

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้ใช้บริการสถานพยาบาลเสริมความงามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานพยาบาลเสริมความงาม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานพยาบาลเสริมความงาม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 170 คน ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ และคำนวณ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences หรือ SPSS/PC) ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

การศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการสถานพยาบาลเสริมความงามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4 คน และมีเขตที่อยู่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จ.เชียงใหม่

พฤติกรรมในการใช้บริการ ในสถานพยาบาลเสริมความงามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการเพื่อรักษาปัญหาผิวพรรณ และบำรุงผิวพรรณ โดยตัดสินใจมาใช้บริการด้วยตัวเอง และส่วนใหญ่ผู้ให้บริการมาคนเดียว ใช้เวลาในการใช้บริการ ½ - 1 ชั่วโมง มาใช้บริการ 2 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่จะมาใช้บริการวันอาทิตย์ ในช่วงเวลาหลัง 18.00 น. ส่วนใหญ่ใช้เงินในการซื้อสินค้าและบริการต่อเดือนต่ำกว่า 1,000 บาท และส่วนใหญ่ผู้ให้บริการบำรุงผิวพรรณหน้า การมาใช้บริการสถานพยาบาลเสริมความงามมีผลต่อเรื่องบุคลิกภาพมากที่สุด

ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ ในสถานพยาบาลเสริมความงามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ดีต่อการใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ มีสินค้าและบริการที่มีชื่อเสียงให้บริการ มีสินค้าและบริการที่มีระดับราคาหลากหลายให้บริการ, ด้านราคา ได้แก่ มีการรับชำระสินค้าด้วยบัตรเครดิต ราคาสินค้าและบริการไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง, ด้านสถานที่ ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและปลอดภัย มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ, และด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ สินค้าและบริการมีการให้ส่วนลด มีการแจ้งข่าวสารและแนะนำสินค้าโดยพนักงาน ส่วนความพึงพอใจที่ไม่ดีที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีต่อการใช้บริการ ได้แก่ ราคาสินค้าและบริการไม่สามารถต่อรองได้ การโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ, โทรทัศน์ มีน้อย

ABSTRACT

TE 149650

The objectives of this research are to find out: 1) customer behavior of beauty clinic user in Amphur Muang, Chiangmai Province; and 2) satisfaction of beauty clinic user in Amphur Muang, Chiangmai Province. The data was randomly collected by means of questionnaires from 170 samples of the beauty clinic users in Amphur Muang, Chiang Mai Province and analyzed by the use of the SPSS/PC.

The results showed that most users of beauty clinic in Amphur Muang, Chiang Mai Province were female, 20 - 30 years old, single, had completed a bachelor level of education, worked as private employees, earned a monthly income of 5,000 – 10,000 baht, had 4 family members, and had accommodations in city areas.

Most customers used a service for skin care and treatment, decided to use a service and went there alone, spent $\frac{1}{2}$ - 1 hours in beauty clinic. Most of them went there 2 times a month, on Sunday after 6.00 P.M. The average spending was less than 1,000 baht a month. Most of them liked facial treatment. Personality was the main reason for going to beauty clinic.

Most customers were satisfied with all the 4 services: product, price, place and promotion. They had low satisfaction with inability to bargain and few advertising by mass media.