห่งนี้มีการแนะนำบริการที่น่าสนใจ                               |                |     |     |     |     |

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก จ  
สรุปบันทึกการสนทนากลุ่ม

หัวข้อ วิจัย บังคับเชิงสามเหลี่ยมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าในธุรกิจสปาขนาดกลางและขนาดเล็กรวมทั้ง  
แบบบันทึกสนทนากลุ่ม (Focus Group) สถานที่ .....ข้าพชา Massage and Spa..... กลุ่มที่ 1

รายชื่อผู้เข้ากลุ่ม 1. นางพร โพธิ์ชุม 2. นางคณิตฐา กลัปโย 3. นางไพรัช บัณฑิตย์ 4. นางศรีสุนันท์ แสงทอง 5. นางเอริช พรหมนัส

| ข้อที่  | 1                          | 2   | 3   | 4   | 5   | สรุป  |
|---|----------------------------|---|---|---|---|---|
| 1 ท่านได้รับสิ่งใดจากสถานที่แห่งนี้   | ดีมาก                      | บริการเป็นกันเอง มีความใส่ใจในการบริการ, พนักงานต้อนรับแย่มาก | มีบริการที่ดี พนักงานต้อนรับไม่ดี                   | สถานที่สะอาด พนักงานต้อนรับไม่ดี              | พนักงานต้อนรับไม่ดี บริการต้อนรับไม่ดีทั่วถึง                   | ไม่พอใจในการต้อนรับ, บริการเป็นกันเอง, มีบริการที่ดี                                |
| 2 สถานบริการ ให้บริการกับท่าน เหมือนกับที่ ท่านคิดไว้ (ก่อนเข้ารับบริการ) หรือไม่ กรุณาอธิบาย | บริการดีให้ความใส่ใจ       | บริการดีเหมาะสมกับราคา  | พนักงานบริการให้ความใส่ใจ                           | สถานบริการมีราคาที่เหมาะสม, มีความเป็นกันเอง  | การบริการมีราคาที่เหมาะสม                                       | พนักงานใส่ใจบริการ, มีราคาที่เหมาะสม  |
| 3 สิ่งใดที่ท่านทำรู้สึกถึงคุณภาพการให้บริการที่ท่านชอบ  | ชอบ, สายตรงความต้องการ     | พูดจาเพราะสถานที่สะอาด  | ชอบใจในบริการ ทำทุกอย่าง โค้ชไม่ต้องบอก             | มีบริการที่เป็นกันเอง                         | มีการแนะนำถึง บริการต่างๆ ของสถานบริการให้ทราบ                  | มีบริการที่ถูกต้อง, มีบริการที่เป็นกันเอง, สุภาพ, สะอาด, แนะนำบริการ                |
| 4 ท่านประทับใจสิ่งใด ที่พอใจอะไร ได้รับ ความสะดวกสบายด้านใด กับสถานที่แห่งนี้                 | สถานที่จอดรถที่สะดวก       | มีความเป็นกันเองของพนักงาน                                    | ชอบความสะอาด  | ชอบความสงบ, ฟอน คลาย, ชอบความเป็นส่วนตัว      | ชอบความผ่อนคลาย, ชอบความเป็นส่วนตัว                             | มีความสะดวกเมื่อเข้ารับบริการ, ความเป็นกันเอง, สถานที่สะอาด, สงบผ่อนคลายเป็นส่วนตัว |
| 5 ท่านอยากจะกลับมาใช้บริการกับสถานที่แห่งนี้หรือไม่เพราะเหตุใด                                | อยากไปใช้บริการอีก เพราะดี | อยากกลับมาอีก ชอบความเป็นกันเอง, มีกลิ่นไม่หอม ไม่ประทับใจ    | ไม่แน่ใจ อยากไปลองดูหลายๆ ที่ เพื่อทำการเปรียบเทียบ | อาจจะกลับมาใช้บริการอีก เพราะมีราคาที่เหมาะสม | กลับมาใช้บริการอีก แต่ต้องมีการเปรียบเทียบเรื่องของราคาอีกครั้ง | กลับมาอีก มีบริการดี ราคาเหมาะสม  |

หัวข้อ วิจัย ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าในธุรกิจสปาขนาดกลางและขนาดเล็กรวมของ ไทย  
แบบบันทึกสนทนากลุ่ม (Focus Group) สถานที่ .....สพบางกอก..... กลุ่มที่ 2

รายชื่อผู้เข้ากลุ่ม 1. นางสาว ธนกร โตเหมื่อน 2. นางสาวสุพิน แดงรอด 3. นางสาวศิริภย์ ปภัสร์วิจิตร 4. นางปภินพิทย์ ชันแข็ง 5. นางสาวศรีกันยา เจริญบุญฤทธ์

| ชื่อที่  | 1                                | 2  | 3   | 4   | 5                                       | สรุป   |
|--|----------------------------------|--|---|---|---|--|
| 1 ท่านได้รับสิ่งใดจากสถานที่แห่งนี้  | การต้อนรับเป็นกันเอง             | สถานที่สะอาด   | สถานที่สะอาด, มีความพร้อม, ให้ความใส่ใจ         | มีความพร้อม, สถานที่สะอาด, ดูแลลูกค้าดีมาก                          | บรรยากาศดี, ต้อนรับดี                   | มีการต้อนรับดี, มีความพร้อม, ให้ความใส่ใจ, สถานที่สะอาด                    |
| 2 สถานบริการ ให้บริการกับท่าน เหมือนกับที่ ท่านคิดไว้ (ก่อนเข้ารับบริการ) หรือไม่ ภูมิใจอธิบาย | สถานบริการดีเกินความคาดหมาย      | ใส่ใจในการให้บริการที่เกินความคาดหมาย                | ให้บริการที่ดีเกินคาด, สถานบริการมีความพร้อม    | สถานบริการดีเกินความคาดหวัง, ดูแลลูกค้าดีมาก                        | มีบริการดีเกินที่คาดหวังไว้             | บริการดีเกินคาด, บริการมีความพร้อม, ใส่ใจบริการ                            |
| 3 สิ่งใดที่ท่านทำรู้สึกถึงคุณภาพการให้บริการที่ท่านชอบ   | ดูแลเรื่องความสะดวก              | ใส่ใจได้ถามในความต้องการ                             | มีความใส่ใจ ได้ถามในความต้องการ                 | พอใจในคุณภาพของพนักงาน  | ใส่ใจในความดีของพนักงาน มีความรู้จริง   | มีความใส่ใจ, พนักงานมีคุณภาพมีความรู้                                      |
| 4 ท่านประทับใจสิ่งใด สิ่งพอใจอะไร ได้รับความสะดวกสบายด้านใด กับสถานที่แห่งนี้                  | ชอบทุกอย่าง                      | สถานที่, บุคลากร มีความสะอาด                         | สถานที่มีความสะอาด บริการทุกขั้นตอนมีความสะอาด  | บุคลากรแต่งกายดี, มีเพลงที่ผ่อนคลาย มีการเตรียมการ เพื่อความรวดเร็ว | บรรยากาศสดชื่น, มีการตกแต่งสถานที่ที่ดี | สถานที่สะอาด, บุคลากรแต่งกายดี, บรรยากาศดี, ตกแต่งสถานที่ดี มีการเตรียมการ |
| 5 ท่านอยากจะทำอะไรกับสถานที่แห่งนี้หรือไม่เพราะเหตุใด  | ไม่กลับ, มีพนักงานน้อยไม่เพียงพอ | ถ้ามีความสะดวกสบายด้านที่จอดรถและอื่นๆ ก็จะกลับไปอีก | น่าจะกลับไปใช้บริการ ถ้าไม่ต้องการจองคิวจะดีมาก | กลับไปไม่นาน สนในเรื่องไปไม่สนใจต้องรอคอย, มีบริการดี               | กลับไปใช้บริการ เพราะมีบริการที่ตรงใจ   | ไม่กลับเพราะ ไม่สะดวก กลับไปเพราะบริการดีมีความสะดวก                       |

หัวข้อ วิจัย ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าในธุรกิจสปาขนาดกลางและขนาดเล็กลงของไทย  
แบบฉบับที่กสททภาคกลาง (Focus Group) สถานที่ .....จังหวัดราชบุรี..... กลุ่มที่ 3

รายชื่อผู้เข้ากลุ่ม 1. นางสาว สุทธิณีย์ จิตริวงกุลย์ 2. นางสาว พรรณี ทรงคุณเกียรติ 3. นาง สุชดา อักษรประคิษฐ์ 4. นางฉกัสนา ไพบูลย์สุข 5.นางสาววิสุทธาณี ปรางธรรม 6. นางอัญชลี เออร์บีเคอร์ทิส

