



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของ นักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่

คำตอบของท่านจะถูกนำไปประมวลผลเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้กับผู้ประกอบการธุรกิจคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง หรือผู้สนใจทั่วไปที่จะเข้ามาประกอบธุรกิจดังกล่าว ในการจัดทำ ปรับปรุง พัฒนา ส่วนประสมการตลาดบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริงด้วย จะเป็นพระคุณอย่างสูง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกนำไปใช้ในระดับภาพรวมเท่านั้น

ธีรนนท์ ชูวีระ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

() 1. น้อยกว่า 18 ปี () 2. 18-21 ปี () 3. 22-25 ปี () 4. มากกว่า 25 ปี

3. สถานศึกษาที่ท่านกำลังศึกษาอยู่

() 1. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ () 2. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ () 3. มหาวิทยาลัยพายัพ
() 4. มหาวิทยาลัยแม่โจ้ () 5. มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทิร์น () 6. มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่
() 7. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ () 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ชั้นปีที่ท่านกำลังศึกษาอยู่

() 1. ปี 1 () 2. ปี 2 () 3. ปี 3 () 4. ปี 4 () 5. ปี 5 () 6. ปี 6 () 7. อื่นๆ.....

5. สาเหตุหลักที่ท่านมาเข้ารับบริการคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังส่วนใหญ่คือ

() 1. รักษาสิิวฝ้า () 2. โรคผิวหนังอื่นๆ ที่ไม่ใช่สิิวฝ้า โปรดระบุ.....

6. ท่านเคยใช้บริการการรักษาสิิว ฝ้าหรือไม่ (ถ้าเคยตอบข้อต่อไป)

() 1. เคย () 2. ไม่เคย

7. ความถี่ที่ท่านมารับการรักษาสิิวฝ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ

() 2. 1-2 ครั้ง () 3. 3-4 ครั้ง () 4. มากกว่า 4 ครั้ง

8. คลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังที่ท่านเคยเข้ารับการรักษาสิิว ฝ้า(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. ซาติชายคลินิกเวชกรรมเฉพาะทาง () 2. หมอศิริคลินิกเวชกรรมเฉพาะทาง
() 3. ลินีคลินิกเวชกรรมเฉพาะทาง () 4. พรรณเวชคลินิกเวชกรรมเฉพาะทาง
() 5. สกีนแคร์-บอดีเฮลท์ สหคลินิก () 6. คลินิกเวชกรรมเมดิแคร์

- () 7. คลินิกเวชกรรม ดร.ซีเทรีย () 8. เมอแตมคลินิกเวชกรรม
 () 9. แพนคลินิกเวชกรรม () 10. เฮลท์คลินิกเวชกรรม
 () 11. ราชเทวีคลินิกเวชกรรม () 12. อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- () 1. น้อยกว่า 3,000 บาท () 2. 3,001-5,000 บาท () 3. 5,001-7,000 บาท
 () 4. 7,001-9,000 บาท () 5. 9,001-10,000 บาท () 6. มากกว่า 10,001 บาท

10. ค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการรวมถึงค่าเวชภัณฑ์เฉลี่ยแต่ละครั้ง

- () 1. น้อยกว่า 300 บาท () 2. 300-500 บาท () 3. 500-700 บาท
 () 4. 700-1,000 บาท () 5. มากกว่า 1,000 บาท

11. บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาสิ่วฝ้าของคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง

- () 1. ตัวท่านเอง () 2. เพื่อน () 3. ผู้ที่เคยเข้ารับบริการ
 () 4. พ่อ-แม่ () 5. พี่-น้อง () 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิ่วฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาสิ่วฝ้าของคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังอย่างไร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความสำคัญต่างๆ ที่ท่านเห็นว่ามีส่วนต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาสิ่วฝ้าของคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง (กรุณาตอบทุกข้อ)

