

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อแผนกводหน้า ของร้านวาสนา จินเส็ง บิวตี้เวิลด์
ผู้จัดทำ	: นางสาววาสนา ทำบุญ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ ชารพิพัฒน์
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติ	: กุมภาพันธ์ 2548
จำนวนหน้า	: 64 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการแผนกводหน้า และ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อแผนกводหน้าของร้านวาสนา จินเส็ง บิวตี้เวิลด์ กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพ สมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ความต้องการที่ทำให้มาใช้บริการของร้าน คือ การводหน้า โดยводหน้าประเภท นวดโสม โดยมีจุดประสงค์เพื่อทำให้ผิวขาวและเนียนขึ้น และประเภทของบริการที่ใช้บริการ นอกจากแผนกводหน้าคือ สระผม-ไคร์ผม มาใช้บริการไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาส มาใช้ บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์ โดยตนเองเป็นผู้ตัดสินใจการเลือกใช้บริการของแผนกводหน้า และได้รับ คำแนะนำจากเจ้าของร้านรวมถึงพนักงาน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อแผนกводหน้าของร้านวาสนา จินเส็ง บิวตี้เวิลด์ พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านสถานที่ และมีความพึงพอใจระดับปานกลางด้าน ผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านส่งเสริมการขาย