

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ 321 คน ผลการวิเคราะห์เสนอได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2.1 : ข้อมูลแสดงระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2.2 : ข้อมูลแสดงความต้องการต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 : ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	79	24.60
หญิง	242	75.40
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 24.60 และเพศหญิงร้อยละ 75.40

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	8	2.50
18-21 ปี	215	67.00
22-25 ปี	94	29.30
มากกว่า 25 ปี	4	1.20
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าส่วนใหญ่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการมีอายุระหว่าง 18-21 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.00 รองลงมาอายุระหว่าง 22-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.30 ส่วนอายุต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.50 และผู้ที่มีอายุมากกว่า 25 ปีมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.20

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3,000 บาท	59	18.40
3,001-5,000 บาท	144	44.90
5,001-7,000 บาท	73	22.70
7,001-9,000 บาท	24	7.50
9,001-10,000-บาท	13	4.00
มากกว่า 10,001 บาท	8	2.50
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่ามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.90 รองลงมาคือ 5,001-7,000 บาท และ น้อยกว่า 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.70 และ 18.40 ตามลำดับ อันดับต่อไปเป็นผู้ที่มีรายได้ 7,001-9,000 บาท และ 9,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.50 และ 4.00 ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 10,001 บาท มีเพียงร้อยละ 2.50 เท่านั้น

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานศึกษาที่ศึกษาอยู่

สถานศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	194	60.40
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	26	8.10
มหาวิทยาลัยพายัพ	59	18.40
มหาวิทยาลัยแม่โจ้	26	8.10
วิทยาลัยฟาร์อีสเทิร์น	1	0.40
มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่	2	0.60
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ	13	4.00
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มาจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่คิดเป็นร้อยละ 60.40 รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยพายัพ คิดเป็นร้อยละ 18.40 อันดับที 3 คือมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ คิดเป็นร้อยละ 8.10 เท่ากัน

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุหลักของการเข้ารับบริการ

สาเหตุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รักษาสิ่วฝ้า	300	93.80
รักษาโรคผิวหนังอื่นๆที่ไม่ใช่สิ่วฝ้า	21	6.20
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า สาเหตุหลักส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการคือ การรักษาสิ่วฝ้า คิดเป็นร้อยละ 93.80 และรักษาโรคผิวหนังอื่นๆที่ไม่ใช่สิ่วฝ้าร้อยละ 6.20

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยและไม่เคยเข้ารับการรักษาสิ่วฝ้า

การรักษาสิ่วฝ้า	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เคยรักษาสิ่วฝ้า	301	93.80
ไม่เคยรักษาสิ่วฝ้า	20	6.20
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้ารับบริการรักษาสิ่วฝ้า คิดเป็นร้อยละ 93.80 และมีบางส่วนที่ไม่เคยเข้ารับบริการรักษาสิ่วฝ้า ร้อยละ 6.20

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ที่เข้ามาใช้บริการรักษาสิ่วฝ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ความถี่ต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง	180	56.10
1-2 ครั้ง	112	34.90
3-4 ครั้ง	25	7.80
มากกว่า 4 ครั้ง	4	1.20
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการรักษาสิ่วฝ้าน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 56.10 รองลงมาเข้ามาใช้บริการเดือนละ 1-2 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ

34.90 ใช้บริการเดือนละ 3-4 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 7.80 และผู้ที่ใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือนมีจำนวนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 1.20

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังที่ เคยใช้บริการ

คลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ชาติชายคลินิกเวชกรรมเฉพาะ	39	8.20
2. หมอสิริคลินิกเวชกรรมเฉพาะทาง	111	23.50
3. สินีคลินิกเวชกรรมเฉพาะทาง	89	18.80
4. พรรณเวชคลินิกเวชกรรมเฉพาะทาง	15	3.20
5. สกินแคร์-บอดีเฮลท์ สหคลินิก	17	3.60
6. คลินิกเวชกรรมเมดิแคร์	36	7.60
7. คลินิกเวชกรรม ดร.ซีเครีท	12	2.50
8. เฉลิมเวชคลินิกเวชกรรม	5	1.10
9. แพนคลินิกเวชกรรม	61	12.90
10. เฮลท์คลินิกเวชกรรม	1	0.20
11. ราชเทวีคลินิกเวชกรรม	70	14.80
12. อื่นๆ	17	3.60
รวม	437	100.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
คำนวณร้อยละจากกลุ่มตัวอย่าง 321 คน

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการหมอสิริคลินิกเวชกรรมเฉพาะทางมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 23.50 รองลงมาคือ สินีคลินิกเวชกรรมเฉพาะทาง ราชเทวีคลินิกเวชกรรม แพนคลินิกเวชกรรม ชาติชายคลินิกเวชกรรมเฉพาะทาง และคลินิกเวชกรรมเมดิแคร์คิดเป็นร้อยละ 18.80 12.90 8.20 และ 7.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการรวมถึงค่าเวชภัณฑ์เฉลี่ยแต่ละครั้ง

ค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการต่อครั้ง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 300 บาท	115	35.80
300-500 บาท	138	43.00
500-700 บาท	38	11.80
700-1,000 บาท	22	6.90
มากกว่า 1,000 บาท	8	2.50
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่ามีค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการรวมถึงค่าเวชภัณฑ์เฉลี่ยแต่ละครั้ง 300-500 บาท เป็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ น้อยกว่า 300 บาท และ 500-700 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 35.80 และ 11.80 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ใช้เงินมากกว่า 1,000 บาทต่อครั้งมีจำนวนน้อยที่สุดคือร้อยละ 2.50

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาสิ่วฟันของคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง

ความถี่ต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ตัวท่านเอง	180	44.40
2. เพื่อน	107	26.40
3. ผู้ที่เคยเข้ารับบริการ	63	15.60
4. พ่อ-แม่	38	9.40
5. พี่-น้อง	15	3.70
4. อื่นๆ	2	0.50
รวม	405	100.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
คำนวณร้อยละจากกลุ่มตัวอย่าง 321 คน

จากตารางที่ 12 พบว่าบุคคลที่มีผลมากที่สุดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคือตัวเอง เป็นร้อยละ 44.40 รองลงมาคือเพื่อนคิดเป็นร้อยละ 26.40 ผู้ที่เคยเข้ารับบริการและพ่อ แม่ คิดเป็น

ร้อยละ 15.60 และ 3.70 ตามลำดับ ส่วนที่มีผลน้อยที่สุดคือ ฟันธง เป็นร้อยละ 3.70 และบุคคลอื่นๆ เช่น แพทย์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการรักษาโรคทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 0.50

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2.1 : ข้อมูลระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านบุคคล	4.20	มากที่สุด
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.92	มาก
ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.68	มาก
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.17	มาก
ปัจจัยด้านราคา	4.07	มาก
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.84	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.57	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	มาก

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.92 โดยปัจจัยการบริการที่จะมีความสำคัญระดับมากที่สุดคือ ด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาจะเป็นด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และด้านหลักฐานทางกายภาพ(ค่าเฉลี่ย 3.68) ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดของผลิตภัณฑ์มีความสำคัญในระดับมากที่สุดทั้งหมดคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.07) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	133 41.4	147 45.8	38 11.8	3 0.9	0 0.0	4.28	มากที่สุด	3
2.ความเร็วในการทำงานของพนักงาน	124 38.6	137 42.7	51 15.9	8 2.5	1 0.3	4.17	มาก	7
3.ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน	137 42.7	140 43.6	41 12.8	3 0.9	0 0.0	4.28	มากที่สุด	3
4.ความมีสุขภาพอนามัยของพนักงาน เช่น หน้ากากสไต ความสะอาดของร่างกาย ไม่มีเป็นโรคติดต่อ	122 38.0	162 50.5	34 10.6	3 0.9	0 0.0	4.26	มากที่สุด	4
5.อธยาศัย ภัยมารยาทของพนักงาน	143 44.5	144 44.9	34 10.6	0 0.0	0 0.0	4.34	มากที่สุด	2
6.พนักงานสามารถจดจำชื่อลูกค้าแต่ละคนได้	59 18.4	99 30.8	124 38.6	29 9.0	10 3.1	3.52	มาก	10
7.ความรู้ ความชำนาญของแพทย์	205 63.9	81 25.2	35 10.9	0 0.0	0 0.0	4.53	มากที่สุด	1
8.พนักงานผ่านการฝึกอบรม และมีใบประกาศนียบัตรรับรอง	126 39.3	140 43.6	51 15.9	4 1.2	0 0.0	4.21	มากที่สุด	5
9.พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	130 40.5	136 42.4	49 15.3	4 1.2	2 0.6	4.21	มากที่สุด	5
10.บุคลิกภาพของพนักงานสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ	117 36.4	154 48.0	45 14.0	5 1.6	0 0.0	4.19	มาก	6
11.พนักงานรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า	113 35.2	148 46.1	56 17.4	3 0.9	1 0.3	4.15	มาก	9
12.ความเพียงพอของแพทย์และพนักงานที่ให้บริการ	125 38.9	131 40.8	56 17.4	9 2.8	0 0.0	4.16	มาก	8
ค่าเฉลี่ยรวม						4.20	มากที่สุด	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง เฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และในรายละเอียดของปัจจัยย่อยด้านบุคคลแต่ละปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.21-4.53) ยกเว้นในเรื่องบุคลิกภาพของพนักงานสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) ความเร็วในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) ความเพียงพอของแพทย์และพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) พนักงานรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) และพนักงานสามารถจดจำชื่อลูกค้าแต่ละคนได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) มีความสำคัญระดับมาก

ทั้งนี้ปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่ผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53) รองลงมาคือ อัจฉาศัย ศึกษามารยาทของพนักงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34) ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) ความมีสุขภาพอนามัยของพนักงาน เช่น หน้าตา สดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) และบุคลิก อัจฉาศัยของพนักงานชาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) และพนักงานผ่านการฝึกอบรม และมีใบประกาศนียบัตรรับรอง และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน	116 36.1	142 44.2	57 17.8	6 1.9	0 0.0	4.15	มาก	2
2.มีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดระยะเวลานัด	37 11.5	105 32.7	124 38.6	34 10.6	21 6.5	3.32	ปานกลาง	10
3.มีการโทรศัพท์สอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และผลการเข้ารับการรักษา	48 15.0	109 34.0	116 36.1	28 8.7	20 6.2	3.43	มาก	9
4.มีการนัดเวลาล่วงหน้า	67 20.9	148 46.1	90 28.0	12 3.7	4 1.2	3.82	มาก	8
5.มีบริการที่ครบวงจรทั้งการรักษาสิิวฝ้า และบำรุงให้ผิวสวยใสเช่น การทำ treatment ต่างๆเพื่อความงาม	111 34.6	142 44.2	60 18.7	6 1.9	2 0.6	4.10	มาก	3
6.มีการบริการที่สะอาด และปลอดภัย	160 49.8	122 38.0	36 11.2	3 0.9	0 0.0	4.37	มากที่สุด	1
7.มีการรับประกันการรักษาตามระยะเวลาที่ชัดเจนมีการระบุระยะเวลาการรักษาให้หาย หรือมีพัฒนาการดีขึ้น	110 34.3	142 44.2	59 18.4	7 2.2	3 0.9	4.09	มาก	4
8.มีการระบุระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เช่น กำหนดเวลาในการรอรับยา	81 25.2	154 48.0	77 24.0	5 1.6	4 1.2	3.94	มาก	6
9.ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการ อย่างต่อเนื่อง	93 29.0	150 46.7	72 22.4	6 1.9	0 0.0	4.03	มาก	5
10.ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า	70 21.8	161 50.2	81 25.2	7 2.2	2 0.6	3.90	มาก	7
ค่าเฉลี่ยรวม						3.92	มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20–5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40–4.19 เท่ากับมาก 2.60–3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80–2.59 เท่ากับน้อย 1.00–1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และในรายละเอียดของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการแต่ละปัจจัยมีค่าเฉลี่ย

ในระดับความสำคัญมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.43-4.15) ยกเว้นในเรื่องการบริการที่สะอาด และปลอดภัย ที่มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) และมีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดระยะเวลานัดผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32)

ทั้งนี้ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ เวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) รองลงมาคือ มีบริการที่ครบวงจรทั้งการรักษาผิวหนัง และบำรุงให้ผิวสวยใสขึ้น เช่นการทำ treatment ต่างๆเพื่อความงาม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) มีการรับประกันการรักษาตามระยะเวลาที่ชัดเจนมีการระบุระยะเวลาการรักษาให้หาย หรือมีพัฒนาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการ อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) มีการระบุระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เช่น กำหนดเวลาในการรอรับยา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) มีการนัดเวลาล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) และมีการโทรศัพท์สอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และผลการเข้ารับการรักษา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) ที่ให้ความสำคัญระดับปานกลางในเรื่องการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดระยะเวลานัดค่าเฉลี่ย 3.32

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย	72 22.4	118 36.8	106 33.0	21 6.5	4 1.2	3.73	มาก	5
2.มีการออกค่าจอดรถให้ลูกค้า	51 15.9	89 27.7	120 37.4	36 11.2	25 7.8	3.33	ปานกลาง	7
3.ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์	121 37.7	134 41.7	60 18.7	4 1.2	2 0.6	4.15	มาก	1
4.สถานที่สวยงามสะดวกสบาย	68 21.2	142 44.2	101 31.5	8 2.5	2 0.6	3.83	มาก	4
5.มีเก้าอี้นั่งรอที่เพียงพอ	82 25.5	155 48.3	70 21.8	12 3.7	2 0.6	3.94	มาก	2
6.มีนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน และมีเพลงให้ฟัง	72 22.4	146 45.5	91 28.3	10 3.1	2 0.6	3.86	มาก	3
7.มีเครื่องดื่มให้ระหว่างรอรับบริการ	53 16.5	111 34.6	114 35.5	30 9.3	13 4.0	3.50	มาก	6
8.มีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้	42 13.1	66 20.6	120 37.4	55 17.1	38 11.8	3.06	ปานกลาง	8
ค่าเฉลี่ยรวม						3.68	มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20–5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40–4.19 เท่ากับมาก 2.60–3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80–2.59 เท่ากับน้อย 1.00–1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และในรายละเอียดของปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพแต่ละปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50–4.15) ยกเว้นในเรื่องมีการออกค่าจอดรถให้ลูกค้า และมีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และ 3.06 ตามลำดับ) มีความสำคัญระดับปานกลาง

ส่วนปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) มีเก้าอี้นั่งรอที่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) มีนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน และมีเพลงให้ฟัง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) สถานที่สวยงามสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) และมีเครื่องดื่มให้ระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุส่วนผสมชัดเจน	88 27.4	146 45.5	64 19.9	17 5.3	6 1.9	3.91	มาก	13
2. เวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่มีคุณภาพ	141 43.9	130 40.5	46 14.3	4 1.2	0 0.00	4.27	มากที่สุด	7
3. ความมั่นใจในคุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ตราสัญลักษณ์ขององค์การอาหารและยา(อย.)ระบุไว้	148 46.1	128 39.9	39 12.1	5 1.6	1 0.3	4.30	มากที่สุด	6
4. เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุแหล่งผู้ผลิตชัดเจน	101 31.5	148 46.1	52 16.2	16 5.0	4 1.2	4.01	มาก	12
5. เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วไม่มีอาการแพ้ยา อักเสบ หรือมีจุดด่างดำเกิดขึ้น	181 56.4	106 33.0	24 7.5	6 1.9	4 1.2	4.41	มากที่สุด	1
6. เวชภัณฑ์ระบุข้อควรระวังในการใช้	110 34.3	138 43.0	58 18.1	9 2.8	6 1.9	4.05	มาก	11
7. มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการเก็บรักษาเวชภัณฑ์	84 26.2	148 46.1	71 22.1	12 3.7	6 1.9	3.91	มาก	13
8. เวชภัณฑ์มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับตา หน้าที่หรือคอ	151 47.0	130 40.5	40 12.5	0 0.00	0 0.00	4.35	มากที่สุด	4
9. คุณภาพของเวชภัณฑ์ตรงกับที่ระบุไว้บนฉลากหรือที่โฆษณาไว้	134 41.7	137 42.7	42 13.1	5 1.6	3 0.9	4.23	มากที่สุด	8
10. มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการรักษา เช่น เมื่อใช้แล้วห้ามโดนแสงแดด	127 39.6	131 40.8	57 17.8	5 1.6	1 0.3	4.18	มาก	9
11. เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วทำให้มีผิวหนังที่สวยใส ไร้สิวฝ้า	164 51.1	106 33.0	47 14.6	3 0.9	1 0.3	4.34	มากที่สุด	5
12. ความเรียบร้อย สวยงาม และทันสมัยของบรรจุภัณฑ์	70 21.8	129 40.2	109 34.0	11 3.4	2 0.6	3.79	มาก	14
13. คลินิกมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ	138 43.0	131 40.8	50 15.6	2 0.6	0 0.0	4.39	มากที่สุด	2
14. ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น สามารถรักษาได้ผลแตกต่างกับไปรักษากับคลินิกโรคทั่วไป	157 48.9	127 39.6	36 11.2	0 0.0	1 0.3	4.37	มากที่สุด	3
15. การพัฒนาเวชภัณฑ์ให้ดีขึ้น	111 34.6	143 44.5	59 18.4	6 1.9	2 0.6	4.11	มาก	10
ค่าเฉลี่ยรวม						4.17	มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20–5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40–4.19 เท่ากับมาก 2.60–3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80–2.59 เท่ากับน้อย 1.00–1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง เฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องเวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วไม่มีอาการแพ้ยา อักเสบ หรือมีจุดด่างดำเกิดขึ้นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เรื่องคลินิกมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น สามารถรักษาได้ผลแตกต่างกับไปรักษากับคลินิก

โรคทั่วไปมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เวชภัณฑ์มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับตา หน้า หรือคอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วทำให้มีผิวหนังที่สวยใส ไร้สิ่วฝ้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ความมั่นใจในคุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ตราสัญลักษณ์ขององค์การอาหารและยา(อย.)ระบุไว้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และคุณภาพของเวชภัณฑ์ตรงกันกับที่ระบุไว้บนฉลากหรือที่โฆษณาไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

ทั้งนี้ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากคือ มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการรักษา เช่น เมื่อใช้แล้วห้ามโดนแสงแดด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 การพัฒนาเวชภัณฑ์ให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เวชภัณฑ์ระบุข้อควรระวังในการใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุแหล่งผู้ผลิตชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุส่วนผสมชัดเจน และมีการบอกข้อควรปฏิบัติในการเก็บรักษาเวชภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ความเรียบร้อย สวยงาม และทันสมัยของบรรจุภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ค่ารักษาและบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ	107 33.3	146 45.5	60 18.7	6 1.9	2 0.6	4.09	มาก	2
2. ค่าเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับราคา	109 34.0	151 47.0	54 16.8	5 1.6	2 0.6	4.12	มาก	1
3. ราคายุติธรรมเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่น	114 35.5	141 43.9	60 18.7	4 1.2	2 0.6	4.12	มาก	1
4. มีการแจ้งราคาของเวชภัณฑ์และบริการก่อนการรักษา	103 32.1	130 40.5	67 20.9	15 4.7	6 1.9	3.96	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.07	มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง เฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และในรายละเอียดของปัจจัยย่อยด้านราคา แต่ละปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.96-4.12)