12.ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุส่วนผสมชัดเจน					
2. เวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพ					
3. ความมั่นใจในคุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ครา สัญลักษณ์ขององค์การอาหารและยา(อย.)ระบุไว้					
4. เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุแหล่งผู้ผลิตชัดเจน					
5. เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วไม่มีอาการแพ้ยา อักเสบ หรือมีจุดด่างดำเกิดขึ้น					
6. เวชภัณฑ์ระบุข้อควรระวังในการใช้					
7. มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการเก็บรักษาเวชภัณฑ์					
8. เวชภัณฑ์มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับตา หน้า หรือคอ					
9. คุณภาพของเวชภัณฑ์ตรงกันกับที่ระบุไว้บนฉลากหรือที่โฆษณาไว้					

10. มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการรักษา เช่น เมื่อใช้แล้วห้าม โคนแสงแดด					
11. เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วทำให้มีผิวหนังที่สวยใส ไร้สิ่วฝ้า					
12. ความเรียบร้อย สวยงาม และทันสมัยของบรรจุภัณฑ์					
13. คลินิกมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ					
14. ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น สามารถรักษาได้ผลแตกต่างกับไปรักษากับคลินิกโรคทั่วไป					
15. การพัฒนาเวชภัณฑ์ให้ดีขึ้น					
16. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
13.ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ค่ารักษาและบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ					
2. ค่าเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับราคา					
3. ราคายุติธรรมเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่น					
4. มีการแจ้งราคาของเวชภัณฑ์และบริการก่อนการรักษา					
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
14.ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของคลินิก					
2. สิ่งแวดล้อมที่อยู่บริเวณร้านสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ เช่น ไม่มีเสียงดัง หรือไม่สกปรก เป็นต้น					
3. ที่มีจอครดสะดวก					
4. สามารถติดต่อกับคลินิกได้สะดวกและหลายทาง เช่น โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต					
5. ความรวดเร็วในการติดต่อกับคลินิก					
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....					
15.ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การให้ความรู้เกี่ยวกับผิวพรรณ					
2. การแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ					
3. มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ					
4. การแนะนำต่อของผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการ					
5. การให้ส่วนลดในวันพิเศษต่างๆ					

6.การให้ส่วนลดในช่วงเวลาที่กำหนด					
7.การให้ของแถมในโอกาสพิเศษ					
8.การมีส่วนลดให้แก่สมาชิกที่มาใช้บริการ					
9.มีบริการเสริมต่างๆ เช่น มีการนวดหลัง มีการแต่งหน้า หรือทำผมให้หลังจากใช้บริการ					
10.มีนามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์					
11.มีการส่งการ์ดอวยพรวันเกิดให้					
12.อื่นๆ โปรดระบุ.....					
16.ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่					
2 ความเร็วในการทำงานของพนักงาน					
3 ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน					
4.ความมีสุขภาพอนามัยของพนักงาน เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ					
5.อักษาสัย กริยามารยาทของพนักงาน					
6.พนักงานสามารถจดจำชื่อลูกค้าแต่ละคนได้					
7. มีแพทย์ปริญญาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านผิวหนังที่ประจำที่คลินิกเป็นผู้ให้การรักษา					
8.พนักงานผ่านการฝึกอบรม และมีใบประกาศนียบัตรรับรอง					
9.พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า					
10.บุคลิกภาพของพนักงานสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ					
11.พนักงานรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า					
12.ความเพียงพอของแพทย์และพนักงานที่ให้บริการ					
13.อื่นๆ โปรดระบุ.....					
17.ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ความรวดเร็ว และใช้เวลาที่เหมาะสมในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน					
2.มีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดระยะเวลานัด					
3.มีการโทรศัพท์สอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และผลการเข้ารับการรักษา					

