

การประชุมสังคมนักดาราศาสตร์วิชาการระดับชาติ
“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ 21”

ครั้งที่ 13

วันศุกร์ ที่ 20 มกราคม 2560
ณ โรงแรมวังคำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

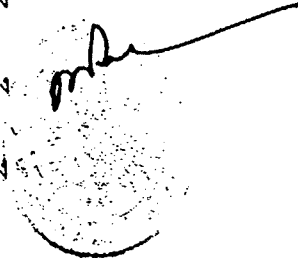


สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ถนนพหลโยธิน ตำบลบ้านคำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ 57100
โทร: (053) 702-870 ต่อ 102 อีเมล : dreemriver.2011@gmail.com

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความวิชาการ/บทความวิจัย
โครงการสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓
“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”
แนบท้ายคำสั่งที่ ๖๖๔๗/๒๕๕๙

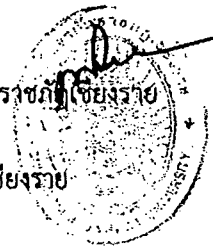
๑. ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความระดับชาติ (ภายนอก)

๑. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.มนัส สุวรรณ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวรรณ วิงวอน
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๓. รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี พิริยะกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยวลัยนคร
๔. รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยศิลปากร
๕. รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ชัย ปฎิกรัชต์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยมหิดล
๖. รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์
ผู้ทรงคุณวุฒิ อดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๗. รองศาสตราจารย์ปกรณ์ภัทร จันทะไชยศรี
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทยา สุวคันธ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกวรรณ อุ่ทองทรัพย์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากวิทยาลัยสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัมรินทร์ เทวตา
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยศิลปากร
๑๑. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
๑๒. อาจารย์ ดร.ปเนต มโนมัยวิบูลย์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
๑๓. อาจารย์ ดร.พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



๒. ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความระดับชาติ (ภายใน)

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ธนะชัยพันธ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญพิสุทธิ์ ใจสนิท
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๓. รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ วังษ์บูรณาวาทย
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๔. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย คำแสน
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภาพรณ ไซยานนท์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิต นางแล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ตรีเอกานุกูล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวิน พรหมใจสา
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลี หมวกกุล
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์องอาจ อินทนิเวศ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๓. อาจารย์ ดร.สหทัยา สิทธิวิเศษ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๔. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิวัฒน์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๕. อาจารย์ ดร.สุดาพร ปัญญาพฤษ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๖. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๗. อาจารย์ ดร.สุฤทธิ์พร วิทยผดุง
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
๑๘. อาจารย์ ดร.วรรณะ รัตนพงษ์
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



๑๙. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๐. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๑. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๒. อาจารย์ ดร.จิรนนท์ ไชยงาม นอกซ์

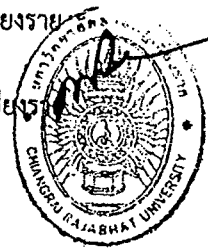
ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๓. อาจารย์ ดร.ธัญญลักษณ์ แซ่เลี้ยว

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

๒๔. อาจารย์ ดร.โอม พัฒนโชติ

ผู้ทรงคุณวุฒิ จากสำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์การนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ
งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓
“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”
แบบท้ายคำสั่งที่ ๖๖๔๘/๒๕๕๙

- | | |
|---|---------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ วงษ์บูรณาวาทย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร ณะชัยขันธุ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๓. รองศาสตราจารย์พัชรา ก้อยชูสกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รณิดา ปิงเมือง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ตรีเอกานุกูล | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาวัน พรหมใจสา | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๗. อาจารย์ ดร.พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๘. อาจารย์ ดร.อภิสม อินทรลาวัณย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๙. อาจารย์ ดร.ปเนต มโนมัยวิบูลย์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๐. อาจารย์ ดร.ปริมนทร์ อริเดช | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๑. อาจารย์ ดร.อนันต์ แก้วตาดีบ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๒. อาจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ นิเวรัตน์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๓. อาจารย์ ดร.สฤทธิพร วิทยผดุง | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๔. อาจารย์ ดร.เบญจมาศ เมืองเกษม | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๕. อาจารย์ ดร.กรชนก สนิทวงศ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๖. อาจารย์ ดร.จิรนนต์ ไชยงาม นอกซ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๗. อาจารย์ ดร.กฤตเมธ บุญนุ่น | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๘. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๑๙. อาจารย์ ดร.ธัญญลักษณ์ แซ่เลี้ยว | ผู้ทรงคุณวุฒิ |
| ๒๐. ดร.ยุทธศิลป์ ชุมณี | ผู้ทรงคุณวุฒิ |





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ที่ ๖๖๕๐/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding)

งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓

“ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”

ด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มีความประสงค์แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) งานสังคมศาสตร์วิชาการครั้งที่ ๑๓ “ความมั่นคงของสังคมไทยในศตวรรษที่ ๒๑”

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๒) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗ มหาวิทยาลัย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| ๑. อาจารย์ ดร.จිරนันต์ ไชยงาม นอกซ์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. อาจารย์ ดร.จันจิรา วิชัย | กรรมการ |
| ๓. อาจารย์อดิวัชร หนาพงศ์ไพศาล | กรรมการ |
| ๔. อาจารย์จามรี พระสุนิต | กรรมการ |
| ๕. อาจารย์ทิพวรรณ เมืองใจ | กรรมการ |
| ๖. อาจารย์ธนพัทธ์ จันทพิพัฒน์พงศ์ | กรรมการ |
| ๗. อาจารย์ต้องรัก จิตรบรรเทา | กรรมการและเลขานุการ |
| ๘. อาจารย์ณัฐธิยา วัฒนศิริศาสตร์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่ รวบรวมบทความวิชาการ/บทความวิจัยของผู้นำเสนอที่ผ่านการพิจารณาจากสำนักทรงคุณวุฒิและจัดทำรูปเล่ม (Proceeding) ให้ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาการ

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและบังเกิดผลดี
ต่อทางราชการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพล อารีนิจ)

อธิการบดี

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเสริมความงามนุชนิสา คลินิก

จิรพัฒน์ อินทรสุวรรณ¹ ศวิตา โรจนศิริ² และนภนันท หอมสุต³

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานธุรกิจเสริมความงาม นุชนิสา คลินิก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเสริมความงาม นุชนิสา คลินิก เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีวิทยาการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงาน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งก็คือ คุณหทัยทิพย์ อุทธา เป็นหุ้นส่วนของธุรกิจเสริมความงาม นุชนิสา คลินิก จำนวน 1 คน แพทย์จำนวน 1 คน และพนักงาน จำนวน 4 คน ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ เนื่องจากเจ้าของกิจการให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการเป็นอย่างมาก มีการพัฒนาและบริหารจัดการคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านของบุคลากรภายในคลินิก และการบริการหลังการขาย ให้มีระบบแบบแผนที่ชัดเจน รวมถึงมีความใส่ใจในรายละเอียดของลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะรายได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ : ศัลยกรรม คุณภาพการบริการ ความสำเร็จ

¹ นิสิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² นิสิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

³ สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี, จังหวัดเพชรบุรี

เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

Email: pukzalone@gmail.com, hawatsiraprapha@gmail.com

Successful Factors in Operations of Nuchnisa Beauty Clinic

Abstract

The qualitative research on the successful factors in operations of Nuchnisa beauty clinic. The purposes of this research were to study the key success factor in operations on beauty clinic. The data were collected by interview with key informants who were Ms.Hathaithip Utta Nuchnisa Clinic owner, doctor and 4 staffs of Nuchnisa Clinic. The study found that the important factors of successful which are the owner focus on the service quality, Nuchnisa Clinic have a development and implement plan for staffs and after sale service continuously. Moreover, Nuchnisa Clinic concerns about all detail of the customers, and always responds the individual customers' needs with the best solution.

