

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของปณิภา คลินิก	26
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของปณิภา คลินิก จำแนกตามเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	79
สรุปผลการศึกษา	79
อภิปรายผลการศึกษา	90
ข้อค้นพบ	93
ข้อเสนอแนะ	95
บรรณานุกรม	99
ภาคผนวก	101
ประวัติความเป็นมาของปณิภาคลินิก	102
ตัวอย่างคอร์สในแต่ละเดือน	106
แบบสอบถาม	107
หนังสือยินยอมให้ข้อมูลการศึกษาและเผยแพร่ข้อมูลการศึกษา	115
ประวัติผู้เขียน	116

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การมีคลินิกเสริมความงามที่ใช้บริการเป็นประจำ	19
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เหตุผลเข้ารับบริการคลินิกเสริมความงาม	20
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ประเภทการใช้บริการคลินิกเสริมความงาม	21
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่วงวันในการมารับบริการ	23
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่วงเวลาในการมาใช้บริการ	23
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม แหล่งที่ทำให้รู้จักคลินิกเสริมความงาม	24
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ลักษณะการชำระเงิน	24
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม รูปแบบการชำระค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	25
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	25
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในปีจ้ยด้านผลิตภัณฑ์	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านราคา	28
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่าย	30
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	31
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านบุคลากร	32
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	34
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	35
23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	38
24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	41
25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายจำแนกตามเพศ	43
26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศ	44
27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามเพศ	46
28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามเพศ	49
29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านการสิ่งนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามเพศ	51
30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	58
32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่ายจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	61
33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	64
34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	67
35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านการสิ่งนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	75