

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ	4
แนวคิดคุณภาพการให้บริการ	8
แนวคิด โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค	8
ทบทวนวรรณกรรม	12
นิยามศัพท์	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตและวิธีการศึกษา	14
การเก็บรวบรวมข้อมูล	15
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	15
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	16
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	16
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	17
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	175
อภิปรายผลการศึกษา	192
ข้อค้นพบ	203
ข้อเสนอแนะ	208
บรรณานุกรม	212
แบบสอบถาม	213
ประวัติผู้เขียน	220

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	18
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	18
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาสูงสุด	19
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	20
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	21
4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคสตรี	22
4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคสตรี	23
4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคสตรี	24
4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคสตรี	25
4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคสตรี	27
4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคสตรี	28
4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคสตรี	29
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคสตรี	30
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคสตรี จำแนกตามช่วงอายุ	31
4.15 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคสตรี จำแนกตามสถานภาพ	32
4.16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคสตรี จำแนกตามระดับการศึกษา	33





## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคสตรี จำแนกตามระดับรายได้	80
4.44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคสตรี จำแนกตามช่วงอายุ	82
4.45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคสตรี จำแนกตามสถานภาพ	83
4.46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคสตรี จำแนกตามระดับการศึกษา	84
4.47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคสตรี จำแนกตามอาชีพ	85
4.48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคสตรี จำแนกตามระดับรายได้	86
4.49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการบริการส่วนใหญ่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้มากที่สุด	87
4.50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีร้านเสริมสวยประจำและไม่มีร้านประจำ	88
4.51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยที่ทำให้ไปร้านเสริมสวยร้านประจำ	89
4.52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามทำเลของร้านที่นิยมไปมากที่สุด	90
4.53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ของการใช้บริการ	91
4.54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาในการไปใช้บริการร้านเสริมสวย	92
4.55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการโดยเฉลี่ย	93
4.56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	94

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามร้านเสริมสวยในพื้นที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้มี	95
4.58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามการบริการส่วนใหญ่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้มากที่สุด จำแนกตามอายุ	98
4.59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามการบริการส่วนใหญ่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้มากที่สุด จำแนกตามสถานภาพ	100
4.60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามการบริการส่วนใหญ่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้มากที่สุด จำแนกตามระดับการศึกษา	101
4.61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามการบริการส่วนใหญ่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้มากที่สุด จำแนกตามอาชีพ	103
4.62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามการบริการส่วนใหญ่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้มากที่สุด จำแนกตามรายได้	105
4.63 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามการมีร้านเสริมสวยประจำจำแนกตามอายุ	107
4.64 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามการมีร้านเสริมสวยประจำจำแนกตามสถานภาพ	108
4.65 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามการมีร้านเสริมสวยประจำจำแนกตามระดับการศึกษา	109
4.66 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามการมีร้านเสริมสวยประจำจำแนกตามอาชีพ	110
4.67 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามการมีร้านเสริมสวยประจำจำแนกตามรายได้	112
4.68 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยที่ทำให้ไปร้านเสริมสวยร้านประจำ จำแนกตามอายุ	113
4.69 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยที่ทำให้ไปร้านเสริมสวยร้านประจำ จำแนกตามสถานภาพ	115
4.70 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยที่ทำให้ไปร้านเสริมสวยร้านประจำ จำแนกตามระดับการศึกษา	116

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.71 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยที่ทำให้ไปร้านเสริมสวย ร้านประจำ จำแนกตามอาชีพ	118
4.72 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยที่ทำให้ไปร้านเสริมสวย ร้านประจำ จำแนกตามรายได้	120
4.73 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามทำเลของร้านเสริมสวยที่ ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมไปมากที่สุด จำแนกตามอายุ	122
4.74 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามทำเลของร้านเสริมสวยที่ ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมไปมากที่สุด จำแนกตามสถานภาพ	124
4.75 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามทำเลของร้านเสริมสวยที่ ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมไปมากที่สุด จำแนกตามระดับการศึกษา	125
4.76 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามทำเลของร้านเสริมสวยที่ ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมไปมากที่สุด จำแนกตามอาชีพ	127
4.77 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามทำเลของร้านเสริมสวยที่ ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมไปมากที่สุด จำแนกตามรายได้	129
4.78 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามความถี่ของการใช้บริการ จำแนกตามอายุ	131
4.79 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามความถี่ของการใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ	133
4.80 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามความถี่ของการใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	135
4.81 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามความถี่ของการใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	136
4.82 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามความถี่ของการใช้บริการ จำแนกตามรายได้	139
4.83 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามเวลาที่นิยมไปใช้บริการ จำแนกตามอายุ	141
4.84 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามเวลาที่นิยมไปใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพ	142

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.85 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามเวลาที่นิยมไปใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	143
4.86 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามเวลาที่นิยมไปใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	145
4.87 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามเวลาที่นิยมไปใช้บริการ จำแนกตามรายได้	147
4.88 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ โดยเฉลี่ย จำแนกตามอายุ	149
4.89 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ โดยเฉลี่ย จำแนกตามสถานภาพ	151
4.90 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ โดยเฉลี่ย จำแนกตามระดับการศึกษา	152
4.91 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ โดยเฉลี่ย จำแนกตามอาชีพ	154
4.92 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ โดยเฉลี่ย จำแนกตามรายได้	156
4.93 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยเฉลี่ยต่อครั้ง จำแนกตามอายุ	158
4.94 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยเฉลี่ยต่อครั้ง จำแนกตามสถานภาพ	159
4.95 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยเฉลี่ยต่อครั้ง จำแนกตามระดับการศึกษา	160
4.96 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยเฉลี่ยต่อครั้ง จำแนกตามอาชีพ	162
4.97 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยเฉลี่ยต่อครั้ง จำแนกตามรายได้	164
4.98 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามร้านเสริมสวยในพื้นที่ต้องการ จำแนกตามอายุ	166



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.99 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามร้านเสริมสวยในพื้นที่ต้องการ จำแนกตามสถานภาพ	168
4.100 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามร้านเสริมสวยในพื้นที่ต้องการ จำแนกตามระดับการศึกษา	169
4.101 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามร้านเสริมสวยในพื้นที่ต้องการ จำแนกตามอาชีพ	171
4.102 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามร้านเสริมสวยในพื้นที่ต้องการ จำแนกตามรายได้	173