Keywords : Surgery, Service of Quality , Success

บทนำ

ในยุคสังคมปัจจุบัน ศัลยกรรมเสริมความงามได้เข้ามามีบทบาท และ ได้รับความสนใจเป็นจำนวนมาก เนื่องจากประชากรต้องการที่จะเพิ่มความมั่นใจให้กับตนเองในเรื่องของบุคลิกภาพ การได้รับความยอมรับจากสังคม และการศัลยกรรมเสริมความงามได้เปิดกว้างมากขึ้นกว่าในอดีต รวมถึงคนไทยมีการรับค่านิยมจากต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตประจำวันอยู่ไม่น้อย ทั้งอิทธิพลการทำศัลยกรรมความงามจากประเทศเกาหลี และความต้องการที่จะมีรูปร่างคล้ายคลึงกับคนในแถบประเทศยุโรป จึงทำให้ในประเทศไทย มีคลินิกศัลยกรรมเสริมความงามใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอยู่เสมอ ทั้งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และจังหวัดต่างๆอีกมากมาย

การเพิ่มขึ้นของคลินิกศัลยกรรมเสริมความงามในปัจจุบันก่อให้เกิดการแข่งขันสูง ซึ่งแต่ละคลินิกเสริมความงาม จะมีรูปแบบและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินกิจการที่เป็นตัวหลักสำคัญแตกต่างกันออกไป บางคลินิกจะเน้นไปทางด้านการทำการตลาดส่งเสริมการขาย, ด้านการตลาดออนไลน์, ด้านคุณภาพการบริการ, ด้านคุณภาพสินค้า รวมถึงคุณภาพของบุคลากร ซึ่งแต่ละคลินิกจะเน้นเจาะจง และให้ความสำคัญไปที่ด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ เพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่รอด และเอาชนะคู่แข่งได้ ไม่ว่าจะเป็นคู่แข่งหน้าใหม่ หรือ คู่แข่งขันเดิม ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้

จากความสนใจของสังคมในปัจจุบันและการเปิดกว้างของธุรกิจศัลยกรรมเสริมความงามดังที่กล่าวข้างต้น จึงทำให้เกิดธุรกิจเสริมความงาม ที่มีชื่อว่า นุชนิสา คลินิก เกิดขึ้นเมื่อ พ.ศ.2559 โดยมีหุ้นส่วนจำนวน 3 ราย ปัจจุบันดำเนินการมาได้ประมาณห้าเดือน เริ่มต้นจากการที่ผู้บริหารและหุ้นส่วนของคลินิกทั้ง 3 คน เป็นเอเจนซี่ศัลยกรรมความงามรายใหญ่มาก่อนหน้าที่จะรวมตัวกัน และเกิดเป็นธุรกิจเสริมความงามนี้ขึ้น โดยเน้นด้านคุณภาพในการบริการเป็นหลักสำคัญในการดำเนินงาน

โครงการวิจัยนี้ มุ่งเน้นศึกษาถึง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเสริมความงาม นุชนิสา คลินิก เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้ นุชนิสา คลินิก ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ซึ่ง นุชนิสา คลินิก ถือเป็นคลินิกเสริมความงามแห่งหนึ่ง ที่น่าสนใจที่จะศึกษา เนื่องจาก เป็นคลินิกเสริมความงามที่เริ่มดำเนินการมาเพียง 5 เดือน แต่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการ เข้าใช้บริการศัลยกรรมเสริมความงามได้อย่างต่อเนื่องทุกวัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานของ นุชนิสา คลินิก

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากร คือ บุคลากรภายในธุรกิจเสริมความงาม นูชนิสา คลินิก
กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร และหุ้นส่วนของนูชนิสา คลินิก จำนวน 3 คน โดยแยกกันสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลของแต่ละคนมาเปรียบเทียบ และเติมเต็มข้อมูลที่ยังไม่ครบหรือยังไม่ละเอียดพอ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและละเอียดรอบคอบอย่างเป็นกลาง โดยผู้วิจัยได้เตรียมตัวในส่วนของการรู้ด้วยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจเสริมความงาม ผู้วิจัยได้เตรียมแนวคำถามในการวิจัยที่สร้างจากกรอบแนวคิดและทฤษฎีโดยการใช้คำถามปลายเปิดและร่วมเข้าไปสังเกตในการดำเนินงานของนูชนิสา คลินิก และได้พูดคุยกับผู้ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนั้น ผู้วิจัยได้เตรียมเครื่องบันทึกเสียง เครื่องบันทึกภาพ และเตรียมอุปกรณ์การจดบันทึก สำหรับการทำวิจัยภาคสนาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
นำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ โดยแยกตามกลุ่มของ แนวคิด 5 มิติในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยเชื่อมโยงกับทฤษฎีคุณภาพการบริการทำให้ทราบถึงลักษณะการดำเนินงานที่ส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ด้วยวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยกรอบของคำถามเป็นไปตาม แนวคิด 5 มิติในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องในความสำเร็จของนูชนิสา คลินิก แนวคิด 5 มิติในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ประกอบไปด้วย

