

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวย
ของผู้บริโภคสตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

The Marketing Mix Factors Influencing Selection Decision for Beauty Salon Services of
Female Consumers in Mueang District, Chiang Mai Province.

คำชี้แจง

โปรดกรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านพิจารณาเลือก หรือ
ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการร้านเสริมสวย ของผู้บริโภคสตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและข้อเสนอแนะ

ข้าพเจ้าจะนำข้อมูลไปใช้เพื่อการศึกษาเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลทุกอย่างจะถูกเก็บเป็น
ความลับ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการร้านเสริมสวย และบุคคลที่สนใจ
เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับผู้บริโภค และสถานการณ์ปัจจุบัน
ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดีในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอน
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ดรรรัตน์ สุพรรณบรรจง

สำหรับเจ้าหน้าที่

--	--	--

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลพื้นฐาน

1. ปัจจุบันท่านอายุ

- () 1. 16 - 25 ปี
 () 2. 26 - 35 ปี
 () 3. 36 - 45 ปี

- () 4. 46 - 55 ปี
 () 5. 56 ปีขึ้นไป

[] 1

2. สถานภาพ

- () 1. โสด
 () 2. สมรส

- () 3. อื่น ๆ

[] 2

3. จบการศึกษาสูงสุด

- () 1. ประถมศึกษา
 () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า
 () 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า

- () 4. อนุปริญญา/เทียบเท่า
 () 5. ปริญญาตรี
 () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

[] 3

4. ท่านมีอาชีพ

- () 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 () 2. พนักงานบริษัทเอกชน
 () 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 () 4. แม่บ้าน

- () 5. นักเรียน/นักศึกษา
 () 6. เกษตรกร หรือรับจ้าง
 () 7. อื่น ๆ โปรดระบุ

[] 4

5. รายได้ต่อเดือน

- () 1. ไม่เกิน 5,000 บาท
 () 2. 5,001 - 10,000 บาท
 () 3. 10,001 - 20,000 บาท

- () 4. 20,001 - 30,000 บาท
 () 5. 30,001 - 50,000 บาท
 () 6. 50,001 บาทขึ้นไป

[] 5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวย
ของผู้บริโภคสตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงระดับความสำคัญตามที่ท่านเห็นว่าอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวย ของผู้บริโภคสตรีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความสำคัญ					
	5 มากที่สุด	4	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด	
ผลิตภัณฑ์ : ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เหล่านี้มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจเลือกร้านเสริมสวยเพียงใด						
6. ร้านเสริมสวยมีชื่อเสียงและมีภาพพจน์ที่ดี						[]6
7. บริการมีความหลากหลาย						[]7
8. ช่างมีชื่อเสียง มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ						[]8
9. ช่างคอยแนะนำแบบทรงผมที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล สุภาพและเป็นกันเอง						[]9
10. ช่างสามารถทำแบบผมได้ตรงกับที่ต้องการ / รวดเร็ว						[]10
11. มีบริการขายผลิตภัณฑ์เสริมความงาม						[]11
ราคา : ปัจจัยด้านราคาเหล่านี้มีความอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจเลือกร้านเสริมสวยเพียงใด						
12. ราคาค่าบริการใกล้เคียงกับที่อื่น ๆ						[]12
13. ราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น ๆ						[]13
14. มีการให้ส่วนลดจากการเป็นสมาชิก						[]14
ช่องทางการจัดจำหน่าย : ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเหล่านี้มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจเลือกร้านเสริมสวยเพียงใด						
15. ใกล้เคียงที่พักอาศัย / ใกล้เคียงที่ทำงาน						[]15
16. อยู่ภายในห้างสรรพสินค้า						[]16
17. สถานที่ตั้งการจราจรไม่ติดขัด / สถานที่จอดรถสะดวกสบาย						[]17
การส่งเสริมการตลาด : ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเหล่านี้มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจเลือกร้านเสริมสวยเพียงใด (การโฆษณา การส่งเสริมการขาย การส่งเสริมการตลาดโดยใช้พนักงานขาย การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ และการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก)						
การโฆษณา : การโฆษณาผ่านสื่อเหล่านี้มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจเลือกร้านเสริมสวยเพียงใด						
18. ใบปลิว แผ่นพับ หรือ ไปรษณียบัตร						[]18
19. สมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง						[]19
20. ป้ายโฆษณา / ป้ายผ้า						[]20
21. นิตยสาร / หนังสือพิมพ์						[]21
22. วิทยุ						[]22

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความสำคัญ					
	5	4	3	2	1	
การส่งเสริมการตลาด (ต่อ) : ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเหล่านี้มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจเลือกร้านเสริมสวยเพียงใด (การโฆษณา การส่งเสริมการขาย การส่งเสริมการตลาดโดยใช้พนักงานขาย การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ และการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก)						
การส่งเสริมการขาย : การส่งเสริมการขายเหล่านี้มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจเลือกร้านเสริมสวยเพียงใด						
23. การให้ส่วนลดแก่สมาชิก / การลดราคาในช่วงเทศกาลต่าง ๆ						[]23
24. การแถมบริการพิเศษ						[]24
25. การแจกผลิตภัณฑ์ทดลองใช้						[]25
26. การทดลองใช้บริการฟรี						[]26
การส่งเสริมการตลาดโดยใช้พนักงานขาย : กิจกรรมเหล่านี้มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจเลือกร้านเสริมสวยเพียงใด						
27. ช่างเสริมสวยแนะนำบริการ และผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ						[]27
28. ช่างเสริมสวยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความงาม						[]28
29. ช่างให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย						[]29
30. ช่างเข้าใจ และรู้ใจลูกค้า						[]30
การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ : กิจกรรมเหล่านี้มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจเลือกร้านเสริมสวยเพียงใด						
31. การจัดสัมมนาทางวิชาการเกี่ยวกับความรู้ทางการเสริมบุคลิกภาพและความงามร่วมกับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ						[]31
32. การแจ้งข่าวความนวัตกรรมใหม่ ๆ เกี่ยวกับความงามให้ทราบอยู่เสมอ						[]32
การบอกกล่าวแบบปากต่อปาก : การได้รับรู้ข้อมูลเหล่านี้มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจเลือกร้านเสริมสวยเพียงใด						
33. ทราบจากคนรู้จักว่าร้านเสริมสวยนั้นมีช่างฝีมือดี						[]33
34. ทราบจากคนรู้จักว่าร้านเสริมสวยนั้นบริการดี						[]34
35. ทราบจากคนรู้จักว่าร้านเสริมสวยนั้นราคาไม่แพง						[]35
บุคลากร : ปัจจัยด้านบุคลากรเหล่านี้มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจเลือกร้านเสริมสวยเพียงใด						
36. มีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ						[]36
37. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า / เป็นกันเอง / มีน้ำใจ / บริการอย่างสุภาพ / เข้าใจความต้องการของลูกค้า						[]37
38. ความสามารถในการอธิบายรายละเอียดของเส้นผมหรือผิวพรรณของลูกค้า						[]38
39. บุคลิกภาพของบุคลากร						[]39
40. การมีความรู้เกี่ยวกับแบบทรงผม แนวโน้มแฟชั่นใหม่ ๆ						[]40

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					
	5	4	3	2	1	
ลักษณะทางกายภาพ : ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพเหล่านี้มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจเลือกร้านเสริมสวยเพียงใด						
41. ความสะอาดปลอดภัยของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ						[41
42. สถานที่ให้บริการสะอาด / ระบบการถ่ายเทอากาศดี / มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย						[42
43. การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม						[43
44. มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ						[44
45. สถานที่ให้บริการมีการติดเครื่องปรับอากาศ						[45
กระบวนการ : ปัจจัยด้านกระบวนการเหล่านี้มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจเลือกร้านเสริมสวยเพียงใด						
46. เวลาในการรอรับบริการ ไม่นาน						[46
47. เวลาในการรับบริการ ไม่นาน						[47
48. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ						[48
49. การประสานงานระหว่างช่างทำได้ดี						[49

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลอื่น ๆ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม

50. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการใดของร้านเสริมสวยมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

[50

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. สระ - เชีท | <input type="checkbox"/> 9. กัดสีผม |
| <input type="checkbox"/> 2. ซอย - ตัด | <input type="checkbox"/> 10. แต่งหน้า |
| <input type="checkbox"/> 3. อบไอน้ำ | <input type="checkbox"/> 11. ตกแต่งเล็บ |
| <input type="checkbox"/> 4. ตัด - ยืด | <input type="checkbox"/> 12. นวดหน้า - พอกหน้า |
| <input type="checkbox"/> 5. โกรกผม | <input type="checkbox"/> 13. นวดตัว - พอกตัว |
| <input type="checkbox"/> 6. หมักโคลน | <input type="checkbox"/> 14. ขจัดขน |
| <input type="checkbox"/> 7. เกล้าผม | <input type="checkbox"/> 15. ขจัดสีวเสี้ยน |
| <input type="checkbox"/> 8. ย้อมสีผม | <input type="checkbox"/> 16. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

51. ท่านมีร้านเสริมสวยประจำหรือไม่

[51

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. มีร้านประจำ | <input type="checkbox"/> 2. ไม่มีร้านประจำ |
|---|--|

52. ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ท่านไปเสริมสวยที่ร้านประจำเพราะ (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ) [152
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ช่างฝีมือดี | <input type="checkbox"/> 6. จัดร้านสวยงาม สะอาด |
| <input type="checkbox"/> 2. ช่างมีอัธยาศัยดี | <input type="checkbox"/> 7. มีที่จอดรถ |
| <input type="checkbox"/> 3. ราคาข้อมเยา | <input type="checkbox"/> 8. ใกล้ที่พักอาศัย |
| <input type="checkbox"/> 4. เดินทางไปมาสะดวก | <input type="checkbox"/> 9. ใกล้ที่ทำงาน |
| <input type="checkbox"/> 5. ทำผมได้รวดเร็ว | <input type="checkbox"/> 10. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |
53. ทำเลของร้านเสริมสวยที่ท่านนิยมไปมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ) [153
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ใกล้ที่พักอาศัย | <input type="checkbox"/> 4. เดินทางไปมาสะดวก |
| <input type="checkbox"/> 2. ใกล้ที่ทำงาน | <input type="checkbox"/> 5. ร้านในห้างสรรพสินค้า |
| <input type="checkbox"/> 3. ร้านในแหล่งชุมชน เช่น ในตลาด | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |
54. จำนวนครั้งของการใช้บริการ [154
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ทุกวัน | <input type="checkbox"/> 4. 2 อาทิตย์/ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 2. 2-3 วัน/ครั้ง | <input type="checkbox"/> 5. 1 เดือน/ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3. 1 อาทิตย์/ครั้ง | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |
55. ส่วนใหญ่ท่านจะไปใช้บริการร้านเสริมสวยในช่วงใด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ) [155
- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. วันหยุดงาน | <input type="checkbox"/> 4. ช่วงพักกลางวัน |
| <input type="checkbox"/> 2. หลังเลิกงาน | <input type="checkbox"/> 5. เวลาว่าง |
| <input type="checkbox"/> 3. ช่วงเช้าก่อนเข้างาน | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |
56. ระยะเวลาที่ใช้บริการโดยเฉลี่ย [156
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 30 นาที | <input type="checkbox"/> 4. 1 ชั่วโมง 30 นาที - 2 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 2. 30 นาที - 1 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 5. 2 ชั่วโมงขึ้นไป |
| <input type="checkbox"/> 3. 1 ชั่วโมง - 1 ชั่วโมง 30 นาที | |
57. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง [157
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 100 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 501 - 1,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 2. 101 - 250 บาท | <input type="checkbox"/> 5. 1,000 - 1,500 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 251 - 500 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 1,500 บาทขึ้นไป |
58. ร้านเสริมสวยในฝัน (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ) [158
- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ทำทรงผมได้ทุกแบบที่ต้องการ |
| <input type="checkbox"/> 2. ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว |
| <input type="checkbox"/> 3. มีอุปกรณ์ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ออกแบบทรงผม |
| <input type="checkbox"/> 4. มีสถานที่พักรอสําหรับผู้ที่มาด้วย |
| <input type="checkbox"/> 5. การแต่งกายและรูปร่างหน้าตาของช่างดึงดูดใจ |
| <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |
59. ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับร้านเสริมสวย
-
-

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวดารารัตน์ สุพรรณบรรจง
วัน เดือน ปี เกิด	13 กรกฎาคม 2518
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2540
ประสบการณ์การทำงาน	2545 – ปัจจุบัน เลขานุการผู้อำนวยการ โรงเรียนนานาชาติอเมริกันแปซิฟิก จังหวัดเชียงใหม่ 2544 ผู้ช่วยที่ปรึกษาบริษัท ที คอนเซนแทน จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ 2540 หัวหน้าแผนกผลิต บริษัทอิน โนเวกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด นิคมอุตสาหกรรม จังหวัดลำพูน