หัวข้อวิทยานิพนธ์	พฤติกรรม แรงจูงใจ และความคาดหวังต่อการใช้บริการร้านซาลอนของผู้ใช้บริการ
ผู้ใช้บริการคำสำคัญ	พฤติกรรมผู้บริโภค / ร้านเสริมสวย
ชื่อนักศึกษา	สุณิสา กาวิชัย
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ ใจชาญสุขกิจ
ระดับการศึกษา	นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2565

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา พฤติกรรมแรงจูงใจ และความคาดหวังต่อการใช้บริการร้านซาลอนของผู้ใช้บริการ รูปแบบของการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (quantitative research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการร้านซาลอนทั้ง เพศชายและหญิง ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ที่มีประสบการณ์เข้าร้านทำผมซาลอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ที่เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (check list) และแบบสอบถามประมาณค่าตามแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert scale) การศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ใช้การแจกแจงความถี่แสดงตารางแบบ ค่าร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) เพื่ออธิบายข้อมูลในด้านลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในสมมติฐานต่าง ๆ

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการร้านซาลอนร้านซาลอนเป็นเพศหญิงมากที่สุด ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีประเภทที่ใช้บริการ ร้านซาลอน มากที่สุด คือ ตัด/ซอยผม/ดัดผม มีลักษณะของสถานที่ในการเลือกใช้บริการร้านซาลอน มากที่สุด คือ ร้านซาลอนที่ทำเป็นประจำ มีช่วงวันในการเลือกใช้บริการร้านซาลอน มากที่สุด คือ วันเสาร์ – วันอาทิตย์ ประเภทสื่อในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับบริการร้านซาลอน มากที่สุด คือ สื่อสังคมออนไลน์ (social media) ปัญหาที่พบในการใช้บริการร้านซาลอน มากที่สุด คือ การสื่อสารที่ไม่ตรงกับความต้องการ/ช่างขาดประสบการณ์ในฝีมือ กลุ่มตัวอย่างมีระดับแรงจูงใจในการใช้บริการร้านซาลอน ด้านเหตุผล โดยรวม มีค่าเฉลี่ย

SPU CHONBURI

3.91 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับแรงจูงใจในการใช้บริการร้านซาลอน มากที่สุด คือ ใช้บริการจากร้านซาลอนเพราะประสบการณ์ความประทับใจที่เคยได้รับและความเชื่อถือในฝีมือที่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับ มาก รองลงมา คือ ใช้บริการจากร้านซาลอน เพราะมีความโดดเด่นด้านฝีมือการให้บริการตรงตามความต้องการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.04 อยู่ในระดับ มาก กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความความคาดหวังต่อการใช้บริการร้านซาลอน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคาดหวังต่อต่อการใช้บริการร้านซาลอน ด้านผลิตภัณฑ์ มากที่สุด คือ คาดหวังว่าผู้ให้บริการร้านซาลอนจะให้บริการทำสีผม ที่ตอบโจทย์กับความต้องการของทุกไลฟ์สไตล์ และความชื่นชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.12 อยู่ในระดับ มาก กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการร้านซาลอน ด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคาดหวังต่อต่อการใช้บริการร้านซาลอน ด้านราคา มากที่สุด คือ คาดหวังว่าราคาจะมีความสมเหตุสมผลกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 อยู่ในระดับ มาก

SPU CHONBURI

Thesis Title	Client Behavior, Motivation, and Expectation of Using Salon
Keywords	Customer Behavior / Beauty Salon
Student	Sunisa Kavichai
Independent Study Advisor	Assistant Professor Dr.Phot Jaichansukkit
Level of Study	Master of Communication Arts
Faculty	Communication Arts, Sripatum University at Chonburi
Academic Year	2022

SPU CHONBURI

ABSTRACT

This research study aims to study users' motivational behavior and the expectation of using the service of the salon. The study was done in a quantitative research form. The population used in this research was salon service users both male and female aged over 20 years who have experience in hair salon salon. The tools used for data collection in this study were the questionnaire, a check list, and a Likert scale. The study using descriptive statistics for frequency distributions showing the percentage and arithmetic mean to describe data on demographic characteristics of the sample including sex, age, education level, occupation and income, data were analyzed by inferential statistics to test the difference between independent variables and dependent variables in various hypotheses.

The results of the study showed that the sample of salon users are most female and are aged 20-30 years who own business. Their average monthly income was 10,001 - 20,000 baht. The type of salon that uses the service the most is cutting / cutting / cutting hair / perm. The most characteristic of the location in choosing a salon service is a salon that is made on a regular basis. There is a range of days to choose the salon service the most, which is Saturday - Sunday. The type of news exposure on salon services was most through social media. The most common problem in using salon services was communication that didn't meet their needs/ lack of experience in skilled technicians. The sample group had a level of motivation for using the salon service. Overall, the reason was an average of 3.91 at a high level. When considered in detail

found that the sample group had the highest level of motivation for using the salon service from their previous experience, impression, and the reliability of the standardized craftsmanship with an average of 4.13 at a high level, followed by using the service based on its outstanding in-service skills that meet the most needs with an average of 4.04 at a high level. There is a level of expectation for using the salon service. In terms of products, the overall average was at a high level at 4.00. There is a level of expectation for using the salon service. In terms of products, the most expected from salon service providers will provide hair coloring services, meet the needs of users' every lifestyle and liking with an average of 4.12 at a high level. There is a level of expectation for using the salon service in terms of overall price, the average was at a high level of 4.03. The highest level of expectation for using the salon service, in terms of price, was the expectation that the price would be reasonable with the service, with an average of 4.21 at a high level.

SPU CHONBURI