ทั้งนี้ปัจจัยย่อยด้านราคาที่ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมากคือ ราคาชุดธรรมเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่น และค่าเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับราคา(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12)ค่ารักษาและบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) และมีการแจ้งราคาของเวชภัณฑ์และบริการก่อนการรักษา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของคลินิก	60 18.7	156 48.6	97 30.2	6 1.9	2 0.6	3.83	มาก	3
2.สิ่งแวดล้อมที่อยู่บริเวณร้านสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ เช่น ไม่มีเสียงดัง หรือไม่สกปรก เป็นต้น	84 26.2	166 51.7	62 19.3	7 2.2	2 0.6	4.01	มาก	1
3.ที่มีจอดรถสะดวก	67 20.9	130 40.5	101 31.5	19 5.9	4 1.2	3.74	มาก	4
4.สามารถติดต่อกับคลินิกได้สะดวกและหลายทาง เช่น โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต	60 18.7	125 38.9	117 36.4	15 4.7	4 1.2	3.69	มาก	5
5.ความรวดเร็วในการติดต่อกับคลินิก	93 29.0	136 42.4	80 24.9	8 2.5	4 1.2	3.95	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.84	มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง เฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และในรายละเอียดของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย แต่ละปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.69-4.01)

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีความสำคัญมากคือ สิ่งแวดล้อมที่อยู่บริเวณร้านสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ เช่น ไม่มีเสียงดัง หรือไม่สกปรก เป็นต้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการติดต่อกับคลินิก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของคลินิก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) ที่มีจอดรถสะดวก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) และสามารถติดต่อกับคลินิกได้สะดวกและหลายทาง เช่น โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การให้ความรู้เกี่ยวกับผิวหนัง	101 31.5	136 42.4	78 24.3	6 1.9	0.0	4.03	มาก	1
2.การแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ	67 20.9	133 41.4	111 34.6	8 2.5	2 0.6	3.79	มาก	3
3.มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ	39 12.1	123 38.3	142 44.2	16 5.0	1 0.3	3.57	มาก	6
4.การแนะนำต่อของผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการ	79 24.6	128 39.9	111 34.6	3 0.9	0.0	3.88	มาก	2
5.การให้ส่วนลดในวันพิเศษต่างๆ	86 26.8	94 29.3	109 34.0	21 6.5	11 3.4	3.69	มาก	4
6.การให้ส่วนลดในช่วงเวลาที่กำหนด	72 22.4	101 31.5	117 36.4	20 6.2	11 3.4	3.63	มาก	5
7.การให้ของแถมในโอกาสพิเศษ	74 23.1	81 25.2	123 38.3	27 8.4	16 5.0	3.53	มาก	7
8.การมีส่วนลดให้แก่สมาชิกที่มาใช้บริการ	84 26.2	97 30.2	110 34.3	17 5.3	13 4.0	3.69	มาก	4
9.มีบริการเสริมต่างๆ เช่น มีการนวดหลัง มีการแต่งหน้า หรือทำผมให้หลังจากใช้บริการ	39 12.1	76 23.7	135 42.1	47 14.6	24 7.5	3.18	ปานกลาง	9
10.มีนามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์	31 9.7	97 30.2	151 47.0	36 11.2	6 1.9	3.35	ปานกลาง	8
11.มีการส่งการ์ดอวยพรวันเกิดให้	29 9.0	46 14.3	146 45.5	56 17.4	44 13.7	2.88	ปานกลาง	10
ค่าเฉลี่ย						3.57	มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเฉลี่ย โดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.57 และในรายละเอียดของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด แต่ละปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับความสำคัญมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.53-4.03) ยกเว้นในเรื่องการมีนามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์ การมีบริการเสริมต่างๆ เช่น มีการนวดหลัง มีการแต่งหน้า หรือทำผมให้หลังจากใช้บริการ และมีการส่งการ์ดอวยพรวันเกิดให้ที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35 3.18 และ 2.88)

ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมากคือการให้ความรู้เกี่ยวกับผิวพรรณ (ค่าเฉลี่ย 4.03) การแนะนำต่อของผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) การแนะนำผลิตภัณฑ์ บริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.79) การให้ส่วนลดในวันพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.69) การให้ส่วนลดในช่วงเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และการให้ของแถมในโอกาสพิเศษ(ค่าเฉลี่ย 3.53)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านปัจจัยด้านบุคคลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคคล	เพศ				รวม	
	ชาย		หญิง		ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ		
1 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.35 มากที่สุด	3	4.25 มากที่สุด	3	4.30 มากที่สุด	4
2 ความเร็วในการทำงานของพนักงาน	4.24 มากที่สุด	4	4.14 มาก	7	4.19 มาก	8
3 ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน	4.37 มากที่สุด	2	4.25 มากที่สุด	3	4.31 มากที่สุด	3
4.ความมีสุขภาพอนามัยของพนักงาน เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ	4.27 มากที่สุด	4	4.25 มากที่สุด	3	4.26 มากที่สุด	5
5.อริยสัจ ครियามารยาทของพนักงาน	4.35 มากที่สุด	3	4.34 มากที่สุด	2	4.35 มากที่สุด	2
6.พนักงานสามารถจดจำชื่อลูกค้าแต่ละคนได้	3.61 มาก	9	3.50 มาก	9	3.55 มาก	11
7.ความรู้ ความชำนาญของแพทย์	4.57 มากที่สุด	1	4.52 มากที่สุด	1	4.55 มากที่สุด	1
8.พนักงานผ่านการฝึกอบรม และมีใบประกาศนียบัตรรับรอง	4.18 มาก	8	4.23 มากที่สุด	4	4.20 มากที่สุด	7
9.พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	4.27 มากที่สุด	4	4.19 มาก	5	4.23 มากที่สุด	6
10.บุคลิกภาพของพนักงานสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ	4.23 มากที่สุด	5	4.18 มาก	6	4.20 มากที่สุด	7
11.พนักงานรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า	4.20 มากที่สุด	7	4.13 มาก	8	4.17 มาก	10
12.ความเพียงพอของแพทย์และพนักงานที่ให้บริการ	4.22 มากที่สุด	6	4.14 มาก	7	4.18 มาก	9
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24 มากที่สุด		4.18 มาก		4.21 มากที่สุด	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ใช้บริการรักษาสิวฝ้าเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมในระดับมีผลมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24 และเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.18 และในปัจจัยย่อยด้านบุคคลพบว่า

เพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.61-4.57) ปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.37) ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ และอخصย ศึกษามารยาทของพนักงาน(ค่าเฉลี่ย 4.35) ความเร็วในการทำงานของพนักงาน ความมีสุขภาพอนามัยของพนักงาน เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อและพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 4.27) บุคลิกภาพของพนักงานสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.23) ความเพียงพอของแพทย์และพนักงานที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 4.20) พนักงานผ่านการฝึกอบรม และมีใบประกาศนียบัตรรับรอง(ค่าเฉลี่ย 4.18)และพนักงานสามารถจดจำชื่อลูกค้าแต่ละคนได้(ค่าเฉลี่ย 3.61)

ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.50-4.19) โดยในระดับนี้ให้ความสำคัญมากในเรื่อง พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงไปคือบุคลิกภาพของพนักงานสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ความเร็วในการทำงานของพนักงาน ความเพียงพอของแพทย์และพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) พนักงานรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) และพนักงานสามารถจดจำชื่อลูกค้าแต่ละคนได้(ค่าเฉลี่ย 3.50) ส่วนปัจจัยย่อยในเรื่องต่อไปนี้จะมีระดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23-4.52) ทั้งนี้เรื่องที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคืออخصย ศึกษามารยาทของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.34) ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน และความมีสุขภาพอนามัยของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ พนักงานผ่านการฝึกอบรม และมีใบประกาศนียบัตรรับรอง (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านปัจจัยด้านกระบวนการต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิ่ว
ฝ้ายจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ				รวม	
	ชาย		หญิง		ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ		
1.เวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน	4.18 มาก	2	4.14 มาก	3	4.16 มาก	2
2.มีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดระยะเวลานัด	3.43 มาก	8	3.29 ปานกลาง	10	3.36 ปานกลาง	10
3.มีการโทรศัพท์สอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของ พนักงาน และผลการเข้ารับการรักษา	3.43 มาก	8	3.43 มาก	9	3.43 มาก	9
4.มีการนัดเวลาล่วงหน้า	3.70 มาก	7	3.86 มาก	8	3.78 มาก	8
5.มีบริการที่ครบวงจรทั้งการรักษาสิ่วฝ้าย และบำรุงให้ผิว สวยใสขึ้น เช่นการทำ treatment ต่างๆเพื่อความงาม	3.90 มาก	6	4.17 มาก	2	4.03 มาก	4
6.มีการบริการที่สะอาด และปลอดภัย	4.25 มากที่สุด	1	4.40 มากที่สุด	1	4.33 มากที่สุด	1
7.มีการรับประกันการรักษาตามระยะเวลาที่ชัดเจนมีการ ระบุระยะเวลาการรักษาให้หาย หรือมีพัฒนาการดีขึ้น	4.04 มาก	3	4.10 มาก	4	4.07 มาก	3
8.มีการระบุระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เช่น กำหนดเวลาในการรอรับยา	3.91 มาก	5	3.95 มาก	6	3.93 มาก	6
9.ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการ อย่างต่อเนื่อง	3.96 มาก	4	4.05 มาก	5	4.01 มาก	3
10.ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า	3.90 มาก	6	3.90 มาก	7	3.90 มาก	7
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87 มาก		3.93 มาก		3.90 มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงให้ความสำคัญต่อยุทธปัจจัยด้าน
กระบวนการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.87 และ 3.93 ตามลำดับ และในปัจจัยย่อยด้าน
กระบวนการพบว่า

เพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อบริการที่สะอาด และปลอดภัย จะให้ความสำคัญมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย 3.43-4.18) ยกเว้น เรื่องการที่มีบริการที่สะอาด และปลอดภัย จะให้ความสำคัญมากที่สุด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และ 4.40 ตามลำดับ) และเพศหญิงจะให้ความสำคัญเรื่องการที่มีโทรศัพท์เตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดระยะเวลานัดในระดับปานกลาง โดยให้ค่าเฉลี่ย 3.29 ทั้งนี้ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากจะมีลำดับแตกต่างกันตามเพศดังนี้

เพศชายให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากเป็นอันดับแรกคือเวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงไปคือ มีการรับประกันการรักษาตามระยะเวลาที่ชัดเจนมีการระบุระยะเวลาการรักษาให้หาย หรือมีพัฒนาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.04) ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการ อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีการระบุระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เช่น กำหนดเวลาในการรอรับยา(ค่าเฉลี่ย 3.91) ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า และมีบริการที่ครบวงจรทั้งการรักษาผิวหนัง และบำรุงให้ผิวสวยใสขึ้น เช่นการทำ treatment ต่างๆ เพื่อความงาม(ค่าเฉลี่ย 3.90) มีการนัดเวลาล่วงหน้า(ค่าเฉลี่ย 3.70) และ มีการโทรศัพท์เตือนลูกค้า เมื่อถึงกำหนดระยะเวลานัด และมีการโทรศัพท์สอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และผลการเข้ารับการรักษา(ค่าเฉลี่ย 3.43)

เพศหญิงให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากเป็นอันดับแรกคือมีบริการที่ครบวงจรทั้งการรักษาผิวหนัง และบำรุงให้ผิวสวยใสขึ้น เช่นการทำ treatment ต่างๆเพื่อความงาม (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงไปคือ เวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีการรับประกันการรักษาตามระยะเวลาที่ชัดเจนมีการระบุระยะเวลาการรักษาให้หาย หรือมีพัฒนาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.10) ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการ อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีการระบุระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เช่น กำหนดเวลาในการรอรับยา (ค่าเฉลี่ย 3.95) ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีการนัดเวลาล่วงหน้า(ค่าเฉลี่ย 3.86) มีการโทรศัพท์สอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และผลการเข้ารับการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.43) และ มีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดระยะเวลานัด และมีการโทรศัพท์สอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และผลการเข้ารับการรักษา(ค่าเฉลี่ย 3.43)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฟ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	เพศ				รวม	
	ชาย		หญิง		ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ		
1.สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย	3.80 มาก	3	3.70 มาก	5	3.75 มาก	5
2.มีการออกค่าจอดรถให้ลูกค้า	3.47 มาก	6	3.28 ปานกลาง	7	3.37 ปานกลาง	7
3.ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์	4.08 มาก	1	4.17 มาก	1	4.12 มาก	1
4.สถานที่สวยงามสะดวกสบาย	3.78 มาก	4	3.84 มาก	4	3.81 มาก	4
5.มีเก้าอี้นั่งรอที่เพียงพอ	3.84 มาก	2	3.98 มาก	2	3.91 มาก	2
6.มีนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน และมีเพลงให้ฟัง	3.75 มาก	5	3.90 มาก	3	3.82 มาก	3
7.มีเครื่องดื่มให้ระหว่างรอรับบริการ	3.41 มาก	7	3.53 มาก	6	3.47 มาก	6
8.มีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้	3.09 ปานกลาง	8	3.05 ปานกลาง	8	3.07 ปานกลาง	8
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65 มาก		3.68 มาก		3.67 มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่าทั้งเพศชายและหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพโดยรวมในระดับมีผลมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 และ 3.68 ตามลำดับ และในปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพพบว่า

เพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.41-4.08) ยกเว้นการมีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้ที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) ทั้งนี้ปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์

(ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือมีเก้าอี้นั่งรถที่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีสถานที่จอดรถเพียงพอและ สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.80) สถานที่สวยงาม สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีนิตยสารและ หนังสือพิมพ์ให้อ่าน และมีเพลงให้ฟัง (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีการออกค่าจอดรถให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.47) และมีเครื่องดื่มให้ระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53-4.17) ยกเว้นการออกค่าจอดรถให้ลูกค้า และมีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.28 และ 3.05 ตามลำดับ) มีความสำคัญในระดับปานกลาง ทั้งนี้ปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ มีเก้าอี้นั่งรถที่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน และมีเพลงให้ฟัง (ค่าเฉลี่ย 3.90) สถานที่สวยงาม สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.84) สถานที่จอดรถเพียงพอและ สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.70) และมีเครื่องดื่มให้ระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้ายจากคลินิก
เวชกรรมโรคผิวหนังจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ				รวม	
	ชาย		หญิง		ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ		
1. เวชภัณฑ์มีราคาถูกที่ระบุส่วนผสมชัดเจน	4.00 มาก	9	3.90 มาก	12	3.93 มาก	12
2. เวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพ	4.21 มากที่สุด	5	4.29 มากที่สุด	5	4.25 มากที่สุด	6
3. ความมั่นใจในคุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ตราสัญลักษณ์ของ องค์การอาหารและยา(อย.)ระบุไว้	4.20 มากที่สุด	6	4.33 มากที่สุด	4	4.27 มากที่สุด	4
4. เวชภัณฑ์มีราคาถูกที่ระบุแหล่งผู้ผลิตชัดเจน	3.96 มาก	10	4.03 มาก	10	4.00 มาก	11
5. เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วไม่มีอาการแพ้ยา อักเสบ หรือมีจุดดำง่า เกิดขึ้น	4.42 มากที่สุด	1	4.41 มากที่สุด	1	4.42 มากที่สุด	1
6. เวชภัณฑ์ระบุข้อควรระวังในการใช้	3.96 มาก	10	4.08 มาก	9	4.02 มาก	10
7. มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการเก็บรักษาเวชภัณฑ์	3.90 มาก	11	3.91 มาก	11	3.91 มาก	13
8. เวชภัณฑ์มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับตา หน้า หรือคอ	4.37 มากที่สุด	2	4.35 มากที่สุด	3	4.36 มากที่สุด	2
9. คุณภาพของเวชภัณฑ์ตรงกันกับที่ระบุไว้บนฉลากหรือที่ โฆษณาไว้	4.19 มาก	7	4.24 มากที่สุด	6	4.21 มากที่สุด	7
10. มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการรักษา เช่น เมื่อใช้แล้วห้าม โดน แสงแดด	4.03 มาก	8	4.23 มากที่สุด	7	4.13 มาก	8
11. เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วทำให้มีผิวหนังที่สวยใส ไร้สิวฝ้า	4.35 มากที่สุด	3	4.33 มากที่สุด	4	4.34 มากที่สุด	4
12. ความเรียบร้อย สวยงาม และทันสมัยของบรรจุภัณฑ์	3.75 มาก	12	3.81 มาก	13	3.78 มาก	14
13. คลินิกมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ	3.24 ปานกลาง	13	3.28 ปานกลาง	14	3.26 ปานกลาง	15
14. ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น สามารถรักษาได้ผล แตกต่างกับไปรักษาที่คลินิกโรคทั่วไป	4.33 มากที่สุด	4	4.38 มากที่สุด	2	4.35 มากที่สุด	3
15. การพัฒนาเวชภัณฑ์ให้ดีขึ้น	4.03 มาก	8	4.13 มาก	8	4.07 มาก	9
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06 มาก		4.11 มาก		4.09 มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมีผลมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 และ 4.17 ตามลำดับ และในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า

เพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วไม่มีอาการแพ้ยา อักเสบ หรือมีจุดต่างด่างเกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ เวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับตา หน้า หรือคอ (ค่าเฉลี่ย 4.37) เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วทำให้มีผิวหนังที่สวยใส ไร้สิวฝ้า (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น สามารถรักษาได้ผลแตกต่างกับไปรักษากับคลินิกโรคทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.33) เวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และความมั่นใจในคุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ตราสัญลักษณ์ขององค์การอาหารและยา(อย.) ระบุไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

เพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วไม่มีอาการแพ้ยา อักเสบ หรือมีจุดต่างด่างเกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น สามารถรักษาได้ผลแตกต่างกับไปรักษากับคลินิกโรคทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.38) เวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับตา หน้า หรือคอ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความมั่นใจในคุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ตราสัญลักษณ์ขององค์การอาหารและยา (อย.) ระบุไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.33) เวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.29) คุณภาพของเวชภัณฑ์ตรงกันกับที่ระบุไว้บนฉลากหรือที่โฆษณาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการรักษา เช่น เมื่อใช้แล้วห้ามโดนแสงแดด (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ				รวม	
	ชาย		หญิง		ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ		
1. ค่ารักษาและบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ	4.09 มาก	3	4.09 มาก	2	4.09 มาก	3
2. ค่าเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับราคา	4.13 มาก	2	4.12 มาก	1	4.12 มาก	2
3. ราคายุติธรรมเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่น	4.14 มาก	1	4.12 มาก	1	4.13 มาก	1
4. มีการแจ้งราคาของเวชภัณฑ์และบริการก่อนการรักษา	3.87 มาก	4	3.99 มาก	3	3.93 มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06 มาก		4.08 มาก		4.07 มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าทั้งเพศชายและหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมีผลมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 และ 4.08 ตามลำดับ และในปัจจัยย่อยด้านราคา พบว่า

เพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านราคาที่ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ราคายุติธรรมเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือค่าเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับราคา (ค่าเฉลี่ย 4.13) ค่ารักษาและบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีการแจ้งราคาของเวชภัณฑ์และบริการก่อนการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.87)

เพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99-4.12) ทั้งนี้ปัจจัยย่อยด้านราคาที่ทำให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ค่าเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับราคา และราคายุติธรรมเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.12 เท่ากัน) ค่ารักษาและบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีการแจ้งราคาของเวชภัณฑ์และบริการก่อนการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	เพศ				รวม	
	ชาย		หญิง		ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ		
1.ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของคลินิก	3.70 มาก	3	3.87 มาก	3	3.78 มาก	3
2.สิ่งแวดล้อมที่อยู่บริเวณร้านสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ เช่น ไม่มีเสียงดัง หรือไม่สกปรก เป็นต้น	3.75 มาก	2	4.09 มาก	1	3.92 มาก	1
3.มีที่จอดรถสะดวก	3.61 มาก	4	3.78 มาก	4	3.69 มาก	4
4.สามารถติดต่อกับคลินิกได้สะดวกและหลายทาง เช่น โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต	3.58 มาก	5	3.73 มาก	5	3.65 มาก	5
5.ความรวดเร็วในการติดต่อกับคลินิก	3.80 มาก	1	4.00 มาก	2	3.90 มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 มาก		3.89 มาก		3.79 มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.89 ตามลำดับ และในปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย พบว่า

เพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58-3.80) ทั้งนี้ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่เพศชายให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ความรวดเร็วในการติดต่อกับคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือสิ่งแวดล้อมที่อยู่บริเวณร้านสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ เช่น ไม่มีเสียงดัง หรือไม่สกปรก เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.75) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.61) และสามารถติดต่อกับคลินิกได้สะดวกและหลายทาง เช่น โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.58)

เพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73-4.09) ทั้งนี้ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุดคือ สิ่งแวดล้อมที่อยู่บริเวณร้านสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ความรวดเร็วในการติดต่อกับคลินิก

(ค่าเฉลี่ย 4.00) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีที่จอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.78) และสามารถติดต่อกับคลินิกได้สะดวกและหลายทาง เช่น โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ				รวม	
	ชาย		หญิง		ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ		
1.การให้ความรู้เกี่ยวกับผิวหนัง	3.92 มาก	1	4.07 มาก	1	4.00 มาก	1
2.การแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ	3.67 มาก	3	3.83 มาก	3	3.75 มาก	3
3.มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ	3.51 มาก	7	3.59 มาก	7	3.55 มาก	6
4.การแนะนำต่อของผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการ	3.70 มาก	2	3.94 มาก	2	3.82 มาก	2
5.การให้ส่วนลดในวันพิเศษต่างๆ	3.52 มาก	6	3.75 มาก	4	3.64 มาก	4
6.การให้ส่วนลดในช่วงเวลาที่กำหนด	3.57 มาก	4	3.65 มาก	6	3.61 มาก	5
7.การให้ของแถมในโอกาสพิเศษ	3.38 ปานกลาง	8	3.58 มาก	8	3.48 มาก	7
8.การมีส่วนลดให้แก่สมาชิกที่มาใช้บริการ	3.54 มาก	5	3.74 มาก	5	3.64 มาก	4
9.มีบริการเสริมต่างๆ เช่น มีการนวดหลัง มีการ แต่งหน้า หรือทำผมให้หลังจากใช้บริการ	3.05 ปานกลาง	10	3.23 ปานกลาง	10	3.14 ปานกลาง	9
10.มีนามบัตร แค้นทับ โบร์ชีวส์	3.20 ปานกลาง	9	3.39 ปานกลาง	9	3.30 ปานกลาง	8
11.มีการส่งการ์ดอวยพรวันเกิดให้	2.80 ปานกลาง	11	2.90 ปานกลาง	11	2.85 ปานกลาง	10
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 มาก		3.67 มาก		3.53 มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.44 และ 3.67 ตามลำดับ และในปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า

เพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.38-3.92) ทั้งนี้ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ การให้ความรู้เกี่ยวกับผิวพรรณ(ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ การแนะนำต่อของผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) การแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.67) การให้ส่วนลดในช่วงเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.57) การมีส่วนลดให้แก่สมาชิกที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) การให้ส่วนลดในวันพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ส่วนการให้ของแถมในโอกาสพิเศษ การมีนามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์ การมีบริการเสริมต่างๆ เช่น มีการนวดหลัง มีการแต่งหน้า หรือทำผมให้หลังจากใช้บริการและการมีการส่งการ์ดอวยพรวันเกิดให้ มีความสำคัญในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38 3.20 3.05 และ 2.80 ตามลำดับ

ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.41-4.08) ทั้งนี้ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การให้ความรู้เกี่ยวกับผิวพรรณ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ การแนะนำต่อของผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) การแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.83) การให้ส่วนลดในวันพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.75) การมีส่วนลดให้แก่สมาชิกที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) การให้ส่วนลดในช่วงเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.59) และการให้ของแถมในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ยกเว้นการมีบริการเสริมต่างๆ เช่น มีการนวดหลัง มีการแต่งหน้า หรือทำผมให้หลังจากใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.39) มีนามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีการส่งการ์ดอวยพรวันเกิดให้ (ค่าเฉลี่ย 2.90) มีผลในระดับปานกลาง

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านบุคคลต่อการเลือกใช้บริการรักษาตัว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคคล	อายุ								รวม	
	น้อยกว่า 18 ปี		18-21 ปี		22-25 ปี		มากกว่า 25 ปี			
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.38 มากที่สุด	2	4.26 มากที่สุด	4	4.32 มากที่สุด	3	4.25 มากที่สุด	3	4.28 มากที่สุด	3
2 ความเร็วในการทำงานของพนักงาน	4.38 มากที่สุด	2	4.13 มากที่สุด	7	4.22 มากที่สุด	6	4.25 มากที่สุด	3	4.17 มากที่สุด	7
3 ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน	4.50 มากที่สุด	1	4.26 มากที่สุด	4	4.31 มากที่สุด	4	4.50 มากที่สุด	2	4.28 มากที่สุด	3
4.ความมีสุขภาพอนามัยของพนักงาน เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ	4.38 มากที่สุด	2	4.27 มากที่สุด	3	4.22 มากที่สุด	6	4.25 มากที่สุด	3	4.26 มากที่สุด	4
5.อริยาคัย ทัศนคติของพนักงาน	4.13 มากที่สุด	4	4.33 มากที่สุด	2	4.38 มากที่สุด	2	4.25 มากที่สุด	3	4.33 มากที่สุด	2
6.พนักงานสามารถจดจำชื่อลูกค้าแต่ละคนได้	4.13 มากที่สุด	4	3.80 มากที่สุด	9	3.49 มากที่สุด	9	3.75 มากที่สุด	4	3.60 มากที่สุด	10
7.ความรู้ ความชำนาญของแพทย์	4.50 มากที่สุด	1	4.50 มากที่สุด	1	4.59 มากที่สุด	1	5.00 มากที่สุด	1	4.53 มากที่สุด	1
8.พนักงานผ่านการฝึกอบรม และมีใบประกาศนียบัตรรับรอง	4.50 มากที่สุด	1	4.20 มากที่สุด	5	4.20 มากที่สุด	8	4.25 มากที่สุด	3	4.21 มากที่สุด	5
9.พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	4.25 มากที่สุด	3	4.20 มากที่สุด	5	4.23 มากที่สุด	5	4.50 มากที่สุด	2	4.21 มากที่สุด	5
10.บุคลิกภาพของพนักงานสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ	4.38 มากที่สุด	2	4.17 มากที่สุด	6	4.23 มากที่สุด	5	4.25 มากที่สุด	3	4.20 มากที่สุด	6
11.พนักงานรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า	4.25 มากที่สุด	3	4.11 มากที่สุด	8	4.20 มากที่สุด	8	5.00 มากที่สุด	1	4.15 มากที่สุด	9
12.ความเพียงพอของแพทย์และพนักงานที่ให้บริการ	4.38 มากที่สุด	2	4.13 มากที่สุด	7	4.21 มากที่สุด	7	3.75 มากที่สุด	4	4.16 มากที่สุด	8
ค่าเฉลี่ยรวม	4.35 มากที่สุด		4.20 มากที่สุด		4.22 มากที่สุด		4.33 มากที่สุด		4.28 มากที่สุด	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่าทุกช่วงอายุให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับความสำคัญมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 4.20 4.22 และ 4.33 ตามลำดับ และในปัจจัยย่อยด้านบุคคลพบว่า

กลุ่มอายุ น้อยกว่า 18 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25-4.50) ยกเว้นอรรถศาสตร์ ศึกษามารยาทของพนักงาน และพนักงานสามารถจดจำชื่อลูกค้าแต่ละคนได้ ที่มีลำดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ และพนักงานผ่านการฝึกอบรม และมีใบประกาศนียบัตรรับรอง (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ความเร็วในการทำงานของพนักงาน ความมีสุขภาพอนามัยของพนักงาน เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ บุคลิกภาพของพนักงานสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ และ ความเพียงพอของแพทย์และพนักงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และพนักงานรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25)

กลุ่มอายุ 18-21 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.20-4.50) ยกเว้นบุคลิกภาพของพนักงานสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ ความเพียงพอของแพทย์และพนักงานที่ให้บริการ พนักงานรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า และพนักงานสามารถจดจำชื่อลูกค้าแต่ละคนได้ (ค่าเฉลี่ย 4.17 4.13 4.11 และ 3.80) มีความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ อรรถศาสตร์ ศึกษามารยาทของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) ความมีสุขภาพอนามัยของพนักงาน เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน และความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และพนักงานผ่านการฝึกอบรม และมีใบประกาศนียบัตรรับรอง (ค่าเฉลี่ย 4.20)

กลุ่มอายุ 22-25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.20-4.59) ยกเว้นพนักงานสามารถจดจำชื่อลูกค้าแต่ละคนได้ (ค่าเฉลี่ย 3.49) มีความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ อรรถศาสตร์ ศึกษามารยาทของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และบุคลิกภาพของพนักงานสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และความมีสุขภาพอนามัยของพนักงาน เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย

ไม่เป็นโรคติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ความเพียงพอของแพทย์และพนักงานที่ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.21) และ พนักงานรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า และพนักงานผ่านการฝึกอบรม และมีใบประกาศนียบัตรรับรอง (ค่าเฉลี่ย 4.20)

กลุ่มอายุมากกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.75-5.00) ยกเว้นพนักงานสามารถจดจำชื่อลูกค้าแต่ละคนได้ และความเพียงพอของแพทย์และพนักงานที่ให้บริการ ที่มีลำดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาคือ อธิษาศัย กริยามารยาทของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ความเร็วในการทำงานของพนักงาน ความมีสุขภาพอนามัยของพนักงาน เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ อธิษาศัย กริยามารยาทของพนักงาน พนักงานผ่านการฝึกอบรม และมีใบประกาศนียบัตรรับรอง และบุคลิกภาพของพนักงานสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25 เท่ากัน)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านกระบวนการต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจาก
คลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อายุ								รวม	
	น้อยกว่า 18 ปี		18-21 ปี		22-25 ปี		มากกว่า 25 ปี			
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.เวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน	3.75 มาก	5	4.12 มาก	2	4.23 มากที่สุด	2	4.25 มากที่สุด	2	4.15 มาก	2
2.มีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนด ระยะเวลานัด	3.50 มาก	7	3.32 ปาน กลาง	9	3.29 ปาน กลาง	10	4.00 มาก	3	3.32 ปาน กลาง	9
3.มีการโทรศัพท์สอบถามลูกค้าถึงการ ให้บริการของพนักงาน และผลการเข้ารับ การรักษา	3.50 มาก	7	3.41 มาก	8	3.44 มาก	9	3.75 มาก	4	3.43 มาก	8
4.มีการนัดเวลาด่วนหน้า	3.63 มาก	6	3.82 มาก	8	3.83 มาก	8	3.75 มาก	4	3.82 มาก	
5.มีบริการที่ครบวงจรทั้งการรักษาสิวมุข และ บำรุงให้ผิวสวยใสขึ้น เช่นการทำ treatment ต่างๆเพื่อความงาม	4.13 มาก	2	4.08 มาก	3	4.16 มาก	4	3.75 มาก	4	4.10 มาก	3
6.มีการบริการที่สะอาด และปลอดภัย	4.25 มากที่สุด	1	4.34 มากที่สุด	1	4.43 มากที่สุด	1	4.50 มากที่สุด	1	4.37 มากที่สุด	1
7.มีการรับประกันการรักษาตามระยะเวลาที่ ชัดเจนมีการระบุระยะเวลาการรักษาให้หาย หรือมีพัฒนาการดีขึ้น	3.88 มาก	4	4.05 มาก	4	4.18 มาก	3	4.25 มากที่สุด	2	4.09 มาก	4
8.มีการระบุระยะเวลาในการให้บริการแต่ละ ขั้นตอน เช่น กำหนดเวลาในการรอรับยา	3.88 มาก	4	3.94 มาก	6	3.96 มาก	7	4.00 มาก	3	3.94 มาก	6
9.ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการ อย่างต่อเนื่อง	4.00 มาก	3	4.00 มาก	5	4.10 มาก	5	4.00 มาก	3	4.03 มาก	5
10.ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า	3.88 มาก	4	3.87 มาก	7	3.98 มาก	6	3.75 มาก	4	3.90 มาก	7
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 มาก		3.90 มาก		3.96 มาก		4.00 มาก		3.92 มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ทุกช่วงอายุให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมใน
ระดับความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 3.90 3.96 และ 4.00 ตามลำดับ และในปัจจัยย่อยด้าน
กระบวนการ พบว่า

กลุ่มอายุน้อยกว่า 18 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50-4.13) ยกเว้นมีการบริการที่สะอาด และปลอดภัย ที่มีลำดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมากที่สุด มีบริการที่ครบวงจรทั้งการรักษาผิวหนัง และบำรุงให้ผิวสวยใสขึ้น เช่นการทำ treatment ต่างๆเพื่อความงาม (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการ อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีการรับประกันการรักษาตามระยะเวลาที่ชัดเจนมีการระบุระยะเวลาการรักษาให้หาย หรือมีพัฒนาการดีขึ้น มีการระบุระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เช่น กำหนดเวลาในการรอรับยา และระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.88) เวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีการนัดเวลาด่วนหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีการโทรศัพท์สอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และผลการเข้ารับการรักษา และมีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดระยะเวลานัด (ค่าเฉลี่ย 4.50)

กลุ่มอายุ 18-21 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82-4.24) ยกเว้นมีการบริการที่สะอาด และปลอดภัย ที่มีลำดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดระยะเวลานัด ที่มีลำดับความสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือมีการบริการที่สะอาด และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.31) เวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีบริการที่ครบวงจรทั้งการรักษาผิวหนัง และบำรุงให้ผิวสวยใสขึ้น เช่นการทำ treatment ต่างๆเพื่อความงาม (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีการรับประกันการรักษาตามระยะเวลาที่ชัดเจนมีการระบุระยะเวลาการรักษาให้หาย หรือมีพัฒนาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.05) ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการ อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีการระบุระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เช่น กำหนดเวลาในการรอรับยา (ค่าเฉลี่ย 3.94) ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีการโทรศัพท์สอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และผลการเข้ารับการรักษา และมีการนัดเวลาด่วนหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.41)

กลุ่มอายุ 22-25 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.29-4.23) ยกเว้นมีการบริการที่สะอาด และปลอดภัย และเวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละคนที่มีลำดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43 และ 4.23 ตามลำดับ) มีการ โทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดระยะเวลานัดที่มีลำดับความสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือมีการรับประกันการรักษาตามระยะเวลาที่ชัดเจนมีการระบุระยะเวลาการรักษาให้หาย หรือมีพัฒนาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีบริการที่ครบวงจรทั้งการรักษาผิวหนัง และบำรุงให้ผิวสวยใสขึ้น เช่นการทำ treatment ต่างๆเพื่อความงาม (ค่าเฉลี่ย 4.16) ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการ อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.10) ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีการระบุระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เช่น กำหนดเวลาในการรอรับยา (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีการนัด

เวลาล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีการโทรศัพท์สอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และผลการเข้ารับการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.44)

กลุ่มอายุมากกว่า 25 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75-4.00) ยกเว้นมีการบริการที่สะอาด และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีการรับประกันการรักษาตามระยะเวลาที่ชัดเจนมีการระบุระยะเวลาการรักษาให้หาย หรือมีพัฒนาการดีขึ้น และเวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 3.25 เท่ากัน) ที่มีลำดับความสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยย่อยเรื่อง มีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดครยะเวลานัด ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า และปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการ อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีการโทรศัพท์สอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และผลการเข้ารับการรักษา มีการนัดเวลาล่วงหน้า มีบริการที่ครบวงจรทั้งการรักษาผิวหนัง และบำรุงให้ผิวสวยใสขึ้น เช่นการทำ treatment ต่างๆเพื่อความงาม และมีการระบุระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เช่น กำหนดเวลาในการรอรับยา (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีความสำคัญระดับมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	อายุ								รวม	
	น้อยกว่า 18 ปี		18-21 ปี		22-25 ปี		มากกว่า 25 ปี		ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ		
1.สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย	4.25 มากที่สุด	1	3.69 มาก	5	3.73 มาก	5	4.50 มากที่สุด	1	3.73 มาก	5
2.มีการออกค่าจอดรถให้ลูกค้า	3.50 มาก	6	3.30 ปานกลาง	7	3.36 ปานกลาง	7	3.75 มาก	3	3.33 ปานกลาง	7
3.ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์	4.13 มาก	2	4.12 มาก	1	4.22 มากที่สุด	1	4.00 มาก	2	4.13 มาก	1
4.สถานที่สวยงามสะดวกสบาย	4.00 มาก	3	3.81 มาก	4	3.86 มาก	3	3.75 มาก	3	3.83 มาก	4
5.มีเก้าอี้นั่งรอที่เพียงพอ	4.00 มาก	3	3.96 มาก	2	3.91 มาก	2	3.50 มาก	4	3.94 มาก	2
6.มีนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน และมีเพลงให้ฟัง	3.75 มาก	4	3.88 มาก	3	3.81 มาก	4	4.00 มาก	2	3.86 มาก	3
7.มีเครื่องดื่มให้ระหว่างรอรับบริการ	3.63 มาก	5	3.52 มาก	6	3.43 มาก	6	4.00 มาก	2	3.50 มาก	6
8.มีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้	3.00 ปานกลาง	7	3.00 ปานกลาง	8	3.18 ปานกลาง	8	3.50 มาก	4	3.06 ปานกลาง	8
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 มาก		3.66 มาก		3.69 มาก		3.88 มาก		3.67 มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่าทุกช่วงอายุให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมในระดับความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 3.66 3.69 และ 3.88 ตามลำดับ และในปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพพบว่า