| ข้อที่   | 1   | 2  | 3   | 4  | 5  | 6   | สรุป   |
|--|---|--|---|--|--|---|--|
| 1 ท่านได้รับสิ่งใดจากสถานที่แห่งนี้  | บรรยากาศและบริการที่ดี                          | มีนวัตกรรมการทำงานที่แตกต่างจากที่อื่น       | ให้การต้อนรับที่เป็นกันเอง ให้ความใส่ใจกับการบริการ | ความประทับใจในการให้บริการ                       | มีผลิตภัณฑ์ที่ให้ความเชื่อใจได้                        | มีลักษณะของสถานที่ที่สงบเงียบ มีความเป็นส่วนตัว | ชอบบรรยากาศ มีนวัตกรรม บริการ,ประทับใจบริการ, มีความสงบ                |
| 2 สถานที่ให้บริการกับท่าน เหมือนกับที่ท่านคิดไว้ (ก่อนเข้ารับบริการ) หรือไม่     | ชอบการตกแต่งสถานที่ ที่ผ่อนคลาย                 | เหมือนที่คิดไว้ มีความสงบ                    | มีบริการที่หลากหลาย ไม่ต้องรอเลย                    | พนักงานดูแลเป็นพิเศษ ทำให้พอใจ                   | ผลิตภัณฑ์จากบริการเป็นที่พอใจ                          | มีความเชี่ยวชาญ มีเทคนิคที่ดี                   | สถานที่ บุคลากร ผลงาน ความสามารถ ดี                                    |
| 3 สิ่งใดที่ท่านรู้สึกถึงคุณภาพการให้บริการที่ท่านชอบ                             | สอบถามถึงความต้องการเสมอ                        | มีความใส่ใจ เอาใจ                            | มีความเชี่ยวชาญในบริการ                             | มีความสามารถในการบริการ                          | พร้อมที่จะให้บริการ อยู่เสมอ                           | มีสิ่งใหม่ ๆ เสมอ และน่าสนใจ                    | มีความใส่ใจ,ความเชี่ยวชาญ, มีความสามารถ, มีความพร้อม                   |
| 4 ท่านประทับใจสิ่งใด พึงพอใจอะไร หรือได้รับความสะดวกสบายตั้งแต่กับสถานที่แห่งนี้ | บริการสามารถดูแลได้ครบวงจร ไม่ต้องไปหลาย ๆ ที่  | มีความพร้อมที่จะให้บริการ โดยลูกค้าไม่ต้องรอ | เสียงสงบเหมาะแก่การพักผ่อน                          | มี บริการที่แตกต่าง ไปจากที่อื่น และเป็นประโยชน์ | เป็นบริการที่หาไม่ได้จากที่อื่นๆ มีเอกลักษณ์และผสมผสาน | สามารถวางใจได้ เมื่อมาใช้บริการ                 | มีความพร้อม มีความสามารถ มีนวัตกรรมที่ไม่เหมือนใคร มีเอกลักษณ์ในบริการ |
| 5 ท่านอยากจะทำมาใช้ บริการกับสถานที่แห่งนี้หรือไม่เพราะเหตุใด                    | อยากกลับมาอีก เพราะบริการเป็น บริการที่ประทับใจ | อยากกลับมา เพราะมีบริการที่ตรงกับความต้องการ | อยากกลับมาอีก เพราะเป็นบริการที่มีคุณภาพ            | กลับมา เพราะใกล้ บ้านเดินทางสะดวก และบริการดี    | มีความพอใจ บริการตรงใจมีความเป็น ผู้เชี่ยวชาญ          | อยากกลับมา เป็น บริการที่ถูกใจ ราคาไม่แพง       | อยากกลับมาเพราะประทับใจ, มีคุณภาพ, ตรงความต้องการ, สะดวก               |

หัวข้อ วิจัย ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าในธุรกิจสปาขนาดกลางและขนาดเล็กรวมของประเทศไทย  
แบบฉบับที่สนทนากลุ่ม (Focus Group) สถานที่ ..... ภายคุณ ไทยมาสาแองแอนดส์ป้า..... กลุ่มที่ 4

รายชื่อผู้เข้ากลุ่ม 1. นายจักรกฤษณ์ สิงหนุบลย์ 2. นางอริศรา เมสัน 3. นางสาววิภา รัตนรังสี 4. นางสาว อมรรัตน์ ใจกรียงไกร 5.นางสุมา พุทธิมา 6. นางกัญชกา ชาติทอง

| ข้อที่   | 1   | 2  | 3   | 4  | 5   | 6  | สรุป  |
|--|---|--|---|--|---|--|---|
| 1 ท่านได้รับสิ่งใดจากสถานที่แห่งนี้  | คุณภาพบริการที่ดี, ใส่ใจในบริการ                          | สะอาด, การบริการเข้าถึงทุกข้ออย่างเต็มที่, บริการแนะนำสินค้าและบริการ      | พึงพอใจ, มีความเป็นกันเอง, มีความผ่อนคลาย       | มีการดูแลเป็นอย่างดี, พูดจาไพเราะ, มีคุณภาพ      | สถานที่สะอาด, บริการดีคุ้มค่า                               | บริการเป็นกันเอง                               | บริการมีคุณภาพ, เป็นกันเอง, สะอาด, ใส่ใจลูกค้า, แนะนำบริการ       |
| 2 สถานบริการ ให้บริการกับท่าน เหมือนกับที่ท่านคิดไว้ (ก่อนเข้ารับบริการ) หรือไม่ กรุณาอธิบาย | เกินความคาดหวัง, สุภาพอ่อนโยน                             | บริการเป็นกันเอง   | พึงพอใจ, ให้ความใส่ใจและสอบถามความต้องการ       | ดูแลลูกค้า, ให้บริการเกินความคาดหวัง             | ดูแลเอาใจใส่ดี เกินความคาดหวัง                              | มีบริการเกินคาด                                | บริการดี มีความใส่ใจ เป็นกันเองด้วยความสุภาพ อ่อนโยน              |
| 3 สิ่งใดที่ท่านรู้สึกถึงคุณภาพการให้บริการที่ท่านชอบ   | คุณภาพของคน, สถานที่ตกแต่งภายในสวยงาม                     | ใส่ใจดูแลเป็นพิเศษ โดยไม่ต้องขอร้อง  | ชอบในการใช้สมุนไพรสด                            | ชอบในการบริการ และมีบริการแนะนำ การเข้ารับบริการ | มีการเอาใจใส่ลูกค้า   | ชื่นชอบในสถานที่                               | ชอบสถานที่, ชอบพนักงานที่เอาใจใส่, ชอบเอกลักษณ์พิเศษของบริการ     |
| 4 ท่านประทับใจสิ่งใด พึงพอใจอะไร ได้รับความสะดวกสบายด้านใด กับสถานที่แห่งนี้                 | สถานที่และเสียงเพลงทำให้เกิดความผ่อนคลาย                  | จัดร้านที่มีความผสมผสานแบบไทยชอบบมาก                                       | มีบริการที่ใส่ใจ                                | รู้สึกสบาย มีบรรยากาศที่มีความเหมาะสม            | ชอบบรรยากาศดี, ประทับใจ พนักงานเป็นกันเอง                   | ให้บริการด้วยความสม่ำเสมอ                      | สถานที่ที่ผ่อนคลาย, พนักงานเป็นกันเอง                             |
| 5 ท่านอยากจะทำอย่างไร บริการกับสถานที่แห่งนี้หรือไม่เพราะเหตุใด                              | กลับมาอีก สถานที่ดี พูดจาดี มีความสะดวกในการเข้ารับบริการ | อยากกลับมาอีก แต่มีราคาแพงเมื่อเทียบกับเวลา แต่ที่เทียบกับคุณภาพแล้วไม่แพง | พอใจในบริการที่มีความเป็นกันเอง, มีความผ่อนคลาย | พอใจในรูปแบบการให้บริการ, พอใจในการตกแต่งสถานที่ | อยากกลับมาอีก ประทับใจในบริการ ชอบสถานที่ที่ต้องการที่จอดรถ | อยากกลับมาอีก ชอบในการตกแต่งร้าน แต่จอดรถลำบาก | อยากกลับมา เพราะมีความเป็นกันเอง ประทับใจบริการ, สุภาพ, สถานที่ดี |

