

## I

ชื่อโครงการ การใช้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมของสตรีในเขต  
กรุงเทพมหานคร

แหล่งเงิน วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ประจำปีงบประมาณ 2556 จำนวนเงินที่ได้รับการสนับสนุน 100,000 บาท

ระยะเวลาทำการวิจัย 1 ปี ตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2555 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2556

หัวหน้าโครงการ รองศาสตราจารย์ กตัญญู หิรัญญสมบุญ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมของสตรีในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดของการใช้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมของสตรีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test, F-test และจำแนกความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่นิยมมาย้อม/โกรกผม เหตุผลที่มาใช้บริการร้านทำผมเพราะช่างมีฝีมือดี ทำให้สวยงาม ค่าใช้จ่ายต่อครั้งตั้งแต่ 1,001 - 1,500 บาท ความถี่ในการใช้บริการไม่แน่นอน มักมาใช้บริการช่วงเย็น 16.01 - 20.00 ของวันหยุด ใช้บริการร้านอยู่ใกล้บ้าน และตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง ส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อจำแนกรายละเอียดของส่วนประสมการตลาดแต่ละด้าน พบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสภาวะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์การบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติในร้านทำผมในกรุงเทพมหานครที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดโดยภาพรวมแตกต่างกันและแตกต่างกันในรายด้าน

คำสำคัญ: ส่วนประสมการตลาดบริการ พฤติกรรมการใช้บริการ ร้านทำผม บริการตกแต่งผมด้วยสารเคมีและสารธรรมชาติ

**Research Title:** Using chemical and natural hair salon service of women in Bangkok.

**Source of Fund:** Administrative and Management College, KMITL

**Academic Year:** 2013 (Budget 100,000 Baht)

**Period of Time:** 1 year (October 1, 2012-September 30, 2013)

**Researcher:** Associate Professor Katanyu Hiransomboon

**Faculty:** Administrative and Management College, KMITL.

### ABSTRACT

This research aims to study the behaviors of using chemical and natural hair salon service of women in Bangkok and to study marketing mix affecting using chemicals and natural hair salon service of women in Bangkok. 400 samples were interviewed by using questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, mean and S.D, and testing hypothesis by using t-test, F-test following by LSD.

The study found that most customers used hair dyeing, the reason to come to hair salon was skilled hairdresser did the good job, service expense per time was 1001 to 1500 baht, frequency of visiting hair salon was uncertain, service using time was regularly in the evening from 16.01 to 20.00 of the holidays, salon nearby home was preferably and made decision by themselves. The overall important level of marketing mix was the most. On each, service personnel had the highest mean, followed by service process, physical evidence, products and services, pricing, promotion and distribution channels respectively.

The hypothesis testing indicated the customers using chemicals and natural hair salon in Bangkok who had different sex, age, education level and occupation had the significant different marketing mix levels, in general and some details.

**Keywords :** Service Marketing Mixes, Service Using Behavior, Hair Salon, Chemical and Natural Hair Salon Service.