

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	16
ขอบเขตการศึกษา	16
วิธีการศึกษา	17
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	17
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	18
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	19
ระยะเวลาในการศึกษา	19
บทที่ 4 ผลการศึกษา	20
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมือง เชียงใหม่	29
ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมือง เชียงใหม่	42
ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	54
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบในการมาใช้บริการที่ เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่	90
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	91
สรุปผลการศึกษา	91
อภิปรายผล	111
ข้อค้นพบ	124
ข้อเสนอแนะ	129
บรรณานุกรม	133
ภาคผนวก	135
แบบสอบถาม	136
ประวัติผู้เขียน	145

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	21
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	21
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	22
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	22
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	23
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	23
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการศัลยกรรม ที่ถูกคัดเลือกใช้บริการที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก	24
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ตัดสินใจมา ทำศัลยกรรม	25
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีส่วนร่วม มากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก	25
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ เข้ารับบริการที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก	26
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม สาเหตุที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก	27
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับข้อมูลเชียงใหม่ศัลยกรรม ความงามคลินิกจากแหล่งใด	27
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะกลับมาใช้บริการในโอกาส หน้าที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก	28
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่จะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้ บริการที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก	28
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา (Price) ของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่	31
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่	32
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่	33
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร (People) ของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่	35
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ (Process) ของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่	37
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่	39
22	สรุปค่าระดับความสำคัญโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่	41
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่	42
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา (Price) ของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่	44
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่	45
27	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร (People) ของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่	47
28	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ (Process) ของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่	49
29	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่	51
30	สรุปค่าระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่	53
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	54
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา (Price) ของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	56
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ของเชียงใหม่ ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	60
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านบุคลากร (People) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการด้านกระบวนการ (Process) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	66
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการ ตลาดบริการการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	69
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการ ตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงาม คลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	72
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการ ตลาดบริการด้านราคา (Price) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	74
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการ ตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงาม คลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	76
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการ ตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงาม คลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	78
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการ ตลาดบริการด้านบุคลากร (People) ของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ (Process) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	84
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	87
45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก	90
46	แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	110
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเชียงใหม่สัถยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเรียงลำดับตามระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย	112
48	แสดงปัจจัย 5 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจต่ำสุด	125