

การตลาดบริการกับการสร้างความพึงพอใจของผู้บริโภคธุรกิจร้านเสริมสวยขนาดเล็ก
จังหวัดชลบุรี

ศรียุญา เงินวง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
มีนาคม 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ
ศริญญา เงินยวง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์



.....ประธาน
(ศาสตราจารย์ ดร.อุทิศ ศิริวรรณ)

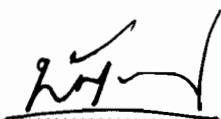


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชัย สุนทรสมย์)



.....กรรมการ
(ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร)

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด
ย่อม ของมหาวิทยาลัยบูรพา



.....คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชนี นนทศักดิ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ก็ด้วยความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณหลายท่านที่ได้ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ท่านที่มีพระคุณท่านแรกที่ขอระลึกถึง คือ ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ และแนวทางที่ถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความเรียบร้อย สมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่สอนในระดับปริญญาโททุกท่าน รวมทั้งเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโท ที่ช่วยประสานงาน และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ข้าพเจ้าเสมอมา และทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณอาจารย์บุปผา ตีละกุล, อาจารย์อมรฤทธิ วัฒนะ, อาจารย์ปิยะพร ธรรมชาติ, นางรัชรินทร์ แสงสุริยงค์ (ผู้จัดการโรงเรียนเสริมสวยนิรันดร์รัตน์ สาขาพทยา) และนางสาวโสภิตา เงินขวง (ผู้เชี่ยวชาญในด้านความงามถึง 15 ปี) ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือในงานวิจัยครั้งนี้ อีกทั้งให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณอาจารย์สุริรัตน์ อนุเพ็ญ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จ.ราชบุรี ที่ให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือในด้านการทำวิจัยแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา ตลอดจนวิจัยฉบับนี้สำเร็จผล

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ อาจไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีได้ หากปราศจากกำลังใจและความช่วยเหลือจากสมาชิกทุกคนในครอบครัว คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นสิ่งบูชาพระคุณของบิดา มารดา รวมถึงคุณครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณของผู้วิจัยทุกท่าน และหวังว่างานนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกาและผู้ที่ประกอบการต่อการศึกษาและผู้ประกอบการต่อไป

ศรียุญา เงินขวง

53920729: สาขาวิชา : การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม; กจ.ม. (การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้บริโภคร้านเสริมสวย/ ปัจจัยด้านการตลาดบริการ

ศริญญา เงินขวง : การตลาดบริการกับการสร้างความพึงพอใจของผู้บริโภคในธุรกิจร้านเสริมสวยขนาดเล็ก จังหวัดชลบุรี : (SERVICES MARKETING TO THE SATISFACTION OF CONSUMERS IN THE SMALL SALON BUSINESS, CHONBURI) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : สมบัติ ชำรงสินถาวร, 68 หน้า, ปี พ.ศ. 2555.

การวิจัย เรื่อง การตลาดบริการกับการสร้างความพึงพอใจของผู้บริโภคในธุรกิจร้านเสริมสวยขนาดเล็ก จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านเสริมสวยขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการตลาดบริการในการสร้างความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านเสริมสวยขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรี 3) เพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ไปยังความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการร้านเสริมสวยขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มประชากรที่เคยบริโภคร้านเสริมสวยขนาดเล็ก และมีความพึงพอใจในการใช้บริการร้านเสริมสวยขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรี และวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS for Windows) ในการวิเคราะห์ค่าสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า ประชากรที่เคยบริโภคร้านเสริมสวยขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรีจำนวน 400 ราย ส่วนมากเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 77.8 ช่วงอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.75 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.5 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 33.25 มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.5

ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการบริการร้านเสริมสวยขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

อายุที่ให้ระดับความพึงพอใจในการรับบริการร้านเสริมสวยโดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันคือ ต่ำกว่า 20 ปีและ 31-40 ปี , ต่ำกว่า 20 ปีและ 41-50 ปี และอายุ 20-30 ปีและ 41-50 ปี

ช่วงระดับการศึกษาที่ให้ระดับความพึงพอใจในการรับบริการร้านเสริมสวยโดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี , ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาโท และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท

อาชีพที่ให้ระดับความพึงพอใจในการรับบริการร้านเสริมสวยโดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันคือ พนักงานเอกชนและข้าราชการรัฐวิสาหกิจ , ข้าราชการรัฐวิสาหกิจและเจ้าของกิจการ และเจ้าของกิจการและกลุ่มแม่บ้าน

