

ชื่อเรื่อง	การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศัลยกรรมตกแต่งเสริมจมูกระหว่างคลินิกและ โรงพยาบาล
นักศึกษา	นางสาวพรวลัย พงษ์ไพบูลย์
รหัสนักศึกษา	55671258
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2557
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ศิริจรยา เกรือวิริยะพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์

บทคัดย่อ

ความงามเป็นเรื่องจำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับเพศหญิง ซึ่งเป็นเพศที่รักสวยรักงามเป็นพิเศษ เนื่องจากรูปร่างหน้าตาสามารถสร้างความประทับใจ สร้างความคิดด้านบวกให้กับผู้พบเห็นครั้งแรก ซึ่งเทคโนโลยีทางการแพทย์ในปัจจุบันสามารถทำให้ดูดีขึ้นจากการทำศัลยกรรมเพื่อเสริมความงาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศัลยกรรมตกแต่งเสริมจมูก ซึ่งเป็นที่นิยมทั้งในกลุ่มบุคคลที่มีชื่อเสียง ดารา นักร้อง และบรรดาหนุ่มสาว โดยต่างมีเป้าหมายที่จะทำให้ตัวเองดูดีขึ้น ซึ่งการศึกษานี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศัลยกรรมตกแต่งเสริมจมูกระหว่างคลินิกและโรงพยาบาล เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการจากคลินิก 198 คน และจากโรงพยาบาล จำนวน 198 คน รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 396 คน และสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Two Way Anova

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการศัลยกรรมตกแต่งเสริมจมูกทั้งจากคลินิกและโรงพยาบาลพบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท และรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ส่วนผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศัลยกรรมตกแต่งเสริมจมูกระหว่างคลินิกและโรงพยาบาลพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศัลยกรรมตกแต่งเสริมจมูกจากคลินิกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านราคา ด้านกระบวนการบริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ ส่วนภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศัลยกรรมตกแต่งเสริมจมูกจากโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่

ด้านราคา ด้านกระบวนการบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ ตามลำดับ สำหรับผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศัลยกรรมตกแต่งเสริมจมูกระหว่างคลินิกและโรงพยาบาล พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ และรายได้ กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศัลยกรรมตกแต่งเสริมจมูกระหว่างคลินิกและโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมทางการตลาดในทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการนำไปพัฒนาและวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น คือ พื้นที่ในการจอดรถไม่เพียงพอ จึงควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการหลีกเลี่ยงการนำรถส่วนตัว และใช้บริการรถสาธารณะแทน นอกจากนี้ควรมหาช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม เช่น การโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่าง ๆ ส่งเสริมบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้ได้รับการฝึกอบรมเรื่อง การบริการ พร้อมฝึกฝนให้มีความชำนาญ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันต่อความต้องการ