

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันเนื่องจากรัฐบาลเล็งเห็นความสำคัญด้านสุขภาพ และศักยภาพด้านการแพทย์ของ ไทย จนมีการตั้งวิสัยทัศน์ของประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชียภายใน 5 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2551) โดยได้จัดทำยุทธวิธีพัฒนาบริการสุขภาพและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้วยการส่งเสริมให้มีการวิจัยเพื่อพัฒนาบริการสุขภาพและผลิตภัณฑ์สุขภาพ การพัฒนาศักยภาพและคุณภาพของบุคลากร ผู้ให้บริการสุขภาพ รวมทั้งผู้ผลิต การตรวจสอบและรับรองมาตรฐานคุณภาพบริการสุขภาพ และ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การพัฒนาภาพลักษณ์ และช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สุขภาพ การส่งเสริมการใช้ และจำหน่ายผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ โดยกำหนดให้มีพื้นที่ดำเนินการในปี พ.ศ. 2547 ใน 4 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต เชียงใหม่ และเกาะสมุย (กระทรวงสาธารณสุข, 2546: ออนไลน์) นโยบายดังกล่าวส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการทางการแพทย์ ที่มีคุณภาพมากขึ้น สอดคล้องกับการที่ปัจจุบันประชาชนต้องการที่จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงมีการใส่ใจกับสุขภาพและ ความงามของตนเองมากขึ้น โดยเฉพาะบุคลิกภายนอกเพราะต้องมีการติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ เสมอ โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ที่ทำให้ความสนใจด้านภาพพจน์ภายนอก เพื่อสามารถติดต่อสื่อสารในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลาได้อย่างมั่นใจ จึงหันมาสนใจต่อสุขภาพและความงามมากขึ้น โดยมีการใช้บริการทางการแพทย์เพื่อปรึกษาด้านสุขภาพและความงาม โดยเฉพาะปัญหาด้าน ผิวพรรณ สถานบริการที่ให้คำปรึกษาด้านนี้จึงมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นซึ่งเป็นกลุ่มที่สามารถตอบรับสิ่งใหม่ๆ ได้ง่าย ตัดสินใจซื้อเร็ว และมีกำลังซื้อสูง โดยเฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 โดยพบว่านักศึกษาชายมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อเดือนถึง 8,036 บาท ขณะที่นักศึกษาหญิงมีค่าใช้จ่าย 7,872 บาท โดยค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่จะหมดไปกับ กิจกรรมสันทนาการและบันเทิง ค่ารับประทานอาหารนอกบ้าน และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับความงามและสุขภาพ บริษัทที่ผลิตสินค้าและบริการต่างๆ จึงให้ความสนใจประชากรกลุ่มนี้เป็นอย่างมาก (สื่อชิงเด็กเก๋มหา'ลัยคึกจากฟรีแมกาซีนถึงฟรีทีวี, 2548)

ปัญหาผิวพรรณที่ทำให้ผู้ป่วยมาพบแพทย์สูงสุด คือการปรึกษาในเรื่องสิ่ว และฝ้า โดยเป็นเพศชายร้อยละ 33 และเพศหญิงร้อยละ 67 พบสิ่ว และฝ้าได้ในทุกวัย แต่พบมากในวัยรุ่น พบว่า ผู้ที่เป็นสิ่ว ฝ้า จำนวนมากกลับเชื่อว่าเป็นเพียงเรื่องความสวย แทนที่จะขอคำปรึกษาจากแพทย์ กลับปรึกษาช่างเสริมสวย ทำให้ผลการรักษาไม่ดี เพราะสิ่วและฝ้ามีหลายชนิดต้องแยกสาเหตุของโรคให้ชัดเจน โดยมีงานวิจัยที่ได้จากการสอบถามนิสิตใหม่พบว่า ร้อยละ 70 ยังมีความเชื่อว่าสิ่ว

เกิดจากใบหน้าสกปรก ซึ่งเป็นความเชื่อที่ผิด ต่างจากในวัยรุ่นในต่างประเทศที่เข้าใจถูกต้องว่าสิวเกิดจากความแปรปรวนของฮอร์โมนอีกทั้งการที่พบว่าวัยรุ่นส่วนใหญ่เข้าใจผิดว่า การรักษาสิว ฝ้า ต้องทายใน 2-4 สัปดาห์ ทำให้คลินิกมีการใช้ยารับประทานในการรักษา เพื่อให้สิวและฝ้าหายทันใจวัยรุ่น ทั้งที่เวลาที่ใช้รักษาคือ 3-6 เดือน โดยการรักษาด้วยการรับประทานยาต้องอยู่ภายใต้การแนะนำของแพทย์ผู้มีความเชี่ยวชาญ (ระวีงอินตราจากการใช้รักษาสิวเอง, 2546: ออนไลน์)

โดยปกตินักศึกษาปริญญาตรีจะมีอายุระหว่าง 17-20 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยรุ่นที่มีการเปลี่ยนแปลงของฮอร์โมนเพศภายในร่างกาย ความเครียดและมลภาวะต่างๆ ส่งผลให้วัยรุ่นกลุ่มนี้มีปัญหาสิว และร่องรอยที่เกิดจากสิว ทำให้ขาดความมั่นใจในการเข้าสังคม หรือพบปะกับเพื่อนฝูง ส่งผลกระทบต่อบุคลิกภายนอก พบว่าร้อยละ 10 ของผู้เป็นสิวกว่าว่าภาวะการเป็นสิวเป็นสิ่งเลวร้ายที่สุดในชีวิตวัยรุ่น ทำให้การเรียนตกต่ำ เกิดความกังวลใจในการเข้าสังคม และมีสิทธิ์ไม่ได้งาน หลังจากการสอบถาม (คลินิกผิว, 2546:ออนไลน์) ดังนั้นจึงมีการหาวิธีในการรักษาหลายๆวิธี เริ่มตั้งแต่ซื้อยาทาเฉพาะที่มารักษาสิวด้วยตนเอง จนต้องปรึกษาแพทย์เพื่อที่จะได้สั่งยาทั้งที่ใช้ทาภายนอก และยาสำหรับรับประทานเพื่อรักษาสิว ปัจจุบันมีเทคนิคใหม่ที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สหรัฐอนุญาตให้ใช้ คือ การใช้พลังงานแสงและความร้อนฉายบริเวณที่เป็นสิวทำให้เชื้อสิวดาย ดังนั้นควรมีการปรึกษาแพทย์ที่มีความชำนาญด้านนี้โดยเฉพาะ โดยปัจจุบันนี้มีสถานพยาบาลที่เป็นโรงพยาบาลของรัฐบาล โรงพยาบาลเอกชน และคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังที่เป็นของเอกชนต่างๆ ให้บริการเป็นจำนวนมาก (มุมนแพทย์, 2548: ออนไลน์)

เชียงใหม่ถือว่าเป็นเมืองหนึ่งที่เป็นจังหวัดนำร่องตามนโยบายของรัฐบาล ที่จะป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพและความงามของเอเชีย และมีความพร้อมทางการแพทย์ของสถานพยาบาลทั้งของรัฐบาลและเอกชน ทั้งโรงพยาบาลของรัฐบาลและเอกชนที่มีบริการให้คำปรึกษาของแพทย์ด้านโรคผิวหนัง และสถานพยาบาลเวชกรรมโรคผิวหนังเอกชนที่อยู่ภายนอกโรงพยาบาล ที่สามารถให้คำปรึกษา และดูแลผิวพรรณของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี แต่ก็มีค่าบริการแตกต่างกันตามชนิดของสถานพยาบาล จากการศึกษาพบว่าถ้าเป็นสิวรุนแรงปานกลางสำหรับในเมืองไทย จะใช้ค่ารักษาจนหายขาดครั้งละประมาณ 6,000-9,600 บาท (คลินิกผิว, 2546: ออนไลน์) ถึงแม้ว่าค่าบริการของสถานพยาบาลเวชกรรมโรคผิวหนังเอกชนจะสูงกว่าค่าบริการของรัฐบาล แต่มีบริการที่รวดเร็ว และมีความชำนาญด้านผิวพรรณ เนื่องจากมีการค้นคว้าวิจัยทางด้านนี้โดยเฉพาะ จึงทำให้มีผู้ที่เข้ามาใช้บริการจำนวนมาก โดยพบว่าผู้ที่เข้ารับบริการเพื่อปรึกษาด้านผิวพรรณจากคลินิกโรคผิวหนังในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี ซึ่งในจังหวัดเชียงใหม่มีนักศึกษาปริญญาตรีจำนวนมาก เนื่องจากมีสถานศึกษาระดับนี้เป็นจำนวนมากที่สุดในภาคเหนือ มีสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา 7 แห่ง แบ่งเป็นของรัฐบาล 4 แห่ง และเอกชน 3 แห่ง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2547:

