



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

### ประวัติความเป็นมาของคลินิก

คลินิกเริ่มก่อตั้งเมื่อเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2551 โดยมีสถานที่ทำการอยู่บนตึก Empire Residence ถนนนิมมานเหมินท์ โดยพญ.ปณิภา สุวรรณสารกุล แพทย์ผู้เชี่ยวชาญและมีความรู้เฉพาะทางด้านผิวหนังและความงาม ได้ริเริ่มและกำหนดทิศทางตำแหน่งของธุรกิจคลินิกให้เป็น “คลินิกดูแลความงาม” (Aesthetic Beauty clinic) โดยมีเป้าหมายขยายสาขาโดยเฉลี่ย 3 ปี ต่อ 1 สาขา เพื่อรองรับและให้บริการแก่ลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่อย่างทั่วถึง และด้วยการบริการที่ส่งมอบด้วยใจ ผสานกับการปรับนับัดผิวอันเปี่ยมคุณภาพ จากบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และทีมงานที่มีความรู้ความชำนาญสูง ดูแล รักษา ด้วยศาสตร์แห่งความงาม มีนวัตกรรมเทคโนโลยีสมัยใหม่และเวชสำอาง ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ผสานกัน ได้อย่างลงตัว

**ปัจจุบัน** คลินิกมีบริการที่หลากหลายโดยมีรายละเอียดบริการดังต่อไปนี้

- **AHA Treatment** คือ วิธีการ ฟีนฟู และปรับปรุงสภาพ ผิวพรรณ ของคุณให้ นุ่มนวล อ่อนละมุน ขึ้นด้วย กรดผลไม้มี่ สามารถช่วยขจัด รอยเหี่ยวย่น โดยเฉพาะ รอยเหี่ยวย่น เล็ก ๆ (Fine Wrinkles) ให้ดีขึ้น และยังมุ่งที่จะ ชะลอ ริ้วรอย แห่งวัยที่ค่อย ๆ คืบคลานมาพร้อมกับอายุของคุณให้ช้าลง นอกจากนี้ยังช่วยผู้มีปัญหาในเรื่อง สีว, แผลเป็น, รอยดำ, กระ, ฝ้า และ โรคผิวหนัง บางชนิดด้วย

- **ไอออนโตโฟรีซิส (Iontophoresis)** เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่จะจ่ายประจุไฟฟ้าอย่างอ่อนเป็นสื่อกลางช่วยให้ยาหรือวิตามินที่จะใช้รักษาสามารถแทรกซึมลงไปสู่ผิวหนัง ประจุไฟฟ้าดังกล่าวจะช่วยให้ออกซิเจนของผิวหนังโดยเฉพาะบนใบหน้าเปิดกว้างมากขึ้น จึงทำให้ยาหรือวิตามินที่ช่วยในเรื่องลดความหมองคล้ำ ลดรอยดำ ช่วยในการรักษาฝ้า สามารถแทรกซึมลงไปยังผิวหนัง ได้มากกว่าการทาครีมหรือโลชั่นแบบธรรมดาซึ่งอยู่ได้แค่ผิวหนังชั้นบนเท่านั้น ช่วยให้รอยดำจางลงได้ และช่วยให้ผิวหนังสดใสขึ้น จึงเรียกได้ว่าเป็นทางลัดที่นำผิวไปสู่ความขาวใสได้รวดเร็วทันใจอย่างแท้จริง

- **โฟโนโฟรีซิส (Phonophoresis)** เป็นเครื่องมือขนาดเล็ก มีลักษณะคล้ายเครื่องนวด โดยบรรจุไปด้วยคริสตัล อันเป็นตัวผลิคลื่นเสียงทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการขับตัวยาต่างๆเข้าสู่ได้ ผิวหนังขณะเดียวกันก็กระตุ้นการไหลเวียนของระบบหลอดเลือด และน้ำเหลืองให้ดีขึ้น การใช้เครื่องโฟโนจึงเป็นอีกวิธีหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยในการช่วยดูแลและรักษาผิวพรรณ เพราะเป็นเส้นทางลัดในการนำเอายา วิตามิน หรือสารบำรุงที่จำเป็นเข้าสู่เซลล์ผิวหนังโดยตรงซึ่งจะช่วย - ลดรอยเหี่ยวย่นบนใบหน้า - ลดรอยขอบตาคล้ำ - ลดรอยแตกถายของผิวหนัง การรักษาด้วยโฟโน เป็น

วิธีการรักษาที่เน้นการบำรุงเซลล์เป็นหลักและใช้คลื่นเสียงเป็นตัวกลาง จึงทำให้ผลในการรักษาดี ง่าย สะดวก และไม่มีผลข้างเคียงแต่อย่างใด

- **Mark** ลิว ลดการเกิดสิว ลดสิวนอง ผด สิวเสี้ยน สิวหัวไตแข็ง ให้หลุดออก พร้อมป้องกันการเกิดสิวได้ดีมาก

- **Mark** โยเกิร์ต เป็นวิธีการมาร์คหน้าใสด้วยโยเกิร์ตผสมน้ำผึ้ง จะช่วยเพิ่มความชุ่มชื้น ให้แกผิวหน้า และ คุณค่าจากน้ำมันจะช่วยให้ผิวแลดูกระจ่างสดใส

- **Mark** ตา เป็นการลดเลือนริ้วรอยและรอยหมองคล้ำบริเวณรอบดวงตาพร้อมเพิ่มความชุ่มชื้น สว่างใส ให้กับรอบดวงตาของคุณอย่างทันทูณอม

- **Mark Collagen** ช่วยบำรุงผิวหน้าให้ขาวเนียนใส ลดจุดด่างดำ พร้อมผลิตเซลล์ผิวที่เสื่อมสภาพ ด้วยเนื้อมาร์คที่ละเอียดอ่อน สามารถทำความสะอาด ชำระคราบไคล กำจัดเซลล์ที่เสียหายหรือชราภาพให้หมดสิ้นไป กระตุ้นให้ผิวมีชีวิตชีวา ใ้แล้วผิวสะอาด ขาวเนียนนุ่ม ชุ่มชื้น เร่งการหมุนเวียนของโลหิตและเร่งการเกิดใหม่ของเซลล์ อีกทั้งยังกระตุ้นการดูดซึมของผิวได้ดีขึ้นหลังจากการใช้ เพื่อทำความสะอาดใบหน้าส่วนลึก ให้สิ่งสกปรกหลุดตัวขึ้นมา พร้อมเผยผิวหน้าที่สวยสดใสยิ่งกว่าเดิม

- **Mark** ทองคำ ทำให้ผิวคุณดูอ่อนเยาว์ ผสมด้วยวิตามินหลากหลายชนิดทำให้ผิวดูใส ซ่อมแซมพร้อมฟื้นฟูผิวที่แห้งกร้าน อ่อนล้า และมีริ้วรอย พบความแตกต่างทันทีหลังการใช้ เนื้อคริสตัลคอลลลาเจนผสมทองคำบริสุทธิ์ ให้ผิวหน้าดูสดใสลดริ้วรอย และ ความหมองคล้ำต่างๆ ลองดูค่ะแล้วจะติดใจ การบำรุงผิวโดยการใช้ทองคำบริสุทธิ์ ในการทำทรีทเม้นท์หน้าจะช่วยฟื้นฟู พร้อมบำรุง ให้ผิวหน้าเต่งตึง ทองคำ จะช่วยฟื้นฟูผิว พร้อมซ่อมแซมได้อย่างเร่งด่วน ช่วยดูดซับสิ่งสกปรกและขับสารพิษตกค้างบนใบหน้า กระชับรูขุมขนทำให้เล็กลง เพิ่มคอลลาเจนได้ผิวให้มีความยืดหยุ่นชุ่มชื้น หมุดกังวลกับปัญหา ริ้วรอย ลดรอยหมองคล้ำบนใบหน้า กระจ่าง จุดด่างดำ สัมผัสความมหัศจรรย์ของทองคำและคอลลาเจนได้ หลังการใช้ แค่เพียงครั้งเดียว

- **นวดหน้า** การนวด มีประโยชน์มากมายต่อสุขภาพร่างกายของเรา ทั้งช่วยให้ระบบไหลเวียนของโลหิตและน้ำเหลือง ซึ่งเป็นตัวสำคัญในการนำอาหารไปเลี้ยงส่วนต่างๆ ของร่างกายให้ทำงานดีขึ้น การนวดยังช่วยป้องกันอาหารปวกเมื่อยที่มักเกิดขึ้นหลังการออกกำลังกาย ช่วยให้กล้ามเนื้อคลายตัวได้สัดส่วน นอกจากนี้ การนวด ยังทำให้คุณเกิดความรู้สึกผ่อนคลายอารมณ์ปลอดโปร่ง เกิดความกระฉับกระเฉง แจ่มใส ลดความเครียดและความวิตกกังวล เป็นต้น

- **กรอผิว MD** หรือ ไมโครเดอร์มาเบรชัน (Microdermabrasion) ก็คือการกรอผิวหน้าในส่วนหนึ่งของหน้าไปบางส่วนโดยไม่ถึงระดับที่จะทำให้เกิดแผล ซึ่งต่างจากการกรอผิวหน้าด้วยเครื่องกรอหรือเลเซอร์ที่กรอลงไปจนถึงชั้นหนังแท้ทำให้หลังทำจะต้องเป็นแผลอยู่ระยะหนึ่ง

ความแตกต่างนี้ทำให้การดูแลหลังการทำ MD ค่อนข้างง่ายไม่ยุ่งยากอีกทั้งไม่จำเป็นต้องหยุดงาน และก็ได้ผลการรักษาที่ดีในระดับหนึ่ง เพียงแต่ต้องอาศัยการทำอย่างต่อเนื่องปัจจุบันมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ใช้ในการทำไมโครเดอร์มาเบอร์ชันอยู่หลายชนิด แต่ที่ใช้กันแพร่หลายเป็นเครื่องที่ใช้หลักการพ่นผงคริสตัลทำด้วยผลึกอลูมิเนียมออกไซด์ที่มีขนาดเล็กเท่ากับทรายละเอียดและผ่านการฆ่าเชื้อโรคแล้วลงบนผิวหนัง โดยอาศัยระบบการทำงานด้วยสุญญากาศ คริสตัลเหล่านี้จะค่อย ๆ ลอกผิวที่สะสม ๆ ของผิวหนังชั้นหนังกำพร้า โดยสามารถควบคุมระดับของความลึกให้เหมาะสมกับสภาพผิวช่วยให้มีการฟื้นฟูสภาพผิวและกระตุ้นให้มีการสร้างเซลล์ผิวใหม่ขึ้นสำหรับวิธีการทำนั้นเริ่มจากล้างหน้าให้สะอาดจากนั้นทายา 2-3 ชนิดเพื่อเป็นการเตรียมผิวประมาณ 5-10 นาที ต่อไปก็เป็นการกรอโดยการพ่นผงคริสตัลลงบนผิวหนังอีกประมาณ 15-30 นาที ชั้นตอนนี้ขึ้นอยู่กับสภาพผิวและพื้นที่ที่ทำ หลังจากนั้นก็จะเป็นการทายาอีกประมาณ 3-4 ครั้ง เพื่อช่วยให้ผลการรักษาดียิ่งขึ้นรวมขั้นตอนทั้งหมดใช้เวลาประมาณ 40-60 นาที โดยทั่วไปหลังการทำ MD ผิวหนังบริเวณที่ทำอาจมีรอยแดงเกิดขึ้น แต่ไม่มีแผลเป็นรอยแดงจะหายไปเองภายในเวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมงหรือเต็มที่ไม่เกิน 24 ชั่วโมง การทำไมโครเดอร์มาเบอร์ชันนั้นโดยทั่วไปควรทำทุก ๆ 1-2 สัปดาห์ต่อเนื่องกันอย่างน้อย 6-10 ครั้ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัญหาของผิว

- **Liposoft** เป็นเทคโนโลยีที่พัฒนามาจากการดูดไขมัน แต่ปลอดภัยมากกว่าการสลายไขมัน และดูดไขมันได้รวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้หัวฉีดเข้าไปเพื่อสลายไขมันและดูดไขมันส่วนเกินออกมาโดยใช้ระยะเวลาสั้น เห็นผลได้ทันทีหลังการทำรวมถึงระยะเวลาการพักฟื้น

- **RF** เครื่องมือพิเศษ RF (Radio Frequency) รักษา ริวรอยได้ตาอย่างได้ผล RF สามารถช่วยในการรักษาเรื่องของริ้วรอยต่างๆ รอยร่องแก้ม รอบดวงตาหน้าผาก ผิวหนังหย่อนไม่กระชับ และริ้วรอยเล็กๆ บนใบหน้า RF (Radio Frequency) ได้ชื่อว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเสริมการรักษาร่วมกับการรักษาด้วยวิธีอื่น ๆ เช่น การรักษาด้วยเลเซอร์ใช้ในการรักษา ริวรอยได้ตา และปัญหาความกระชับของผิว โดยใช้หลักการทำงานด้วยความร้อนปล่อยคลื่นไฟฟ้าอ่อนๆ ในรูปของคลื่นความถี่วิทยุ ซึ่งจะไปเพิ่มอุณหภูมิของผิวหนังในชั้นหนังแท้ที่มีคอลลาเจนอยู่ ให้มีการกระชับตัว และกระตุ้นให้มีการเสริมสร้างคอลลาเจนใหม่ในระยะยาว

- **Tri-Polar** เป็นนวัตกรรมการยกกระชับผิวหนังและผิวกาย สลายเซลล์ลูไลต์ เพื่อยกกระชับผิวหนัง ลดเลือนริ้วรอยแห่งวัย ให้ผิวเนียนสวยอย่างเป็นธรรมชาติ ดูอ่อนเยาว์ขึ้น และเพิ่มความเนียนเรียบกระชับของผิวกาย สลายเซลล์ลูไลต์ ขจัดปัญหาผิวเปลือกส้ม ให้รูปร่างของคุณดูเพรียวได้สัดส่วน Tri-Polar เป็นการนำเทคโนโลยี ของ Uni-Polar และ Bi-Polar มารวมกันเป็น Tri-Polar เพื่อให้ประสิทธิภาพที่สูงกว่า ทำให้สามารถกระตุ้นเซลล์ได้ลึกถึง 2 ระดับชั้น คือ Dermis และ Subcutaneous โดยการฟื้นฟูสภาพผิวด้วย Radio Frequency ( RF ) โดยการส่งกระแสไฟฟ้า

คลื่นความถี่วิทยุเข้าไปกระตุ้นเซลล์ ทำให้มีการสร้างและเรียงตัวใหม่ของคอลลาเจนใต้ผิว ซึ่งทำให้ผิวหนังมีความแข็งแรงและยืดหยุ่นดีขึ้น ความห้อยคล้อยและริ้วรอยลดลง ช่วยแก้ปัญหาห้อยย่น ร่องลึก และรอยตีนกาบนใบหน้า ทั้งชนิดตื้นและลึกอย่างได้ผลดี เป็นการยกกระชับใบหน้าให้ดูอ่อนเยาว์ขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติ โดยเฉพาะรอยตีนกาชนิดลึก ซึ่งยากต่อการแก้ไข และยังสามารถสลายเซลล์ไขมัน โดยการใช้พลังงานความร้อน โดยเฉพาะที่ไขมัน เพิ่มการเผาผลาญไขมัน ทำให้ไขมันหดตัวและเล็กลง เพิ่มความกระชับและเนียนเรียบของผิว จัดปัญหาผิวเปลือกส้มอย่างชัดเจน โดยมีรายงานเบื้องต้นพบว่าเกือบ 100% ของผู้เข้ารับการรักษามีความพึงพอใจกับผลการรักษา

- **Derma wave** เดอร์มาเวฟ เป็นนวัตกรรมล่าสุดในวงการแพทย์เพื่อความงามสำหรับการทำมีโซเทอราปีชนิดไม่ต้องฉีดยา เดอร์มาเวฟถูกออกแบบให้มีรูปร่างหน้าตาที่ทันสมัย ผสานเข้ากับเทคโนโลยีเลเซอร์และเครื่องกำเนิดคลื่นไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดในการรักษา ในปัจจุบันการทำมีโซเทอราปีได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเนื่องจากให้ผลการรักษาที่ดี แต่ผู้เข้ารับบริการจะต้องถูกฉีดยาเข้าผิวหนังเป็นจำนวนนับครั้งไม่ถ้วนเพื่อนำสารออกฤทธิ์เข้าสู่ผิวหนังชั้นลึก วิธีดังกล่าวต้องเสี่ยงกับความเจ็บปวดและการเกิดรอยช้ำจากการเข็มฉีดยา แต่ด้วยเทคโนโลยีใหม่ล่าสุดของเดอร์มาเวฟซึ่งถูกออกแบบมาเป็นพิเศษในการเลือกใช้คลื่นไฟฟ้าความถี่เฉพาะร่วมกับเลเซอร์ (แอลอีดี) ทำให้เกิดขบวนการ “อควาเฟอร์ซิส” ซึ่งมีผลช่วยลดการบวมของเนื้อเยื่อ นอกจากนี้วิธีนี้ยังมีความปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และไม่ก่อให้เกิดความเจ็บปวดแก่ผู้เข้ารับบริการ ขบวนการ “อควาเฟอร์ซิส” จะกระตุ้นการไหลเวียนของเส้นเลือดขนาดเล็กและท่อน้ำเหลืองและเพิ่มการไหลเวียนเลือด นอกจากนี้ยังช่วยในการส่งผ่านสารออกฤทธิ์ให้ซึมลงสู่ชั้นลึกของผิวหนังได้ลึกกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีอื่น ๆ มีรายงานทางการแพทย์ว่าสามารถลงลึกได้ถึงต่อมน้ำเหลืองเลยทีเดียว ด้วยคุณสมบัติพิเศษของขบวนการอควาเฟอร์ซิส จึงสามารถนำมาประยุกต์ใช้ส่งผ่านสารต้านอนุมูลอิสระเช่น วิตามินซี วิตามินเอ หรือนำมาผสมกันเป็นเจลสูตรเฉพาะ เพื่อส่งผ่านสารที่ออกฤทธิ์ถึงสู่ผิวหนังชั้นลึกผ่านเครื่องเดอร์มาเวฟ

- **Face lift** เป็นการยกกระชับผิว กระตุ้นการสร้าง collagen กระชับรูขุมขน ผิวหน้าขาวใสอมชมพูเป็นคลื่นความถี่วิทยุ 4 MHz Radiofrequency มีคุณสมบัติในการกระชับผิว ลดเลือนริ้วรอย กระชับรูขุมขน ปรับปรุงสภาพผิวหน้า กระตุ้นการสร้าง Collagen ใหม่

- **Meso Fat** คือ วิธีการกำจัดไขมันส่วนเกิน วิธีหนึ่ง ด้วยการที่แพทย์จะใช้เข็มฉีดยา ฉีดส่งยา ซึ่งมีสรรพคุณสลายไขมันที่สะสมในชั้นไขมัน

### ตัวอย่างคอร์สในแต่ละเดือน

รายละเอียดคอร์สพิเศษจะมีการเปลี่ยนไป ในทุกๆเดือนอาทิเช่น

- คอร์สเมโสเทอร์ราปี 8 ครั้ง 10,000 บาท
- คอร์สหน้าใสด้วย ไอออนโต และ โฟโน 10 ครั้ง 7,000 บาท
- คอร์ส Face Lift 10 ครั้ง 4,000 บาท
- Filler 1 หลอด 12,000 – 15,000 บาท
- Botox 15,000 บาท
- Derma White 6 ครั้ง 3,500 บาท
- รักษาสิว 12 ครั้ง 7,000 บาท



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

### แบบสอบถาม

#### เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของคลินิก

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาวิชา การตลาด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของคลินิก โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวมโดยระบุเฉพาะลูกค้าบุคคลทั่วไป มิใช่ ลูกค้าองค์กรห้างร้าน หรือ บริษัท จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวเกศรินทร์ ชัดเปา

**คำอธิบาย** กรุณา ทำเครื่องหมาย ถูก / ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี       2. 21 - 25 ปี       3. 26 - 30 ปี  
 4. 31 - 35 ปี       5. 36 - 40 ปี       6. 41 - 45 ปี  
 7. 46 - 50 ปี       8. 51 ปีขึ้นไป

2. สถานภาพ

1. โสด       2. สมรส       3. หย่า/หม้าย / แยกทาง

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ

1. ไม่เกิน 5,000 บาท       2. 5,001-10,000 บาท       3. 10,001-15,000 บาท  
 4. 15,001-20,000 บาท       5. 20,001-25,000 บาท       6. 25,001-30,000 บาท  
 7. 30,001-35,000 บาท       8. 35,001-40,000 บาท       9. 40,001 บาทขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนต้น หรือ ต่ำกว่า หรือ กำลังศึกษาอยู่  
 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ต่ำกว่า หรือ กำลังศึกษาอยู่  
 3. ปวส/อนุปริญญา หรือเทียบเท่า หรือ กำลังศึกษาอยู่  
 4. ปริญญาตรี หรือ กำลังศึกษาอยู่  
 5. ปริญญาโท หรือ สูงกว่า หรือ กำลังศึกษาอยู่





8. ท่านเลือกใช้บริการประเภทใดที่ปรึกษา คลินิก (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ) - ต่อ -

ประเภทบริการ	การใช้บริการ		ประเภทบริการ	การใช้บริการ	
	เคย	ไม่เคย		เคย	ไม่เคย
8.23 เมโสเทอร์ราปี	( )	( )	8.29 ยกกระชับใบหน้า	( )	( )
8.24 Filler	( )	( )	8.30 ลดริ้วรอยจากจุดต่าง ค้ำรอยตีน รอยแผลเป็น	( )	( )
8.25 Botox	( )	( )	8.31 บำรุงผิวพรรณ	( )	( )
8.26 รักษาสิว ฝ้า กระ	( )	( )	8.32 บำรุงเส้นผม	( )	( )
8.27 ลดริ้วรอยแห่งวัย (ตีนกา)	( )	( )	8.33 กำจัดขนถาวร	( )	( )
8.28 แก้ปัญหาโรคผิวหนัง เช่น ผด ผื่น	( )	( )	8.34 ลดกระชับสัดส่วนร่างกาย	( )	( )
8.35 อื่นๆ .....				( )	( )

9. ส่วนใหญ่ท่านมารับบริการที่ปรึกษา คลินิกในช่วงวันใด

1. จันทร์ – ศุกร์                       2. เสาร์ – อาทิตย์  
 3. วันหยุดนักขัตฤกษ์                       4. ไม่แน่นอน

10. ช่วงเวลาใดที่ท่านมารับบริการที่ปรึกษา คลินิก

1. 10.00 - 12.00 น.                       2. 12.01 -14.00 น.  
 3. 14.01 – 16.00 น.                       4. 16.01 – 18.00 น.  
 5. 18.01 – 20.00 น.                       6. 20.01 – 22.00 น.  
 7. ไม่แน่นอน

11. ท่านรู้จักปรึกษา คลินิก ได้จากแหล่งใด

1. ป้ายโฆษณา                       2. เพื่อน หรือคนรู้จักแนะนำ  
 3. นิตยสาร                                   4. อินเทอร์เน็ต  
 5. แผ่นพับ/ใบปลิว                       6. การตกแต่งหน้าคลินิก  
 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

12. ส่วนใหญ่ท่านชำระเงินในรูปแบบใด

1. เงินสด  2. บัตรเครดิต

13. รูปแบบการชำระค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ที่ปรึกษา คลินิกส่วนใหญ่ท่านชำระแบบ

1. จ่ายเป็นครั้ง  
 2. จ่ายเป็นคอร์ส ประมาณ..... บาท ต่อ ..... ครั้ง

14. จำนวนเงินโดยเฉลี่ยที่ท่านมาใช้บริการที่ปรึกษา คลินิกต่อครั้ง

1. ต่ำกว่า 500 บาท  2. 501 - 1,000 บาท  
 3. 1,001 - 1,500 บาท  4. 1,501 - 2,000 บาท  
 5. 2,001 - 2,500 บาท  6. 2,501 - 3,000 บาท  
 7. 3,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของปรึกษา  
คลินิก กรุณา  ล้อมรอบตัวเลขเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยของส่วนประสมทาง  
การตลาดบริการ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการของปรึกษา คลินิก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>10. ผลิตภัณฑ์ และบริการ (Product and Service)</b>					
16.1 ภาพลักษณ์คลินิกดูเป็นมิตร	5	4	3	2	1
16.2 ภาพลักษณ์คลินิกมีความเชี่ยวชาญ	5	4	3	2	1
16.3 ชื่อเสียงของบุคลากรทางการแพทย์ (หมอ)	5	4	3	2	1
16.4 คลินิก มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1
16.5 ผลิตภัณฑ์หรือเวชกรรมที่ใช้มีชื่อเสียง	5	4	3	2	1
16.6 ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ	5	4	3	2	1
16.7 เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่นำมาให้บริการลูกค้ามีความสะอาดปลอดภัย	5	4	3	2	1
16.8 ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น รักษาได้ผลดี เห็นผลได้อย่างชัดเจน และหายขาด เป็นต้น	5	4	3	2	1
16.9 ความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา) และผลิตภัณฑ์ต่างๆไม่แพง	5	4	3	2	1
16.10 ความหลากหลายของบริการ เช่น ทรีทเมนท์ลดริ้วรอย ถัดโบท็อก มาร์คหน้า เป็นต้น	5	4	3	2	1

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการของปณิภา คลินิก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>16.ผลิตภัณฑ์ และบริการ (Product and Service) – ต่อ -</b>					
16.11 ความน่าสนใจของ Package พิเศษต่างๆ	5	4	3	2	1
16.12 มีผลิตภัณฑ์บำรุงผิวประเภทต่างๆจำหน่าย	5	4	3	2	1
<b>17.ราคา (Price)</b>					
17.1 ค่ารักษาและบริการมีความเหมาะสมกับการให้บริการ	5	4	3	2	1
17.2 ราคาผลิตภัณฑ์ต่างๆ มีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
17.3 ความยุติธรรมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพการรักษา ค่าบริการและค่าเวชภัณฑ์	5	4	3	2	1
17.4 การแจ้งราคาค่ารักษา ค่าบริการ และค่าเวชภัณฑ์ก่อนการให้บริการ	5	4	3	2	1
17.5 ราคาถูกกว่าคลินิกอื่นๆ	5	4	3	2	1
17.6 ป้ายแสดงราคาค่าบริการต่างๆ มีความถูกต้องชัดเจน	5	4	3	2	1
17.7 สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้	5	4	3	2	1
17.8 ราคา Package พิเศษมีความน่าสนใจ	5	4	3	2	1
<b>18.สถานที่ / การจัดจำหน่าย (Place)</b>					
18.1 คลินิก มีความสะอาดปลอดภัย	5	4	3	2	1
18.2 มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	5	4	3	2	1
18.3 สถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ	5	4	3	2	1
18.4 ที่ตั้งของคลินิก ง่าย มองเห็น ได้ชัดเจน	5	4	3	2	1
18.5 คลินิกมีการตกแต่งสวยงาม ทันสมัย	5	4	3	2	1
18.6 สามารถโทรสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ได้	5	4	3	2	1
18.7 คลินิกและห้องบริการเวชกรรมกว้างขวาง	5	4	3	2	1
<b>19.การส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
19.1 ป้ายโฆษณาหน้าร้านโดดเด่น มีความน่าสนใจ	5	4	3	2	1
19.2 การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ มีความน่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1
19.3 การให้ส่วนลดในโอกาสพิเศษต่างๆ	5	4	3	2	1
19.4 การเชิญชวนของพนักงานในการสมัครคอร์สต่างๆ	5	4	3	2	1

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการของปณิภา คลินิก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>19.การส่งเสริมการตลาด (Promotion) – ต่อ -</b>					
19.5วิธีในการแจ้งข่าวสาร โพรโมชันพิเศษ ประจำเดือน ทัวถึง ชัดเจน และถูกต้อง เช่น ผ่าน SMS และป้ายตั้งหน้าเค๊าท์เตอร์	5	4	3	2	1
19.6แผ่นพับ ใบปลิว มีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1
<b>20. บุคลากร (People)</b>					
20.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอ	5	4	3	2	1
20.2 พนักงานมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม มีอัธยาศัย ไมตรีดี	5	4	3	2	1
20.3 พนักงานมีความรู้ในบริการ สามารถแนะนำ และตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
20.4 มารยาทในการให้บริการของพนักงาน	5	4	3	2	1
20.5 ชุดเครื่องแบบพนักงานมีความน่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1
20.6 ความสามารถของพนักงานในการให้คำแนะนำ ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ	5	4	3	2	1
20.7 ความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน และแพทย์	5	4	3	2	1
20.8 การปฏิบัติงานของพนักงานมีความเป็น มาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง	5	4	3	2	1
20.9 พนักงานบริการประทับใจ	5	4	3	2	1
20.10 สุขภาพอนามัยของพนักงาน	5	4	3	2	1
20.11 แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
20.12 แพทย์มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม อัธยาศัยดี	5	4	3	2	1
20.13 แพทย์มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้คำแนะนำ อย่างเพียงพอ	5	4	3	2	1
20.14 การติดตามดูแลของแพทย์และพนักงาน หลังจากมาใช้บริการ	5	4	3	2	1
<b>21.กระบวนการให้บริการ (Process)</b>					
21.1 ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการเหมาะสมกับ บริการที่ได้รับ	5	4	3	2	1
21.2 บริการโทรแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลา	5	4	3	2	1

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการของปณิภา คลินิก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>21.กระบวนการให้บริการ (Process) –ต่อ-</b>					
21.3 ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า	5	4	3	2	1
21.4 การให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าแต่ละราย	5	4	3	2	1
21.5 การติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ สะดวก รวดเร็ว เข้าใจง่าย	5	4	3	2	1
21.6 ความรวดเร็ว และถูกต้องในการคิดเงิน	5	4	3	2	1
21.7 ความรวดเร็วและถูกต้องในการค้นหาประวัติ และบันทึกการรับบริการ	5	4	3	2	1
21.8 สามารถรับคำปรึกษาแพทย์ได้ทันที ไม่ต้องรอนาน	5	4	3	2	1
21.9 ความเอาใจใส่ในการให้บริการของบุคลากรทุกชั้นตอน	5	4	3	2	1
21.10 คุณภาพของการให้บริการ	5	4	3	2	1
21.11 ความสามารถในการปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1
21.12 การให้บริการมีความเป็นมาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง	5	4	3	2	1
<b>22.สิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>					
22.1 ความสะอาดภายในคลินิก	5	4	3	2	1
22.2 สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบคลินิก สะอาดเรียบร้อย และเป็นระเบียบ	5	4	3	2	1
22.3 มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการเพียงพอ	5	4	3	2	1
22.4 มีสื่อต่างๆให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์	5	4	3	2	1
22.5 การตกแต่งภายในคลินิกสวยงาม	5	4	3	2	1
22.6 ป้ายชื่อหน้าคลินิกเห็นได้เด่นชัด	5	4	3	2	1
22.7 การตกแต่งหน้าคลินิกสวยงาม น่าสนใจ	5	4	3	2	1
22.8 การบริการ น้ำดื่ม ลูกอม ขณะรอรับบริการ	5	4	3	2	1
22.9 บรรยากาศภายในคลินิก เช่น ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ ไม่เหม็นยา เป็นต้น	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้บริการที่ปรึกษาคลินิก

.....

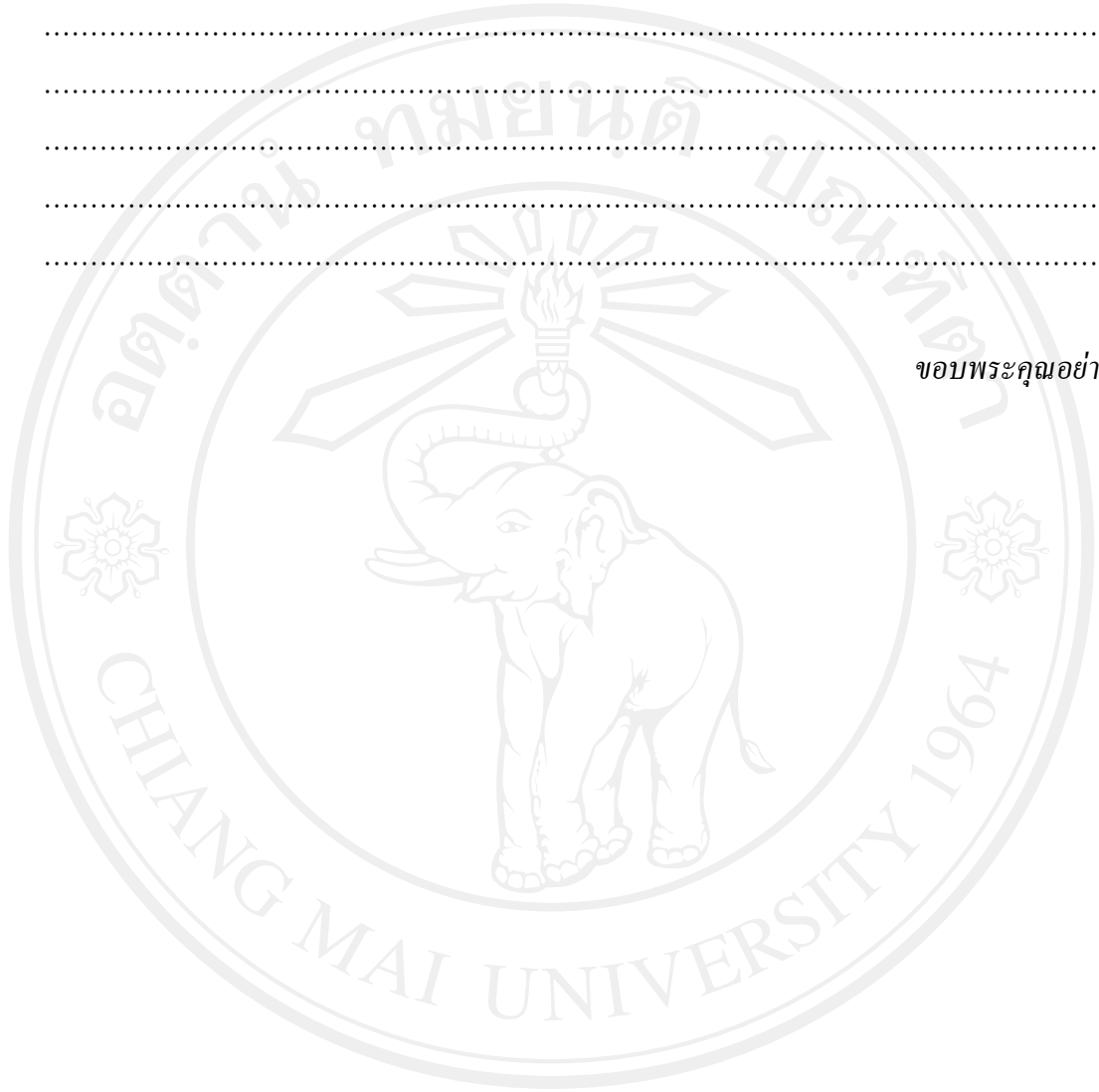
.....

.....

.....

.....

.....



ขอบพระคุณอย่างสูง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## หนังสือยินยอมให้ข้อมูลการศึกษาและเผยแพร่ผลการศึกษา

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ ..... ปณิภา คลินิก .....วันที่ ..... 28 ตุลาคม 2554 .....

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว พญ. ปณิภา สวรรณสารทนต์ (ผู้มีอำนาจลงนาม)  
 ตำแหน่ง เจ้าของกิจการ บริษัท ปณิภาคลินิก  
 ตั้งอยู่เลขที่ 22/3 ตึก Empire residence nimman ๓ นิคมฯ ต. ๓ เทพ อ.เมืองจ. เชียงใหม่ 50200  
 ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นาย/นาง/นางสาว เกศรินทร์  
ชัดเปา รหัสนักศึกษา 521532039 สังกัด คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด  
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ/วิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่ออู่ประสม  
การตลาดบริการของปณิภา คลินิก

เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่  
 ผู้สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และ  
 ชอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะ ไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด  
 เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อ  
 หน้าพยาน

ลงชื่อ ..... ปณิภา สวรรณสารทนต์ ..... ลงชื่อ ..... เกศรินทร์ ชัดเปา .....

ผู้มีอำนาจลงนาม ( พญ. สวรรณสารทนต์ ) ชื่อผู้ศึกษา ( น.ส. เกศรินทร์ ชัดเปา ) .....

ตำแหน่ง ..... เจ้าของกิจการ .....



ลงชื่อ ..... สุเมศตรา กองแก้ว .....

ชื่อพยาน ( น.ส. สุเมศตรา กองแก้ว ) .....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวเกศรินทร์ ชัดเปา
วัน เดือน ปี เกิด	13 ตุลาคม 2527
ประวัติการศึกษา	ปี 2540 -2546 มัธยมศึกษา ปีที่ 1-6 โรงเรียนสวนบุญโญปถัมภ์ลำพูน ปี 2546-2548 ปวส. ที่ โรงเรียนพาณิชยการลานนา เชียงใหม่ ปี 2548 -2550 ปริญญาตรี ที่มหาวิทยาลัยแม่โจ้ คณะเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ
ประวัติการทำงาน	ปี 2550 – ปัจจุบัน ทำงานที่ธนาคารไทยพาณิชย์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved