

## บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง : พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกรักษาสิว – ฝ้า ในเขตอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงราย
- ผู้จัดทำ : พันตำรวจตรี มานพ เสนากุล
- อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
- หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : สิงหาคม 2544
- จำนวนหน้า : 69 หน้า

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกรักษาสิว – ฝ้า และปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้มารับการรักษาที่คลินิกรักษาสิว-ฝ้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประชากรในการศึกษาคือกลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 คนเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-24 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ สถานภาพ โสด ระดับเงินเดือนอยู่ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาท สมมติฐานในการศึกษาคือ ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ใช้บริการใช้ในการพิจารณาเลือกคลินิกรักษาสิว – ฝ้า มีความไม่แตกต่างกัน จำแนกตามกลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี 20-24 ปี และ 25 ปี ขึ้นไป การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกรักษาสิว – ฝ้า พบว่า ผู้ใช้บริการตัดสินใจเข้ารับการรักษาจากคำแนะนำของเพื่อน/คนรู้จัก วิธีการรักษาสิว – ฝ้า ก่อนมารับบริการที่คลินิกจะซื้อยามารักษาเอง รับทราบแหล่งและรู้จักคลินิกรักษาสิว-ฝ้าจากคำแนะนำของคนรู้จัก ผู้ใช้บริการเข้ารับบริการในช่วงวัน จันทร์ – ศุกร์ หลังเลิกงาน เลือกใช้บริการดูผิว นวดหน้า และกดสิว ขณะรอรับบริการต้องการอ่านหนังสือ/นิตยสาร ผู้ใช้บริการจะเลือกทำเลที่ตั้งของคลินิกที่อยู่ใกล้บ้าน มีการเข้ารับบริการตามนัดหมาย เดือนละ 1 ครั้ง การได้รับฟังคำโฆษณาจากวิทยุ อ่านหนังสือพิมพ์ และการได้รับวารสารจากสถานเสริมความงาม มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการคลินิก และจำเป็นต้องมีแพทย์ประจำสถานเสริมความงาม ค่าใช้จ่ายในการรักษาแต่ละครั้ง พบว่าอยู่ในช่วง 301-600 บาทชำระค่าบริการด้วยเงินสด.

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิก  
รักษาสิว – ฝ้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกรักษาสิว – ฝ้า ให้ความสำคัญ  
สำคัญในระดับมาก ทั้งด้านบุคลากร ผลลัพธ์และการบริการ ด้านราคา กระบวนการให้บริการ  
ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ.

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ ปัจจัยด้าน  
บุคลากรและสถานที่ให้บริการ และยอมรับสมมติฐานด้านผลลัพธ์และบริการ ด้านราคา กระบวน  
การให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด.

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ทางคลินิกควรให้ความสำคัญกับบุคลากรภายในโดยจัดให้มีแพทย์ผู้  
เชี่ยวชาญประจำคลินิก เพื่อสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีในการบริการ ควรตั้งราคาค่าบริการใน  
การรักษา ระหว่าง 100 – 300 บาท ควรมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยในการรักษา และมีการ  
ประสานงานที่ดี เพื่อให้การบริการที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้  
บริการได้อย่างดี และจัดให้ความสำคัญกับการบริการที่มีมาตรฐาน เน้นการบอกกล่าวปากต่อปาก  
ในการติดต่อสื่อสารซึ่งเป็นวิธีที่ประหยัดค่าใช้จ่ายและได้ผลดี.