4.มีการนัดเวลาล่วงหน้า					
5.มีบริการที่ครบวงจรทั้งการรักษาผิวหนัง และบำรุงให้ผิวสวยใสขึ้น เช่นการทำ treatment ต่างๆเพื่อความงาม					
6.มีการบริการที่สะอาด และปลอดภัย					
7.มีการรับประกันการรักษาตามระยะเวลาที่ชัดเจนมีการระบุระยะเวลาการรักษาให้หาย หรือมีพัฒนาการดีขึ้น					
8.มีการระบุระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เช่น กำหนดเวลาในการรอรับยา					
9.ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการ อย่างต่อเนื่อง					
10.ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า					
11.อื่นๆ โปรดระบุ.....					
18.ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย					
2.มีการออกค่าจอดรถให้ลูกค้า					
3.ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์					
4.สถานที่สวยงาม สะดวกสบาย					
5.มีเก้าอี้นั่งรอที่เพียงพอ					
6.มีนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน และมีเพลงให้ฟัง					
7.มีเครื่องดื่มให้ระหว่างรอรับบริการ					
8.มีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้					
9.อื่นๆ โปรดระบุ.....					

19. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการต่อไปนี้ ท่านเห็นว่าปัจจัยใดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาผิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังมากที่สุด(มี 7 ข้อกรุณาตอบทุกข้อและแต่ละข้อกรุณาเลือกระดับความสำคัญเพียงระดับเดียว)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการรักษา สี รูปลักษณ์ของหีบห่อบรรจุ เป็นต้น					
2. ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ ราคาค่าบริการเหมาะสมไม่แพงเกินไป					
3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ ความสะดวกในด้านทำเลที่ตั้งของคลินิก สามารถติดต่อกับคลินิกสะดวก					
4. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การให้ส่วนลด การ					

สื่อสารให้ลูกค้ารู้จักคลินิก และผลิตภัณฑ์ของคลินิก					
5. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ ความสุภาพเรียบร้อยของพนักงาน					
6. ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ วิธีการบริการที่สร้างความ แตกต่าง การนัดหมายตรงเวลา ความรวดเร็วของกระบวนการ ในการรักษา					
7. ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ได้แก่ ความสวยงามความ สะอาดของสถานที่ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรักษาสิ่วฝ้าของคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

ในความเห็นของท่าน ปัจจัยต่อไปนี้จะมีผลกระทบต่อการใช้บริการรักษาสิ่วฝ้าของคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

20. สิ่งกระตุ้นอื่นๆ

สิ่งกระตุ้น	ระดับของผลกระทบ (ให้ทำเครื่องหมาย / เพียงข้อเดียว)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ภาวะเศรษฐกิจที่ดีขึ้นของประเทศไทย					
2. กระแสนิยมที่นิยมต้องการมีใบหน้าที่สวยงามใส					
3. เทคโนโลยีในการรักษาสิ่วฝ้าแบบใหม่ เช่น การใช้แสงเลเซอร์ในการรักษาสิ่วฝ้า					
4. การศึกษาที่สูงขึ้นทำให้เข้าใจถึงสาเหตุของการเกิดสิ่วฝ้ามากขึ้น					
5. มีคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนังที่รักษาสิ่วฝ้าให้เลือกมากขึ้น					

21. ลักษณะของผู้เข้ารับบริการ

ลักษณะของผู้เข้ารับบริการ	ระดับของผลกระทบ (ให้ทำเครื่องหมาย / เพียงข้อเดียว)				
	มากที่สุด	น้อย	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ตำแหน่งและกิจกรรมที่ท่านรับผิดชอบอยู่					
2. ภาระงานที่จะได้งานที่ดีในอนาคต					
3. สถานะ และความมั่นคงทางการเงินของท่าน					
4. ความคิดเห็นของสมาชิกในครอบครัว และเพื่อน					

5.	รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ต้องพบปะผู้คนจำนวนมาก					
6.	ความต้องการมีบุคลิกภาพที่ดี					
7.	ความต้องการความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ					
8.	ความต้องการการยอมรับจากคนในสังคม					
9.	ความต้องการคำชมจากคนในสังคม					
10.	มีปัญหาผิวหนังที่ประสบอยู่แล้ว					
11.	ความเชื่อหรือทัศนคติของผู้เข้ารับบริการ เช่นการมีความเชื่อคาหมักไหว้เฮ้ง					

22. กระบวนการตัดสินใจของผู้เข้ารับบริการ

1. ใครเป็นผู้ที่จะริเริ่มเสนอความคิดให้ท่านเข้ารับบริการรักษาผิวหนังของคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

- () 1. ตัวท่านเอง () 2. พ่อ-แม่ () 3. สามี-ภรรยา
() 4.ญาติ () 5.เพื่อน () 6. อื่นๆ (ระบุ)

2. ใครเป็นผู้ที่ให้คำแนะนำท่านในการเลือกใช้บริการรักษาผิวหนังของคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังมากที่สุด

- () 1. ตัวท่านเอง () 2. พ่อ-แม่ () 3. สามี-ภรรยา
() 4.ญาติ () 5.เพื่อน () 6. อื่นๆ (ระบุ)

3. ใครเป็นผู้ที่จะตัดสินใจในการเลือกใช้บริการรักษาผิวหนังของคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังของท่าน

- () 1. ตัวท่านเอง () 2. พ่อ-แม่ () 3. สามี-ภรรยา
() 4.ญาติ () 5.เพื่อน () 6. อื่นๆ (ระบุ)

4. ท่านใช้ระยะเวลาในการหาข้อมูลของคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ก่อนที่ท่านจะเข้ารับบริการเป็นเวลาประมาณเท่าไร

- () 1. น้อยกว่า 1 เดือน () 2. 1-3 เดือน () 3. 4-6 เดือน
() 4. 7-12 เดือน () 5. มากกว่า 1 ปี

5. ท่านหาข้อมูลของคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังที่ท่านจะเข้ารับบริการจากแหล่งใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. พนักงานของคลินิกโดยตรง () 2. นิตยสาร
() 3. อินเทอร์เน็ต () 4. แผ่นพับ-ใบปลิว
() 5. ผู้ที่เคยเข้ารับบริการมาก่อน () 6. อื่นๆ.....

6. ท่านใช้เกณฑ์การตัดสินใจใด ในการเลือกใช้บริการรักษาผิวหนังของคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

- () 1. มีประโยชน์สูงสุด () 2. ความพึงพอใจสูงสุด
() 3. รูปแบบการจ่ายค่าสินค้าหรือบริการ () 4. อื่นๆ (ระบุ)

7. หากท่านพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจในการเข้ารับบริการ ท่านจะบอกต่อผู้อื่นหรือไม่

- () 1. บอกต่อ () 2. ไม่บอกต่อ

23. การตัดสินใจเลือกใช้บริการ

1. ในการเข้ารับบริการรักษาสิ่วฝ้า ท่านจะตัดสินใจเลือกคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังอย่างไร

- () 1. จะเลือกคลินิกที่รักษาโรคทั่วไปที่มีบริการรักษาสิ่วฝ้า
- () 2. จะเลือกคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังเฉพาะทาง โดยเน้นเรื่องการรักษาสิ่วฝ้าโดยเฉพาะ
- () 3. จะเลือกร้านเสริมสวยที่มีบริการรักษาสิ่วฝ้า

2. ในการเข้ารับบริการรักษาสิ่วฝ้า ท่านจะตัดสินใจเลือกคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังที่มีทำเลที่ตั้งอย่างไร

- () 1. จะเลือกคลินิกที่มีที่จอดรถสะดวกสบายเท่านั้น
- () 2. จะเลือกคลินิกที่อยู่ใกล้ หรืออยู่ในห้างสรรพสินค้า
- () 3. จะเลือกคลินิกที่อยู่ใกล้บ้าน หรือที่พักร
- () 4. จะเลือกคลินิกที่ตั้งอยู่ที่ใดก็ได้ในขณะนั้น

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับบริการเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ในการบริการรักษาสิ่วฝ้าจากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง(สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ หรือ Product and Services (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ผลิตภัณฑ์ไม่สามารถรักษาได้ตามความต้องการ
- () 2. ไม่สามารถรักษาได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
- () 3. ไม่แน่ใจมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ที่ใช้รักษา
- () 4. อื่นๆ.....

