

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการร้าน ฟิช เนล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้จัดทำ	: นางสาววรลักษณ์ กันตมาโนช
หลักสูตร	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวีวรรณ ธารพิพัฒน์
วันที่อนุมัติผลงาน	: มีนาคม 2554
จำนวนหน้า	: 79 หน้า
คำสำคัญ	: พฤติกรรม ความพึงพอใจ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมลูกค้าด้านการใช้บริการร้าน ฟิช เนล ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามรายได้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 250 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ (ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 26-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท

ผลการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคพบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการเพราะต้องการ ความสวยงาม ใช้บริการสปาเล็บและสปาเท้า เลือกวันมาใช้บริการเป็นวันเสาร์และวันอาทิตย์ มีความถี่ในการมาใช้บริการสปาเล็บจำนวน 2 ครั้ง/เดือน ใช้บริการครั้งละมากกว่า 1 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 2 ชั่วโมง มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง 101 – 250 บาท กลุ่มตัวอย่างเลือกมาใช้บริการที่ร้านฟิช เนล เป็นร้านประจำ เพราะมีช่างฝีมือดี และใช้สัปดาห์มานาน มีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนเลือกร้านทำเล็บอื่นๆที่ไม่ใช่ร้านฟิช เนล เพราะคุ้นเคยกับเจ้าของร้าน/พนักงาน และอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมาก คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับและมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด

การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้า ร้าน พีช เนล จำแนกตามระดับรายได้โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกค้ารายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และกลุ่มลูกค้ารายได้ตั้งแต่ 15,000 บาท ขึ้นไปพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของลูกค้าไม่แตกต่างกันในด้านบุคคล ด้านการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ยกเว้น ด้านการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในเรื่องสถานที่ให้บริการมีบริการเล่นอินเทอร์เน็ตฟรี ด้านสถานที่ให้บริการ ในเรื่องสถานที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้าหรือย่านธุรกิจ ด้านกระบวนการให้บริการ ในเรื่องมีการชำระเงินผ่านทางบัตรเครดิต ด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องมีบริการเสริม เช่น บริการนวดเท้า พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของลูกค้าแตกต่างกัน