1.1 มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability dimension) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ในการสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าที่ต่อธุรกิจ ซึ่งส่งผลให้เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจเพื่อประสบความสำเร็จ

1.2 มิติด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness dimension) ความสามารถจัดการต่อคำร้องของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและการให้บริการอย่างรวดเร็ว

1.3 มิติด้านความมั่นใจ (Assurance dimension) ความรู้ความสามารถและความนอบน้อมของบุคลากรที่จะนำไปสู่การได้รับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากผู้รับบริการ

1.4 มิติด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy dimension) การดูแลและให้ความสนใจต่อผู้รับบริการเฉพาะราย คือ บุคลากรมีความเป็นมิตรเข้าใจความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการ

1.5 มิติด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible dimension) สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพของสิ่งแวดล้อม ลักษณะภายนอกของบุคลากรและสภาวะของเครื่องมือซึ่งมิติในด้านนี้มีความสำคัญมาก

สรุปผลการวิจัย

นูชนิสา คลินิก เป็นคลินิกคัยกรรมเสริมความงามที่เพิ่งเปิดธุรกิจได้ไม่นาน แต่ได้รับความสนใจและการตอบรับเป็นอย่างดีทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จภายในระยะเวลาเพียง 5 เดือน โดยสิ่งที่ทำให้ นูชนิสา คลินิก ประสบความสำเร็จคือการให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพการบริการและมีการปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด 5 มิติในการบริการอย่างมีคุณภาพดังนี้

1. มิติความน่าเชื่อถือ

การให้บริการลูกค้าในรูปแบบการเสริมความงามที่มีลักษณะเป็นการฉีดยา เช่น โบท็อกซ์ ฟิลเลอร์ ร้อยไหม แพตสลายไขมัน เมโสหน้าใส รวมถึงการฉีดผิวขาว คือ ก่อนที่แพทย์จะทำการฉีดยาจะได้อธิบายทั้งข้อดีและข้อเสีย เพื่อสร้างความมั่นใจว่าตัวยาที่ฉีดเข้าไปนั้นเป็นของแท้และจะมีการดึงตัวยาต่อหน้าลูกค้าเพื่อเป็นการยืนยันให้เห็นว่าทางคลินิกใช้ตัวยามาจากขวดเต็มๆโดยไม่ผสมน้ำเกลือ ซึ่งการใช้ตัวยาที่ไม่ผสมน้ำเกลือนั้นจะทำให้ลูกค้าได้รับประสิทธิภาพจากยาอย่างเต็มที่อีกทั้งการผ่าตัดเสริมความงามที่ต้องใช้ซิลิโคนเข้ามาเป็นส่วน

หนึ่งของร่างกายลูกค้าจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับซิลิโคนจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกชนิดทรงตามความต้องการของลูกค้าและเหมาะสมตามคำแนะนำของแพทย์ซึ่งซิลิโคนทุกอันจะผ่านการฆ่าเชื้อและมีบรรจุภัณฑ์ที่รักษาความสะอาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจได้ก่อนที่จะเข้ารับการผ่าตัด

การลงรีวิวยูทูปภาพก่อนและหลังของลูกค้าที่เข้าใช้บริการเป็นรูปภาพจริงที่เกิดจากการเข้าใช้บริการของลูกค้าทุกคนไม่เพียงคัดสรรแต่รูปภาพของเคสที่สวยงามเพียงเท่านั้น ซึ่งหากมีเคสที่เกิดความผิดพลาดก็จะนำมาลงรีวิวเช่นกันเพื่อให้ลูกค้าได้ตัดสินใจในการเข้ามาใช้บริการคลินิก แพทย์ผู้เชี่ยวชาญในคลินิกจะมีใบประกอบวิชาชีพ รวมถึงมีชื่อในแพทย์สภาและใบประกาศนียบัตร และสามารถเช็คประวัติของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญได้ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าที่เข้าใช้บริการ และผู้บริหารและหุ้นมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการศัลยกรรมเสริมความงาม เนื่องจากอดีตเคยเป็นเอเจนซี่ศัลยกรรมความงามรายใหญ่ จึงทำให้มีความรู้เกี่ยวกับตัวยา และซิลิโคนที่ใช้ในการเสริมความงาม รวมถึงอยู่ในธุรกิจที่เกี่ยวกับศัลยกรรมเสริมความงามมาเป็นเวลานาน จึงทำให้เป็นที่รู้จัก และมีชื่อเสียงในวงกว้าง

2. มิติด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

คลินิกมีการหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ซึ่งอาจเกิดจากลูกค้าที่ไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์ หรือเกิดความผิดพลาดจากการดำเนินงานของแพทย์ โดยการให้ลูกค้าสามารถกลับมาแก้ไขได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อเป็นการลดความขัดแย้งและลดการสร้างผลกระทบต่อทั้งลูกค้าและคลินิก ในส่วนของทำเลที่ตั้งของคลินิกตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งซอยอยู่ติดกับรถไฟฟ้า ทำให้ง่ายต่อการเดินทาง และมีจุดสังเกตหลักคือสถานีโทรทัศน์ช่อง 7 สี จึงทำให้ลูกค้าสามารถเดินทางได้อย่างสะดวก อีกทั้งคลินิกมีเซลล์ศัลยกรรมที่ขายในตลาตออนไลน์ ซึ่งจะเป็นผู้ที่ตอบคำถาม และให้ข้อมูลที่ครบถ้วนกับลูกค้าได้ตลอดเวลา เป็นการตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าที่มีความสะดวกและรวดเร็ว

พนักงานต้อนรับภายในคลินิกทุกคนมีอัธยาศัยที่ดี มีใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส มีการทักทายต้อนรับ รวมถึงการไถ่ถามพูดคุยกับลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างเป็นมิตรและมีการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน แสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และใส่ใจต่อผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ และในส่วนของผู้บริหารและหุ้นส่วนมีการเข้าไปดูแลภายในคลินิกและคอยต้อนรับลูกค้าด้วยตัวเอง พูดคุย ไถ่ถาม ให้ความรู้ และคำแนะนำอธิบายเกี่ยวกับการเสริมความงามต่างๆในแต่ละรูปแบบถึงความแตกต่าง ข้อดี ข้อเสีย ระยะเวลาในการพักฟื้นรวมถึงวิธีการดูแลรักษาและการปฏิบัติหลังการเข้ารับบริการเสริมความงามเพิ่มเติมจากแพทย์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับมาก่อนจึงถือเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ามากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้

3. มิติด้านความมั่นใจ

มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสม เช่นการคัดเลือกแพทย์ จะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และฝีมือในการสร้างผลงานที่ออกมาอย่างมีคุณภาพให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งแพทย์ที่ทางคลินิกคัดเลือกจะเป็นแพทย์เฉพาะทางของแต่ละด้านที่มีความเชี่ยวชาญและมีชื่อเสียงรวมถึงประสบการณ์ในการดำเนินงานและการให้บริการ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับคลินิกทั้งเซลล์ขายศัลยกรรม ผู้ช่วยแพทย์ และพนักงานต้อนรับ จะได้รับการฝึกอบรมทั้งทางด้านทักษะ และวิชาการให้แก่บุคลากรเพื่อนพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถ และพร้อมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น เซลล์ขายศัลยกรรม สามารถตอบได้ทุกคำถามที่ลูกค้ามีข้อสงสัย และมีความรู้ที่สามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้เกี่ยวกับการเข้าใช้บริการ และการรับประกันหลังการเสริมความงามทั้งในรูปแบบการฉีดและรูปแบบศัลยกรรมผ่าตัด ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจได้ว่าการเข้ารับบริการกับ นุชนิสิตา คลินิก หากมีปัญหาเกิดขึ้นลูกค้าสามารถเข้ามาแก้ไขโดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการบริการของ นุชนิสิตา คลินิก และสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในทุกๆขั้นตอนของการบริการอย่างสูงสุด

