

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านเสริมสวย  
โจ แฮร์เทค ในเขตหนองแขม

โดย : นายธนพัฒน์ ทศนเอกจิต

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา : .....  
(ดร. รุ่งโรจน์ สงสระบุญ)  
..... / กรกฎาคม / 2559

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการร้านเสริมสวย โจ แฮร์เทค ที่ เขตหนองแขม 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการร้านเสริมสวย โจ แฮร์เทค ที่เขตหนองแขมและ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการร้านเสริมสวย โจ แฮร์เทค ที่เขตหนองแขม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ จำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) และสถิติไคสแควร์ (Chi – Square)

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ 10,000 – 15,000 บาทต่อเดือน การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการร้านเสริมสวย โจ แฮร์เทค ในเขตหนองแขม พบว่า มีความถี่ในการใช้บริการร้านเสริมสวย โจแฮร์เทค 3 ครั้งต่อเดือน งบประมาณโดยเฉลี่ยในการใช้บริการพบว่า มีงบประมาณ 2,001-4,000 บาทต่อเดือน โดยประเภทบริการที่เลือกใช้บริการร้านเสริมสวยโจแฮร์เทคในเขตหนองแขมที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ สระไคร์ เหตุผลใดที่

เลือกใช้บริการพบว่า มีช่างมีฝีมือและน่าเชื่อถือ และช่วงเวลาในการใช้บริการมากที่สุด อยู่ในช่วง หลัง 18.00น.

นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านเสริมสวย โจแฮร์เทค ในเขต หนองแขมพบว่า โดยรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ (1) ด้านผลิตภัณฑ์ (2) ด้านราคา (3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (4) ด้านส่งเสริมการตลาด (5) ด้านบุคคลหรือพนักงาน (6) ด้านการสร้างและนำเสนอภาพลักษณ์ทางกายภาพ และ (7) ด้านกระบวนการและผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านเสริมสวย โจแฮร์เทค ในเขตหนองแขม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผู้ให้บริการร้านเสริมสวย โจแฮร์เทค ในเขตหนองแขม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านผลิตภัณฑ์ ฉะนั้นทางร้านเสริมสวย โจแฮร์เทคควรมีการรักษาคุณภาพให้ได้อย่างสม่ำเสมอ ควรพัฒนาการบริการให้เป็นรูปแบบใหม่ และทันสมัยอยู่ อีกทั้งควรศึกษาว่าผู้ให้บริการต้องการให้มีบริการด้านใดบ้าง หรือพฤติกรรมของลูกค้าแต่ละประเภทเป็นอย่างไร เพื่อให้ง่ายต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่อไปในอนาคต

## Abstract

Research Title : Factors Affecting on the Servicing Satisfaction of Jo Hairtex  
 Beauty Salon in Khet Nong Khaem  
  
 Researcher : Mr. Tanapat Tussanaekjitt  
  
 Degree : Master of Business Administration  
  
 Major : General Management  
  
 Advisor : ..... *Rungroje Songsraboon* .....  
 (Dr. Rungroje Songsraboon)  
 ..... *15 July 2016* .....

---

The objectives of the research are 1) to study demographic characteristics of consumers in Jo Hairtex Beauty Salon at Khet Nong Khaem 2) to study consumer behaviors in Jo Hairtex Beauty Salon at Khet Nong Khaem and 3) to study the satisfaction on the service of Jo Hairtex Beauty Salon at Khet Nong Khaem. The samples used for this study are 400. Questionnaires were used to collect data. The data was analyzed as frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. For hypothesis testing was used One-way ANOVA and Chi-square.

The results of the study showed that most consumers are female, aged between 21-30 years, hold below bachelor's degree, worked in private company, earned between 10,000 – 15,000 Baht. The analyze of the consumer behavior in Jo Hairtex Beauty Salon at Khet Nong Khaem found that the service frequency is 3 times per month, the average expense is 2,001 – 4,000 Baht per month. The kind of service is shampoo and blow dry. The reason of the service is skilled and reliable people and the period of the service is after 6:00 pm.

In addition, the researcher found that the overall of consumer satisfaction level of Jo Hairtex Beauty Salon at Khet Nong Khaem was high level in all aspects such as (1) product (2) price (3) place (4) promotion (5) people or staff (6) the creation and presentation of physical evidence and (7) process. Hypothesis testing revealed that demographic characteristics different affect the satisfaction of the consumer's Jo Hairtex beauty salon in Khet Nongkhaem was not differs at significant level of 0.05.

The consumer of Jo Hairtex beauty salon in Khet Nongkhaem with the most satisfaction levels was products. So the Jo Hairtex beauty salon should have to maintain a consistently good quality, and services should develop a new style and modern. You should study what consumers want to have any services or the behavior of each type of consumer is for make it easier to develop for the future.