

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

ด้านผลิตภัณฑ์ในส่วนของบริการ 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