ซึ่งช่วงรายได้ที่ให้ระดับความพึงพอใจในการรับบริการร้านเสริมสวยโดยเฉลี่ยที่แตกต่างกันคือ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ รายได้มากกว่า 50,000 บาท , 10,001-20,000 บาทและรายได้มากกว่า 50,000 บาท , 20,001-30,000 บาทและรายได้มากกว่า 50,000 บาท และ30,001-40,000 บาทและรายได้มากกว่า 50,000 บาท

และกลยุทธ์ด้านราคา กลยุทธ์ด้านสถานที่ให้บริการ กลยุทธ์ด้านบุคคลผู้ให้บริการ กลยุทธ์ด้านการสื่อสาร กลยุทธ์ด้านการตอรอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้บริโภค สำหรับกลยุทธ์ด้านการบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขายไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้บริโภค

53920729: MAJOR: SMEs MANAGEMENT; MASTER OF MANAGEMENT (SMEs MANAGEMENT) KEYWORDS: SALON CUSTOMER SATISFACTION / SERVICE MARKETING

SARINYA NGOENYUANG: SERVICES MARKETING TO THE SATISFACTION OF CONSUMERS IN THE SMALL SALON BUSINESS, CHONBURI

INSTRUCTOR : DR.SUMBAT THAMRONGSINTHAWORN, 68 pages , 2012

The objectives of the study about service marketing and satisfaction of consumers in small salon business , Chonburi are 1) to study salon customer satisfaction in small salon business , Chonburi 2) to examine factors in service marketing in small salon business , Chonburi 3) to examine demographic factor affecting on satisfaction of consumers in small salon business , Chonburi . The tool for collecting data is questionnaire and the population are customers in small salon business , Chonburi and they satisfy in service of small salon business . The data analysis is carried on SPSS for Windows for statistics .

The finding found that the most of 400 customers in small salon business are female accounted for 77.8 % and aged from 20-30 years old (39.75%) . Education level below Bachelor's Degree is accounted for 45.5 and the most of them is private section officer accounted for 33.25 with averaged income from 10,001 to 20,000 baht (35.5%)

There is no difference between male and female in satisfaction for small salon business.

The ages with satisfactory level in small salon business are different and the ranges are below 20 years old , 31-40 years old , 41-50 years old and 20-30 years old , 41-50 years old.

There are difference in the education level with averaged satisfactory level in small salon business (below Bachelor's Degree , Bachelor's Degree , below Master's Degree , Master's Degree and higher than Master's Degree)

The occupation with satisfactory level in small salon business are private section officer , civil servant , business owner and maid

The averaged income with satisfactory level in small salon business are income below 10,000 baht , income above 50,000 baht , 10,001-20,000 baht and over 50,000 baht , 20,001-30,000 baht and over 50,000 baht , 30,001-40,000.

Moreover , price , location , personnel , communication , and negotiation strategy are in according with customers' satisfactory and the service , place , promotion strategy is not related with customers' satisfactory.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหาปัญหาการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ปัจจัยด้านการตลาดบริการในการสร้างความพึงพอใจของผู้บริโภค.....	10
ทฤษฎีและแนวคิดด้านบริการ.....	10
ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด.....	21
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค.....	22
ข้อมูลเกี่ยวกับพื้นฐานร้านเสริมสวย.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
กำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
ลักษณะของแบบสอบถาม.....	30
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์	35
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
5 อภิปรายผลและสรุปผล	59
วัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	59
วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	60
ผลการศึกษา	63
อภิปรายผลการศึกษา	66
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหา	67
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	68
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	72
ภาคผนวก ข ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจเสริมสวย	78
ภาคผนวก ค ตารางแสดงสูตร	84
ประวัติย่อของผู้วิจัย	87

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 จำนวนและคำร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถาม...	37
4-2 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการบริการของร้านเสริมสวย ที่ผู้บริโภคใช้บริการอยู่ตรงตามความต้องการผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามเพศ...	40
4-3 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการร้านเสริมสวย ขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	42
4-4 ตารางการเปรียบเทียบเชิงซ้อนในด้านอายุ.....	43
4-5 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการร้านเสริมสวย ขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	44
4-6 ตารางการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้านการศึกษา.....	45
4-7 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการร้านเสริมสวย ขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	46
4-8 ตารางการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้านอาชีพ.....	47
4-9 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการร้านเสริมสวย ขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้.....	49
4-10 ตารางการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้านเงินเดือน.....	50
4-11 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการ ร้านเสริมสวยขนาดเล็กในจังหวัดชลบุรี.....	53
4-12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว.....	55
4-13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และค่าบ่งบอกถึงโอกาสของสัมประสิทธิ์การถดถอย.....	55

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2-1 รูปแบบแนวคิดของคุณภาพการให้บริการ.....	13

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University