

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิด และทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	17
ขอบเขตการศึกษา	17
วิธีการศึกษา	17
การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	18
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	19
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	19
บทที่ 4 ผลการศึกษา	20
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการคลินิกเสริม ความงาม	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิก เสริมความงาม	39
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการคลินิกเสริม ความงามจำแนกตามอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	49
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิก เสริมความงาม จำแนกตามอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	83
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	111
สรุปผลการศึกษา	111
อภิปรายผล	125
ข้อค้นพบ	127
ข้อเสนอแนะ	130
บรรณานุกรม	133
ภาคผนวก	135
แบบสอบถาม	136
ประวัติผู้เขียน	145

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
2.1	สรุปคำถาม 6Ws และ 1H เพื่อหาคำตอบ 7 Os เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	5
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	21
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	21
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด	22
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด	22
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	23
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	24
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	25
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคลินิกเสริม ความงามในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่เคยใช้บริการ	26
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุสำคัญ ที่สุดที่เลือกใช้บริการคลินิกเสริมความงาม	28
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้ใน คลินิกเสริมความงาม	29
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจ ในการใช้บริการคลินิกเสริมความงาม	30
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้งของ คลินิกเสริมความงามที่เลือกใช้บริการ	30
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีอิทธิพลใน การตัดสินใจใช้บริการคลินิกเสริมความงามมากที่สุด	31
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้ บริการคลินิกเสริมความงาม	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการ คลินิกเสริมความงามบ่อบนที่สูงสุด	32
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ บริการคลินิกเสริมความงามบ่อบนที่สูงสุด	33
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการ ใช้บริการคลินิกเสริมความงามแต่ละครั้ง	34
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการชำระ ค่าบริการคลินิกเสริมความงาม	35
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการคลินิกเสริมความงามแต่ละครั้ง	35
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการหาข้อมูลเพื่อ ใช้บริการคลินิกเสริมความงามบ่อบนที่สูงสุด	36
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตัดสินใจ เลือกใช้บริการคลินิกเสริมความงามในครั้งต่อไป	37
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการของคลินิก เสริมความงามที่จะใช้ในอนาคต	38
23	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์	39
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	41
25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	42
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	43
27	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
28	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	46
29	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	48
30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคลินิกเสริมความ งามในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่เคยใช้บริการ และจำแนกตามอาชีพ	49
31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุสำคัญที่สุด ที่ท่านเลือกใช้บริการคลินิกเสริมความงาม และจำแนกตามอาชีพ	52
32	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้ใน คลินิกเสริมความงาม และจำแนกตามอาชีพ	53
33	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจใน การให้บริการคลินิกเสริมความงาม และจำแนกตามอาชีพ	54
34	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้งของ คลินิกเสริมความงามที่เลือกใช้บริการ และจำแนกตามอาชีพ	55
35	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีอิทธิพลใน การตัดสินใจใช้บริการคลินิกเสริมความงามมากที่สุด และจำแนกตามอาชีพ	56
36	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้ บริการคลินิกเสริมความงาม และจำแนกตามอาชีพ	57
37	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการ คลินิกเสริมความงามบ่อยที่สุดและจำแนกตามอาชีพ	58
38	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ บริการคลินิกเสริมความงามบ่อยที่สุด และจำแนกตามอาชีพ	59
39	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการ ใช้บริการคลินิกเสริมความงามแต่ละครั้ง และจำแนกตามอาชีพ	60
40	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการชำระ ค่าบริการคลินิกเสริมความงาม และจำแนกตามอาชีพ	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระค่าใช้จ่ายในการใช้บริการคลินิกเสริมความงามแต่ละครั้ง และจำแนกตามอาชีพ	62
42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการหาข้อมูลเพื่อใช้บริการคลินิกเสริมความงามบ้อยที่สุด และจำแนกตามอาชีพ	63
43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเสริมความงามในครั้งต่อไป และจำแนกตามอาชีพ	64
44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการของคลินิกเสริมความงามที่จะใช้ในอนาคต และจำแนกตามอาชีพ	65
45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคลินิกเสริมความงามในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่เคยใช้บริการ และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	66
46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุสำคัญที่สุดที่ท่านเลือกใช้บริการคลินิกเสริมความงาม และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	70
47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้ในคลินิกเสริมความงาม และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการใช้บริการคลินิกเสริมความงาม และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	72
49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้งของคลินิกเสริมความงามที่เลือกใช้บริการ และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	73
50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเสริมความงามมากที่สุด และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	74
51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการคลินิกเสริมความงาม และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	75
52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการคลินิกเสริมความงามบ้อยที่สุด และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
53	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการคลินิกเสริมความงามบ่อยที่สุด และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	77
54	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการคลินิกเสริมความงามแต่ละครั้ง และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	78
55	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการชำระค่าบริการคลินิกเสริมความงาม และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	79
56	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระค่าใช้จ่ายในการใช้บริการคลินิกเสริมความงามแต่ละครั้ง และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	80
57	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการหาข้อมูลเพื่อใช้บริการคลินิกเสริมความงามบ่อยที่สุด และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	81
58	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเสริมความงามในครั้งต่อไป และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	82
59	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการของคลินิกเสริมความงามที่จะใช้ในอนาคต และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	83
60	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	85
61	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	87
62	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	88
63	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	90
64	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
65	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ 94
66	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ 96
67	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 98
68	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100
69	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 101
70	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 103
71	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 105
72	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 107
73	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 109
74	แสดงข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการคลินิกเสริมความงาม จำแนกตามอาชีพ 113
75	แสดงข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการคลินิกเสริมความงาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 115