4. มิติด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

บุคคลนั้นย่อมมีความต้องการแตกต่างกันออกไป รวมถึงการให้บริการการเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ลูกค้ามีความต้องการเฉพาะตัวของบุคคล จึงมีการฝึกบุคลากรให้มีการสังเกต และจดจำรายละเอียดต่างๆของลูกค้าทั้งในเรื่องเล็กน้อยๆ และเรื่องที่สำคัญ เพื่อให้เข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าในแต่ละคน เพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างสูงสุด หลังการเข้ารับบริการเสริมความงามลูกค้าส่วนใหญ่มีความกังวลใจ และข้อสงสัยที่จะซักถามพนักงานซ้ำๆเกี่ยวกับปัญหา และวิธีการดูแลรวมถึงข้อห้ามที่ไม่ควรปฏิบัติ และพนักงานมีการบริการหลังการขายที่ดี ติดตามดูแลผลงานของลูกค้าทุกคน

5. มิติด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ลูกค้าที่เข้ารับบริการส่วนใหญ่จะพึงพอใจในผลงานของแพทย์ที่ออกมาเป็นรูปธรรมที่ลูกค้าสามารถมองเห็นการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจน การแต่งกายของบุคลากรนั้น มีความถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดไว้ตามมาตรฐาน เช่น แพทย์ใส่เสื้อกาวน์ สวมถุงมือและผ้าปิดปากทุกครั้งที่ทำหน้าที่ เพื่อรักษาความสะอาดซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องให้ความใส่ใจ ในเรื่องของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการแพทย์เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องรักษาความสะอาด เนื่องจากการทำศัลยกรรมเสริมความงามสามารถติดเชื้อได้ง่าย คลินิกจึงมีการรักษาความสะอาดโดยอุปกรณ์และเครื่องมือจะต้องผ่านการฆ่าเชื้อทุกครั้ง และคลินิกมีรูปแบบการจัดและการตกแต่งภายในที่ดูสะอาด สบายตา มีการใช้สีเขียวและสีขาวในการตกแต่ง ทำให้เหมาะสมกับประเภทธุรกิจ และมีการรักษาความสะอาดภายในคลินิกอย่างสม่ำเสมอ

จากข้อมูลที่ได้ศึกษาและทำการวิเคราะห์ แนวคิดทั้ง 5 ประการที่กล่าวมาข้างต้น ทางคณะผู้จัดทำมีความคิดเห็นว่าการบริการของ นุชนิสสา คลินิกมีความเหมาะสม แสดงให้เห็นถึงความเป็นผู้นำของการบริการอย่างมีคุณภาพในธุรกิจเสริมความงาม ซึ่งการสร้างประทับใจเหล่านี้จะส่งผลให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อถือและมีความมั่นใจที่จะเข้ารับบริการในคลินิกมากขึ้น รวมถึงการบอกต่อจากผู้ให้บริการที่พึงพอใจ ส่งผลให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นและธุรกิจได้รับผลประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องรักษาคุณภาพการบริการให้คงอยู่อย่างสม่ำเสมอและพัฒนาให้การบริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อ นุชนิสสา คลินิก

อภิปรายผลการวิจัย

การที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการพัฒนาและบริหารจัดการคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านของบุคลากรภายในคลินิก และการบริการหลังการขาย ให้มีระบบแบบแผนที่ชัดเจน ซึ่งจะต้องเกิดจากการร่วมมือของบุคลากรทุกคน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในระยะยาว โดยนุชนิสสา คลินิกได้บริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพของบริการ ตามหลักแนวคิด 5 มิติ ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีปัจจัยแห่งความสำเร็จ แนวคิดทั้ง 5 มิติ ประกอบไปด้วย

