

## บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการในร้านบูทีส์ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวเพชรระพี ประยูรสุข
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผศ. จิระ บุรีคำ
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: มิถุนายน 2546
จำนวนหน้า	: 55

การศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการในร้านบูทีส์ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึง พฤติกรรม ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านบูทีส์ จังหวัดเชียงใหม่

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ตามความสะดวก จำนวน 350 ตัวอย่าง จำแนกเก็บแบ่งสัดส่วนตามสาขา โดยสาขาภาคสวนแก้ว จำนวน 200 ชุด และสาขาเชียงใหม่ จำนวน 150 ชุด โดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้ค่า t-test ทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 15-25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท

ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมของลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ชอบซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกาย ช่วงวัน เวลา และความถี่ที่เข้าไปใช้บริการ ไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส ผู้ที่ไปใช้บริการด้วย คือ เพื่อน หรือ แฟน โดยชำระเงินเป็นเงินสด และ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ ร้านบูทีส์ คือ ความหลากหลายของสินค้าภายในร้าน

การวิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในร้านบูทส์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการให้ความสำคัญกับ ปัจจัยทางการตลาดซึ่งประกอบไปด้วย ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการขาย ในระดับมาก

การทดสอบสมมติฐาน ด้านความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ ทั้ง 9 ด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการให้บริการ ในร้านบูทส์ สาขาภาคสวนแก้วและสาขาเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสาขา ยกเว้นการบริการในด้าน เวลาเปิด-ปิด การมีพนักงานประจำแต่ละแผนก และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ แตกต่างกัน จำแนกตามสาขา