ออนไลน์) โดยมีนักศึกษาปริญญาตรีจำนวน 54,928 คน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2548: ออนไลน์) โดยผู้บริหารกลุ่มนี้มีการใช้จ่ายส่วนหนึ่งไปกับการดูแลสุขภาพและความงามอยู่แล้ว ดังนั้นทำให้ในปัจจุบันมีคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังที่เปิดให้บริการอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมีจำนวนมากถึง 15 แห่ง โดยแบ่งเป็นดังนี้ 1. คลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังที่อยู่ภายในห้างสรรพสินค้า จำนวน 4 แห่ง 2. คลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังที่อยู่ภายในห้างสรรพสินค้า จำนวน 10 แห่ง (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2548) ทำให้เกิดการแข่งกันอย่างมาก ดังนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น พบว่าคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังแห่งหลายแห่งได้ดำเนิน ธุรกิจโดยมีการส่งเสริมการตลาด เช่น การลดราคา และการบริการปรึกษาแพทย์ฟรี เป็นต้น เพื่อให้สามารถแข่งขันได้มากขึ้น (คลินิกผิวหนัง, 2546: ออนไลน์)

จากข้อมูลของสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปี พ.ศ. 2529-2543 มีคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 1 แห่ง หลังจากนั้นตั้งแต่ พ.ศ. 2546 ถึงปัจจุบันมีจำนวนเพิ่มขึ้นปีละ 3-4 แห่ง (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2548) จากจำนวนผู้ประกอบการคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังที่มีจำนวนมากในปัจจุบัน และมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังต่างพยายามนำเสนอการบริการเวชกรรมโรคผิวหนังที่มีส่วนประสมการตลาดของตัวเองเพื่อสร้างความพอใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการให้ได้มากที่สุด ดังนั้นการศึกษานี้จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผน และปรับปรุงนโยบายกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิวจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่

2. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้กับผู้ประกอบการคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังในการประกอบธุรกิจดังกล่าวในการปรับปรุง และพัฒนาส่วนประสมการตลาดบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

#### นิยามศัพท์

**ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ** หมายถึง ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับงานบริการ อันประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมทางการตลาด บุคคล กระบวนการให้บริการ และหลักฐานทางกายภาพ

**คลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง** หมายถึง สถานพยาบาลของเอกชนประเภทไม่มีเตียง ที่มีการให้คำปรึกษาจากแพทย์ การจัดเวชภัณฑ์ และการทำปฏิบัติการสำหรับผิวหนังในแง่ของการดูแลรักษา ทั้งสิว ฝ้า กระ และร่องรอยที่เกิดจากสิว และด้านความงามของผิวพรรณ รวมถึงการบำรุง และป้องกันผิว โดยเน้นด้านผิวหนังเป็นพิเศษ เป็นคลินิกที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**การรักษาโดยการรับประทาน (Oral Treatments)** หมายถึง การรักษาโดยใช้การรับประทานยาเช่นยาปฏิชีวนะพวก tetracycline และกรดวิตามินเอ (Acne, 2005: ออนไลน์)

**การรักษาโดยการทา (Tropical Treatments)** หมายถึง การรักษาโดยใช้ยาทาภายนอก โดยใช้อาพวก azelaic acid retinoids และ antibiotic lotion รวมถึงการรักษาสิ่วที่เฉพาะที่รักษาโดยใช้แพทย์ผู้มีความชำนาญ เช่น การจี้ไฟ กระ การมาร์คผิวหนังโดยใช้กรดผลไม้เข้มข้น (AHA) การใช้ความเย็นเพื่อลดรอยเหี่ยวย่นบนใบหน้า เป็นต้น (Acne, 2005: ออนไลน์)

**นักศึกษาปริญญาตรี** หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในสถาบันการศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยพายัพ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทิร์น มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่ และ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ

**ฝ้า** หมายถึง ผิวหนังที่มีลักษณะเป็นรอยน้ำตาลดำที่เกิดบนใบหน้า มักพบในตำแหน่งที่สัมผัสกับแสงแดดได้ง่าย อย่างเช่น บริเวณหน้าผาก แก้ม ปลายจมูก เหนือริมฝีปาก เกิดจากเซลล์สร้างเม็ดสีที่เรียกว่า เมลาโนไซท์ (Melanocytes) ในบริเวณนั้นสร้างเม็ดสีเมลานิน (Melanin) ออกมามากกว่าปกติ โดยทั่วไปพบในเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมักพบในวัยกลางคนที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป

**สิ่ว** หมายถึง ตุ่มนูนที่เกิดจากการอักเสบเรื้อรังของต่อรูขุมขนและต่อมไขมันพบได้ค่อนข้างบ่อย หายได้เอง มักเริ่มเป็นในระยะวัยรุ่น

**AHA Treatment** หมายถึง วิธีการในการฟื้นฟูและปรับปรุงสภาพผิวพรรณของคุณให้นุ่มนวล อ่อนละมุนขึ้นด้วยกรดผลไม้ โดยเข้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ ภายใต้การดูแลของแพทย์ทางด้านผิวหนังโดยเฉพาะ ผลของการรักษาด้วย AHA เพื่อขจัดริ้วรอยที่เหี่ยวย่น โดยเฉพาะรอยเหี่ยวย่นเล็กๆ (Fine Wrinkles) ให้ดีขึ้น และขังมุงที่จะช่วยชะลอริ้วรอยของความแก่ ให้เกิดช้าลง นอกจากนี้ยังช่วยผู้มีปัญหาในเรื่อง สิว, แผลเป็น, รอยดำ, กระ, ฝ้า และ โรคผิวหนังบางชนิด

**Natural Treatment (NTX)** หมายถึง วิธีการปรับสภาพผิวพรรณให้ชุ่มชื้น ขาว และนุ่มนวลขึ้น โดยใช้ครีมที่มีส่วนผสมของสารธรรมชาติ เช่นสาหร่ายสีน้ำตาล กรดไลโนเลอิก และสารบำรุงให้ความชุ่มชื้นกับผิว เหมาะสำหรับคนที่มีสภาพผิวแห้งมาก แพ้ง่าย และไม่สามารถทำ AHA ได้จำเป็นจะต้องเตรียมผิวโดยวิธีนี้ก่อน หรือแพทย์อาจจะให้คนไข้ทำสลับกันกับการทำ AHA ก็ได้

**การลบริ้วรอยเหี่ยวย่นโดยใช้เครื่องทำความเย็น (Cryotherapy) CRYO** แปลว่า Ice Cold หมายถึง วิธีการที่ใช้สารที่ทำให้เกิดความเย็นจนแข็งเป็นตัว ทำลายเนื้อเยื่อ หรือรอยโรคที่ไม่ต้องการ ในปัจจุบันมีการใช้ความเย็นมาประยุกต์ใช้โดยไม่หวังทำลายเนื้อเยื่อแต่อย่างใด แต่ต้องการให้มีผลในการทำงานของเซลล์ผิวหนัง หรือการเปลี่ยนแปลงการขยายตัวของเส้นเลือด เพื่อช่วยปรับปรุงผิวหนังให้ดูอ่อนเยาว์ แต่งตั้งและกระชับผิวบริเวณหางตา ร่องแก้ม หน้าผาก และริ้วรอยย่นเล็กๆ บนใบหน้า โดยควบคุมอุณหภูมิที่ -10 องศาเซลเซียส

**บริการกดสิว (Comedone Extraction)** หมายถึงการกดสิวเป็นการขจัดคอมมีโดนอย่างหนึ่ง โดยการกดออก เพื่อเป็นการช่วยเสริมการรักษาให้ดีขึ้น การกดสิวต้องอาศัยเครื่องมือที่ดี และวิธีการกดที่ถูกต้อง พร้อมทั้งสถานที่ที่สะอาดและสว่าง

**บริการลอกผิวเสี้ยน (Mechano Chemical Peeling)** หมายถึง การกำจัดผิวเสี้ยน ต้องอาศัยด้วยยาที่มีคุณสมบัติในการ ละลายผิวเสี้ยนให้อ่อนและหลุดง่าย ประกอบกับการใช้เครื่องมือดึง

**บริการขจัดสิवादันและเนื้องอกขนาดเล็ก (Ellman Surgitron Cautery)** หมายถึง การจี้ด้วยเครื่องมือไฟฟ้า เป็นการเปลี่ยนพลังงานไฟฟ้าเป็นพลังงานความร้อนเพื่อทำลาย หรือขจัดเนื้อเยื่อที่ไม่ต้องการออกไป รอยโรคที่สามารถรักษาได้โดยการจี้ด้วยเครื่องมือไฟฟ้า เช่น ต่อมไขมันโต สิวหิน กระเนื้อ หูด ฝ้า ขี้แมลงวัน สิวข้าวสาร และสิवादัน ประเภทสิหัวปิด

**การทำ Biopsy** หมายถึงการผ่าตัดชิ้นเนื้อเพื่อนำไปตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้วยกล้องจุลทรรศน์ เพื่อค้นหาความผิดปกติของชิ้นเนื้อนั้นๆ เช่น ฝ้าที่โตขึ้น หูด โรคผิวหนังบางอย่าง

**การทำ Excision** หมายถึง การผ่าตัดชิ้นเนื้อบางส่วนของร่างกายออกทิ้งไป โดยไม่ต้องส่งตรวจ เช่น ฝ้า และซิส เป็นต้น (การบริการในราชเทวี, 2549: ออนไลน์)

**Skin Needling** หมายถึง จัดเป็นเทคนิคใหม่ในการแก้ไขปัญหาผิวพรรณ ที่มีปัญหา ริวรอย รอยหลุม เม็ดสีเมลานินผิดปกติ โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Derma Roller มีลักษณะเป็นลูกกลิ้ง ที่มีเข็มเล็กๆ จำนวนมาก ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 0.25 มม. ยาว 1.5 มม. กลิ้งไปบนผิวหนัง เข็มจะลง ได้ลึกถึงชั้นหนังแท้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อกระตุ้นการสร้างคอลลาเจนและอีลาสตินใหม่ ในเนื้อเยื่อผิว ชั้นหนังแท้ (Dermis) ขณะที่ทำการรักษาจะทำให้เกิดรูขนาดเล็กจำนวนมากบนผิวหนัง เมื่อเติมสาร บำรุงหรือยาที่สำคัญลงไปร่วมด้วย จะทำให้สามารถซึมเข้าสู่ ผิวหนังได้ลึกและได้ผลกว่าการทายา ทั่วไปถึง 40 เท่า ทำให้ประสิทธิภาพในการรักษาได้ผลมากขึ้นและรวดเร็ว (Skin Needling, 2549: ออนไลน์)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved