

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเสริมความงาม
ของร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในจังหวัดนนทบุรี

ผู้เขียน นางสาวสุนทร เวชวิทยาลัง

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์พิชญลักษณ์ พิชญกุล

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการเสริมความงามของร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในจังหวัดนนทบุรี มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามลูกค้าร้าน พลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในจังหวัดนนทบุรี ทั้ง 7 สาขา จำนวนทั้งสิ้น 225 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี เป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีรายได้ 10,000 บาทหรือต่ำกว่า เป็นลูกค้าประเภทสมัครคอร์สระยะยาว ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี ได้รับข้อมูลจากการที่มีคนแนะนำ และไม่เคยใช้บริการจากที่อื่น และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการดังนี้ มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่ายบริการ ด้านบุคคล ด้านหลักฐานทางกายภาพและด้านกระบวนการ โดยรวมในระดับมาก สำหรับด้านราคา และด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อวัดความพึงพอใจจำแนกตามข้อมูลทั่วไป คือ อายุ และรายได้เฉลี่ย(ต่อเดือน) พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ในส่วนของการบริการ จำแนกตามอายุโดยรวมแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นช่วงอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านผลิตภัณฑ์ในส่วนของสินค้า จำแนกตามอายุโดยรวมแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านราคา จำแนกตามอายุโดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 ปีหรือต่ำกว่าอายุ 31-40 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21-30 ปี และอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านผลิตภัณฑ์ในส่วนของการบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย(ต่อเดือน)โดยรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,000 หรือต่ำกว่า และรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รายได้ 10,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท รายได้ 40,001-50,000 บาท และรายได้ มากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านผลิตภัณฑ์ในส่วนของสินค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ย(ต่อเดือน)โดยรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,000 หรือต่ำกว่า รายได้ 10,001-20,000 บาท รายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก รายได้ 30,001-40,000 บาทและรายได้ มากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านราคาจำแนกตามรายได้เฉลี่ย(ต่อเดือน)โดยรวมแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกช่วงรายได้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นรายได้ 40,001-50,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการจัดจำหน่ายบริการ ด้านบุคคล ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ และตามรายได้เฉลี่ย(ต่อเดือน)โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างทุกช่วงอายุ และทุกช่วงรายได้(ต่อเดือน) มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่ายบริการ จำแนกตามอายุ และตามรายได้เฉลี่ย(ต่อเดือน) โดยรวมแล้ว พบว่าทุกช่วงอายุ และทุกช่วงรายได้(ต่อเดือน) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

Independent Study Title	Customer Satisfaction Towards Beauty Services of Ploysuy House of Beauty in Nonthaburi Province
Author	Miss Soontaree Wetwitayaklung
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Lecturer Pichayalak Pichayakul

ABSTRACT

The objective of this independent study was to identify the customer satisfaction towards beauty services of Ploysuy House of Beauty in Nonthaburi Province. The data was collected by questionnaire survey method with 225 samples of 7 branches. The data was compiled and analysed by descriptive statistics which were presented in the table of frequency, percentage and mean.

The results showed that most of the samples were female, age between 21-30 years, worked as organizational/shop employees, finished bachelor degree, single status and income 10,000 baht/month or below. It was found that most of customers had applied for long term course. They had become Ploysuy's customers for less than one year. The customers had received information from recommendation. They had never been using any other beauty shops. The sample group's satisfaction towards service marketing mix in product, place, people, physical evidence and process areas were at high level and in price and service promotion areas were at average level. When classified the satisfaction by age and average income (per month), it was found that :

In product service area, classified by age factor, the customer satisfaction was at a high level for all age except for age between 31 to 40 years. The customer satisfaction was at an average level.

In product area, classified by age factor, the customer satisfaction was at a high level for all age except for age above 50 years, the customer satisfaction was at an average level.

In price area, classified by age factor, the customer satisfaction was at an average level for age equal or below 20 years, 31 to 40 years and above 50 years and the customer satisfaction was at a high level for the 41 to 50 years sample age.

In product service area, classified by average income(per month) factor, the customer satisfaction was at an average level for sample income equal or below 10,000 baht, 30,001 to 40,000 baht and the customer satisfaction was at a high level for sample income 10,001 to 20,000 baht, 20,001 to 30,000 baht, 40,001 to 50,000 baht and above 50,000 baht.

In product area, classified by average income(per month) factor, the customer satisfaction was at a high level for sample average income(per month) equal or below 10,000 baht, 10,001 to 20,000 baht, 20,001 to 30,000 baht and 40,001 to 50,000 baht and the customer satisfaction was at an average level for average income(per month) 30,001 to 40,000 baht and above 50,000 baht.

In price area, classified by average income(per month) , the customer satisfaction was at an average level for all average income(per month) except for sample income 40,001 to 50,000 baht and above 50,000 baht ,the customer satisfaction was at a high level.

In place, people, physical evidence and process areas, classified by age and average income(per month) factor, the customer satisfaction was at a high level for all sample age and average income(per month) level.

In service promotion area, classified by age and average income(per month) factor, the customer satisfaction was at an average level for all sample age and average income(per month) level.