



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านเสริมความงามเล็บ
ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

Marketing Mix Factors Affecting Customer Decision Towards Selecting Nail Beauty Salon
Services in Mueang Chiang Mai District

คำชี้แจง

โปรดกรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านพิจารณาเลือก หรือ ตรงตาม
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการ
เลือกใช้บริการร้านเสริมความงามเล็บในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการใช้บริการร้านเสริมความงามเล็บและ
ข้อเสนอแนะ

โดยข้อมูลจะนำไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนี้ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการร้านเสริม
ความงามเล็บ และบุคคลที่สนใจประกอบการในธุรกิจเสริมความงามเล็บเพื่อเป็นแนวทางในการ
กำหนดส่วนประสมการตลาดให้เหมาะสมกับผู้บริโภค และขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบ
แบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ

- () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี () 4. 41 - 50 ปี
 () 2. 21 - 30 ปี () 5. 51 ปีขึ้นไป
 () 3. 31 - 40 ปี

3. สถานภาพ

- () 1. โสด () 3. หย่า / หม้าย
 () 2. สมรส () 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. จบการศึกษาสูงสุด

- () 1. มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า () 4. ปริญญาโทหรือสูงกว่า
 () 2. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
 () 3. ปริญญาตรี

5. ท่านมีอาชีพ

- () 1. ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ () 6. นักเรียน/นักศึกษา
 () 2. พนักงานบริษัท/ห้างร้าน () 7. ว่างาน
 () 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () 8. อาชีพอิสระ (โปรดระบุ).....
 () 4. ลูกจ้างรายวัน () 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
 () 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน

6. รายได้ต่อเดือนของท่าน

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

7. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการใดของร้านเสริมความงามเล็บ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|----------------------------|---------------------------------|
| () 1. ตัดแต่งเล็บมือ | () 8. เพ้นท์ลวดลายเล็บเท้า |
| () 2. ตัดแต่งเล็บเท้า | () 9. เพ้นท์สีบนูน ตกแต่งแฟนซี |
| () 3. สปามือ | () 10. ต่อเล็บแบบอะคริลิก |
| () 4. สปาเท้า | () 11. ต่อเล็บแบบเจล |
| () 5. ทำสีเล็บมือ | () 12. เติมโคนเล็บอะคริลิก |
| () 6. ทำสีเล็บเท้า | () 13. เคลือบเงาเล็บด้วยเจล |
| () 7. เพ้นท์ลวดลายเล็บมือ | () 14. อื่นๆ โปรดระบุ..... |
8. ท่านมีร้านเสริมความงามเล็บประจำหรือไม่
- | | |
|--------------------|-----------------------|
| () 1. มีร้านประจำ | () 2. ไม่มีร้านประจำ |
|--------------------|-----------------------|
9. จำนวนครั้งของการใช้บริการเสริมความงามเล็บ
- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| () 1. มากกว่า 3 เดือน / 1 ครั้ง | () 4. 1-2 สัปดาห์ / 1 ครั้ง |
| () 2. 1-3 เดือน / 1 ครั้ง | () 5. สัปดาห์หนึ่งไปมากกว่า 1 ครั้ง |
| () 3. 2 สัปดาห์ - 1 เดือน / 1 ครั้ง | () 6. อื่นๆ โปรดระบุ..... |
10. ส่วนใหญ่ท่านจะไปใช้บริการร้านเสริมความงามเล็บในช่วงเวลาใด (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)
- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| () 1. 9.00 - 12.00 น. | () 4. 18.01 - 21.00 น. |
| () 2. 12.01 - 15.00 น. | () 5. อื่นๆ โปรดระบุ..... |
| () 3. 15.01 - 18.00 น. | () 6. ไม่แน่นอน |
11. ส่วนใหญ่ท่านจะไปใช้บริการร้านเสริมความงามเล็บในวันใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | | |
|--------------------|-------------------|
| () 1. วันจันทร์ | () 5. วันศุกร์ |
| () 2. วันอังคาร | () 6. วันเสาร์ |
| () 3. วันพุธ | () 7. วันอาทิตย์ |
| () 4. วันพฤหัสบดี | () 8. ไม่แน่นอน |
12. ระยะเวลาที่ใช้บริการร้านเสริมความงามเล็บโดยเฉลี่ยต่อครั้ง
- | | |
|---|--------------------------------------|
| () 1. น้อยกว่า 30 นาที | () 4. 1 ชั่วโมง 31 นาที - 2 ชั่วโมง |
| () 2. 31 นาที - 1 ชั่วโมง | () 5. 2 ชั่วโมงขึ้นไป |
| () 3. 1 ชั่วโมง 1 นาที - 1 ชั่วโมง 30 นาที | |
13. ค่าใช้จ่ายในการทำสีเล็บ(ทาสีอย่างเดียว ไม่เพ้นท์ลวดลาย)โดยเฉลี่ยต่อครั้งประมาณบาท หรือ () ไม่เคยใช้บริการทำสีเล็บ