2. ปัญหาด้านราคา หรือ Price (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. อัตราค่าบริการแพงกว่าคลินิกอื่นๆ
- () 2. อัตราค่าบริการแพงกว่าที่แจ้งไว้
- () 3. ราคาสูงกว่าการบริการที่ได้รับ
- () 4. อื่นๆ.....

3. ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย หรือ Place (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ช่วงเวลาในการติดต่อมีน้อยเกินไป
- () 2. ที่ตั้งของคลินิกอยู่ไกลเกินไป
- () 3. สถานที่ในการติดต่อมีน้อยเกินไป
- () 4. อื่นๆ.....

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด หรือ Promotion (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. การโฆษณาเกินจริง
- () 2. การให้ส่วนลดมีเงื่อนไขที่ไม่ได้บอกล่วงหน้า
- () 3. ของแถมมีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานทั่วไป
- () 4. อื่นๆ.....

5. ปัญหาด้านบุคคล หรือ People (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. พนักงานขาดความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- () 2. พนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีในการบริการส่งผลให้มีกริยามารยาทไม่เหมาะสม และขาดความตั้งใจในการทำงาน
- () 3. พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้
- () 4. พนักงานไม่สามารถตัดสินใจได้ทันที
- () 5. อื่นๆ.....

6. ปัญหาด้านกระบวนการ หรือ Process (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. การรอคิวใช้เวลานาน () 2. ขั้นตอนการรักษายุ่งยาก
 () 3. ขั้นตอนการร้องเรียนทำได้ยาก () 4. อื่นๆ.....

7. ปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ หรือ Physical Evidence (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. การตกแต่งภายในสำนักงานไม่เรียบร้อย ขาดความเหมาะสม
 () 2. สถานที่คับแคบ บรรยากาศไม่ดี
 () 3. สัญลักษณ์ของสถานบริการไม่น่าประทับใจ
 () 4. สภาพของป้ายของสถานบริการไม่มีความน่าเชื่อถือ
 () 5. อื่นๆ.....

8. ข้อเสนอแนะของท่านต่อการนำไปปรับปรุงการทำงานของคลินิก

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สิวและการรักษา

สิว เป็นการอักเสบเรื้อรังของท่อรูขุมและต่อมไขมันพบได้ค่อนข้างบ่อย หายได้เอง มักเริ่มเป็นในระยะวัยรุ่น พบว่ามีสิ่งต่างๆ มากมายมีผลต่อการเกิดหรือการหายของโรค โดยทั่วไปอาการมักจะเริ่มในระยะวัยรุ่น พบในเด็กชายมากกว่าเด็กหญิง ลักษณะผื่นแตกต่างกันมาก ตั้งแต่เป็นตุ่มเล็กๆ ไม่มีอาการอักเสบจนถึงตุ่มอักเสบ เจ็บเหมือนฝี อาจแยกผื่นของสิวได้เป็น 2 ชนิดใหญ่ๆ คือ

1. ผื่นสิวไม่อักเสบ (Non-inflammatory lesions) ลักษณะจะเป็นตุ่ม (papules) เล็กๆ ซึ่งตรงกลางอาจเป็นสีดำ เรียก black head or open comedone หรือเป็นสีผิวหนังปกติ เรียก white head or closed comedone

2. ผื่นสิอักเสบ (Inflammatory lesions) ลักษณะเป็นได้ตั้งแต่ตุ่มแดง (erythematous papules), ตุ่มหนอง (pustules), ตุ่มแดงขนาดใหญ่อักเสบและเจ็บมาก (nodules and nodulocystic lesions)

องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดสิวได้แก่

1. ต่อมไขมันและไขมัน (sebum & sebaceous glands)

