

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในภาวะปัจจุบันผู้บริโภคหันมาให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่สุขภาพร่างกายเป็นจำนวนมาก และแพร่หลายอย่างรวดเร็ว โดยเริ่มตั้งแต่การเลือกบริโภคอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย มีสารอาหารครบ 5 หมู่ ตามความต้องการของร่างกาย การพักผ่อนนอนหลับที่เพียงพอ และการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากต้องการมีสุขภาพที่แข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และการมีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงจะนำมาซึ่งบุคลิกภาพที่ดี มีรูปร่างหน้าตาผิวพรรณที่สวยงาม มีเสน่ห์และเป็นที่น่าสนใจต่อผู้ที่พบเห็น แต่การดูแลรักษาสุขภาพด้วยวิธีดังกล่าวไม่สามารถแก้ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพของผู้บริโภคอันเนื่องมาจากความไม่สมบูรณ์ของผิวพรรณ หน้าตาได้อย่างครบถ้วนทั้งหมด เนื่องจากวิธีดังกล่าวเห็นผลได้ช้า ไม่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการเห็นผลอย่างรวดเร็ว

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านการแพทย์ที่ล้ำหน้าทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขจุดบกพร่องของผู้ที่มีปัญหาด้านผิวพรรณได้อย่างตรงจุดประสงค์และรวดเร็ว อาทิเช่น การใช้เลเซอร์เข้ามาช่วยในการรักษาสำหรับผู้ที่มีปัญหาด้านสิ่ว ฝ้า กระ จุดด่างดำ และการใช้สารเคมีเข้ามาช่วยกระตุ้นผลิตเซลล์ผิว ทำให้ผิวกระจ่างใส เรียบเนียนเป็นต้น ดังจะเห็นได้ว่าในช่วงเศรษฐกิจชะลอตัวแต่ธุรกิจความสวยงามกลับมีอัตราการเจริญเติบโตที่เพิ่มขึ้น อาจเนื่องมาจากผู้บริโภคคำนึงถึงความสำคัญของรูปร่างหน้าตาที่ดี ผิวพรรณที่สวยงามเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการดำเนินชีวิต อันเป็นผลมาจากผู้ที่เป็นบุคคลตัวอย่างในสังคม เช่น ดารา นักร้อง นักแสดง ต่างให้ความสำคัญกับเรื่องรูปร่างหน้าตา ผิวพรรณ ประกอบกับสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, วิทยุ, นิตยสารต่างๆ มักจะนำเสนอผู้ที่มีรูปร่างหน้าตาดี เพื่อสร้างความน่าสนใจให้กับสินค้าและบริการของตน

จังหวัดนครปฐมเป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคกลางของประเทศไทย ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากกรุงเทพเพียง 56 กิโลเมตร มีประชากรประมาณ 830,970 คน (ข้อมูลสถิติ จ.นครปฐม, 2550 : 1) เป็นเมืองที่มีแหล่งทรัพยากรอุดมสมบูรณ์ มีการเจริญเติบโตของธุรกิจในด้านต่างๆ ทั้งธุรกิจด้านสินค้าและบริการ โดยเฉพาะด้านบริการมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของธุรกิจที่ให้บริการดูแลรักษาผิวพรรณในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นไปตามแนวโน้มการดูแลรักษาสุขภาพของผู้บริโภคทั่วไปที่มีเพิ่มมากขึ้น คลินิกที่ให้บริการรักษาผิวพรรณที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองนครปฐมจึงมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ปัจจุบันมีจำนวนคลินิกทั้งหมด 10 ร้าน กระจายตามย่านธุรกิจต่างๆทั่วอำเภอเมืองนครปฐม(จากการสำรวจ ณ วันที่ 17 พ.ย.2551)

การแข่งขันทางธุรกิจของคลินิกรักษาผิวพรรณในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม นอกจากการแข่งขันกันเองภายในเขตอำเภอเมืองแล้ว ยังต้องแข่งขันกับคลินิกรักษาผิวพรรณที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าที่อยู่ในกรุงเทพฯ บริเวณชานเมืองอีก เช่น ในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาปิ่นเกล้ามีคลินิกรักษาผิวพรรณ 11 คลินิก ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาบางแคมีคลินิกรักษาผิวพรรณ 7 คลินิก และห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาท่าพระมีคลินิกรักษาผิวพรรณ 10 คลินิก (จากการสำรวจ ณ วันที่ 23 ต.ค.2551) เนื่องจากผู้บริโภคใช้เวลาเดินทางเพียงประมาณ 30-40 นาทีจากเขตอำเภอเมืองนครปฐมไปยังสถานที่ดังกล่าว ประกอบกับคลินิกต่างๆมีการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดหลายรูปแบบ สถานที่ตั้งคลินิกที่ให้บริการอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีการคมนาคมสะดวก ความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ การนำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการลูกค้า การมีทีมแพทย์ที่มีประสบการณ์เชี่ยวชาญชำนาญงานในด้านการรักษาผิวพรรณ โดยเฉพาะ การใช้ชื่อเฟรนไชน์ของคลินิกดูแลรักษาผิวพรรณที่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย เพื่อดึงดูดลูกค้าให้เกิดความสนใจที่จะมาใช้บริการ

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาเพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวพรรณในอำเภอเมืองนครปฐม ทั้งนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดและเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของคลินิกรักษาผิวพรรณ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษา
ผิวหนังของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองนครปฐม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1.ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษา
ผิวหนังของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองนครปฐม
- 2.สามารถนำข้อมูลไปใช้วางแผนและกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อพัฒนาธุรกิจคลินิก
รักษาผิวหนัง

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ปัจจัย
ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

คลินิกรักษาผิวหนัง หมายถึง สถานพยาบาลที่ให้บริการด้านการดูแล/รักษาผิวหนัง ทั้ง
ส่วนใบหน้าและลำตัว โดยมีที่ตั้งสถานพยาบาลในอำเภอเมืองนครปฐม

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆเพื่อตอบสนองความต้องการของตน
ในที่นี้ คือ ผู้มาใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนังในอำเภอเมืองนครปฐม