

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎี	7
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีศึกษา	16
ขอบเขตการศึกษา	16
ขอบเขตเนื้อหา	16
ขอบเขตประชากร	18
ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	18
วิธีการศึกษา	19
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	20
การวิเคราะห์ข้อมูล	20
ระยะเวลาในการศึกษา	21
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	22
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ รักษาสิว ฝ้ายจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษา ปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่	91
ส่วนที่ 4 : ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้ายจากคลินิก เวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษاپริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่	97
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	102
สรุปผลการศึกษา	103
อภิปรายผลการศึกษา	109
ข้อค้นพบ	112
ข้อเสนอแนะ	114
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	120
บรรณานุกรม	121
ภาคผนวก	
แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	124
ความรู้เกี่ยวกับสิิวและการรักษา	133
ประวัติผู้เขียน	136

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีจากสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งใน จังหวัดเชียงใหม่ปีการศึกษา 2549	18
2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังแต่ละแห่ง	19
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	23
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	23
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	24
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานศึกษาที่ศึกษาอยู่	24
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุหลักของการ เข้ารับบริการ	25
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยและไม่เคยเข้ารับการรักษาผิวหนัง	25
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ รักษาผิวหนังโดยเฉลี่ยต่อเดือน	25
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังที่ เคยใช้บริการ	26
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการ เข้ารับบริการรวมถึงค่าเวชภัณฑ์เฉลี่ยแต่ละครั้ง	27
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการรักษาผิวหนังของคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง	27
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาผิวหนัง จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง	28
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาผิวหนังจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง	29
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้าน กระบวนการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาผิวหนังจากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้าน หลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง	32
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง	33
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง	34
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านช่องทาง การจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง	35
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิก เวชกรรม โรคผิวหนัง	36
21 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านปัจจัยด้านบุคคลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจาก คลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	37
22 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านปัจจัยด้านกระบวนการบริการต่อการเลือกใช้บริการ รักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	39
23 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการ รักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	41
24 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจาก คลินิกเวชกรรม โรคผิวหนังจำแนกตามเพศ	43
25 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิก เวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	45
26 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านช่องทางจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการรักษา สิิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิ่ว ฝ้จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	47
28 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านบุคคลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิ่ว ฝ้จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	49
29 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านกระบวนการบริการต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิ่ว ฝ้จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	52
30 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิ่ว ฝ้จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	55
31 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิ่ว ฝ้จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	57
32 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิ่ว ฝ้จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	59
33 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิ่ว ฝ้จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	61
34 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิ่ว ฝ้จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	63
35 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านบุคคลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิ่ว ฝ้จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้	66
36 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านกระบวนการบริการต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิ่ว ฝ้จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

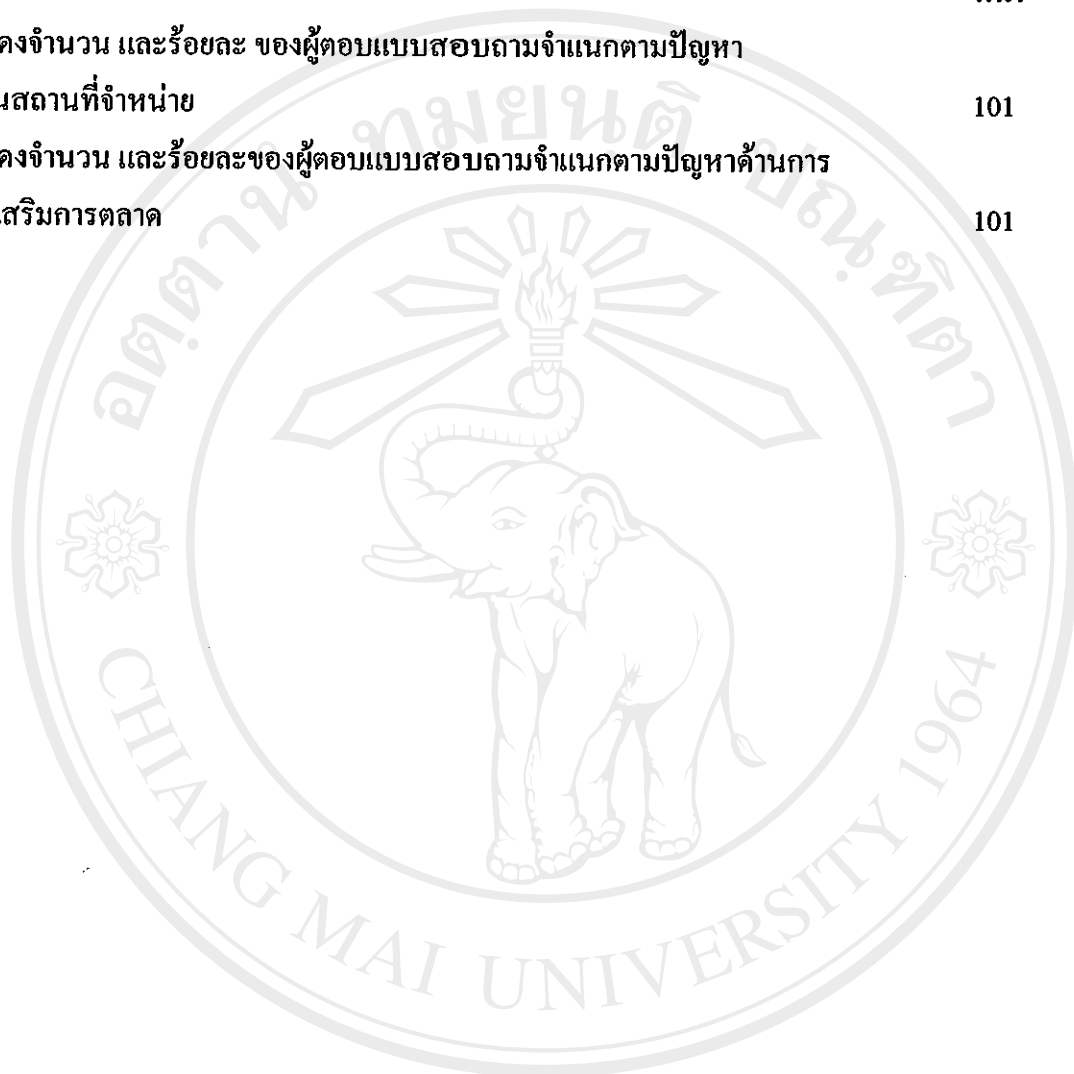
ตาราง	หน้า
37 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้	72
38 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้	75
39 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้	79
40 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้	81
41 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้	83
42 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกความต้องการปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่	85
43 แสดงค่าเฉลี่ยผลของความต้องการปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	86
44 แสดงค่าเฉลี่ยผลของความต้องการปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	87
45 แสดงค่าเฉลี่ยผลของความต้องการปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้	89
46 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิ่งกระตุ้นอื่นๆ	91
47 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของผู้ซื้อ	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
48 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ริเริ่มเสนอความคิด ให้ใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง	93
49 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ให้คำแนะนำในการ เข้าใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนังมากที่สุด	93
50 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ตัดสินใจในการ เข้าใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง	94
51 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการหา ข้อมูลเพื่อใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง	94
52 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลเพื่อใช้ บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง	95
53 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้ใน การตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง	95
54 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการบอกต่อแก่ผู้อื่น	96
55 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการตัดสินใจเลือก ใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง	96
56 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการตัดสินใจเลือกทำเล ที่ตั้งของคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง	97
57 แสดงจำนวน และร้อยละ ของปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	97
58 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านบุคคล	98
59 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการ บริการ	98
60 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านหลักฐาน ทางกายภาพ	99
61 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์และบริการ	100
62 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านราคา	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
63 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหา ด้านสถานที่จำหน่าย	101
64 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการ ส่งเสริมการตลาด	101



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

1 แสดงรูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค

7



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved