

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกรักษาสิว-ฝ้า ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นายศิเรก ชูณวงษ์

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ทวิวรรณ พรหมกันธา

หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : มีนาคม 2544

จำนวนหน้า : 47 หน้า

การศึกษารั้ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการของผู้รับ การรักษาที่คลินิกรักษาสิว-ฝ้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง จำแนกออกเป็นสองกลุ่มคือกลุ่มที่ใช้บริการคลินิกที่ให้การรักษาโดยแพทย์ และคลินิก ที่ให้การรักษาโดยผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มละ 150 ตัวอย่าง ทำการเก็บตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้ที่มารับ บริการที่คลินิกรักษาสิว-ฝ้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-24 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียนนักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และเป็นโสด โดยสมมติฐานในการศึกษาคือผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสิว-ฝ้าที่ให้บริการโดย แพทย์ และผู้เชี่ยวชาญ พิจารณปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ในการเลือกคลินิกไม่แตกต่างกัน การ วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

ผลการศึกษพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการที่คลินิกไม่มีการรักษาใดๆมาก่อน รับทราบข้อมูลและตัดสินใจรับการรักษาจากคำแนะนำของเพื่อนหรือคนรู้จัก ขณะรอรับการรักษา ต้องการอ่านหนังสือหรือนิตยสาร เข้ารับการรักษาตามนัดหมายเดือนละ 4 ครั้ง ผู้ใช้บริการเลือก คลินิกที่ตนชอบโดยไม่คำนึงถึงสถานที่ตั้งคลินิก การรักษาต้องการแพทย์เป็นผู้ให้การรักษา ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ในช่วง 100-400 บาท และชำระด้วยเงินสด ใช้บริการกวดสิว และใช้บริการ วันเสาร์วันอาทิตย์ช่วงบ่าย

ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่คลินิกรักษาสิว-ฝ้า พบว่าด้านราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญใน ระดับพอใช้ ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญในระดับน้อย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปฏิเสธสมมติฐานปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ราคา และผลิตภัณฑ์ และยอมรับด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย

ข้อเสนอแนะ ควรสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อผู้ใช้บริการจะได้แนะนำให้ กับเพื่อน หรือคนรู้จัก ไม่ควรคิดค่าบริการสูงมากนัก ควรอยู่ในช่วง 100-400 บาท และควรเน้นการ ให้ข้อมูลความรู้ เช่น เอกสาร จุลสาร เกี่ยวกับการรักษาผิวพรรณ และการใช้ยาอย่างถูกต้อง