

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีในการดูแลรูปร่างที่คลินิกเสริมความงาม ของกลุ่มคนอายุมากกว่า 18 ปี ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

FACTORS INFLUENCING SATISFACTION AND LOYALTY IN BODY FIGURE
MAINTENANCE AT AESTHETIC CLINICS FOR CLIENTS OVER 18 IN BANGKOK AND
METROPOLITAN

วัชรระ บุญเสริมศักดิ์ 6450473

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญยิ่ง คงอาชาภัทร, Ph.D., สุทธาวรรณ ชาโต้, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีในการดูแลรูปร่างที่คลินิกเสริมความงามของกลุ่มคนอายุมากกว่า 18 ปี ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และเพื่อหาแนวทางกำหนดกลยุทธ์การตลาดในการเพิ่มความพึงพอใจและความภักดี ในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ อิทธิพลทางสังคม ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้คุณค่า และความน่าเชื่อถือของตราสินค้า โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 410 ตัวอย่าง ที่เป็นผู้มีอายุมากกว่า 18 ปี อาศัยอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑลมากกว่า 1 ปี และเคยดูแลรูปร่างที่คลินิกเสริมความงามภายในรอบ 1 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น LGBTQ+ อายุ 31-35 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้มากกว่า 60,001 บาท

ผลวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของตราสินค้า รองลงมาเป็นปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม คุณภาพการบริการ และการรับรู้คุณค่า ตามลำดับ และปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีมากที่สุดคือปัจจัยด้านความพึงพอใจ ถัดมาเป็นปัจจัยด้านการรับรู้คุณค่า ความน่าเชื่อถือของตราสินค้า และอิทธิพลทางสังคม ตามลำดับ

คำสำคัญ : คลินิกเสริมความงาม/ ภาพลักษณ์ของตนเอง