กลุ่มอายุน้อยกว่า 18 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50-4.13) ยกเว้นสถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย ที่มีลำดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้มีลำดับความสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมากคือ ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.13) สถานที่สวยงามสะดวกสบาย และมีเก้าอี้นั่งรอที่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน และมีเพลงให้ฟัง (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีเครื่องดื่มให้ระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และมีการออกค่าจอดรถให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.50)

กลุ่มอายุ 18-21 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52-4.12) มีการออกค่าจอตลอดให้ลูกค้า และมีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้ ที่มีลำดับความสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30 และ 3.00 ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมากคือ ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีเก้าอี้นั่งรอที่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน และมีเพลงให้ฟัง (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีเครื่องดื่มให้ระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) สถานที่จอตลอดเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.69) และสถานที่สวยงามสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.52)

กลุ่มอายุ 22-25 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43-3.91) ยกเว้นความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่มีลำดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีการออกค่าจอตลอดให้ลูกค้า และมีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้ที่มีลำดับความสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36 และ 3.18 ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยย่อยเรื่อง มีเก้าอี้นั่งรอที่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีเครื่องดื่มให้ระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน และมีเพลงให้ฟัง (ค่าเฉลี่ย 3.81) สถานที่จอตลอดเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.73) และสถานที่สวยงามสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีความสำคัญระดับมาก

กลุ่มอายุมากกว่า 25 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50-4.00) ยกเว้นสถานที่จอตลอดเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.50) ที่มีลำดับความสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากคือ ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ มีนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน และมีเพลงให้ฟัง และมีเครื่องดื่มให้ระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีการออกค่าจอตลอดให้ลูกค้า และสถานที่สวยงามสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีเก้าอี้นั่งรอที่เพียงพอ และมีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิก
เวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ								รวม	
	น้อยกว่า 18 ปี		18-21 ปี		22-25 ปี		มากกว่า 25 ปี		ค่าเฉลี่ย	อันดับ
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ		
1. เวชภัณฑ์มีราคาถูกที่ระบุส่วนผสมชัดเจน	3.63 มาก	7	3.94 มาก	10	3.85 มาก	11	4.50 มากที่สุด	2	3.91 มาก	13
2. เวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ตีมีคุณภาพ	4.38 มากที่สุด	2	4.23 มากที่สุด	6	4.34 มากที่สุด	5	4.75 มากที่สุด	1	4.27 มากที่สุด	6
3. ความมั่นใจในคุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ครา สัญลักษณ์ขององค์การอาหารและยา(อย.)ระบุไว้	4.38 มากที่สุด	2	4.33 มากที่สุด	4	4.23 มากที่สุด	8	4.25 มากที่สุด	3	4.30 มากที่สุด	5
4. เวชภัณฑ์มีราคาถูกที่ระบุแหล่งผู้ผลิตชัดเจน	4.13 มาก	4	4.00 มาก	8	4.01 มาก	10	4.75 มากที่สุด	1	4.02 มาก	12
5. เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วไม่มีอาการแพ้ยา อักเสบ หรือมีจุด ด่างดำเกิดขึ้น	4.63 มากที่สุด	1	4.38 มากที่สุด	1	4.46 มากที่สุด	1	4.50 มากที่สุด	2	4.41 มากที่สุด	1
6. เวชภัณฑ์ระบุข้อควรระวังในการใช้	3.88 มาก	6	4.05 มาก	7	4.05 มาก	9	4.25 มากที่สุด	3	4.05 มาก	11
7. มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการเก็บรักษาเวชภัณฑ์	4.13 มาก	4	3.95 มาก	9	3.82 มาก	12	3.75 มาก	5	3.91 มาก	
8. เวชภัณฑ์มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ใช้ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ไว้รักษา ฝ้า หน้า หรือคอ	4.00 มาก	5	4.34 มากที่สุด	3	4.39 มากที่สุด	4	4.25 มากที่สุด	3	4.35 มากที่สุด	3
9. คุณภาพของเวชภัณฑ์ตรงกับที่ระบุไว้บนฉลาก หรือที่โฆษณาไว้	4.00 มาก	5	4.20 มากที่สุด	5	4.30 มากที่สุด	6	4.75 มากที่สุด	1	4.22 มากที่สุด	8
10. มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการรักษา เช่น เมื่อใช้ แล้วห้ามโดนแสงแดด เวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ตีมี คุณภาพ	4.25 มากที่สุด	3	4.13 มาก	6	4.24 มากที่สุด	7	4.75 มากที่สุด	1	4.18 มาก	9
11. เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วทำให้มีผิวหนังที่สวยใส ไร้สิ่ว ฝ้า	4.38 มากที่สุด	2	4.29 มากที่สุด	4	4.44 มากที่สุด	2	4.50 มากที่สุด	2	4.34 มากที่สุด	4
12. ความเรียบร้อย สวยงาม และทันสมัยของบรรจุ ภัณฑ์	3.75 มาก	6	3.80 มาก	11	3.80 มาก	13	3.50 มาก	6	3.79 มาก	14
13. คลินิกมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ	4.13 มาก	4	4.20 มากที่สุด	5	4.44 มากที่สุด	2	4.00 มาก	4	4.26 มากที่สุด	7
14. ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น สามารถ รักษาได้ผลแตกต่างกับไปรักษากับคลินิกโรคทั่วไป	4.38 มากที่สุด	2	4.35 มากที่สุด	2	4.40 มากที่สุด	3	4.25 มากที่สุด	3	4.37 มากที่สุด	2
15. การพัฒนาเวชภัณฑ์ให้ดีขึ้น	4.00 มาก	5	4.13 มาก	6	4.05 มาก	9	4.00 มาก	4	4.11 มาก	10
ค่าเฉลี่ยรวม	4.14 มาก		4.15 มาก		4.20 มากที่สุด		4.32 มากที่สุด		4.17 มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการทุกช่วงอายุให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมีผลมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 4.15 และ 4.19 ตามลำดับ ยกเว้นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 22-25 ปี และอายุมากกว่า 25 ปี จะให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย 4.20 และ 4.32 ตามลำดับ) และในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า

กลุ่มอายุน้อยกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ในระดับมาก ยกเว้นเวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วไม่มีอาการแพ้ยา อักเสบ หรือมีจุดต่างดำเกิดขึ้น(ค่าเฉลี่ย 4.63)เวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพ เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วทำให้มีผิวหนังที่สวยใส ไร้สิ่วฝ้า ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น สามารถรักษาได้ผลแตกต่างกับไปรักษากับคลินิกโรคทั่วไป และความมั่นใจในคุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ตราสัญลักษณ์ขององค์การอาหารและยา(อย.)ระบุไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.38 เท่ากัน)และมีการบอกข้อควรปฏิบัติในการรักษา เช่น เมื่อใช้แล้วห้ามโดนแสงแดดเวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก คือเวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุแหล่งผู้ผลิตชัดเจน มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการเก็บรักษาเวชภัณฑ์ และคลินิกมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือการพัฒนาเวชภัณฑ์ให้ดีขึ้น เวชภัณฑ์มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับตา หน้า หรือคอ และคุณภาพของเวชภัณฑ์ตรงกันกับที่ระบุไว้บนฉลากหรือที่โฆษณาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความเรียบร้อย สวยงาม และทันสมัยของบรรจุภัณฑ์ และเวชภัณฑ์ระบุข้อควรระวังในการใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุส่วนผสมชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

กลุ่มอายุ 18-21 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือเวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วไม่มีอาการแพ้ยา อักเสบ หรือมีจุดต่างดำเกิดขึ้น(ค่าเฉลี่ย 4.38) ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น สามารถรักษาได้ผลแตกต่างกับไปรักษากับคลินิกโรคทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.35) เวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ความมั่นใจในคุณภาพของเวชภัณฑ์ และเวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วทำให้มีผิวหนังที่สวยใส ไร้สิ่วฝ้า (ค่าเฉลี่ย 4.29) คุณภาพของเวชภัณฑ์ตรงกันกับที่ระบุไว้บนฉลากหรือที่โฆษณาไว้ และคลินิกมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการรักษา เช่น เมื่อใช้แล้วห้ามโดนแสงแดด เวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพ และมีการพัฒนาเวชภัณฑ์ให้ดีขึ้น(ค่าเฉลี่ย 3.63)

กลุ่มอายุ 22-24 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือเวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วไม่มีอาการแพ้ยา อักเสบ หรือมีจุดต่างดำเกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.46) เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วทำให้มีผิวหนังที่สวยใส ไร้สิ่วฝ้า และคลินิกมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.44) ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น สามารถรักษาได้ผลแตกต่างกับไปรักษากับคลินิกโรคทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.40) เวชภัณฑ์มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ใช้ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับตา หน้า หรือคอ (ค่าเฉลี่ย 4.39) เวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.34) คุณภาพของเวชภัณฑ์ตรงกันกับที่ระบุไว้บนฉลากหรือที่โฆษณาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการรักษา เช่น เมื่อใช้แล้วห้ามโดนแสงแดดเวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และความมั่นใจในคุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ตราสัญลักษณ์ขององค์การอาหารและยา(อย.)ระบุไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

กลุ่มอายุ 25 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25-4.75) ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญมากที่สุดคือเวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพ เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุแหล่งผู้ผลิตชัดเจน คุณภาพของเวชภัณฑ์ตรงกันกับที่ระบุไว้บนฉลากหรือที่โฆษณาไว้ และความมั่นใจในคุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ตราสัญลักษณ์ขององค์การอาหารและยา(อย.)ระบุไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมาคือ เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุส่วนผสมชัดเจน เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วทำให้มีผิวหนังที่สวยใส ไร้สิ่วฝ้า และเวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วไม่มีอาการแพ้ยา อักเสบ หรือมีจุดดำงดำเกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน) และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เวชภัณฑ์มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้ เวชภัณฑ์ระบุข้อควรระวังในการใช้ มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ								รวม	
	น้อยกว่า 18 ปี		18-21 ปี		22-25 ปี		มากกว่า 25 ปี		ค่าเฉลี่ย	อันดับ
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ		
1.ค่ารักษาและบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ	4.13	1	4.06	3	4.18	2	3.75	2	4.09	2
2.ค่าเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับราคา	4.13	1	4.07	2	4.24	1	3.75	2	4.12	1
3.ราคาถูกรวมเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่น	4.13	1	4.12	1	4.17	3	3.25	3	4.12	1
4.มีการแจ้งราคาของเวชภัณฑ์และบริการก่อนการรักษา	3.88	2	3.93	4	4.03	4	4.00	1	3.96	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07		4.05		4.16		3.69		4.07	
	มาก		มาก		มาก		มาก		มาก	

ค่าเฉลี่ย: 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ใช้บริการทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมีผลมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 4.05 4.16 และ 3.69 ตามลำดับ และในปัจจัยย่อยด้านราคา พบว่า

กลุ่มอายุน้อยกว่า 18 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือราคาบุคลากรเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่น ค่าเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับราคา และค่ารักษาและบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ มีการแจ้งราคาของเวชภัณฑ์และบริการก่อนการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.98)

กลุ่มอายุ 18-21 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านราคาที่สำคัญระดับมากคือ ราคาบุคลากรเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.12) ค่าเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับราคา (ค่าเฉลี่ย 4.07) ค่ารักษาและบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีการแจ้งราคาของเวชภัณฑ์และบริการก่อนการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.93)

กลุ่มอายุ 22-25 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก ยกเว้น ค่าเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับราคาที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญระดับมากคือ ค่ารักษาและบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ราคาบุคลากรเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.17) และมีการแจ้งราคาของเวชภัณฑ์และบริการก่อนการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.03)

กลุ่มอายุ 25 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก ยกเว้น ราคาบุคลากรเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่นที่มีระดับความสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญระดับมากคือ มีการแจ้งราคาของเวชภัณฑ์และบริการก่อนการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.00) ค่ารักษาและบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ และค่าเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับราคา (ค่าเฉลี่ย 4.75) และราคาบุคลากรเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่น อัตราค่าบริการสาธารณสุขปลอดภัยกว่าโครงการอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	อายุ								รวม	
	น้อยกว่า 18 ปี		18-21 ปี		22-25 ปี		มากกว่า 25 ปี			
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของคลินิก	4.13 มาก	1	3.87 มาก	3	3.76 มาก	4	2.75 ปานกลาง	4	3.83 มาก	3
2. สิ่งแวดล้อมที่อยู่บริเวณร้านสะดวกเรียบร้อยและเป็นระเบียบ เช่น ไม่มีเสียงดังหรือไม่สกปรก เป็นต้น	4.13 มาก	1	3.99 มาก	1	4.86 มากที่สุด	1	3.00 ปานกลาง	3	4.01 มาก	1
3.ที่มีจอร์รถสะดวก	4.13 มาก	1	3.69 มาก	5	3.83 มาก	3	3.50 มาก	1	3.74 มาก	4
4.สามารถติดต่อกับคลินิกได้สะดวกและหลายทาง เช่น โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต	3.75 มาก	2	3.73 มาก	4	3.63 มาก	5	2.75 ปานกลาง	4	3.69 มาก	5
5.ความรวดเร็วในการติดต่อกับคลินิก	3.75 มาก	2	3.97 มาก	2	3.97 มาก	2	3.25 ปานกลาง	2	3.95 มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 มาก		3.85 มาก		4.01 มาก		3.05 ปานกลาง		3.84 มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 18 ปี 18-21 ปี และ 22-25 ปี ให้ความสำคัญต่อยุปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 3.85 และ 4.01 ตามลำดับยกเว้นผู้ที่มีอายุมากกว่า 25 ปีให้ความสำคัญระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 และในปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย พบว่า

กลุ่มอายุ มากกว่า 18 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยุปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือความสะดวกของทำเลที่ตั้งของคลินิก ที่มีจอร์รถสะดวก และสิ่งแวดล้อมที่อยู่บริเวณร้านสะดวกเรียบร้อยและเป็นระเบียบ เช่น ไม่มีเสียงดัง หรือไม่สกปรก เป็นต้น(ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการติดต่อกับคลินิก และสามารถติดต่อกับคลินิกได้สะดวกและหลายทาง เช่น โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.75)

กลุ่มอายุ 18-21 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยุปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือการมีจอร์รถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาคือ ความ

รวดเร็วในการติดต่อกับคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.87)สามารถติดต่อกับคลินิกได้สะดวกและหลายทาง (ค่าเฉลี่ย 3.76) และสิ่งแวดล้อมที่อยู่บริเวณร้านสะดวกเรียบร้อยและเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

กลุ่มอายุ 22-25 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก ยกเว้นสิ่งแวดล้อมที่อยู่บริเวณร้านสะดวกเรียบร้อยและเป็นระเบียบ ที่มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการติดต่อกับคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ ที่มีจอครบสะดวก(ค่าเฉลี่ย 3.83) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.76) และสามารถติดต่อกับคลินิกได้สะดวกและหลายทาง เช่น โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.63)

กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับปานกลาง ยกเว้นที่มีจอครบสะดวก ที่มีระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยย่อยที่ใช้บริการให้ความสำคัญปานกลางคือความรวดเร็วในการติดต่อกับคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.25) ที่มีจอครบสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.00) และความสะดวกของทำเลที่ตั้งของคลินิก และสามารถติดต่อกับคลินิกได้สะดวกและหลายทาง เช่น โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 2.75 เท่ากัน)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ								รวม	
	น้อยกว่า 18 ปี		18-21 ปี		22-25 ปี		มากกว่า 25 ปี		ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ		
1.การให้ความรู้เกี่ยวกับผิวหนัง	4.13 มาก	1	4.01 มาก	1	4.09 มาก	1	4.00 มาก	1	4.03 มาก	1
2.การแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ	3.36 ปานกลาง	7	3.79 มาก	3	3.83 มาก	3	3.75 มาก	2	3.79 มาก	3
3.มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ	3.63 มาก	4	3.58 มาก	7	3.54 มาก	8	3.50 มาก	3	3.57 มาก	6
4.การแนะนำต่อของผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการ	3.88 มาก	2	3.89 มาก	2	3.87 มาก	2	3.75 มาก	2	3.88 มาก	2
5.การให้ส่วนลดในวันพิเศษต่างๆ	3.75 มาก	3	3.71 มาก	4	3.66 มาก	5	3.50 มาก	3	3.69 มาก	4
6.การให้ส่วนลดในช่วงเวลาที่กำหนด	3.50 มาก	5	3.63 มาก	6	3.65 มาก	6	3.50 มาก	3	3.63 มาก	5
7.การให้ของแถมในโอกาสพิเศษ	3.50 มาก	5	3.53 มาก	8	3.55 มาก	7	3.25 ปานกลาง	4	3.53 มาก	7
8.การมีส่วนลดให้แก่สมาชิกที่มาใช้บริการ	3.50 มาก	5	3.69 มาก	5	3.70 มาก	4	4.00 มาก	1	3.69 มาก	4
9.มีบริการเสริมต่างๆ เช่น มีการนวดหลัง มีการแต่งหน้า หรือทำผมให้หลังจากใช้บริการ	3.38 ปานกลาง	6	3.20 ปานกลาง	10	3.14 ปานกลาง	10	3.25 ปานกลาง	4	3.18 ปานกลาง	9
10.มีนามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์	3.63 มาก	4	3.40 มาก	9	3.20 ปานกลาง	9	3.25 ปานกลาง	4	3.35 ปานกลาง	8
11.มีการส่งการ์ดอวยพรวันเกิดให้	2.88 ปานกลาง	8	2.86 ปานกลาง	11	2.90 ปานกลาง	11	3.00 ปานกลาง	5	2.88 ปานกลาง	10
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56 มาก		3.57 มาก		3.56 มาก		3.52 มาก		3.57 มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ใช้บริการทุกช่วงอายุให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับความสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 3.56 3.57 3.56 และ 3.52 ตามลำดับ และในปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย พบว่า

กลุ่มอายุ น้อยกว่า 18 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ยกเว้นมีบริการเสริมต่างๆ เช่น มีการนัดหลัง มีการแต่งหน้า หรือทำผมให้หลังจากใช้บริการ การแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ และมีการส่งการ์ดอวยพรวันเกิดให้ ที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.38 3.38 และ 2.88 ตามลำดับ) ปัจจัยที่มีความสำคัญระดับมากคือ การให้ความรู้เกี่ยวกับผิวพรรณ(ค่าเฉลี่ย 4.13) การแนะนำต่อของผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) การให้ส่วนลดในวันพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ และมีนามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และการให้ของแถมในโอกาสพิเศษ การให้ส่วนลดในช่วงเวลาที่กำหนด และการมีส่วนลดให้แก่สมาชิกที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

กลุ่มอายุ 18-21 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ยกเว้นการมีบริการเสริมต่างๆ เช่น มีการนัดหลัง มีการแต่งหน้า หรือทำผมให้หลังจากใช้บริการ และมีการส่งการ์ดอวยพรวันเกิดให้ ที่มีระดับความสำคัญปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.20 และ 2.86 ตามลำดับ) ปัจจัยที่มีความสำคัญระดับมากคือ การให้ความรู้เกี่ยวกับผิวพรรณ (ค่าเฉลี่ย 4.01) การแนะนำต่อของผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) การแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.79) การให้ส่วนลดในวันพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.71) การมีส่วนลดให้แก่สมาชิกที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) การให้ส่วนลดในช่วงเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ(ค่าเฉลี่ย 3.58) การให้ของแถมในโอกาสพิเศษ(ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีนามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.40)

กลุ่มอายุ 22-25 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ยกเว้นมีการส่งการ์ดอวยพรวันเกิดให้ มีบริการเสริมต่างๆ เช่น มีการนัดหลัง มีการแต่งหน้า หรือทำผมให้หลังจากใช้บริการ และมีนามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์ ที่มีระดับความสำคัญปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.20 3.14 และ 2.90 ตามลำดับ) ปัจจัยที่มีความสำคัญระดับมากคือ การให้ความรู้เกี่ยวกับผิวพรรณ (ค่าเฉลี่ย 4.09) การแนะนำต่อของผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) การแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.83) การมีส่วนลดให้แก่สมาชิกที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) การให้ส่วนลดในวันพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.66) การให้ส่วนลดในช่วงเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.65) การให้ของแถมในโอกาสพิเศษ(ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

กลุ่มอายุมากกว่า 25 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก ยกเว้น การให้ของแถมในโอกาสพิเศษ มีการส่งการ์ดอวยพรวันเกิดให้ และมีนามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.25 เท่ากัน และมีบริการเสริมต่างๆ เช่น มีการนัดหลัง มีการแต่งหน้า หรือทำผมให้หลังจากใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.00)) ที่มีระดับความสำคัญปานกลาง ปัจจัยที่มี

ความสำคัญระดับมากคือ การให้ความรู้เกี่ยวกับผิวพรรณ และการมีส่วนลดให้แก่สมาชิกที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ และการแนะนำต่อของผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ การให้ส่วนลดในช่วงเวลาที่กำหนด และการให้ส่วนลดในวันพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.50)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านบุคคลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านบุคคล	รายได้												รวม	
	น้อยกว่า 3,000 บาท		3,001-5,000 บาท		5,001-7,000 บาท		7,001-9,000 บาท		9,001-10,000 บาท		มากกว่า 10,001 บาท			
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	3.92	5	4.24	4	4.23	5	4.50	2	4.40	3	4.25	5	4.28	3
2 ความเร็วในการทำงานของพนักงาน	3.77	7	4.15	7	4.16	9	4.33	5	4.19	9	4.50	3	4.17	7
3 ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน	3.85	6	4.26	3	4.32	3	4.42	3	4.31	5	4.38	4	4.28	3
4.ความมีสุขภาพอนามัยของพนักงาน เช่น หน้าตา สดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ	4.15	2	4.22	5	4.22	6	4.33	5	4.39	4	4.13	6	4.26	4
5.อัตราค่า ครีอามารยาทของพนักงาน	4.08	3	4.29	2	4.33	2	4.50	2	4.46	2	4.38	4	4.34	2
6.พนักงานสามารถจดจำชื่อลูกค้าแต่ละคนได้	3.69	8	3.42	11	3.68	11	3.75	7	3.46	10	3.50	8	3.52	10
7.ความรู้ ความชำนาญของแพทย์	4.08	3	4.51	1	4.60	1	4.54	1	4.53	1	4.88	1	4.53	1
8.พนักงานผ่านการฝึกอบรม และมีใบประกาศนียบัตรรับรอง	4.00	4	4.18	6	4.18	8	4.33	5	4.27	6	4.50	3	4.21	5
9.พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	4.23	1	4.18	6	4.15	10	4.38	4	4.22	8	4.63	2	4.21	5
10.บุคลิกภาพของพนักงานสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ	3.92	5	4.12	8	4.25	4	4.38	4	4.31	5	4.13	6	4.19	6
11.พนักงานรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า	4.00	4	4.07	10	4.16	9	4.33	5	4.31	5	4.00	7	4.15	9
12.ความเที่ยงของแพทย์และพนักงานที่ให้บริการ	4.08	3	4.08	9	4.19	7	4.29	6	4.24	7	4.38	4	4.16	8
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05		4.14		4.21		4.38		4.26		4.31		4.20	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมมีความสำคัญในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 4.38 4.26 และ 4.31 ตามลำดับ ยกเว้นผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 3,000 และ 3,001-5,000 บาท ให้ความสำคัญระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 และ 4.14 ตามลำดับ และในปัจจัยย่อยด้านบุคคลพบว่า

กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69-4.15) ยกเว้นจะให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23)

กลุ่มรายได้ 3,001-5,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42-4.18) ยกเว้นความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.51) อธิยาศัย กริยามารยาทของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.29) ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และความมีสุขภาพอนามัยของพนักงาน เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ที่มีความสำคัญมากที่สุด

กลุ่มรายได้ 5,001-7,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22-4.60) ส่วนปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.60) อธิยาศัย กริยามารยาทของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.32) บุคลิกภาพของพนักงานสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และความมีสุขภาพอนามัยของพนักงาน เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

กลุ่มรายได้รวม 7,001-9,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29-4.54) ยกเว้น พนักงานสามารถจดจำชื่อลูกค้าแต่ละคนได้ มีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีความสำคัญมากที่สุดคือความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ อธิยาศัย กริยามารยาทของพนักงาน และความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน) ความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.42) พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และบุคลิกภาพของพนักงานสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38 เท่ากัน) ความเร็วในการทำงานของพนักงาน ความเพียงพอของแพทย์และพนักงานที่ให้บริการ พนักงานผ่านการฝึกอบรม และมีใบประกาศนียบัตรรับรอง และพนักงานรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.33 เท่ากัน) และความมีสุขภาพอนามัยของพนักงาน เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

กลุ่มรายได้ 9,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22-4.53) ยกเว้นเรื่องความเร็วในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.19) พนักงานสามารถจดจำชื่อลูกค้าแต่ละคนได้ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ที่ให้ความสำคัญระดับมาก

กลุ่มรายได้มากกว่า 10,001 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21-4.52) ยกเว้นความมีสุขภาพอนามัยของพนักงาน เช่น หน้าตาสดใส ความสะดวกของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ และบุคลิกภาพของพนักงานสร้างความเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานสามารถจดจำชื่อลูกค้าแต่ละคนได้ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ที่มีลำดับความสำคัญมาก ปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ความรู้ ความชำนาญของแพทย์ (ค่าเฉลี่ย 4.88) รองลงมาคือ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.63) ความเร็วในการทำงานของพนักงาน และพนักงานผ่านการฝึกอบรม และมีใบประกาศนียบัตรรับรอง (ค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน) ความเพียงพอของแพทย์และพนักงานที่ให้บริการ ทัศนคติ ศึกษามารยาทของพนักงาน และความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.38 เท่ากัน) และความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.25)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path. On either side of the elephant, there are stylized floral or sun-like symbols.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านกระบวนการต่อการการเลือกใช้บริการรักษาตัว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้												รวม	
	น้อยกว่า 3,000 บาท		3,001-5,000 บาท		5,001-7,000 บาท		7,001-9,000 บาท		9,001-10,000 บาท		มากกว่า 10,001 บาท			
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1.เวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน	4.14	4	4.15	2	4.15	2	4.13	2	3.92	2	4.63	1	4.15	2
2.มีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดระยะเวลานัด	3.41	8	3.26	9	3.22	10	3.50	7	3.62	6	3.63	7	3.32	10
3.มีการโทรศัพท์สอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และผลการเข้ารับการรักษา	3.39	9	3.40	8	3.36	9	3.63	6	3.92	2	3.90	5	3.43	9
4.มีการนัดเวลาล่วงหน้า	4.00	5	3.75	7	3.85	8	3.71	5	3.77	4	3.75	6	3.82	8
5.มีบริการที่ครบวงจรทั้งการรักษาตัวฝ้าและบำรุงให้ผิวสวยใสขึ้น เช่นการทำ treatment ต่างๆเพื่อความงาม	4.19	3	4.10	3	4.05	3	4.08	3	3.85	3	4.50	2	4.10	3
6.มีการบริการที่สะอาด และปลอดภัย	4.46	1	4.40	1	4.25	1	4.38	1	4.15	1	4.63	1	4.37	1
7. มีการรับประกันการรักษาตามระยะเวลาที่ชัดเจนมีการระบุระยะเวลาการรักษาให้หาย หรือมีพัฒนาการดีขึ้น	4.19	3	4.10	3	3.99	4	4.08	3	3.85	3	4.38	3	4.09	4
8.มีการระบุระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เช่น กำหนดเวลาในการรอรับยา	3.93	7	3.92	5	3.95	6	4.08	3	3.85	3	4.13	4	3.94	6
9.ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการอย่างต่อเนื่อง	4.20	2	4.00	4	3.97	5	4.08	3	3.69	5	4.13	4	4.03	5
10.ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า	3.95	6	3.90	6	3.92	7	3.75	4	3.69	5	4.38	3	3.90	7
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99		3.90		3.87		3.94		3.83		4.21		3.92	

ค่าเฉลี่ย: 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมมีความสำคัญในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 3.90 3.87 3.94 และ 3.83 ตามลำดับ ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 10,001 บาท และในปัจจัยย่อยด้านกระบวนการพบว่า

กลุ่มรายได้รวมต่ำกว่า 3,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20) ยกเว้นมีการบริการที่สะอาด และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.46) ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด และ มีการโทรศัพท์สอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และผลการเข้ารับการรักษาให้ความสำคัญระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ส่วนปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการ อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ มีการรับประกันการรักษาตามระยะเวลาที่ชัดเจนมีการระบุระยะเวลาการรักษาให้หาย หรือมีพัฒนาการดีขึ้น และมีบริการที่ครบวงจรทั้งการรักษาผิวหนัง และบำรุงให้ผิวสวยใสขึ้น เช่นการทำ treatment ต่างๆเพื่อความงาม (ค่าเฉลี่ย 4.19) เวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีการนัดเวลาล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีการระบุระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เช่น กำหนดเวลาในการรอรับยา (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดระยะเวลานัด (ค่าเฉลี่ย 3.41)

กลุ่มรายได้รวม 3,001-5,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.40-4.15) ยกเว้นมีการบริการที่สะอาด และปลอดภัย ที่มีลำดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) และมีการ โทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดระยะเวลานัดให้ความสำคัญระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) ปัจจัยย่อยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ เวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีบริการที่ครบวงจรทั้งการรักษาผิวหนัง และบำรุงให้ผิวสวยใสขึ้น เช่นการทำ treatment ต่างๆเพื่อความงาม และมีการรับประกันการรักษาตามระยะเวลาที่ชัดเจนมีการระบุระยะเวลาการรักษาให้หาย หรือมีพัฒนาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.10) ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการ อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีการระบุระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เช่น กำหนดเวลาในการรอรับยา (ค่าเฉลี่ย 3.92) ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีการนัดเวลาล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีการ โทรศัพท์สอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และผลการเข้ารับการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.40)

กลุ่มรายได้รวม 5,001-7,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85-4.15) ยกเว้นมีการบริการที่สะอาด และปลอดภัย ที่มีลำดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีการ โทรศัพท์สอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และผลการเข้ารับการรักษา และมีการ โทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดระยะเวลานัด ให้ความสำคัญระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36 และ 3.22)

กลุ่มรายได้รวม 7,001-9,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00-4.15) ยกเว้น มีการบริการที่สะอาด และปลอดภัยที่มีลำดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38)

กลุ่มรายได้รวม 9,001-10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62-4.15) ปัจจัยย่อยที่มีระดับความสำคัญมากคือ มีการบริการที่สะอาด และปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.15) เวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน และมีการโทรศัพท์สอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และผลการเข้ารับการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.92 เท่ากัน) มีการระบุระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เช่น กำหนดเวลาในการรอรับยา มีการรับประกันการรักษาตามระยะเวลาที่ชัดเจนมีการระบุระยะเวลาการรักษาให้หาย หรือมีพัฒนาการดีขึ้น และมีบริการที่ครบวงจรทั้งการรักษาผิวหนัง และบำรุงให้ผิวสวยใสขึ้น เช่นการทำ treatment ต่างๆเพื่อความงาม (ค่าเฉลี่ย 3.85 เท่ากัน) มีการนัดเวลาล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.77) ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการ อย่างต่อเนื่อง และระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.69 เท่ากัน) และมีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงกำหนดคระยะเวลานัด (ค่าเฉลี่ย 3.62)

กลุ่มรายได้รวมมากกว่า 10,001 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38-4.63) ปัจจัยย่อยที่ให้ค่าความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ เวลาในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน และมีการบริการที่สะอาดและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.63 เท่ากัน) มีบริการที่ครบวงจรทั้งการรักษาผิวหนัง และบำรุงให้ผิวสวยใสขึ้น เช่นการทำ treatment ต่างๆเพื่อความงาม (ค่าเฉลี่ย 4.50) และระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า และมีการรับประกันการรักษาตามระยะเวลาที่ชัดเจนมีการระบุระยะเวลาการรักษาให้หาย หรือมีพัฒนาการดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.38 เท่ากัน)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	รายได้												รวม	
	น้อยกว่า 3,000 บาท		3,001-5,000 บาท		5,001-7,000 บาท		7,001-9,000 บาท		9,001- 10,000 บาท		มากกว่า 10,001 บาท			
	ค่าเฉลี่ย แปรศก	อัน ดับ	ค่าเฉลี่ย แปรศก	อัน ดับ	ค่าเฉลี่ย แปรศก	อัน ดับ	ค่าเฉลี่ย แปรศก	อัน ดับ	ค่าเฉลี่ย แปรศก	อัน ดับ	ค่าเฉลี่ย แปรศก	อัน ดับ	ค่าเฉลี่ย แปรศก	อัน ดับ
1. สถานที่จอดรถเพียงพอและ สะดวกสบาย	3.80 มาก	5	3.72 มาก	5	3.67 มาก	5	3.58 มาก	4	3.77 มาก	3	4.00 มาก	4	3.73 มาก	5
2. มีการออกค่าจอดรถให้ถูกค่า	3.49 มาก	7	3.26 ปาน กลาง	7	3.34 ปาน กลาง	7	3.20 ปาน กลาง	6	3.54 มาก	5	3.13 ปาน กลาง	6	3.33 ปาน กลาง	7
3. ความทันสมัยของเครื่องมือหรือ อุปกรณ์	4.32 มากที่สุด	1	4.07 มาก	1	4.11 มาก	1	4.13 มาก	1	4.08 มาก	1	4.75 มากที่สุด	1	4.15 มาก	1
4. สถานที่สวยงามสะดวกสบาย	4.03 มาก	3	3.79 มาก	4	3.79 มาก	4	3.63 มาก	3	3.69 มาก	4	4.13 มาก	3	3.83 มาก	4
5. มีเก้าอี้หนังรถที่เพียงพอ	4.10 มาก	2	3.92 มาก	2	3.93 มาก	2	3.75 มาก	2	3.69 มาก	4	4.25 มากที่สุด	2	3.94 มาก	2
6. มีนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้ อ่าน และมีเพลงให้ฟัง	3.97 มาก	4	3.83 มาก	3	3.84 มาก	3	3.75 มาก	2	3.85 มาก	2	4.13 มาก	3	3.86 มาก	3
7. มีเครื่องคิดให้ระหว่างรอรับ บริการ	3.58 มาก	6	3.44 มาก	6	3.55 มาก	6	3.50 มาก	5	3.54 มาก	5	3.50 มาก	5	3.50 มาก	6
8. มีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้	3.14 ปาน กลาง	8	2.97 ปาน กลาง	8	3.19 ปาน กลาง	8	2.96 ปาน กลาง	7	3.23 ปาน กลาง	6	2.88 ปาน กลาง	7	3.06 ปาน กลาง	8
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80 มาก		3.63 มาก		3.68 มาก		3.56 มาก		3.67 มาก		3.85 มาก		3.68 มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 3.63 3.68 3.56 3.67 และ 3.85 ในปัจจัยย่อยหลักฐานทางกายภาพพบว่า

กลุ่มรายได้รวมต่ำกว่า 3,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49-4.10) ยกเว้นเรื่องความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 และมีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.14 ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด คือ มีเก้าอี้หนังรถที่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย

4.10) สถานที่สวยงามสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน และมีเพลงให้ฟัง (ค่าเฉลี่ย 3.97) สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีเครื่องคัมให้ระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีการออกค่าจอดรถให้ลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.49)

กลุ่มรายได้รวม 3,000-5,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44-4.07) ยกเว้น การออกค่าจอดรถให้ลูกค้า และมีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.26 และ 2.97 ตามลำดับ บัณฑิตที่ยกให้ความสำคัญระดับมากคือ ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีเก้าอี้ที่นั่งรอที่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน และมีเพลงให้ฟัง (ค่าเฉลี่ย 3.83) สถานที่สวยงามสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.79) สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.72) และมีเครื่องคัมให้ระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.44)

กลุ่มรายได้รวม 5,001-7,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55-4.11) ยกเว้นมีการออกค่าจอดรถให้ลูกค้า และมีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.34 และ 3.19 ตามลำดับ บัณฑิตที่ยกให้ความสำคัญระดับมากคือ ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีเก้าอี้ที่นั่งรอที่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีเครื่องคัมให้ระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) .สถานที่สวยงามสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.79) สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.67) และมีนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน และมีเพลงให้ฟัง (ค่าเฉลี่ย 3.55)

กลุ่มรายได้รวม 7,001-9,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50-4.13) ยกเว้นมีการออกค่าจอดรถให้ลูกค้า และมีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.20 และ 2.96 ตามลำดับ บัณฑิตที่ยกให้ความสำคัญระดับมากคือ ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีเก้าอี้ที่นั่งรอที่เพียงพอ และมีนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน และมีเพลงให้ฟัง (ค่าเฉลี่ย 3.75) สถานที่สวยงามสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.63) สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีเครื่องคัมให้ระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

กลุ่มรายได้รวม 9,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54-4.08) ยกเว้น มีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.23 ส่วนเรื่องความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน และมีเพลงให้ฟัง (ค่าเฉลี่ย 3.85)สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.77) สถานที่สวยงามสะดวกสบาย และมีเก้าอี้ที่นั่งรอที่เพียงพอ

(ค่าเฉลี่ย 3.69 เท่ากัน) และมีการออกค่าจอตลอดให้ลูกค้า และมีเครื่องดื่มให้ระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54 เท่ากัน) มีความสำคัญระดับมาก

กลุ่มรายได้มากกว่า 10,001 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านพื้นฐานทางกายภาพในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50-4.13) ยกเว้นมีเก้าอี้นั่งรอที่เพียงพอ และความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ ที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75 และ 4.25 ตามลำดับ) และมีการออกค่าจอตลอดให้ลูกค้า มีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้ ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13 และ 2.88 ตามลำดับ) ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากคือสถานที่สวยงาม สะดวกสบาย และมีนิตยสารและหนังสือพิมพ์ให้อ่าน และมีเพลงให้ฟัง (ค่าเฉลี่ย 4.13 เท่ากัน) สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีเครื่องดื่มให้ระหว่างรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิก
เวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้												รวม	
	น้อยกว่า 3,000 บาท		3,001-5,000 บาท		5,001-7,000 บาท		7,001-9,000 บาท		9,001- 10,000 บาท		มากกว่า 10,001 บาท			
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1. เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุส่วนผสม ชัดเจน	3.38 มาก	9	3.92 มาก	13	3.81 มาก	12	3.96 มาก	11	4.03 มาก	10	4.50 มากที่สุด	4	3.91 มาก	13
2. เวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพ	4.00 มาก	5	4.24 มากที่สุด	6	4.23 มากที่สุด	5	4.46 มากที่สุด	3	4.32 มากที่สุด	3	4.75 มากที่สุด	2	4.27 มากที่สุด	6
3. ความมั่นใจในคุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น คราสัญลักษณ์ขององค์การอาหาร และยา(อย.)ระบุไว้	4.08 มาก	3	4.27 มากที่สุด	5	4.33 มากที่สุด	3	4.29 มากที่สุด	6	4.32 มากที่สุด	3	4.75 มากที่สุด	2	4.30 มากที่สุด	5
4. เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุแหล่งผู้ผลิต ชัดเจน	3.92 มาก	6	3.99 มาก	12	3.99 มาก	9	4.04 มาก	8	4.03 มาก	10	4.75 มากที่สุด	2	4.02 มาก	12
5. เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วไม่มีอาการแพ้ยา อักเสบ หรือมีจุดด่างดำเกิดขึ้น	4.38 มากที่สุด	1	4.44 มากที่สุด	1	4.27 มากที่สุด	4	4.67 มากที่สุด	1	4.37 มากที่สุด	2	4.88 มากที่สุด	1	4.41 มากที่สุด	1
6. เวชภัณฑ์ระบุข้อควรระวังในการใช้	4.08 มาก	3	4.07 มาก	11	3.85 มากที่สุด	11	4.08 มาก	7	4.17 มาก	7	4.50 มากที่สุด	4	4.05 มาก	11
7. มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการเก็บ รักษาวชภัณฑ์	3.46 มาก	8	3.88 มาก	14	3.86 มากที่สุด	10	4.00 มากที่สุด	10	4.05 มากที่สุด	9	4.25 มากที่สุด	6	3.91 มากที่สุด	13
8. เวชภัณฑ์มีคุณภาพตรงตาม วัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับตา หน้า หรือคอ	4.07 มาก	4	4.34 มากที่สุด	3	4.34 มากที่สุด	2	4.33 มากที่สุด	5	4.39 มากที่สุด	1	4.63 มากที่สุด	3	4.35 มากที่สุด	3
9. คุณภาพของเวชภัณฑ์ตรงกับที่ระบุ ไว้บนฉลากหรือที่โฆษณาไว้	3.92 มาก	6	4.23 มากที่สุด	7	4.19 มากที่สุด	7	4.38 มากที่สุด	4	4.22 มากที่สุด	5	4.63 มากที่สุด	3	4.23 มากที่สุด	8
10. มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการรักษา เช่น เมื่อใช้แล้วห้ามโดนแสงแดด	3.92 มาก	6	4.15 มากที่สุด	9	4.22 มากที่สุด	6	4.33 มากที่สุด	5	4.14 มากที่สุด	8	4.63 มากที่สุด	3	4.18 มากที่สุด	9
11. เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วทำให้มีผิวหนังที่ สวยใส ไร้สิ่วฝ้า	4.15 มากที่สุด	2	4.33 มากที่สุด	4	4.33 มากที่สุด	3	4.50 มากที่สุด	2	4.29 มากที่สุด	4	4.75 มากที่สุด	2	4.34 มากที่สุด	4
12. ความเรียบร้อย สวยงาม และทันสมัย ของบรรจุภัณฑ์	3.54 มากที่สุด	7	3.73 มากที่สุด	15	3.84 มากที่สุด	11	3.96 มากที่สุด	11	3.83 มากที่สุด	11	4.13 มากที่สุด	7	3.79 มากที่สุด	14

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้												รวม	
	น้อยกว่า 3,000 บาท		3,001-5,000 บาท		5,001-7,000 บาท		7,001-9,000 บาท		9,001- 10,000 บาท		มากกว่า 10,001 บาท			
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
	แปลงผล	คืบ	แปลงผล	คืบ	แปลงผล	คืบ	แปลงผล	คืบ	แปลงผล	คืบ	แปลงผล	คืบ	แปลงผล	คืบ
13.คลินิกมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ	4.15	2	4.20	8	4.34	2	4.46	3	4.22	5	4.63	3	4.26	7
	มาก		มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
14. ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น สามารถรักษาได้ผลแตกต่างกับไปรักษาที่คลินิกโรคทั่วไป	4.15	2	4.36	2	4.36	1	4.46	3	4.39	1	4.50	4	4.37	2
	มาก		มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
15. การพัฒนาเวชภัณฑ์ให้ดีขึ้น	3.92	6	4.08	10	4.08	8	4.04	9	4.24	6	4.38	5	4.10	10
	มาก		มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94		4.15		4.14		4.26		4.20		4.58		4.17	
	มาก		มากที่สุด		มากที่สุด		มากที่สุด		มากที่สุด		มากที่สุด		มากที่สุด	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ใช้บริการกลุ่มที่มีรายได้ 7,001-9,000 9,001-10,000 และ มากกว่า 10,001 บาท ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.26 4.20 และ 4.58 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่มีรายได้อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.94 4.15 และ 4.14 ตามลำดับ และในปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์พบว่า

กลุ่มรายได้รวมต่ำกว่า 3,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.46-4.15) ยกเว้น เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วไม่มีอาการแพ้ยา อักเสบ หรือมีจุดต่างค่าเกิดขึ้นที่มีลำดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) ส่วนปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น สามารถรักษาได้ผลแตกต่างกับไปรักษาที่คลินิกโรคทั่วไป คลินิกมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ และเวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วทำให้มีผิวหนังที่สวยใส ไร้สิ่วฝ้า (ค่าเฉลี่ย 4.15 เท่ากัน) ความมั่นใจในคุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ตราสัญลักษณ์ขององค์การอาหารและยา(อย.) ระบุไว้ และเวชภัณฑ์ระบุข้อควรระวังในการใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.08 เท่ากัน) เวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับตา หน้า หรือคอ (ค่าเฉลี่ย 4.07) เวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุแหล่งผู้ผลิตชัดเจน คุณภาพของเวชภัณฑ์ตรงกันกับที่ระบุไว้บนฉลากหรือที่โฆษณาไว้ มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการรักษา เช่น เมื่อใช้แล้วห้ามโดนแสงแดด และการพัฒนาเวชภัณฑ์ให้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.92 เท่ากัน) ความ

เรียบร้อย สวยงาม และทันสมัยของบรรจุภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.54) มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการเก็บรักษาเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.46) เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุส่วนผสมชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.38)

กลุ่มรายได้ 3,001-5,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88-4.15) ยกเว้นเวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วไม่มีอาการแพ้ยา อักเสบ หรือมีจุดต่างดำเกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.44) คลินิกมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.36) เวชภัณฑ์มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับตา หน้า หรือคอ (ค่าเฉลี่ย 4.34) เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วทำให้มีผิวหนังที่สวยใส ไร้สิ่วฝ้า (ค่าเฉลี่ย 4.33) ความมั่นใจในคุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ตราสัญลักษณ์ขององค์การอาหารและยา(อย.)ระบุไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.27) เวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.24) คุณภาพของเวชภัณฑ์ตรงกันกับที่ระบุไว้บนฉลากหรือที่โฆษณาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น สามารถรักษาได้ผลแตกต่างกับไปรักษาที่คลินิกโรคทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.20) ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดส่วนปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากคือมีการบอกข้อควรปฏิบัติในการรักษา เช่น เมื่อใช้แล้วห้ามโดนแสงแดด (ค่าเฉลี่ย 4.15) การพัฒนาเวชภัณฑ์ให้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.08) เวชภัณฑ์ระบุข้อควรระวังในการใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.07) เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุแหล่งผู้ผลิตชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.99) เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุส่วนผสมชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการเก็บรักษาเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และความเรียบร้อย สวยงาม และทันสมัยของบรรจุภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

กลุ่มรายได้รวม 5,001-7,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81-4.19) ยกเว้นความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก (ค่าเฉลี่ย 4.36) คลินิกมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ และเวชภัณฑ์มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับตา หน้า หรือคอ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ความมั่นใจในคุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ตราสัญลักษณ์ขององค์การอาหารและยา(อย.)ระบุไว้ และเวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วทำให้มีผิวหนังที่สวยใส ไร้สิ่วฝ้า (ค่าเฉลี่ย 4.33) เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วไม่มีอาการแพ้ยา อักเสบ หรือมีจุดต่างดำเกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.27) เวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีการบอกข้อควรปฏิบัติในการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ให้ความสำคัญมากคือ เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุส่วนผสมชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.19) . การพัฒนาเวชภัณฑ์ให้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.08) เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุแหล่งผู้ผลิตชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการเก็บรักษาเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.86) . เวชภัณฑ์ระบุข้อควรระวังในการใช้ และความเรียบร้อย สวยงาม และทันสมัยของบรรจุภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และคุณภาพของเวชภัณฑ์ตรงกันกับที่ระบุไว้บนฉลากหรือที่โฆษณาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

กลุ่มรายได้รวม 7,001-9,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29-4.67) ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วไม่มีอาการแพ้ยา อักเสบ หรือมีจุดดำดำเกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.67) เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วทำให้มีผิวหนังที่สวยใส ไร้สิ่วฝ้า (ค่าเฉลี่ย 4.50) ความมั่นใจในคุณภาพของเวชภัณฑ์ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก และเวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.46 เท่ากัน) คุณภาพของเวชภัณฑ์ตรงกันกับที่ระบุไว้บนฉลากหรือที่โฆษณาไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.33) เวชภัณฑ์มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้ และมีการบอกข้อควรปฏิบัติในการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.38 เท่ากัน) และคลินิกมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

กลุ่มรายได้รวม 9,001-10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24-4.39) ส่วนปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือการพัฒนาเวชภัณฑ์ให้ดีขึ้น และเวชภัณฑ์มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.39 เท่ากัน) เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วไม่มีอาการแพ้ยา อักเสบ หรือมีจุดดำดำเกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.37) เวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพ และความมั่นใจในคุณภาพของเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.32 เท่ากัน) เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วทำให้มีผิวหนังที่สวยใส ไร้สิ่วฝ้า (ค่าเฉลี่ย 4.29) คุณภาพของเวชภัณฑ์ตรงกันกับที่ระบุไว้บนฉลากหรือที่โฆษณาไว้ และคลินิกมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.22 เท่ากัน) และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก เช่น สามารถรักษาได้ผลแตกต่างกับไปรักษาที่คลินิกโรคทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.24)

กลุ่มรายได้รวมมากกว่า 10,001 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25-4.88) ส่วนปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ เวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วไม่มีอาการแพ้ยา อักเสบ หรือมีจุดดำดำเกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.88) เวชภัณฑ์ใช้ส่วนผสมที่ดีมีคุณภาพ ความมั่นใจในคุณภาพของเวชภัณฑ์ เช่น ตราสัญลักษณ์ขององค์การอาหารและยา(อย.)ระบุไว้ เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุแหล่งผู้ผลิตชัดเจน และเวชภัณฑ์ที่ใช้แล้วทำให้มีผิวหนังที่สวยใส ไร้สิ่วฝ้า (ค่าเฉลี่ย 4.75 เท่ากัน) คุณภาพของเวชภัณฑ์ตรงกันกับที่ระบุไว้บนฉลากหรือที่โฆษณาไว้ มีการบอกข้อควรปฏิบัติในการรักษา เช่น เมื่อใช้แล้วห้ามโดนแสงแดด คลินิกมีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ และเวชภัณฑ์มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.63 เท่ากัน) เวชภัณฑ์มีฉลากที่ระบุส่วนผสมชัดเจน เวชภัณฑ์ระบุข้อควรระวังในการใช้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคลินิก (ค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน) การพัฒนาเวชภัณฑ์ให้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.38) และมีการบอกข้อควรปฏิบัติในการเก็บรักษาเวชภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านราคา	รายได้												รวม	
	น้อยกว่า 3,000 บาท		3,001-5,000 บาท		5,001-7,000 บาท		7,001-9,000 บาท		9,001-10,000 บาท		มากกว่า 10,001 บาท			
	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ	ค่าเฉลี่ย	อันดับ
1. ค่ารักษาและบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ	4.00	4	4.18	2	4.03	1	4.20	3	3.69	2	4.00	1	4.09	
2. ค่าเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับราคา	4.20	2	4.19	1	4.00	2	4.25	1	3.53	4	3.88	2	4.12	
3. ราคายุติธรรมเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่น	4.24	1	4.17	3	3.96	3	4.21	2	3.92	1	4.00	1	4.12	
4. มีการแจ้งราคาของเวชภัณฑ์และบริการก่อนการรักษา	4.05	3	4.00	4	3.85	4	4.08	4	3.62	3	3.88	2	3.96	
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12		4.13		3.96		4.20		3.69		3.94		4.07	

ค่าเฉลี่ย : 4.20 – 5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40 – 4.19 เท่ากับมาก 2.60 – 3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80 – 2.59 เท่ากับน้อย 1.00 – 1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่ากลุ่มที่มีรายได้ 7,001-9,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนกลุ่มที่มีรายได้อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69-4.13 และในปัจจัยย่อยด้านราคาพบว่า

กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากที่สุด ในเรื่อง ราคายุติธรรมเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่น(ค่าเฉลี่ย 4.24) และค่าเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับราคา (ค่าเฉลี่ย 4.20) ส่วนเรื่องที่ทำให้ความสำคัญระดับมากที่สุดคือค่ารักษาและบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีการแจ้งราคาของเวชภัณฑ์และบริการก่อนการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.00)

กลุ่มรายได้รวม 3,001-5,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00-4.19) ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ค่าเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับราคา (ค่าเฉลี่ย 4.19) ค่ารักษาและบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ

(ค่าเฉลี่ย 4.18) ราคายุติธรรมเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.17) และมีการแจ้งราคาของเวชภัณฑ์และบริการก่อนการรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.00)

กลุ่มรายได้รวม 5,001-7,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.85-4.03) ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ค่ารักษาและบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ค่าเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับราคา (ค่าเฉลี่ย 4.00) ราคายุติธรรมเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีการแจ้งราคาของเวชภัณฑ์และบริการก่อนการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.85)

กลุ่มรายได้รวม 7,001-9,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.20-4.25) ยกเว้นมีการแจ้งราคาของเวชภัณฑ์และบริการก่อนการรักษา ที่มีลำดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ค่าเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับราคา (ค่าเฉลี่ย 4.25) ราคายุติธรรมเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.21) และค่ารักษาและบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

กลุ่มรายได้ 9,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53-3.92) ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ราคายุติธรรมเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.92) ค่ารักษาและบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) มีการแจ้งราคาของเวชภัณฑ์และบริการก่อนการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.62) และค่าเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับราคา (ค่าเฉลี่ย 3.53)

กลุ่มรายได้มากกว่า 10,001 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88-4.00) ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ค่ารักษาและบริการที่เหมาะสมกับการให้บริการ และราคายุติธรรมเมื่อเทียบกับค่าเวชภัณฑ์และบริการของคลินิกอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) และค่าเวชภัณฑ์ที่เหมาะสมกับราคา และมีการแจ้งราคาของเวชภัณฑ์และบริการก่อนการรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.88 เท่ากัน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่จําแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	รายได้												รวม	
	น้อยกว่า 3,000 บาท		3,001-5,000 บาท		5,001-7,000 บาท		7,001-9,000 บาท		9,001-10,000 บาท		มากกว่า 10,001 บาท			
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของคลินิก	3.90 มาก	2	3.92 มาก	3	3.73 มาก	3	3.75 มาก	3	3.46 มาก	3	3.38 ปานกลาง	3	3.83 มาก	3
2.สิ่งแวดล้อมที่อยู่บริเวณร้านสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ เช่น ไม่มีเสียงดัง หรือไม่สกปรก เป็นต้น	4.02 มาก	1	4.10 มาก	1	3.92 มาก	2	3.96 มาก	2	3.54 มาก	2	3.75 มาก	1	4.01 มาก	1
3.ที่มีจอครดสะดวก	3.68 มาก	5	3.82 มาก	4	3.67 มาก	4	3.67 มาก	4	3.77 มาก	1	3.50 มาก	2	3.74 มาก	4
4.สามารถติดต่อกับคลินิกได้สะดวกและหลายทาง เช่น โทรศัพท์ และอินเตอร์เน็ต	3.83 มาก	4	3.76 มาก	5	3.63 มาก	4	3.46 มาก	5	3.46 มาก	3	3.09 ปานกลาง	5	3.69 มาก	5
5.ความรวดเร็วในการติดต่อกับคลินิก	3.85 มาก	3	4.04 มาก	2	3.96 มาก	1	4.00 มาก	1	3.77 มาก	1	3.20 ปานกลาง	4	3.95 มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 มาก		3.93 มาก		3.78 มาก		3.77 มาก		3.60 มาก		3.38 ปานกลาง		3.84 มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่า ทุกช่วงรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.86 3.93 3.78 3.77 และ 3.60 ตามลำดับ ยกเว้น ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.38 และในปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายพบว่า

กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68-4.02) ปัจจัยย่อยที่มีระดับความสำคัญมากคือ สิ่งแวดล้อมที่อยู่บริเวณร้านสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบ เช่น ไม่มีเสียงดัง หรือไม่สกปรก เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.02) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ความรวดเร็วในการติดต่อกับคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.85) สามารถติดต่อกับคลินิกได้สะดวกและหลายทาง เช่น โทรศัพท์ และอินเตอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.83) และที่มีจอครดสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.68)

กลุ่มรายได้ 3,001-5,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76-4.10) ปัจจัยย่อยที่มีระดับความสำคัญมากคือ สิ่งแวดล้อมที่อยู่บริเวณร้านสะดวกซื้อและเป็นระเบียบ เช่น ไม่มีเสียงดัง หรือไม่สกปรก เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความรวดเร็วในการติดต่อกับคลินิก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ที่มีจอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.82) และสามารถติดต่อกับคลินิกได้สะดวกและหลายทาง (ค่าเฉลี่ย 3.76)

กลุ่มรายได้ 5,001-7,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44-4.08) ส่วนปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากคือ ความรวดเร็วในการติดต่อกับคลินิก (ค่าเฉลี่ย 4.08) สิ่งแวดล้อมที่อยู่บริเวณร้านสะดวกซื้อและเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.55) และที่มีจอดรถสะดวก และสามารถติดต่อกับคลินิกได้สะดวกและหลายทาง เช่น โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.44 เท่ากัน)

กลุ่มรายได้ 7,001-9,000 บาท พบว่าปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ให้ความสำคัญมาก คือ ความรวดเร็วในการติดต่อกับคลินิก (ค่าเฉลี่ย 4.00) สิ่งแวดล้อมที่อยู่บริเวณร้านสะดวกซื้อและเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ที่มีจอดรถสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.67) และสามารถติดต่อกับคลินิกได้สะดวกและหลายทาง (ค่าเฉลี่ย 3.46)

กลุ่มรายได้ 9,001-10,000 บาท พบว่าปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีความสำคัญมาก คือ ที่มีจอดรถสะดวก และความรวดเร็วในการติดต่อกับคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.77 เท่ากัน) สิ่งแวดล้อมที่อยู่บริเวณร้านสะดวกซื้อและเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และความสะดวกของทำเลที่ตั้งของคลินิก และสามารถติดต่อกับคลินิกได้สะดวกและหลายทาง (ค่าเฉลี่ย 3.446 เท่ากัน)

กลุ่มรายได้มากกว่า 10,001 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.65-4.18) ยกเว้น สิ่งแวดล้อมที่อยู่บริเวณร้านสะดวกซื้อและเป็นระเบียบ เช่น ไม่มีเสียงดัง หรือไม่สกปรก เป็นต้น และที่มีจอดรถสะดวก ที่มีลำดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.50 ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยที่มีระดับความสำคัญปานกลางคือ ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ความรวดเร็วในการติดต่อกับคลินิก (ค่าเฉลี่ย 3.54) และสามารถติดต่อกับคลินิกได้สะดวกและหลายทาง (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้												รวม	
	น้อยกว่า 3,000 บาท		3,001-5,000 บาท		5,001-7,000 บาท		7,001-9,000 บาท		9,001- 10,000 บาท		มากกว่า 10,001 บาท			
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.การให้ความรู้เกี่ยวกับผิวหนัง	4.14 มาก	1	4.08 มาก	1	3.86 มาก	1	4.00 มาก	1	4.00 มาก	1	4.25 มากที่สุด	1	4.03 มาก	1
2. การแนะนำผลิตภัณฑ์ และ บริการใหม่ ๆ	3.83 มาก	5	3.79 มาก	3	3.66 มาก	3	3.96 มาก	2	4.00 มาก	1	4.00 มาก	2	3.79 มาก	3
3. มีการประชาสัมพันธ์ในสื่อ ต่างๆ	3.78 มาก	6	3.54 มาก	7	3.48 มาก	7	3.54 มาก	7	3.69 มาก	3	3.25 ปาน กลาง	5	3.57 มาก	6
4.การแนะนำต่อของผู้ที่เคยเข้ามา ใช้บริการ	4.00 มาก	2	3.94 มาก	2	3.71 มาก	2	3.96 มาก	2	3.77 มาก	2	3.50 มาก	3	3.88 มาก	2
5.การให้ส่วนลดในวันพิเศษต่างๆ	3.95 มาก	3	3.65 มาก	5	3.60 มาก	4	3.88 มาก	3	3.38 ปาน กลาง	4	3.50 มาก	3	3.69 มาก	4
6.การให้ส่วนลดในช่วงเวลาที่ กำหนด	3.88 มาก	4	3.59 มาก	6	3.56 มาก	6	3.79 มาก	4	3.23 ปาน กลาง	5	3.38 ปาน กลาง	4	3.63 มาก	5
7.การให้ของแถมในโอกาสพิเศษ	3.69 มาก	7	3.51 มาก	8	3.48 มาก	7	3.71 มาก	6	3.23 ปาน กลาง	5	3.13 ปาน กลาง	6	3.53 มาก	7
8.การมีส่วนลดให้แก่สมาชิกที่มา ใช้บริการ	3.88 มาก	4	3.68 มาก	4	3.59 มาก	5	3.75 มาก	5	3.23 ปาน กลาง	5	4.00 มาก	2	3.69 มาก	4
9.มีบริการเสริมต่างๆ เช่น มีการ นวดหลัง มีการแต่งหน้า หรือทำ ผมให้หลังจากใช้บริการ	3.30 มาก	9	3.15 ปาน กลาง	10	3.12 ปาน กลาง	9	3.29 ปาน กลาง	9	3.23 ปาน กลาง	5	3.00 ปาน กลาง	7	3.18 ปาน กลาง	9
10.มีนามบัตร แผ่นพับ โบรชัวร์	3.63 มาก	8	3.36 มาก	9	3.16 มาก	8	3.38 มาก	8	3.23 ปานกลาง	5	2.75 ปานกลาง	8	3.35 มาก	8
11.มีการส่งการ์ดอวยพรวันเกิดให้	2.81 ปาน กลาง	10	2.90 ปาน กลาง	11	2.90 ปาน กลาง	10	2.96 ปาน กลาง	10	2.85 ปาน กลาง	6	2.50 น้อย	9	2.88 ปาน กลาง	10
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 มาก		3.56 มาก		3.47 มาก		3.67 มาก		3.44 มาก		3.38 ปาน กลาง		3.57 มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 3.56 3.47 3.67 และ 3.44 ตามลำดับ ยกเว้นผู้ที่มียรายได้มากกว่า 25 ปี จะให้ความสำคัญในระดับปานกลางและในปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่า

กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.30-4.14) ยกเว้นมีการส่งการ์ดอวยพรวันเกิดให้ ที่มีลำดับความสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.81)

กลุ่มรายได้ 3,001-5,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.36-4.08) ยกเว้นมีบริการเสริมต่างๆ และมีการส่งการ์ดอวยพรวันเกิดให้ ที่มีลำดับความสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15 และ 2.90 ตามลำดับ)

กลุ่มรายได้ 5,001-7,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.16-3.86) ยกเว้นมีบริการเสริมต่างๆ และมีการส่งการ์ดอวยพรวันเกิดให้ที่มีลำดับความสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12 และ 2.90 ตามลำดับ)

กลุ่มรายได้ 7,001-9,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.38-4.00) ยกเว้นมีบริการเสริมต่างๆ และมีการส่งการ์ดอวยพรวันเกิดให้ที่มีลำดับความสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29 และ 2.96 ตามลำดับ)

กลุ่มรายได้ 9,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69-4.00) ปัจจัยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือการให้ความรู้เกี่ยวกับผิวพรรณ และการแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) รองลงมาคือมีการประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.77) และการแนะนำต่อของผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

กลุ่มรายได้มากกว่า 10,001 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.75-3.38) ยกเว้น การให้ความรู้เกี่ยวกับผิวพรรณ ที่มีลำดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) การแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ และการมีส่วนลดให้แก่สมาชิกที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) และการแนะนำต่อของผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการ และการให้ส่วนลดในวันพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.50 เท่ากัน) มีลำดับความสำคัญมาก และมีการส่งการ์ดอวยพรวันเกิดให้ (ค่าเฉลี่ย 2.50) มีลำดับความสำคัญน้อย

ส่วนที่ 2.2 : ข้อมูลความต้องการต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 42 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกความต้องการปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความต้องการ					รวม	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ปัจจัยด้านบุคคล (People)	147	123	44	6	1	321	4.27	1
	45.8	38.3	13.7	1.9	0.3	100	มากที่สุด	
ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	92	163	54	9	3	321	4.03	3
	28.7	50.8	16.8	2.8	0.9	100	มาก	
ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)	83	170	65	2	1	321	4.03	3
	25.9	53.0	20.2	0.6	0.3	100	มาก	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	73	147	97	4	0	321	3.90	5
	22.7	45.8	30.2	1.2	0.0	100	มาก	
ปัจจัยด้านราคา (Price)	104	156	51	8	2	321	4.25	2
	32.4	48.6	15.9	2.5	0.6	100	มากที่สุด	
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)	71	168	76	5	1	321	3.94	4
	22.1	52.3	23.7	1.6	0.3	100	มาก	
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	62	131	99	25	4	321	3.69	6
	19.3	40.8	30.8	7.8	1.2	100	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม							4.01	มาก

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า ความต้องการปัจจัยบริการที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคคลร้อยละ 4.27 และรองลงไปเป็นปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ในระดับที่เท่ากันคือมีค่าเฉลี่ย 4.03 เท่ากัน ส่วนประสมการตลาดของผลิตภัณฑ์นั้นปัจจัยด้านราคา (Price) ที่มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) ทั้งนี้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่

ผู้ใช้บริการมีความต้องการมากที่สุด ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.94) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยผลของความต้อการปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ				รวม	
	ชาย		หญิง		ค่าเฉลี่ย แปรผล	อันดับ
	ค่าเฉลี่ย แปรผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปรผล	อันดับ		
ปัจจัยด้านบุคคล (People)	4.13 มาก	1	4.32 มากที่สุด	1	4.27 มากที่สุด	1
ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	3.87 มาก	5	4.08 มาก	3	4.03 มาก	3
ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)	3.87 มาก	5	4.09 มาก	2	4.03 มาก	3
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	3.92 มาก	3	3.89 มาก	5	3.90 มาก	5
ปัจจัยด้านราคา (Price)	4.11 มาก	2	4.09 มาก	2	4.10 มาก	2
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)	3.89 มาก	4	3.96 มาก	4	3.94 มาก	4
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.66 มาก	6	3.70 มาก	6	3.69 มาก	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 มาก		4.01 มาก		4.00 มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20–5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40–4.19 เท่ากับมาก 2.60–3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80–2.59 เท่ากับน้อย 1.00–1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงมีความต้องการปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 และ 4.01 ตามลำดับ และต้องการปัจจัยด้านการบริการสูงที่สุดในเรื่อง ปัจจัยด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ย 4.27 ปัจจัยด้านกระบวนการ และด้านหลักฐานทางกายภาพ มีความต้องการรองลงไป (ค่าเฉลี่ย 4.03 เท่ากัน) ส่วนปัจจัยส่วนประสมตลาด

ของผลิตภัณฑ์ที่มีความต้องการมากคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(ค่าเฉลี่ย 3.90).

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยผลของความต้อการปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการต่อการเลือกใช้บริการรักษาตัว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อายุ								รวม	
	น้อยกว่า 18 ปี		18-21 ปี		22-25 ปี		มากกว่า 25 ปี			
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
ปัจจัยด้านบุคคล (People)	4.13 มาก	1	4.26 มากที่สุด	1	4.31 มากที่สุด	1	4.70 มากที่สุด	2	4.27 มากที่สุด	1
ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	4.00 มาก	2	4.02 มาก	3	4.05 มาก	4	4.19 มาก	4	4.03 มาก	3
ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)	4.00 มาก	2	4.01 มาก	4	4.10 มาก	3	3.75 มาก	5	4.03 มาก	3
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	3.63 มาก	4	3.87 มาก	6	3.98 มาก	5	4.50 มากที่สุด	3	3.90 มาก	5
ปัจจัยด้านราคา (Price)	4.00 มาก	2	4.08 มาก	2	4.12 มาก	2	4.75 มากที่สุด	1	4.10 มาก	2
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)	3.88 มาก	3	3.94 มาก	5	3.96 มาก	6	4.19 มาก	4	3.94 มาก	4
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.50 มาก	5	3.72 มาก	7	3.66 มาก	7	3.50 มาก	6	3.69 มาก	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 มาก		3.99 มาก		4.03 มาก		4.22 มากที่สุด		4.00 มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่ามีความต้อการปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ยกเว้นผู้ที่มีอายุมากกว่า 25 ปี มีความต้อการปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.22 ส่วนที่ต้อการในระดับมากจะมีค่าเฉลี่ย 3.89-4.03 และในปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่า

กลุ่มอายุน้อยกว่า 18 ปี ส่วนใหญ่มีความต้อการปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50-4.13) ปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการมีความ

ต้องการมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคคล (People) (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ปัจจัยด้านราคา (Price) (ค่าเฉลี่ย 4.00) . ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) (ค่าเฉลี่ย 3.88) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (ค่าเฉลี่ย 3.63) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ค่าเฉลี่ย 3.50)

กลุ่มอายุ 18-21 ปี ส่วนใหญ่มีความต้องการปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87-4.26) ยกเว้นปัจจัยด้านบุคคล (People) (ค่าเฉลี่ย 4.26) ที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยที่มีความต้องการรองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา (Price) (ค่าเฉลี่ย 4.08) และ ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) (ค่าเฉลี่ย 4.02) ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) (ค่าเฉลี่ย 4.01)

กลุ่มอายุ 22-25 ปีส่วนใหญ่มีความต้องการปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66-4.12) ยกเว้นปัจจัยด้านบุคคล (People) (ค่าเฉลี่ย 4.31) ที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความต้องการรองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา (Price) (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) (ค่าเฉลี่ย 4.10) ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) (ค่าเฉลี่ย 4.05)

กลุ่มอายุ 25 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความต้องการปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50-4.70) ยกเว้นด้านการบริการปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือปัจจัยปัจจัยด้านบุคคล (People) (ค่าเฉลี่ย 4.75) ส่วนปัจจัยที่มีความต้องการระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) และ ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) (ค่าเฉลี่ย 4.19 และ 3.90) ส่วนความต้องการปัจจัยส่วนประสมตลาดของผลิตภัณฑ์ ที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านราคา (Price) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (ค่าเฉลี่ย 4.70 และ 4.50 ตามลำดับ) ปัจจัยที่มีความต้องการในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) และ 3.75 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยผลของความต้อการปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้												รวม	
	น้อยกว่า 3,000 บาท		3,001 - 5,000 บาท		5,001 - 7,000 บาท		7,001 - 9,000 บาท		9,001- 10,000 บาท		มากกว่า 10,001 บาท			
	ค่าเฉลี่ย แปลง	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลง	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลง	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลง	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลง	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลง	อันดับ	ค่าเฉลี่ย แปลง	อันดับ
ปัจจัยด้านบุคคล (People)	4.37 มากที่สุด	1	4.25 มากที่สุด	1	4.23 มากที่สุด	1	4.38 มากที่สุด	1	4.00 มากที่สุด	1	4.50 มากที่สุด	1	4.27 มากที่สุด	1
ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	4.08 มากที่สุด	3	4.03 มากที่สุด	3	4.04 มากที่สุด	4	4.08 มากที่สุด	3	3.62 มากที่สุด	4	4.25 มากที่สุด	3	4.03 มากที่สุด	3
ปัจจัยด้านหลักฐานทาง กายภาพ (Physical Evidence)	4.07 มากที่สุด	4	4.01 มากที่สุด	4	4.08 มากที่สุด	2	4.00 มากที่สุด	4	3.69 มากที่สุด	3	4.38 มากที่สุด	2	4.03 มากที่สุด	3
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	4.07 มากที่สุด	4	3.81 มากที่สุด	6	3.95 มากที่สุด	5	4.00 มากที่สุด	4	3.62 มากที่สุด	4	4.00 มากที่สุด	5	3.90 มากที่สุด	5
ปัจจัยด้านราคา (Price)	4.15 มากที่สุด	2	4.11 มากที่สุด	2	4.07 มากที่สุด	3	4.17 มากที่สุด	2	3.69 มากที่สุด	3	4.13 มากที่สุด	4	4.10 มากที่สุด	2
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)	4.05 มากที่สุด	5	3.94 มากที่สุด	5	3.89 มากที่สุด	6	3.96 มากที่สุด	5	3.77 มากที่สุด	2	4.00 มากที่สุด	5	3.94 มากที่สุด	4
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด (Promotion)	3.92 มากที่สุด	6	3.58 มากที่สุด	7	3.84 มากที่สุด	7	3.54 มากที่สุด	6	3.38 มากที่สุด	5	3.63 มากที่สุด	6	3.69 มากที่สุด	6
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 มากที่สุด		3.96 มากที่สุด		4.01 มากที่สุด		4.02 มากที่สุด		3.68 มากที่สุด		4.13 มากที่สุด		4.00 มากที่สุด	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่าความต้อการปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 3.96 4.01 4.02 3.68 และ 4.13 ตามลำดับ ในปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่า

กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท ส่วนใหญ่มีความต้อการปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92-4.37) ปัจจัยที่มีความต้อการในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านบุคคล (People) (ค่าเฉลี่ย 4.37) ส่วนปัจจัยที่มีความต้อการระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) (ค่าเฉลี่ย 4.08) ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) (ค่าเฉลี่ย 4.07) ปัจจัยด้านราคา (Price) (ค่าเฉลี่ย 4.15) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) (ค่าเฉลี่ย

4.07) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) (ค่าเฉลี่ย 4.05) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ค่าเฉลี่ย 3.92)

กลุ่มรายได้ 3,001-5,000 บาท ส่วนใหญ่มีความต้องการปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58-4.11) ยกเว้นปัจจัยด้านบุคคล (People) (ค่าเฉลี่ย 4.25) ที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความต้องการมากคือ ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) (ค่าเฉลี่ย 4.03 และ 4.01) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) และ (ค่าเฉลี่ย 4.11 3.94 และ 3.81 ตามลำดับ)

กลุ่มรายได้ 5,001-7,000 บาท ส่วนใหญ่มีความต้องการปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84-4.08) ยกเว้นปัจจัยด้านบุคคล (People) (ค่าเฉลี่ย 4.23) ที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด

กลุ่มรายได้ 7,001-9,000 บาท ส่วนใหญ่มีความต้องการปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54-4.17) ยกเว้นปัจจัยด้านบุคคล (People) (ค่าเฉลี่ย 4.38) ที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด

กลุ่มรายได้ 9,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่มีความต้องการปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.38-4.00)

กลุ่มรายได้มากกว่า 10,001 บาท ส่วนใหญ่มีความต้องการปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63-4.13) แต่ในด้านการบริการผู้ใช้บริการต้องการมากที่สุด ในทั้ง 3 ปัจจัยคือบุคคล (People) (ค่าเฉลี่ย 4.50) ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) (ค่าเฉลี่ย 4.38) ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) (ค่าเฉลี่ย 4.25) ส่วนปัจจัยส่วนประสมตลาดของผลิตภัณฑ์มีความต้องการมากในทั้ง 4 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านราคา (Price) (ค่าเฉลี่ย 4.13) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) และปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) (ค่าเฉลี่ย 4.00 เท่ากัน) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการรักษาสิ่ว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 46 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิ่งกระตุ้นอื่นๆ

สิ่งกระตุ้นอื่นๆ	ระดับของผลกระทบ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ภาวะเศรษฐกิจที่ดีขึ้นของประเทศไทย	39 12.1	125 38.9	137 42.7	17 5.3	3 0.9	3.56	มาก	5
2.กระแสนิยมที่นิยมต้องการมีใบหน้าที่สวยใส	95 29.6	142 44.2	74 23.1	10 3.1	0 0.0	4.00	มาก	1
3.เทคโนโลยีในการรักษาสิ่ว ฝ้าแบบใหม่ เช่น การใช้แสงเลเซอร์ในการรักษาสิ่วฝ้า	72 22.4	141 43.9	101 31.5	6 1.9	1 0.3	3.86	มาก	3
4.การศึกษาที่สูงขึ้นทำให้เข้าใจถึงสาเหตุของการเกิดสิ่วฝ้ามากขึ้น	71 22.1	144 44.9	95 29.6	9 2.8	2 0.6	3.85	มาก	4
5.มีคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังที่รักษาสิ่วฝ้าให้เลือกมากขึ้น	77 24.0	156 48.6	81 25.2	7 2.2	0 0.0	3.94	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.84	มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่า สิ่งกระตุ้นอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการรักษาสิ่ว ฝ้าจากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง เฉลี่ยโดยรวมมีผลกระทบอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และในรายละเอียดของสิ่งกระตุ้นอื่นๆ แต่ละปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับผลกระทบมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.61-4.14) ทั้งนี้สิ่งกระตุ้นอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับผลกระทบในระดับมากที่สุดคือ กระแสนิยมที่นิยมต้องการมีใบหน้าที่สวยใส (ค่าเฉลี่ย 4.00) การที่มีคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังที่รักษาสิ่วฝ้าให้เลือกมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.94) เทคโนโลยีในการรักษาสิ่ว ฝ้าแบบใหม่ เช่น การใช้แสงเลเซอร์ในการรักษาสิ่วฝ้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) การศึกษาที่สูงขึ้นทำให้เข้าใจถึงสาเหตุของการเกิดสิ่วฝ้ามากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.85) และภาวะเศรษฐกิจที่ดีขึ้นของประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ตารางที่ 47 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของผู้ซื้อ

ลักษณะของผู้ซื้อ	ระดับของผลกระทบ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.ตำแหน่งและกิจกรรมที่รับผิดชอบอยู่	44 13.7	116 36.1	135 42.1	23 7.2	3 0.9	3.55	มาก	9
2.ต้องการที่จะได้งานที่ดีในอนาคต	69 21.5	132 41.1	105 32.7	13 4.0	2 0.6	3.79	มาก	6
3.สถานะ และความมั่นคงทางการเงิน	54 16.8	131 40.8	123 38.3	12 3.7	1 0.3	3.70	มาก	7
4.ความคิดเห็นของสมาชิกในครอบครัว และเพื่อน	50 15.6	136 42.4	122 38.0	13 4.0	0 0.0	3.69	มาก	8
5.รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ต้องพบปะ ผู้คนจำนวนมาก	74 23.1	172 53.6	67 20.9	7 2.2	1 0.3	3.97	มาก	4
6.ความต้องการมีบุคลิกภาพที่ดี	130 40.5	151 47.0	39 12.1	1 0.3	0 0.0	4.28	มากที่สุด	1
7.ความต้องการความปลอดภัยในการเข้า รับบริการ	128 39.9	148 46.1	42 13.1	3 0.9	0 0.0	4.25	มากที่สุด	2
8.ความต้องการการยอมรับจากคนใน สังคม	74 23.1	141 43.9	92 28.7	14 4.4	0 0.0	3.86	มาก	5
9.ความต้องการคำชมจากคนในสังคม	67 20.9	119 37.1	107 33.3	25 7.8	3 0.9	3.69	มาก	8
10.มีปัญหาสิ่ว ฝ้า ที่ประสบอยู่แล้ว	127 39.6	118 36.8	67 20.9	7 2.2	2 0.6	4.12	มาก	3
11.ความเชื่อหรือทัศนคติของผู้เข้ารับ บริการ เช่น การมีความเชื่อตาม หลักให้ไว้	40 12.5	83 25.9	109 34.0	59 18.4	30 9.3	3.14	ปาน กลาง	10
ค่าเฉลี่ยรวม						3.82	มาก	

ค่าเฉลี่ย : 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่า ลักษณะของผู้ซื้อ ที่มีผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการรักษาสิ่ว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง เฉลี่ยโดยรวมมีผลกระทบอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.82 และในรายละเอียดของปัจจัยย่อยของลักษณะของผู้ซื้อที่มีระดับผลกระทบมากที่สุดคือ ความต้องการมี

บุคลิกภาพที่ดี(ค่าเฉลี่ย 4.28) และความต้องการความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ส่วนลักษณะของผู้ซื้อที่มีผลระดับมากที่สุด มีปัญหาสิ่ว ฝ้า ที่ประสบอยู่แล้ว(ค่าเฉลี่ย 4.12) รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่ต้องพบปะผู้คนจำนวนมาก(ค่าเฉลี่ย 3.97) ความต้องการการยอมรับจากคนในสังคม(ค่าเฉลี่ย 3.86)ความต้องการที่จะได้งานที่ดีในอนาคต (ค่าเฉลี่ย 3.79) สถานะ และความมั่นคงทางการเงินของผู้ตอบแบบสอบถาม(ค่าเฉลี่ย 3.70) ความคิดเห็นของสมาชิกในครอบครัว และเพื่อน (ค่าเฉลี่ย 3.69)และตำแหน่งและกิจกรรมที่ท่านรับผิดชอบอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ส่วนที่มีผลในระดับปานกลางคือ ความเชื่อหรือทัศนคติของผู้เข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ตารางที่ 48 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ริเริ่มเสนอความคิดให้ใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

ผู้ที่จะริเริ่มเสนอความคิดให้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวท่านเอง	186	57.90
พ่อ-แม่	31	9.70
ญาติ	14	4.40
เพื่อน	90	28.00
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 48 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ที่ริเริ่มเสนอความคิดให้ใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง คือ ผู้ตอบแบบสอบถามเอง ร้อยละ 57.90 รองลงมาคือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และพ่อ-แม่ คิดเป็นร้อยละ 9.70

ตารางที่ 49 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่จะให้คำแนะนำในการเข้ารับบริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังมากที่สุด

ผู้ที่จะให้คำแนะนำให้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวท่านเอง	122	38.00
พ่อ-แม่	32	10.00
ญาติ	20	6.20
เพื่อน	147	45.80
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 49 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ที่ให้คำแนะนำในการเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังมากที่สุดคือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 45.80 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามเอง คิดเป็นร้อยละ 38.00 พ่อ-แม่ คิดเป็นร้อยละ 10.00 และญาติ คิดเป็นร้อยละ 6.20

ตารางที่ 50 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ที่ตัดสินใจในการเข้าใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

ผู้ที่ตัดสินใจให้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวท่านเอง	238	74.10
พ่อ-แม่	26	8.20
ญาติ	12	3.70
เพื่อน	45	14.00
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 50 ผลการวิเคราะห์พบว่า การตัดสินใจในการเลือกเพื่อเข้าใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังด้วยตัวเอง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 74.10 รองลงมาคือ เพื่อนคิดเป็นร้อยละ 14.00 และพ่อ-แม่ คิดเป็นร้อยละ 8.20

ตารางที่ 51 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการหาข้อมูลเพื่อใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

ระยะเวลาในการหาข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 เดือน	180	56.10
1 - 3 เดือน	114	35.50
4 - 6 เดือน	13	4.00
7 - 12 เดือน	10	3.20
มากกว่า 1 ปี	4	1.20
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 51 ผลการวิเคราะห์พบว่า เวลาที่ใช้ในการหาข้อมูลเพื่อเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังน้อยกว่า 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 56.10 รองลงมาคือ 1-3 เดือน คิด

เป็นร้อยละ 35.50 ใช้เวลา 4-6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 4.00 เวลา 7 – 12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 3.20 และมากกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.20

ตารางที่ 52 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลเพื่อใช้บริการรักษาสิ่ว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานของคลินิกโดยตรง	60	13.90
นิตยสาร	24	5.60
อินเทอร์เน็ต	26	6.00
แผ่นพับ-ใบปลิว	53	12.30
ผู้ที่เคยเข้ารับบริการมาก่อน	269	62.20
รวม	432	100.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
คำนวณร้อยละจากกลุ่มตัวอย่าง 321 คน

จากตารางที่ 52 ผลการวิเคราะห์พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะหาข้อมูลเพื่อเลือกใช้บริการรักษาสิ่ว ฝ้า จากผู้ที่เคยเข้ารับบริการมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 62.20 รองลงมาคือพนักงานของคลินิกโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 13.90 แผ่นพับ-ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 12.30 และอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 6.00

ตารางที่ 53 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาสิ่ว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจ	จำนวน	ร้อยละ
มีประโยชน์สูงสุด	150	46.80
ความพึงพอใจสูงสุด	153	47.60
ความสามารถในการซื้อ หรือผ่อนชำระ	18	5.60
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 53 ผลการวิเคราะห์พบว่า เกณฑ์ที่เลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังคือ มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 47.60 รองลงมาคือ มีประโยชน์สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 46.80 และความสามารถในการซื้อหรือผ่อนชำระ คิดเป็นร้อยละ 5.60

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการบอกต่อแก่ผู้อื่น

การบอกต่อแก่ผู้อื่น	จำนวน	ร้อยละ
บอกต่อ	305	95.00
ไม่บอกต่อ	16	5.00
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 54 ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ให้บริการจะบอกต่อแก่ผู้อื่น คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ไม่บอกต่อ คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 55 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
จะเลือกคลินิกที่รักษาโรคทั่วไปที่มีบริการรักษาสิวฝ้า	34	10.50
จะเลือกคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังเฉพาะทาง โดยเน้นเรื่องการรักษาสิวฝ้าโดยเฉพาะ	282	87.90
จะเลือกร้านเสริมสวยที่มีบริการรักษาสิวฝ้า	5	1.60
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 55 ผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่จะตัดสินใจเลือกคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนังเฉพาะทาง โดยเน้นเรื่องการรักษาสิวฝ้าโดยเฉพาะ คิดเป็นร้อยละ 87.90 รองลงมาจะตัดสินใจเลือกคลินิกที่รักษาโรคทั่วไปที่มีบริการรักษาสิวฝ้า คิดเป็นร้อยละ 10.50 และจะเลือกร้านเสริมสวยที่มีบริการรักษาสิวฝ้าน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 1.60 เท่านั้น

All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้งของคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง

การตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้งของคลินิกเวชกรรม โรคผิวหนัง	จำนวน	ร้อยละ
จะเลือกคลินิกที่มีที่จอดรถสะดวกสบายเท่านั้น	52	16.20
จะเลือกคลินิกที่อยู่ใกล้ หรืออยู่ในห้างสรรพสินค้า	69	21.50
จะเลือกคลินิกที่อยู่ใกล้บ้าน หรือที่พัก	95	29.60
จะเลือกคลินิกที่ตั้งอยู่ที่ใดก็ได้ในขณะนั้น	105	32.70
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 56 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเลือกคลินิกที่ตั้งอยู่ที่ใดก็ได้ ในขณะนั้น คิดเป็นร้อยละ 32.70 รองลงมาจะตัดสินใจเลือกคลินิกที่อยู่ใกล้บ้าน หรือที่พัก คิดเป็น ร้อยละ 29.60 จะเลือกคลินิกที่อยู่ใกล้ หรืออยู่ในห้างสรรพสินค้าคิดเป็นร้อยละ 21.50 และจะเลือก คลินิกที่มีที่จอดรถสะดวกสบายเท่านั้นร้อยละ 16.20

ส่วนที่ 4 : ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการรักษาสิว ฝ้า จากคลินิกเวชกรรมโรคผิวหนัง ของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัด เชียงใหม่

ตารางที่ 57 แสดงจำนวน และร้อยละ ของปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ปัญหาด้านบุคคล	371	16.00	2
ปัญหาด้านกระบวนการ	370	14.30	3
ปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ	311	13.40	4
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	404	17.50	1
ปัญหาด้านราคา	306	13.20	6
ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย	308	13.30	5
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	283	12.30	7
รวม	2,313	100.00	

หมายเหตุ : ผู้ตอบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

คำนวณร้อยละจากกลุ่มตัวอย่าง 321 คน

จากตารางที่ 57 พบว่าปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้บริการพบเป็นปัญหาในด้านการบริการ โดยพบปัญหาด้านบุคคล (ร้อยละ 16.00)มากที่สุด รองลงมาเป็นปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ และปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ (ร้อยละ 14.30 และ 13.40 ตามลำดับ) ส่วนด้านผลิตภัณฑ์มีปัญหา ร้อยละ 17.50 รองลงมาเป็นปัญหาด้านการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด (ร้อยละ 13.30 13.20 และ 12.30 ตามลำดับ)

ตารางที่ 58 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านบุคคล

ปัญหาด้านบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. พนักงานขาดความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	102	23.40
2. พนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีในการบริการส่งผลให้มีกริยามารยาทไม่เหมาะสม และขาดความตั้งใจในการทำงาน	111	25.50
3. พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้	75	17.20
4. พนักงานไม่สามารถตัดสินใจได้ทันที	83	19.10
5. ไม่มีปัญหา	64	14.80

หมายเหตุ : ผู้ตอบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
คำนวณร้อยละจากกลุ่มตัวอย่าง 321 คน

จากตารางที่ 58 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาด้านบุคคล คือพนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีในการบริการส่งผลให้มีกริยามารยาทไม่เหมาะสม และขาดความตั้งใจในการทำงานคิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมาคือพนักงานขาดความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 23.40 พนักงานไม่สามารถตัดสินใจได้ทันที คิดเป็นร้อยละ 19.10 และพนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ คิดเป็นร้อยละ 17.20 และ ผู้ที่ไม่พบปัญหาด้านบุคคลร้อยละ 14.80

ตารางที่ 59 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการ

ปัญหาด้านกระบวนการ	จำนวน	ร้อยละ
1. การรอคิวใช้เวลานาน	239	64.40
2. ขั้นตอนการรักษายุ่งยาก	53	14.30
3. ขั้นตอนการร้องเรียนทำได้ยาก	38	10.20
4. ไม่มีปัญหา	41	11.10

หมายเหตุ : ผู้ตอบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
 จำนวนร้อยละจากกลุ่มตัวอย่าง 321 คน

จากตารางที่ 59 ผลการวิเคราะห์พบว่าปัญหาด้านกระบวนการส่วนใหญ่คือการรอคิวใช้เวลานาน คิดเป็นร้อยละ 64.40 รองลงมาคือขั้นตอนการรักษาพยาบาลร้อยละ 14.30 ขั้นตอนการร้องเรียนทำได้ยาก คิดเป็นร้อยละ 10.20 และ ไม่มีปัญหาคิดเป็นร้อยละ 11.10

ตารางที่ 60 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ

ปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. การตกแต่งภายในสำนักงานไม่เรียบร้อย ขาดความเหมาะสม	68	17.70
2. สถานที่คับแคบ บรรยากาศไม่ดี	157	40.80
3. สัญลักษณ์ของสถานบริการไม่น่าประทับใจ	49	12.70
4. สภาพของป้ายของสถานบริการไม่มีความน่าเชื่อถือ	37	9.60
5. ไม่มีปัญหา	74	19.20

หมายเหตุ : ผู้ตอบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
 จำนวนร้อยละจากกลุ่มตัวอย่าง 321 คน

จากตารางที่ 60 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพส่วนใหญ่คือสถานที่คับแคบ บรรยากาศไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมาคือการตกแต่งภายในสำนักงานไม่เรียบร้อย ขาดความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 17.70 สัญลักษณ์ของสถานบริการไม่น่าประทับใจ คิดเป็นร้อยละ 12.70 และ สภาพของป้ายสถานบริการไม่มีความน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 9.60 ผู้ใช้บริการที่ไม่พบปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ คิดเป็นร้อยละ 19.20

ตารางที่ 61 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
1. ผลิตภัณฑ์ไม่สามารถรักษาได้ตามความต้องการ	153	35.90
2. ไม่สามารถรักษาได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	146	34.30
3. ไม่แน่ใจมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ที่ใช้รักษา	105	24.60
4. ไม่มีปัญหา	22	5.20

หมายเหตุ : ผู้ตอบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

คำนวณร้อยละจากกลุ่มตัวอย่าง 321 คน

จากตารางที่ 61 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ คือเกรงว่าผลิตภัณฑ์จะไม่สามารถรักษาได้ตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 35.90 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจว่าสามารถรักษาได้ตามระยะเวลาที่กำหนดร้อยละ 34.30 ไม่แน่ใจมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ที่ใช้รักษา คิดเป็นร้อยละ 24.60 และไม่มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการร้อยละ 5.20

ตารางที่ 62 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
1. อัตราค่าบริการแพงกว่าคลินิกอื่นๆ	150	41.30
2. อัตราค่าบริการแพงกว่าที่แจ้งไว้จะต้องเสีย	44	12.10
3. ราคาสูงกว่าการบริการที่ได้รับ	112	30.90
4. ไม่มีปัญหา	57	15.70

หมายเหตุ : ผู้ตอบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

คำนวณร้อยละจากกลุ่มตัวอย่าง 321 คน

จากตารางที่ 62 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัญหาด้านราคา ส่วนใหญ่คืออัตราค่าบริการแพงกว่าคลินิกอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมาคือราคาสูงกว่าการบริการที่ได้รับเป็นร้อยละ 30.90 และ อัตราค่าบริการแพงกว่าที่แจ้งไว้จะต้องเสีย คิดเป็นร้อยละ 12.10 ส่วนผู้ที่ไม่มีปัญหาด้านราคา คิดเป็นร้อยละ 15.70

ตารางที่ 63 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการจำหน่าย

ปัญหาด้านสถานที่	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่วงเวลาในการติดต่อมีน้อยเกินไป	116	33.30
2. ที่ตั้งของคลินิกอยู่ไกลเกินไป	102	29.30
3. สถานที่ในการติดต่อมีน้อยเกินไป	90	25.90
4. ไม่มีปัญหา	40	11.50

หมายเหตุ : ผู้ตอบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

คำนวณร้อยละจากกลุ่มตัวอย่าง 321 คน

จากตารางที่ 63 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัญหาด้านการจัดจำหน่ายคือช่วงเวลาในการติดต่อกับคลินิกมีน้อยเกินไป มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาคือที่ตั้งของคลินิกอยู่ไกลเกินไป คิดเป็นร้อยละ 29.30 และ สถานที่ในการติดต่อมีน้อยเกินไป คิดเป็นร้อยละ 25.90 และผู้ที่ไม่มีปัญหาด้านสถานที่คิดเป็นร้อยละ 11.50

ตารางที่ 64 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
1. การโฆษณาเกินจริง	179	50.00
2. การให้ส่วนลดมีเงื่อนไขที่ไม่ได้บอกล่วงหน้า	74	20.70
3. ของแถมมีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานทั่วไป	30	8.40
4. ไม่มีปัญหา	75	20.90

หมายเหตุ : ผู้ตอบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

คำนวณร้อยละจากกลุ่มตัวอย่าง 321 คน

จากตารางที่ 64 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด คือการโฆษณาเกินจริง คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือการให้ส่วนลดมีเงื่อนไขที่ไม่ได้บอกล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 20.70 และ ของแถมมีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 8.40 ไม่มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดร้อยละ 20.90