

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีในการเข้าใช้คลินิกเวชกรรมผิวหนังและความงาม  
ผู้ใช้บริการกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

FACTORS AFFECTING SATISFACTION AND LOYALTY IN NON-SURGICAL  
AESTHETIC DERMATOLOGY CLINIC FOR GENERATION Y CUSTOMER IN BANGKOK  
AND METROPOLITAN

วนัฐกมล ประภาศิริสุที 6450470

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร, Ph.D.,  
ผศ.บุญยิ่ง คงอาษาภัทร, Ph.D., สุทธาวรรณ ชาติ, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความภักดีในการเข้าใช้  
คลินิกเวชกรรมผิวหนังและความงามผู้ใช้บริการกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และ  
เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจต่อความภักดีในการเข้าใช้คลินิกเวชกรรมผิวหนังและความงามผู้ใช้บริการ  
กลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ และเก็บข้อมูลผ่าน  
แบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการคลินิกเวชกรรมผิวหนังและความงามผู้ใช้บริการ  
กลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 403 คน และจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ  
(Multiple Regression Analysis) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 27-32 ปีสถานภาพโสด การศึกษา  
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และ 60,001  
บาทขึ้นไป สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการรับรู้คุณค่าด้านราคา 2) ปัจจัยด้าน  
คุณภาพการบริการในด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในด้านการดูแลเอาใจใส่ 4)  
ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง 5) ปัจจัยด้านการรับรู้ด้านโปรโมชั่น และ 6) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการใน  
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในขณะที่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดี ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านความพึง  
พอใจ 2) ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง 3) ปัจจัยด้านการรับรู้โปรโมชั่น และ 4) ปัจจัยด้านความพึงพอใจ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ / ความภักดี / คลินิกเวชกรรมผิวหนังและความงาม / Generation Y