หัวข้อ วิจัย ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าในธุรกิจสปาขนาดกลางและขนาดเล็กลงของ ไทย  
แบบบันทึกสนทนากลุ่ม (Focus Group) สถานที่ .....สสสแลนด์ ปันเกล้า..... กลุ่มที่ 5

รายชื่อผู้เข้ากลุ่ม 1. นางสาวกานดา สุขสมบัติ 2. นาง สมฤดี ปานนิติ 3. นาย บรรณเทพ อุตสิงห์ 4. นาง อุดมพร แปรจัตตุ 5. นางสาว พิพิพัสสม อมรพิชัย

| ข้อที่   | 1   | 2   | 3  | 4   | 5  | สรุป  |
|--|---|---|--|---|--|---|
| 1 ท่านได้รับสิ่งใดจากสถานที่แห่งนี้  | ความผ่อนคลาย<br>ลดความตึงเครียด<br>ของกล้ามเนื้อ<br>เมื่อรับบริการ  | การออกแบบสถานที่<br>ที่สวยงาม ประทับใจ<br>ที่ได้ใช้บริการ                               | บริการมากมาย<br>ไม่ต้องรอนาน<br>เพราะมีห้องเปิด<br>บริการพร้อมๆ กัน                              | มีบริการที่ตรงใจ<br>หลายบริการ ไม่ต้อง<br>ไปที่อื่น<br>จอดรถง่าย                      | สถานที่สวยงาม<br>มีอุปกรณ์ที่เข้า<br>กับสปา มีความ<br>เป็นไทย  | ผ่อนคลาย ประทับใจสถานที่<br>ไม่ต้องรอนาน เพราะมีบริการ<br>ให้เข้ารับบริการพร้อมๆ กัน ได้<br>ที่จอดรถสะดวก มีอุปกรณ์ที่<br>เหมาะสม           |
| 2 สถานที่บริการให้บริการกับท่าน เหมือนกับที่<br>ท่านคิดไว้ (ก่อนเข้ารับบริการ) หรือไม่ กรุณา<br>อธิบาย | เคยได้ยินชื่อเสียงมา<br>ก่อนแล้ว เหมาะสม<br>กับที่เคยได้ยินมา<br>สวยงาม                                   | สถานที่สวยงาม<br>แบ่งประเภทการ<br>ให้บริการออกจากกัน<br>ชัดเจน                          | มีความสะดวกในการ<br>เดินทางมาเข้ารับ<br>บริการ ทำให้อยากมา<br>อีก                                | มีการตกแต่งที่<br>ทันสมัย มีการ<br>ออกแบบตรงตาม<br>ความต้องการ                        | มีการแสดง ข้อมูล<br>ของอุปกรณ์ที่<br>ชัดเจน สามารถทำให้<br>ง่ายต่อการใช้บริการ                           | มีชื่อเสียงสถานที่สวยงาม มีการ<br>บางประเภทบริการ มีความ<br>สะดวก ออกแบบสถานที่ ได้ตรง<br>ตามความต้องการ มีป้ายแสดง<br>ข้อมูลจุดบริการต่างๆ |
| 3 สิ่งใดที่ทำให้ท่านรู้สึกถึงคุณภาพการให้บริการที่<br>ท่านชอบ  | พนักงานมีความเอาใจ<br>ใส่ สุภาพ อ่อนน้อม  | มีการทำงานแบบมือ<br>อาชีพ ให้บริการได้<br>โดยไม่ผิดพลาด                                 | ทำงานด้วยความ<br>รวดเร็ว มีความ<br>กระตือรือร้น และ<br>ช่วยเหลือ                                 | มีความชำนาญ มี<br>ความใส่ใจ มีความ<br>เป็นมืออาชีพ                                    | ถนัดความต้องการ<br>ชำนาญในการบริการ  | มีความเอาใจใส่ พนักงานคุณภาพ<br>บริการแบบมืออาชีพ ไม่<br>ผิดพลาด รวดเร็ว กระตือรือร้น<br>ช่วยเหลือ มีความชำนาญ ตาม<br>ความต้องการ           |
| 4 ท่านประทับใจสิ่งใด พึงพอใจอะไร ได้รับ<br>ความสะดวกสบายด้านใด กับสถานที่แห่งนี้                       | สถานที่โอ้อา สบายงาน<br>เข้ามาดูได้ไม่อายน<br>ใคร ว่าได้มาใช้<br>บริการจากที่นี่<br>มีชื่อเสียงด้านบริการ | การให้บริการที่<br>สามารถสร้างผ่อนคลาย<br>ให้เกิดขึ้น<br>การบริการมีความ<br>เป็นส่วนตัว | บริการทักให้เกิด<br>ความสดชื่น ทำให้<br>รู้สึกเพลิดเพลินไป<br>กับบริการ ความ<br>สะอาด บรรยากาศดี | มีความใส่ใจใน<br>บริการ มีเสียงดนตรี<br>ที่ชอบ พนักงาน<br>มีความสามารถ<br>มีความชำนาญ | มีความเป็นไทย<br>มีคุณภาพ พอดีกับ<br>บริการ มีการ<br>ผสมผสาน ทำให้รู้สึก<br>ว่าต้องดูแลสุขภาพ<br>มากขึ้น | สถานที่สวยงามภูมิ<br>สร้างความสะดวกสบายให้เกิดขึ้น<br>มีความเป็นส่วนตัว มีความ<br>สดชื่นเพลิดเพลิน มีความ<br>สะอาด มีความใส่ใจ ชำนาญ        |

| ข้อที่  | 1  | 2  | 3   | 4  | 5   | สรุป  |
|---|--|--|---|--|---|---|
| 5 ท่านอยากจะได้กลับมาใช้บริการกับสถานที่แห่ง<br>นี้หรือไม่เพราะเหตุใด | มีความเชื่อถือได้<br>คุณภาพ มีมาตรฐาน<br>มีราคาที่เหมาะสมกับ<br>บริการ | พนักงาน<br>มีความสามารถ<br>มีเทคนิคที่ดี<br>มีความอ่อนน้อม<br>ราคาไม่แพง | ที่จอดรถสะดวก<br>เหมาะแก่การมาใช้<br>บริการ พนักงาน<br>มีความเป็นกันเอง | พนักงานใส่ใจดูแล<br>คอยถามถึงความ<br>ต้องการในการเข้ารับ<br>บริการ | อยากกลับมาอีก<br>จะแนะนำให้เพื่อน<br>ได้มาใช้บริการ<br>จะได้สบาย<br>เหมือนๆ กัน | มีเสียงเพลงที่ชอบบิตความเป็น<br>ไทย บริการมีชื่อเสียง<br>คุณภาพเชื่อถือได้ มีมาตรฐาน<br>ราคาไม่แพงราคาเหมาะสม<br>จอดรถสะดวกพนักงานเป็น<br>กันเองใส่ใจดูแลถามถึงความ<br>ต้องการ ต้องการแนะนำเพื่อน<br>ให้มาใช้บริการบ้าง |



ภาคผนวก ฉ

ประกาศนียบัตรการตีพิมพ์วิจัยที่ประเทศออสเตรเลีย.

**ICMBE**  
2015

Organized by

Graduate College  
of Vajiravudh

**SPU**  
Srinakharinwirot  
University



**LINCOLN**  
UNIVERSITY

Incorporation with



# Certificate of Paper Presentation

This is to certify  
that

**Nuttawong Chaowiang and Vichit U-on**

*Presented a paper on:*

***Customer Experience Management for Thai Massage and Spa***

*The International Conference on Management, Business, and Economics &  
The 3<sup>rd</sup> International Conference on Tourism, Transport, and Logistics 2015*

*12 – 14 February 2015*

*Rydges Sydney Central,  
Sydney, Australia*

---

*Asst. Prof. Dr. Vichit U-on*  
*General Chair, ICMBE & ICTTL 2015*

---

*Asst. Prof. Dr. Ungul Laptaned*  
*Program Chair, ICMBE & ICTTL 2015*

ภาคผนวก ข  
อักษรวิสุทธิ

# อักษรวิสุทธิ์

## Plagiarism Checking Report

[Print Report](#)

Created on Aug 29, 2017 at 11:32 AM

### Submission Information

| ID     | SUBMISSION DATE          | SUBMITTED BY        | ORGANIZATION       | FILENAME          | STATUS    | SIMILARITY INDEX |
|--------|--------------------------|---------------------|--------------------|-------------------|-----------|------------------|
| 577600 | Aug 29, 2017 at 11:32 AM | panida.an@spu.ac.th | มหาวิทยาลัยศรีปทุม | ณัฐรงค์ ชาญไว.doc | Completed | 0.21%            |

**ภาคผนวก ฅ**  
**แสดงรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่าง**

### แสดงรายละเอียดของกลุ่มตัวอย่าง

| อันดับ | เขต         | รายชื่อกลุ่มตัวอย่าง   | จำนวนประชากรที่ขึ้นทะเบียนในเขตนั้นๆ | จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ขึ้นทะเบียนในเขตนั้นๆ | จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม |
|--------|-------------|--|--------------------------------------|--|------------------------|
| 1      | พระโขนง     | บา-ทยา เฮลท์แอนด์สปา, นุชชบาสปาไทย แอนด์มาซาจ  | 5                                    | 0  | 8                      |
| 2      | คลองสามวา   | ไบฉัตรนวดแผนไทย, Ayadee Thai Massage   | 1                                    | 0  | 8                      |
| 3      | ประเวศ      | เฮลท์แคร์แอนด์สปา (บริษัทจำกัด), Health Land ศรีนครินทร์ (บริษัทจำกัด)               | 11                                   | 2  | 8                      |
| 4      | บางกะปิ     | จันทราสปา, K.C.Relax นวดแอนด์สปา   | 7                                    | 0  | 8                      |
| 5      | ราชเทวี     | สปา อินทรา, รางน้ำสปาแอนด์มาสสาจ (ห้างหุ้นส่วนจำกัด)                                 | 10                                   | 1  | 8                      |
| 6      | ห้วยขวาง    | ไทยโอเรียนท์สปา, ยิ้มสยามนวดไทย  | 20                                   | 0  | 8                      |
| 7      | ลาดพร้าว    | บ้านนิษา นวดแผนไทยและสปา, เรือนไทย, ไพรเวชนวดแผนไทย                                  | 6                                    | 0  | 8                      |
| 8      | คลองจั่น    | นวดอิงฟ้า, เรือนนวดอิงฟ้า, นวดแผนไทย คลองจั่น, บรรณคาราสปา                           | 1                                    | 0  | 8                      |
| 9      | สวนหลวง     | เฮลท์แคร์นวดแผนไทย, พิภูณวดเพื่อสุขภาพ, Health care & Spa                            | 11                                   | 0  | 8                      |
| 10     | สัมพันธวงศ์ | น้ำฝนนวดแผนไทย, บ้านนวดแผนไทย  | 1                                    | 0  | 8                      |
| 11     | บางเขน      | อรรถญาสปา, บ้านสัมพันธ์นวดแผนไทย, เรือนลีลานวดแผนไทยแอนด์สปา, หัตถาคาทิกซ์ นวดแผนไทย | 3                                    | 0  | 8                      |
| 12     | จตุจักร     | เกษมสุข นวดแผนไทย, นวดแผนไทย อภัยภูเบศร์ By Ayata, นวดสปา, สปาไอแอม                  | 8                                    | 0  | 8                      |
| 13     | บึงกุ่ม     | เดอะวันเพอร์เฟกต์สสาจ, ลี-คาหาลาสปา, สมใจ นวดแผนไทย, มเหศักดิ์                       | 5                                    | 0  | 8                      |
| 14     | บางกอกใหญ่  | มนตร์นวดแผนไทย2, ร่มโพธิ์นวดไทย, ษ. นวดคี  | 1                                    | 0  | 8                      |
| 15     | บางนา       | นวดแผนไทย (หอมสมจิตร์), สวัสดิ์นวดแผนไทย, นามาสปา, ชันนีสปาแอนด์มาสสาจ               | 8                                    | 0  | 8                      |
| 16     | คลองเตย     | ชากระสปา, บอสคิวไทยมาสสาจ, ศิริมาสสาจ แอนสปา   | 27                                   | 0  | 8                      |

| อันดับ | เขต               | รายชื่อกลุ่มตัวอย่าง  | จำนวนประชากรที่ขึ้นทะเบียนในเขตนั้นๆ | จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ขึ้นทะเบียนในเขตนั้นๆ | จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม |
|--------|-------------------|---|--------------------------------------|--|------------------------|
| 17     | ยานนาวา           | สัณนานวดแผนไทย, สปาไลน์, โลดัศจรรย์สปา, นัฐยา นวดแผนไทย   | 10                                   | 0  | 8                      |
| 18     | สาทร              | ลัลลา บาย สปา, วินานวดแผนไทย  | 13                                   | 0  | 8                      |
| 19     | วังทองหลาง        | มัทรีนวดเพื่อสุขภาพ, กิรินทร์นวดแผนไทย  | 15                                   | 0  | 8                      |
| 20     | บางแค             | เรือนมินตรา นวดเพื่อสุขภาพ, ไทยกาญจนาสปา นวดเพื่อสุขภาพ   | 2                                    | 0  | 8                      |
| 21     | ธนบุรี            | ปวีณานวดเพื่อสุขภาพ, ประดิษฐ์นวดแผนไทย  | 5                                    | 0  | 8                      |
| 22     | ดินแดง            | Healthy Massage, รัชดาหัตถเวช นวดแผนไทย, สบายกาย นวดแผนไทย, บ้านสบายนวดไทย                                | 18                                   | 0  | 8                      |
| 23     | สะพานสูง          | นิลลา นวดแผนไทย, โรสนวดเพื่อสุขภาพ  | 6                                    | 0  | 8                      |
| 24     | บางกอกน้อย        | ทิพย์เกษรนวดเพื่อสุขภาพ, ช้างไทยนวดเพื่อสุขภาพ, อโนทัยนวดเพื่อสุขภาพ, จันทร์มาส สาธิตนวดสปา (บริษัทจำกัด) | 6                                    | 1  | 8                      |
| 25     | บางพลัด           | Samulai Massage, เซลท์แอนดีเอิร์บสปา มาสสาจ, อริสสปา  | 10                                   | 0  | 8                      |
| 26     | จอมทอง            | คชา นวดเพื่อสุขภาพ, ศิริพร นวดแผนไทย, มายแคร์ นวดเพื่อสุขภาพ  | 4                                    | 0  | 8                      |
| 27     | ดอนเมือง          | คุณจิตร นวดไทย, ร้านเพราะรักนวดไทย & สปา, ร้านไฉไลสปา นวดแผนไทย   | 2                                    | 0  | 8                      |
| 28     | หลักสี่           | พนิตานวดแผนไทย, จิตรวรรณนวดแผนไทย, อิมอุ๋นนวดไทย, เติมนวดไทย  | 4                                    | 0  | 8                      |
| 29     | หนองจอก           | นวดแผนไทย, บ้านคารา นวดแผนไทย   | 0                                    | 0  | 8                      |
| 30     | ทุ่งครุ           | สาริศา นวดแผนไทย, รัชญา นวดแผนไทย, บ้านสุขสบายนวดเพื่อสุขภาพ  | 0                                    | 0  | 8                      |
| 31     | ทวีวัฒนา          | Garden Massage & Spa, เรือนไทยสปา   | 8                                    | 0  | 8                      |
| 32     | ลาดกระบัง         | นวดไวดาทิพย์, ธิติมานวดไทย  | 4                                    | 0  | 8                      |
| 33     | ป้อมปราบศัตรูพ่าย | นวดฝ่าเท้าแอนสปา, ยิ้มยิ้ม นวดแผนไทย  | 0                                    | 0  | 8                      |
| 34     | พญาไท             | บ้านตำนานไทย, เสือนพักกาย, เดอะมาสสาจเฮ้าส์   | 5                                    | 0  | 8                      |
| 35     | พระนคร            | บิ๊ยยส์สปา, ถาวรเวชนวดแผนไทย, สบายนวดแผนไทย   | 2                                    | 0  | 8                      |

| อันดับ | เขต         | รายชื่อกลุ่มตัวอย่าง   | จำนวนประชากรที่ขึ้นทะเบียนในเขตนั้นๆ | จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ขึ้นทะเบียนในเขตนั้นๆ | จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม |
|--------|-------------|--|--------------------------------------|--|------------------------|
| 36     | บางซื่อ     | สปาเอทบางกอก, บ้านอักษิกานวดแผนไทย แอนสปา  | 2                                    | 0  | 8                      |
| 37     | มีนบุรี     | สุคนธา นวดแผนไทยแอนด์สปา, บ้านลานนวดแผนไทยและสปา, ณ ชารา นวดแผนไทย   | 3                                    | 0  | 8                      |
| 38     | บางรัก      | ลิขานวดไทย, เรือนนวดแผนไทย, เฟิงโพธิ์นวดไทย  | 28                                   | 0  | 8                      |
| 39     | คันทนา      | จัสรีเล็กซ์สปา, หัตถาสปาแอนด์มาสสาจ  | 1                                    | 0  | 8                      |
| 40     | หนองแขม     | นวดไทยชีวารมณ, บ้านหทัยสปา, เรือนสมุนไพรพฤษกฤษสยามสปาเพื่อสุขภาพ   | 0                                    | 0  | 8                      |
| 41     | ปทุมวัน     | คานสปา, เล็กฟูตมาสสาจ  | 31                                   | 0  | 8                      |
| 42     | ดุสิต       | ภูม่อนสปา นวดแผนไทย, ร้านส่งเสริมสุขภาพแผนไทย, ผูกจิตต์  | 1                                    | 0  | 8                      |
| 43     | บางบอน      | เรือนแก้วแก่นวดแผนไทย, ร้านอุ่นเรือนนวดแผนไทย, ร้านเรือนสปา  | 2                                    | 0  | 8                      |
| 44     | สายไหม      | ไม้้งามนวดแผนไทย, เรือนรงนา นวดแผนไทย, ตะวันงามสปา   | 4                                    | 0  | 8                      |
| 45     | บางขุนเทียน | จิตมาจนนวดแผนไทย, บ้านอาจารย์สุนันทาสปา  | 1                                    | 0  | 8                      |
| 46     | วัฒนา       | ชีวิตชีวา นวดเพื่อสุขภาพ, คันทนาไทยมาสสาจแอนด์สปา (บริษัทจำกัด), ร่มโพธิ์นวดเพื่อสุขภาพ, ตะไคร้หอมนวดแผนไทย                        | 56                                   | 1  | 8                      |
| 47     | คลองสาน     | รุ่งเจริญ นวดแผนไทย, บ้านสมุนไพรสด สกุศลรัตน์, สาขา นวดไทย, บ้านสวนมาสสาจ สาขาเจริญนคร 5, หัตถ์ทิพย์ นวดแผนไทย, นื่องเล็กนวดแผนไทย | 2                                    | 0  | 8                      |
| 48     | ราษฎร์บูรณะ | สุปราณี นวดแผนไทย, จันทราเทพ บริการสปา นวดไทย  | 0                                    | 0  | 8                      |
| 49     | บางคอแหลม   | Thara Massage, สปาแลนด์  | 4                                    | 0  | 8                      |
| 50     | ภาษีเจริญ   | รมย์นลินนวดแผนไทย, ภรณ์สปา   | 2                                    | 0  | 8                      |



## ภาคผนวก ญ

แสดงจำนวนประชากรที่จดทะเบียนในรูปแบบของห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด

## แสดงจำนวนประชากรที่จดทะเบียนในรูปแบบของห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ สถานบริการสพขนาดกลางและขนาดเล็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร มีผู้จดทะเบียนธุรกิจกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในปี 2558 โดยแยกประเภทของการจดทะเบียนออกเป็น 2 ประเภท คือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด 47 แห่ง และบริษัทจำกัด จำนวน 329 แห่ง รวมทั้งสิ้น 376 แห่ง มีสถานบริการที่ไม่ได้ทำการจดทะเบียนไม่ทราบจำนวน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการเก็บข้อมูลเป็น ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 1 แห่ง บริษัทจำกัด จำนวน 4 แห่ง และไม่ได้จดทะเบียนในรูปแบบใดๆ จำนวน 134 แห่ง รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 139 แห่ง

| ประเภททะเบียน                | รายละเอียด   |
|------------------------------|--|
| ห้างหุ้นส่วนจำกัด<br>47 แห่ง | เขตลาดกระบัง 1 แห่ง เขตมีนบุรี 1 แห่ง เขตดอนเมือง 1 แห่ง เขตบางกะปิ 1 แห่ง เขตสะพานสูง 1 แห่ง เขตจอมทอง 1 แห่ง เขตบึงกุ่ม 1 แห่ง เขตสวนหลวง 1 แห่ง เขตวังทองหลาง 1 แห่ง เขตบางนา 1 แห่ง เขตภาษีเจริญ 1 แห่ง เขตยานนาวา 1 แห่ง เขตห้วยขวาง 2 แห่ง เขตพระโขนง 2 แห่ง เขตคลองเตย 4 แห่ง เขตวัฒนา 7 แห่ง เขตบางกอกน้อย 1 แห่ง เขตบางพลัด 2 แห่ง เขตพญาไท 1 แห่ง เขตสาทร 3 แห่ง เขตธนบุรี 1 แห่ง เขตดินแดง 4 แห่ง เขตราชเทวี 1 แห่ง เขต เขตบางรัก 6 แห่ง เขตพระนคร 1 แห่ง   |
| บริษัทจำกัด<br>329 แห่ง      | เขตลาดกระบัง 3 แห่ง เขตบางขุนเทียน 1 แห่ง เขตคลองสามวา 1 แห่ง เขตมีนบุรี 2 แห่ง เขตประเวศ 11 แห่ง เขตทวีวัฒนา 1 แห่ง เขตสายไหม 4 แห่ง เขตบางแค 2 แห่ง เขตบางเขน 3 แห่ง เขตดอนเมือง 1 แห่ง เขตบางบอน 2 แห่ง เขตจตุจักร 8 แห่ง เขตคลองสาน 1 แห่ง เขตบางกะปิ 6 แห่ง เขตสะพานสูง 5 แห่ง เขตจอมทอง 3 แห่ง เขตคันนายาว 1 แห่ง เขตบึงกุ่ม 4 แห่ง เขตสวนหลวง 10 แห่ง เขตหลักสี่ 4 แห่ง เขตลาดพร้าว 6 แห่ง เขตวังทองหลาง 14 แห่ง เขตบางนา 7 แห่ง เขตภาษีเจริญ 1 แห่ง เขตยานนาวา 9 แห่ง เขตห้วยขวาง 18 แห่ง เขตพระโขนง 3 แห่ง เขตคลองเตย 23 แห่ง เขตวัฒนา 56 แห่ง เขตบางกอกน้อย 5 แห่ง เขตบางซื่อ 2 แห่ง เขตบางพลัด 8 แห่ง เขตบางคอแหลม 4 แห่ง เขตดุสิต 1 แห่งเขตพญาไท 4 แห่ง เขตสาทร 10 แห่ง เขตธนบุรี 4 แห่ง เขตดินแดง 14 แห่ง เขตปทุมวัน 31 แห่ง เขตราชเทวี 9 แห่ง เขตบางกอกใหญ่ 1 แห่ง เขต คลองสาน 2 แห่ง เขตบางรัก 22 แห่ง เขตพระนคร 1 แห่ง เขตสัมพันธวงศ์ 1 แห่ง |

**ภาคผนวก ฎ**  
**รายละเอียดค่าคะแนน IOC**



