

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าต่อธุรกิจ เสริมความงามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวพีรยา วิจักขณาพันธุ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. พนม พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กุมภาพันธ์ 2546
จำนวนหน้า	: 59 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกิจเสริมความงามและความพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกิจเสริมความงามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาจากผู้ให้บริการที่เป็นหญิงโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็นทางสถิติ ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย

ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี เป็นโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจเสริมความงามจากบ้านใกล้ไกล โดยใช้บริการดูแลสุขภาพผิวที่ใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรสังเคราะห์เพื่อความสวยงามของตัวเอง โดยนิยมเลือกใช้บริการจากสถานเสริมความงามที่มีพนักงานสุภาพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสริมความงามจากสถานเสริมความงามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่เป็นผู้มีทักษะการให้บริการที่ดี มีความสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ แต่งกายเรียบร้อย สะอาด และให้ความรู้ความเข้าใจกับลูกค้าได้ เป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ และใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นสมุนไพรธรรมชาติและสมุนไพรสกัด ด้านสถานที่ที่มีความสะอาด กว้างขวาง ไม่แออัด ด้านราคาที่มีระดับราคาให้เลือกได้ แengราคาให้ลูกค้าทราบก่อนใช้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีการตกแต่งภายในทำให้ดูสะอาด น่าเชื่อถือ ปลอดภัย มีบอร์ดความรู้ เช่น การดูแลผิว การควบคุมน้ำหนัก ป้ายแสดงชื่อร้านสามารถมองเห็นได้ชัดเจน ด้านกระบวนการให้บริการที่มีการบริการต้อนรับดี บอกลำดับคิวและขั้นตอนการบริการตามโปรแกรมต่าง ๆ และด้านการส่งเสริมการขายที่มีการบริการแนะนำการเลือกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม การรับรองผลภายในระยะเวลาที่กำหนด

สาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พอใจต่อการให้บริการของสถานเสริมความงาม คือ พนักงานไม่สุภาพ มีการเอาเปรียบลูกค้าด้วยการให้บริการไม่เหมาะสม ราคาผลิตภัณฑ์แพงเกินความเป็นจริง พนักงานไม่มีความรู้ ความชำนาญจริง โดยผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะต่อสถานเสริมความงามคือควรระมัดระวังเรื่องความไม่สุภาพ การคัดเลือกพนักงาน และความสะอาด ควรตกแต่งภายในที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ และให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยด้านทรัพย์สินของลูกค้า การกำหนดราคาที่เหมาะสม การแจ้งค่าบริการให้ทราบล่วงหน้า การจัดการด้านการส่งเสริมการขายที่มีประสิทธิภาพ