

ภาคผนวก

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง

การใช้บริการตกแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติของสตรีในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยผู้วิจัย รองศาสตราจารย์กัญญ์ หิรัญญ์สมบูรณ์ ได้จัดทำขึ้นด้วยเงินรายได้ของ

วิทยาลัยการบริการและการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อศึกษาการบริการด้านสุขภาพและความงาม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการบริหารธุรกิจต่อไป
ขอความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลที่ตรงตามความเป็นจริง หากท่านมีข้อสงสัย สามารถติดต่อผู้วิจัยได้ที่ 081-902-3004

การใช้บริการตกแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติของสตรีในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

☐ หญิง

☐ สตรีข้ามเพศ

2. อายุ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

☐ 21 -30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 – 60 ปี

☐ 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่ามัธยมต้นหรือเทียบเท่า

☐ มัธยมปลาย

☐ อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับรายได้

☐ ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท

☐ 15,001 – 20,000 บาท

☐ 20,001 – 25,000 บาท

☐ 25,001 – 30,000 บาท

☐ 30,001 บาท ขึ้นไป

6. อาชีพ

☐ พนักงานบริษัทเอกชน / ร้านค้า

☐ ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ

☐ นักเรียน / นักศึกษา

☐ แม่บ้าน / ว่างาน

☐ ธุรกิจส่วนตัว

☐ อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมของสตรีในเขตกรุงเทพมหานคร

1. ประเภทของบริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมที่ท่านเคยใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 อย่าง)

☐ คัดผม	☐ ช้อม / โกรกผม	☐ สบผม
☐ ยืดผม / รีบอนด์ผม	☐ อบไอน้ำ	☐ แวกซ์ผม
☐ อื่น ๆ ระบุ		
2. เหตุผลที่ใช้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผม (ตอบข้อเดียว)

☐ ช่างของร้านฝีมือดี ทำได้สวยสมใจ	☐ บริการโดยรวมของร้านดี น่าประทับใจ
☐ ต้องการคำแนะนำที่ดีจากร้าน	☐ ไม่สามารถทำเองได้
☐ มีบริการเสริมสวยอื่น ๆ ครบตามต้องการ	☐ ต้องทำบ่อยจึงอยากใช้มืออาชีพ
3. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งโดยเฉลี่ย

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500 บาท	☐ 501 – 1,000 บาท
☐ 1,001 – 1,500 บาท	☐ 1,501 – 2,000 บาท ☐ 2,001 บาท ขึ้นไป
4. ความถี่ในการใช้บริการโดยเฉลี่ย

☐ มากกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	☐ 1 เดือนต่อครั้ง
☐ 1 เดือนครั้งต่อครั้ง	☐ 2 เดือนต่อครั้ง
☐ 2 เดือนครั้งต่อครั้ง	☐ 3 เดือนต่อครั้ง
☐ มากกว่า 3 เดือน ต่อครั้ง	☐ ไม่แน่นอน
5. เวลาในการใช้บริการโดยส่วนใหญ่

☐ ช่วงเช้า 9.00 – 12.00 ของวันธรรมดา	☐ ช่วงบ่าย 12.01 – 16.00 ของวันธรรมดา
☐ ช่วงเย็น 16.01 – 20.00 ของวันธรรมดา	☐ ช่วงเช้า 9.00 – 12.00 ของวันหยุด
☐ ช่วงบ่าย 12.01 – 16.00 ของวันหยุด	☐ ช่วงเย็น 16.01 – 20.00 ของวันหยุด
6. สถานที่ตั้งร้านทำผมที่ท่านไปใช้บริการ

☐ อยู่ใกล้บ้าน	☐ อยู่ใกล้ที่ทำงาน
☐ อยู่ในห้างสรรพสินค้า	☐ เลือกร้านที่ถูกใจ แม้เดินทางไม่สะดวก
☐ อื่น ๆ ระบุ	
7. ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผม

☐ ตัวเอง	☐ คู่รัก หรือ คู่สมรส
☐ ญาติพี่น้องบุคคลในครอบครัว	☐ ดารา / นักร้อง / นางแบบ
☐ เพื่อนร่วมงาน / เพื่อนในชั้นเรียน / เพื่อนบ้าน	☐ พนักงานผู้ให้บริการที่ร้านทำผม

ส่วนที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาดของการให้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมของสตรีในเขต กรุงเทพมหานคร

กรุณาเลือกคำตอบแสดงถึงระดับความสำคัญที่ท่านใช้ในการบริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผม

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ บางครั้ง	ไม่ สำคัญ	ไม่สำคัญ อย่างยิ่ง
1. ด้านผลิตภัณฑ์การบริการตกแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติ					
1.1 ใช้บริการแล้วได้ผมสวยตรงกับความต้องการ					
1.2 ใช้บริการแล้วผมไม่เสีย ไม่มีปัญหาสุขภาพหนังศีรษะ หรือทำแล้วสุขภาพผมดีขึ้น					
1.3 ทางร้านใช้ผลิตภัณฑ์คุณภาพดี					
1.4 ทางร้านมีผลิตภัณฑ์หลากหลายคุณภาพและราคาให้เลือก					
1.5 ทางร้านยินดีใช้ผลิตภัณฑ์ที่ถูกค่านำมา					
1.6 ทางร้านมีบริการครบครันเกี่ยวกับการทำผม					
1.7 ทางร้านความเชี่ยวชาญพิเศษในการตกแต่งผมเฉพาะทาง					
1.8 ทางร้านมีจำนวนช่างพอเพียง ไม่ต้องรอกิวนาน					
1.9 ทางร้านมีบริการเสริม เช่น เครื่องดื่ม โทรศัพท์					
2. ด้านราคาการบริการตกแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติ					
2.1 ราคาบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ					
2.2 ราคาบริการไม่แพงกว่าร้านอื่น					
2.3 ราคาบริการต่อรองกันได้					
2.4 มีการแจ้งค่าบริการก่อนการบริการเสมอ					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
3.1 ทำเลของร้านหาเข้าไปมาสะดวก					
3.2 สามารถจองคิวบริการได้ล่วงหน้า					
3.3 สามารถหาข้อมูลร้านค้าออนไลน์ในคอมพิวเตอร์ได้					
3.4 มีช่องทางติดต่อร้านค้าได้หลายทาง					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีการแจ้งบริการใหม่ให้ลูกค้ารับทราบอยู่เสมอ					
4.2 มีป้ายบอกประเภทของการบริการติดอยู่หน้า / ในร้าน					
4.3 มีการลดราคาสำหรับลูกค้าประจำ					
4.4 มีการลดราคาสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการหลายอย่าง					
4.5 มีการแถมบริการพิเศษ					

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	สำคัญ บางครั้ง	ไม่ สำคัญ	ไม่สำคัญ อย่างยิ่ง
5. ด้านกระบวนการบริการ					
5.1 การให้บริการมีขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน					
5.2 การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ชำนาญงาน					
5.3 การให้บริการตามลำดับคิวของลูกค้าที่มาใช้บริการก่อน - หลัง					
6. บุคคลผู้ให้บริการ					
6.1 ช่างทำผมมีความรู้ ความชำนาญ ในการทำผมเป็นอย่างดี					
6.2 ช่างทำผมและพนักงานอื่นๆมีอัธยาศัย และ กิริยามารยาทที่ดี					
6.3 ช่างทำผมและพนักงานอื่นๆแต่งกายเหมาะสม สะอาดเรียบร้อย					
6.4 ช่างทำผมสามารถให้คำแนะนำที่ดีแก่ลูกค้า					
6.5 พนักงานทุกคนในร้านยินดีให้บริการตามคำร้อง ของของลูกค้า					
6.6 ช่างทำผมและพนักงานอื่น ๆ ทำงานประสานกันอย่าง คล่องแคล่ว เชี่ยวชาญ					
7. สภาพะทางกายภาพ					
7.1 ร้านทำผมมีลักษณะสวยงามทันสมัย					
7.2 ร้านทำผมมีบริเวณจัดเป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการให้บริการ					
7.3 ร้านทำผมมีจำนวนเก้าอี้นั่งทำผมพอเพียงต่อจำนวนลูกค้า					
7.4 ร้านทำผมมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย/อยู่ในสภาพดี					
7.5 ร้านทำผมมีวัสดุเครื่องใช้ เช่น ผ้าขนหนู กิ๊บ โรล อยู่ในสภาพดี					
7.6 ร้านทำผมและอุปกรณ์การทำให้ผมทั้งหมด สะอาดถูกสุขอนามัย					
7.7 มีที่จอดรถที่สะดวกและปลอดภัย					

ข้อมูลประวัติคณะผู้วิจัย

ประวัติส่วนตัว

ชื่อ-สกุล นางสาวกตัญญู หิรัญญสมบุรณ์

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง วันเดือนปีเกิด 23 เมษายน พ.ศ.2506 อายุ 50 ปี

สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส

ตำแหน่งปัจจุบัน รองศาสตราจารย์

ประวัติการศึกษา

ชื่อย่อปริญญา	สาขา	สถาบันที่จบ	ปีที่จบ
MBA	International Management	University of Dallas, U.S.A.	1988
พศ.บ.(เกียรตินิยม)	การตลาดทั่วไป	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	2528

สาขาวิจัยที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา)

การจัดการการผลิตและปฏิบัติการ

การจัดการการบริการ

รางวัลด้านวิชาการ/ด้านวิจัย/งานสร้างสรรค์ (ด้านศิลปะ หรืออื่นๆ) ที่ได้รับ

ปี พ.ศ.	ชื่อรางวัล	สถาบันที่ให้

ทุนการศึกษาและทุนวิจัยที่เคยได้รับ

ปี พ.ศ.	ทุนการศึกษาและทุนวิจัย	สถาบันที่ให้
2526- 2527	ทุนเรียนดี ได้รับการยกเว้นค่าเล่าเรียนตลอดปี3และปี 4	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2528	ทุนพระยาไชยยศสมบัติ คะแนนสูงสุดของภาควิชาพาณิชยศาสตร์	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2554	1. ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวแบบ backpackerที่ สั ญ จ ร ใน บ ริ เว ณ เก า ะ รัตนโกสินทร์ชั้นใน 2. กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจที่พักแรมในย่าน ถนนข้าวสารและบริเวณใกล้เคียง	วิทยาลัยการบริหารและการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบัง

2555	1.การตัดสินใจเลือกเช่ารถแท็กซี่ของผู้ขับขี แท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2.กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจให้เช่ารถแท็กซี่ ในกรุงเทพมหานคร	วิทยาลัยการบริหารและการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบัง
------	---	---

ผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์

ผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ (ระดับชาติและนานาชาติ)

1. “The Gaps between Service Quality Levels of Service Providers and Customers of Popular Service Companies in Thailand”. วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 2011.
2. “กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจที่พักแบบประหยัดในเกาะรัตนโกสินทร์ชั้นในเพื่อบริการนักท่องเที่ยว” วารสารเซนจอห์น . 2012.

การเสนอผลงานวิชาการ

1. The Gaps between Service Quality Levels of Service Providers and Customers of Popular Service Companies in Thailand. Paris, France. 2011.
2. Marketing Mix Affecting Accommodation Service Buying Decisions of Backpacker Tourist Traveling at Inner Rattanakosin Island in Bangkok, Thailand. Romania. 2012.

ผลงานสิทธิบัตร/สิ่งประดิษฐ์/งานสร้างสรรค์ (ศิลปะ หรือ อื่นๆ)

อื่นๆ