14. ค่าใช้จ่ายในการพิมพ์ลวดลายเล็บ โดยเฉลี่ยต่อครั้งประมาณบาท หรือ
() ไม่เคยใช้บริการพิมพ์เล็บ
15. ค่าใช้จ่ายในการทำสปามือและเท้าโดยเฉลี่ยต่อครั้ง
- () 1. น้อยกว่า 300 บาท () 5. 1,201 – 1,500 บาท
() 2. 301 – 600 บาท () 6. 1,501 บาทขึ้นไป
() 3. 601 – 900 บาท () 7. ไม่เคยใช้บริการทำสปามือและเท้า
() 4. 901 – 1,200 บาท
16. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อเล็บโดยเฉลี่ยต่อครั้ง
- () 1. น้อยกว่า 500 บาท () 6. 2,501 – 3,000 บาท
() 2. 501 – 1,000 บาท () 7. 3,001 – 3,500 บาท
() 3. 1,001 – 1,500 บาท () 8. 3,501 บาทขึ้นไป
() 4. 1,501 – 2,000 บาท () 9. ไม่เคยใช้บริการต่อเล็บ
() 5. 2,001 – 2,500 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านเสริมความงามเล็บในอำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงระดับความสำคัญตามที่ท่านเห็นว่าอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมความงามเล็บของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมความงามเล็บ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผลิตภัณฑ์/บริการ					
1.1 มีบริการให้เลือกหลากหลาย เช่น ตัดแต่งเล็บมือหรือเล็บเท้า ทำสปา พิมพ์เล็บ ต่อเล็บ(เช่นต่ออะคริลิก) เป็นต้น					
1.2 มียี่ห้อผลิตภัณฑ์ให้เลือกใช้บริการหลากหลาย เช่น O.P.I., Ezflow, ORLY, Creative เป็นต้น					
1.3 มีสีทาเล็บให้เลือกเฉดสีจำนวนมาก					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ร้านเสริมความงามเล็บ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.4 สีทาเล็บมีคุณภาพ เช่นเจดสีไม่ผิตเพี้ยนเมื่อทาบนเล็บหรือหลุดลอกง่าย เป็นต้น					
1.5 มีอุปกรณ์ในการต่อหรือตกแต่งเล็บให้เลือกจำนวนมาก					
1.6 ผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ในการต่อเล็บหรือตกแต่งเล็บมีคุณภาพ มีความแข็งแรงทนทาน					
1.7 มีแบบ หรือลวดลายทำเล็บให้เลือกหลากหลาย เช่นลายการ์ตูน ลายดอกไม้ เป็นต้น					
1.8 การทำสปามือและเท้ามีกลิ่นสปาให้เลือกจำนวนมาก เช่น กลิ่นสมุนไพร กลิ่นผลไม้ กลิ่นดอกไม้ เป็นต้น					
2. ราคา					
2.1 มีระดับราคาแตกต่างกันเพื่อเป็นตัวเลือกให้แก่ลูกค้า					
2.2 ราคาถูกกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่นๆ					
2.3 ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ					
2.4 มีป้ายแสดงราคาของบริการอย่างชัดเจน					
3. การจัดจำหน่าย					
3.1 ป้ายร้านมีขนาดใหญ่ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน					
3.2 สถานที่ตั้งมีที่จอดรถสะดวกสบาย และเพียงพอ					
3.3 สถานที่ตั้งสามารถเดินทางได้สะดวก มีการจราจรไม่ติดขัด					
3.4 สถานที่ตั้งใกล้ที่พักอาศัย/ใกล้ที่ทำงาน					
3.5 สถานที่ตั้งอยู่ภายในหรือใกล้แหล่งการค้า เช่น ศูนย์การค้า ห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ เป็นต้น					
3.6 มีสาขาหลายแห่ง เพื่อรองรับลูกค้า					
3.7 มีร้านแยกต่างหากของตัวเอง					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ร้านเสริมความงามเล็บ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. การส่งเสริมการตลาด					
4.1 การโฆษณาร้านมีความน่าสนใจ ดึงดูดให้ใช้บริการ					
4.2 พนักงานขาย(ช่างทำเล็บ)สามารถให้ความช่วยเหลือดูแลลูกค้า และทราบถึงความต้องการของลูกค้า					
4.3 มีการสมัครสมาชิกของร้าน เพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น มีส่วนลดราคา มีการสะสมแต้มเพื่อรับรางวัล เป็นต้น					
4.4 มีการซื้อเป็นแพ็คเกจเพื่อได้ราคาถูก เช่น ซื้อแพ็คเกจ 2,000 บาท สามารถใช้บริการได้ 2,500 บาท เป็นต้น					
4.5 มีโปรโมชั่นพิเศษตามเทศกาลหรือวันสำคัญ					
4.6 มีการออกบูธเพื่อแนะนำร้าน หรือให้ส่วนลดพิเศษ เช่น งาน Wedding fair ให้ส่วนลดแก่เจ้าสาว ร้อยละ 20 เป็นต้น					
4.7 เป็นผู้สนับสนุนงานต่างๆ เช่น ให้บริการทำเล็บกับการประกวดนางสาวเชียงใหม่ เป็นต้น					
4.8 มีการแจ้งข่าวสารของการบริการให้กับลูกค้าโดยตรง เช่น ส่งจดหมาย อีเมลล์ หรือ SMS เป็นต้น					
5. บุคลากร					
5.1 มีช่างทำเล็บให้บริการอย่างเพียงพอ					
5.2 ช่างทำเล็บมีฝีมือดี ปราณีต และชำนาญ					
5.3 ช่างทำเล็บมีบุคลิกภาพที่ดี สะอาด พุดจาไพเราะ					
5.4 ช่างทำเล็บสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เหมาะสมแก่ลูกค้า เช่น การเลือกสีเล็บให้เหมาะกับลูกค้า เป็นรายบุคคล เป็นต้น					
5.5 ช่างทำเล็บได้ผ่านการอบรม หรือได้รับใบรับรองความสามารถ(Certification)					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ร้านเสริมความงามเล็บ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ลักษณะทางกายภาพ					
6.1 สถานที่ให้บริการมีการตกแต่งสวยงาม					
6.2 มีเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการหรือผู้ติดตามเพียงพอ					
6.3 อุณหภูมิของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ร้อนหรือเย็นเกินไป					
6.4 สถานที่ให้บริการ และอุปกรณ์ที่ใช้มีความสะอาด					
6.5 มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆภายในร้าน เช่น หนังสือ โทรทัศน์ วิทยุ หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
7. กระบวนการ					
7.1 การต้อนรับลูกค้ามีความเป็นกันเองและอำนวยความสะดวก					
7.2 มีการจัดลำดับการรอรับบริการอย่างเป็นระบบ					
7.3 กระบวนการให้บริการมีความรวดเร็ว					
7.4 กระบวนการชำระเงินมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
7.5 ช่างทำเล็บอธิบายขั้นตอนวิธีการทำเล็บได้อย่างชัดเจนเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการใช้บริการร้านเสริมความงามเล็บ และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน

1. ท่านนิยมชำระเงินด้วยรูปแบบใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. เงินสด

() 2. บัตรเครดิต

() 3. บัตรเดบิต

() 4. บัตรสมาชิกร้าน/คูปอง

() 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. สื่อใดมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านเสริมความงามเล็บของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. ไลน์แฟนเพจ () 5. อินเทอร์เน็ต
- () 2. ป้ายโฆษณา () 6. คนรู้จัก
- () 3. นิตยสาร/หนังสือพิมพ์ () 7. เจ้าของร้านหรือพนักงานประจำร้าน
- () 4. วิทยุ () 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....
3. ร้านเสริมความงามเล็บในอุดมคติที่ท่านต้องการมีลักษณะอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. ทำแบบเล็บและสีเล็บให้ได้ทุกแบบที่ต้องการ
- () 2. ให้บริการได้ดี ทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกสบาย และความรวดเร็ว
- () 3. มีอุปกรณ์ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ออกแบบเล็บ อุปกรณ์ทำเล็บใหม่ๆ เป็นต้น
- () 4. การตกแต่งร้านมีความสวยงามโดดเด่น ให้ความรู้สึกพิเศษสำหรับผู้เข้ารับบริการ
- () 5. ราคาเหมาะสมกับสินค้าและบริการ
- () 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการร้านเสริมความงามเล็บ
-
-
-
-

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายอัจฉริยะ วัฒนาพร
วัน เดือน ปี เกิด	9 ตุลาคม 2526
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2539 – 2544 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2545 – 2548 ระดับปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน วิศวกรรมโทรคมนาคม แผนกพัฒนาคุณภาพสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท โทรูฟ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved