

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกเสริมความงามลักซัวรี่ที่ซีคอนสแควร์ ศรีนครินทร์

โดย : นางสาวกุสุมา ดอนลีดา

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา :

(ดร. พิเชษฐ์ มุสิกะโปดก)

..... / /

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคลินิกเสริมความงามลักซัวรี่ ที่ซีคอนสแควร์ ศรีนครินทร์ 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกเสริมความงามลักซัวรี่ ที่ซีคอนสแควร์ ศรีนครินทร์ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกเสริมความงามลักซัวรี่ ที่ซีคอนสแควร์ ศรีนครินทร์ โดยทำการศึกษาจากผู้ใช้บริการคลินิกเสริมความงามลักซัวรี่ ที่ซีคอนสแควร์ ศรีนครินทร์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น และสถิติที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 และใช้สถิติไคสแควร์ (Chi – Square) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 - 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้ต่อเดือน

20,000 - 30,000 บาท ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการ 2 ครั้ง/เดือน มีช่วงเวลาใช้ในการใช้บริการอยู่ในระหว่างช่วงเวลา 14.01 น. - 16.00 น. เหตุผลในการใช้บริการเพื่อป้องกันผิวพรรณ แหล่งที่ค้นหาข้อมูลคืออินเทอร์เน็ต และมีงบประมาณในการใช้บริการเฉลี่ยในการใช้บริการ คือ 10,001 -15,000 บาท ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นอันดับรองลงมา และความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดน้อยที่สุด เมื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการคลินิกเสริมความงามลักซูรี ที่ซีคอนสแควร์ ศรีนครินทร์ ไม่แตกต่างกัน และสมมติฐานที่ 2 พบว่า พฤติกรรมในการใช้บริการคลินิกเสริมความงามลักซูรี ที่ซีคอนสแควร์ ศรีนครินทร์ ที่ประกอบด้วย ความถี่ที่ไปใช้บริการและเหตุผลที่ไปใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ประกอบการควรมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง การกำหนดราคาให้มีความเหมาะสมเพื่อทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่องที่ใช้เป็นเครื่องมือหลักในการกระตุ้นยอดขาย เช่น การแถมแพ็คเกจเสริมให้กับผู้บริโภคที่เคยเป็นผู้บริโภคเก่า เป็นต้น ควรมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง ควรจัดตกแต่งสถานที่ให้ดูหรูหรา มีความน่าเชื่อถือ สะอาด และมีความรู้ลึกปอดคภัย และควรลดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็นลง เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจสูงสุด และกลับมาใช้บริการตลอดไป

Abstract

Research Title : Behavior and Satisfaction of Customer Towards The Services of Luxury Clinic at Seacon Square Srinakarin

Researcher : Miss Kusuma Donseeda

Degree : Master of Business Administration

Major : General Management

Advisor :
 (Dr. Pichet Musikapodok)
 / /

This research aims 1) to explore demographics of customers towards the services of luxury clinic at seacon square srinakarin 2) to study behavior of customers towards the services of luxury clinic at seacon square srinakarin and 3) to study satisfaction of customers towards the services of luxury clinic at seacon square srinakarin by studying from people who are customers towards the services of luxury clinic at seacon square srinakarin. Sample group used in this study is 400 persons. Questionnaires were used to collect data. The statistics to analyze the data are consist of frequency, percentage used for analyzing the demographic of sample group, mean and standard deviation used for analyzing the level of opinion and statistical used for hypothesis testing for testing the difference between the average of the variables over two or more groups by t-test and one-way analysis of variance was used for hypothesis testing 1 and Chi-Square test was used for hypothesis testing 2.

The result found that the customers towards services are female, aged between 25 - 30 years, single, hold bachelor's degree or equivalent, worked in private companies, the most have earned between 20,000 -30,000 Baht. The service behavior is found that the customers towards

services use for 2 times per month at 2:01 – 4:00 pm. The reasons use for protecting your skin. The source for searching the data is Internet. And average budget for servicing is 10,001 -15,000 baht. The customer satisfaction found that the customers towards services have satisfaction with market mix factors overall is high level. When considering the details of each finding were found that the customers towards services are satisfied with product factor the most. The secondly is satisfied with physical evidence factor. The lowest is satisfied with marketing promotion factor. When hypothesis testing 1 was found that the difference of personal factor has satisfaction with the service at luxury clinic at seacon square srinakarin is no difference. And hypothesis testing 2 was found that the service behavior at luxury clinic at seacon square srinakarin consists of frequencies for servicing and the reason for using the service is related to the satisfaction with the product.

Thus, the entrepreneur should be improved and developed continuously the attributes of products. The determination of pricing should be appropriate with the consumers for the impression. They should have continuously marketing activities for stimulating the sales such as giveaway on packages to consumers who are old. They should be trained the employees continuously and should be decorated the place to look luxury, reliable, clean and safe. They should reduce some unnecessary services for giving the consumers the highest satisfaction and repeat.