1. มิติด้านความน่าเชื่อถือ กล่าวคือ คลินิกได้ให้ความสำคัญตั้งแต่กระบวนการตลาดตลอดจนการให้บริการเสริมความงาม ซึ่งด้านความน่าเชื่อถือ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับการดำเนินธุรกิจ เพราะเป็นสิ่งแรกที่จะทำให้ลูกค้าเชื่อถือและตัดสินใจเข้ามาใช้บริการ
2. มิติด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กล่าวคือ บุคลากรภายในคลินิกทุกคนสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และการให้บริการที่เกินความคาดหมายของลูกค้าที่คาดว่าจะได้รับ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ
3. มิติด้านความมั่นใจ กล่าวคือ การคัดเลือกบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและมีความชำนาญเฉพาะด้าน เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการมาใช้บริการและการรับประกันหลังการขายทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจได้มากยิ่งขึ้นว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดจาก นุชนิสสา คลินิก
4. มิติด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ กล่าวคือ ธุรกิจเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ลูกค้ามีความต้องการเฉพาะรายของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป ซึ่งบุคลากรจำเป็นต้องสังเกตและเก็บรายละเอียด

ของลูกค้านั้นแต่ละบุคคล และบุคลากรต้องได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาศักยภาพและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้ายรวมถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้านั้นได้อย่างดี

5. มิติด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ กล่าวคือ เป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นอย่างชัดเจนจากเดิมก่อนที่จะมาใช้บริการเสริมความงาม รวมถึงสภาพแวดล้อมภายใน และ ภายนอกคลินิก ที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเลือกกลับมาใช้บริการที่ นุชนิสสา คลินิก อีกครั้ง

จากแนวคิด 5 มิติ ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทั้งในด้าน ความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการ มีการบอกเล่าปากต่อปาก และเกิดความภักดีต่อการกลับมาใช้บริการ จึงส่งผลให้ นุชนิสสา คลินิก ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. คุณภาพการบริการควรต้องมีการพัฒนาขึ้นตามสภาพแวดล้อมปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา และอย่างทันท่วงที เนื่องจากความต้องการของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและจะต้องปรับการบริการให้ตรงตามความต้องการของแต่ละบุคคลด้วย เพราะผู้บริโภคแต่ละบุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป จึงควรมีการปรับเปลี่ยน และพัฒนา รวมถึงมีไหวพริบในการให้บริการที่ดีขึ้นไปเรื่อยๆ

2. การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เกี่ยวกับศัลยกรรมเสริมความงามมากยิ่งขึ้น โดยมีการจัดกิจกรรมการอบรม ให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง และมีการทดสอบ การประเมินผล หลังจากทีบุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรจะมีการศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ นุชนิสสา คลินิก ในด้านการทำการตลาด ด้านการบริหารบุคลากร ด้านคุณภาพของสินค้า เพื่อเป็นการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในหลายๆด้านของธุรกิจ นุชนิสสา คลินิก และวิเคราะห์ปรับปรุงพัฒนาในด้านอื่นๆให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กมลกลานต์ จินข้าง. (2554). อิทธิพลของความนิยมความสมบูรณ์แบบต่อเจตคติในการทำศัลยกรรมเสริมความงาม โดยมีการนำเสนอตนเองด้วยความสมบูรณ์แบบและการซึมซับจากวัฒนธรรมสังคมเป็นตัวแปรส่งผ่าน. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). คุณภาพการให้บริการ. ค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2559, จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=7&bookID=1285&read=true&count=true
- ธนัชชา บินดุเหล็ม. (2558). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สาขาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีหาดใหญ่อานวยวิทย
- นิคม จารุมณี. (2536). การจัดการอุตสาหกรรมบริการ. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). การตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์. จังหวัดขอนแก่น
- ศัลยกรรมความงามในสังคมปัจจุบัน. (Online). ค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2559, จาก <https://sites.google.com/site/arbaloover/payha-sangkham>
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : ยูบีซีแอลบุ๊คส์

สรเสกข์ นันทวิภาวงศ์.(2558).ปัจจัยแห่งความสำเร็จของเครือข่ายทางสังคมของธนาคารปูม้าบางไทรย่อย
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
อมลวรรณ อ่อนสวัสดิ์ และ ประรณนา ปุณณกิติเกษม .(2559). การบริการอย่างมีคุณภาพตามแนวคิด 5 มิติ
ในโรงแรมแมนดา ริน โอเรียนเต็ล กรุงเทพมหานคร. วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
(Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996: 464-466). การประยุกต์ใช้เครื่องมือ
วัดคุณภาพ การบริการ SERVQUAL กับธนาคารพาณิชย์ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด มหาชน. มหาวิทยาลัยสยาม