ต่อมไขมันพบได้ในร่างกายยกเว้นฝ่าเท้าและฝ่ามือ ต่อมไขมันพบมากที่สุดที่หนังศีรษะ และหน้าจำนวนประมาณ 400-900 ต่อมต่อลูกบาศก์เซนติเมตร ที่แขนขาจะลดลงจำนวนน้อยกว่า 50 ต่อมต่อลูกบาศก์เซนติเมตร ขนาดของต่อมก็จะแตกต่างกัน ที่ศีรษะจะมีขนาดใหญ่ที่สุดในบริเวณอื่นๆ ขนาดจะลดลงตามสัดส่วนที่อยู่ห่างจากศีรษะ ต่อมไขมันมี 3 ชนิดคือ

1. Vellus follicles เป็นต่อมที่มีขนาดเล็กมีขนอ่อนบาง พบทั่วๆ ไปตามลำตัว ไม่เกิดสิว

2. Terminal follicles ต่อมมีขนาดใหญ่ขึ้น มีเส้นขนที่ยาวใหญ่ เส้นขนจะเป็นตัวทำให้ไขมันขับถ่ายออกไปได้ดี จึงไม่เกิดสิว พบได้ที่หนังศีรษะ และบริเวณคาง

3. Sebaceous follicle ต่อมมีขนาดใหญ่ที่สุด เป็น multilobulated glands มีท่อรูขุมที่ลึกและกว้าง แต่เส้นขนเกือบจะไม่มี พบมากที่สุดที่หน้า รูหู หน้าอกส่วนบนและหลัง และต้นแขน ต่อมชนิดนี้เป็นตำแหน่งที่เกิดสิว

การทำงานของต่อมไขมันไม่อยู่ใต้การควบคุมของเส้นประสาท แต่อยู่ภายในควบคุมของฮอร์โมน คือ androgen ซึ่งจะมากกระตุ้นให้เกิดการสร้างไขมัน การสร้างไขมันของต่อมไขมันเป็นแบบที่เรียกว่า Holocrine คือ เมื่อเซลล์สร้างไขมันแล้วตัวเซลล์จะตาย และหลุดออกมาพร้อมไขมันที่สร้างด้วย ไขมันที่สร้างแล้วจะถูกส่งมาเก็บที่บริเวณท่อรูขุมที่ต่อมไขมันมาปิด ปริมาณไขมันที่ถูกขับถ่ายออกมาหรือจะขึ้นกับ อายุ เพศ ตำแหน่ง และอุณหภูมิขณะเก็บ

2. ฮอโมน

ตัวที่สำคัญคือ androgen ซึ่งสร้างจาก gonads และ adrenal glands Androgen มีผลต่อการแบ่งตัวของเซลล์ และการสร้างไขมันของผิวหนัง ทำให้เซลล์ผิวหนังหนาขึ้น และยังมีผลต่อการเจริญของเส้นผมและเซลล์สร้างสีที่ผิวหนังด้วย

3. Microorganisms เชื้อโรคสำคัญบนผิวหนังมี 3 ชนิด

1. Cocci ได้แก่ Staphylococci และ Micrococci พบส่วนใหญ่อยู่บนผิวบริเวณรูเปิดของต่อรูขน และรูเปิดต่อมเหงื่อ ไม่มีส่วนในการทำให้เกิดสิว

2. *Pityrosporum ovale* และ *P. orbiculare* เป็นยีสต์ซึ่งพบบนผิวหนังและ บริเวณรูเปิดของต่อรูขน ไม่มีส่วนในการเกิดสิวเช่นกัน

3. *Propionibacterium acnes*, *P. granulosum* และ *P. avium* เชื้อตัวนี้อยู่ในส่วนลึกๆ ของต่อรูขนได้ จึงพบในบริเวณที่มีต่อมไขมันมาก เช่น ที่หน้าและหนังศีรษะ จะพบมากเป็น 10-100 เท่าของที่หลังส่วน *P. avium* พบอยู่ในบริเวณที่ไม่ค่อยเป็นสิ่ว *P. granulosum* พบมากในคนที่เป็สิ่วรุนแรง ส่วน *P. acnes* พบได้มากที่สุด และจำนวนสูงกว่า *P. granulosum* และพบในผู้ป่วยส่วนใหญ่

4. Inflammatory response ที่เกิดขึ้นมี 2 ชนิด คือ

4.1 การอักเสบที่เกิดขึ้นก่อนในระยะแรกๆ เชื่อว่าเกิดจากการที่เชื้อ *P. acnes* ผลิตสารที่มีคุณสมบัติดึงดูดเซลล์เม็ดเลือดขาวให้มารวมตัวกันรอบๆ comedone นอกจากนี้ยังเชื่อว่าสารใน comedone เองก็สามารถจะดึงดูดเซลล์เม็ดเลือดขาว

4.2 การแตกของผนัง comedone ทำให้สิ่งที่อยู่ภายใน ได้แก่ ไขมัน, เซลล์แบคทีเรีย และเซลล์ที่ตายแล้ว กระจายออกมาในผิวหนังชั้น demis ทำให้เกิดการอักเสบ ซึ่งจะเกิดขึ้นในระยะหลัง

หลักในการรักษาสิว (กิจการ, 2549: ออนไลน์)

1. ให้ความรู้แก่ผู้ป่วย ต้องอธิบายให้ผู้ป่วยทราบถึงลักษณะและความรุนแรงของสิ่ว ตลอดจนสาเหตุประกอบต่างๆ ที่อาจทำให้อาการของสิ่วเลวลงเป็นการรักษาทางจิตใจผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความมั่นใจและลดความวิตกกังวลจากความเข้าใจและการรับรู้ผิดๆ จากเพื่อนฝูงหรือคำโฆษณาต่างๆ

2. ให้ความมั่นใจว่าสิ่วที่หน้าจะดีขึ้นได้ โดยทั่วไปถ้าได้รับการรักษาที่ถูกต้องเหมาะสม สิ่วจะเริ่มดีขึ้นในเวลาประมาณ 2-3 เดือน และจะดีขึ้นมากในเวลา 4-8 เดือน และหลังจากนั้นอาจต้องใช้ยาคุมโรคไว้เป็นระยะเวลาหนึ่งจนกว่าจะพ้นวัยที่เป็นสิ่ว และที่สำคัญ คือ ผู้ป่วยต้องเชื่อฟังและ

ปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์อย่างเคร่งครัดทั้งในด้านการรับประทานยาและการใช้ยาทา โดยแพทย์จะต้องบอกถึงผลดีและผลข้างเคียงของยาแต่ละตัวให้ผู้ป่วยทราบด้วย

2.1 ถ้าเป็นสิวเม็ดเล็กๆ จำนวนไม่มาก ก็ทำความสะอาดผิวหนังและใช้ยาทารักษาสิบบ้างเป็นบางครั้ง การล้างหน้าที่ถูก ไม่ควรแรง หรือบ่อยไป ใช้สบู่อ่อน หรือน้ำเปล่า อาจใช้ยาฆ่าเชื้อแบบทา ยาแต้มหัวสิว

2.2 ถ้าเป็นสิวก้อนเสกเม็ดใหญ่ๆ ก็ต้องรับประทานยาแก้อักเสบร่วมด้วย เช่น ยากลุ่มเพนนิซิลลิน ซัลฟา เตตราไซคลิน

2.3 การกดเอาหัวสิวออก ควรให้แพทย์ทำ การกดที่ถูกวิธี จะช่วยให้สิวหายเร็วขึ้น

2.4 ยารักษาสิวที่เฉพาะ เช่น กรดวิตามินเอ เลเซอร์ แสงสีน้ำเงิน ควรอยู่ในการดูแลของแพทย์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวธีรนนท์ ชูวีระ
วัน เดือน ปีเกิด	26 สิงหาคม 2517
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2535 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2538 สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เกษตรศาสตร์) สาขาวิชาพืชสวน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544 สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(เกษตรศาสตร์) สาขาวิชาพืชสวน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2538 ผู้ประกอบการร้านเครื่องเขียนธีระ และร้านทองชูวีระ