

ชื่อเรื่อง	การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศัลยกรรมตกแต่งเสริมจมูกระหว่างคลินิกและโรงพยาบาล
นักศึกษา	นางสาวอัจฉราวรรณ สุขเกื้อ
รหัสนักศึกษา	55671205
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2557
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์อมรศรี ดันพิพัฒน์

บทคัดย่อ

ปัจจุบันการศัลยกรรมตกแต่งจมูก ได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากจมูกเป็นอวัยวะที่ให้ความโดดเด่นของใบหน้า หากจมูกสวยหรือมีส่วน สอดรับกับใบหน้าและรูปร่างของคน ๆ นั้นย่อมจะช่วยให้ใบหน้าดูสวยงามขึ้น การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ รวมถึงศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศัลยกรรมตกแต่งเสริมจมูกระหว่างคลินิกและโรงพยาบาล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการศัลยกรรมตกแต่งเสริมจมูกจากคลินิกหรือโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 396 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสถิติเชิงพรรณนาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Two Way Anova

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการศัลยกรรมตกแต่งเสริมจมูกทั้งในคลินิกและโรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่ตัดสินใจทำศัลยกรรมตกแต่งเสริมจมูกเป็นครั้งแรก ใช้เวลาในการทำศัลยกรรม 1 ชั่วโมง ระยะเวลาตัดสินใจก่อนจะเข้ารับบริการประมาณ 1-3 เดือน โดยได้รับข้อมูลถึงแหล่งให้บริการจากการแนะนำจากเพื่อน/คนรู้จัก ตัดสินใจเข้ารับบริการด้วยตนเอง เหตุผลในการตัดสินใจคือ เพื่อความสวยงาม ชำระค่าบริการด้วยเงินสด และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง 5,000-25,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศัลยกรรมตกแต่งเสริมจมูก พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในคลินิกให้ความสำคัญโดยภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญระดับมากที่สุดในด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญระดับมากในด้านราคา และ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยให้ความสำคัญระดับปานกลางในด้านกระบวนการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านทำเลที่ตั้ง ส่วนด้านส่งเสริมการตลาดกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญระดับน้อย สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการในโรงพยาบาล ให้ความสำคัญโดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้าน พบว่าให้ความสำคัญระดับมากที่สุดในด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญระดับมากในด้านราคา ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านทำเลที่ตั้ง ส่วนด้านส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญระดับปานกลาง ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการศัลยกรรมตกแต่งเสริมจมูกกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในคลินิกและโรงพยาบาล พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการทั้งในคลินิกและโรงพยาบาลที่มีเพศ อายุ อาชีพ และราคาในการใช้บริการแตกต่างกัน มีผลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการ ในการพัฒนาการให้บริการ คือ ควรรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของศัลยกรรมรวมถึงพัฒนาเทคนิคการศัลยกรรมให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพิ่มการโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น เช่น สื่ออินเทอร์เน็ต และปรับปรุงศักยภาพในหน่วยงานเพื่อที่จะได้รับมาตรฐาน เช่น การรับรองจากมาตรฐาน ISO (International Organization for Standardization) อีกทั้งรัฐบาลควรจัดสรรงบประมาณให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประชาสัมพันธ์ด้านศัลยกรรมในประเทศไทยให้เป็นที่รู้จักและยอมรับไปทั่วโลก