

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
วิธีการศึกษา	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ระยะเวลาในการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ คลินิกรักษาผิวหนังพรรณของผู้บริโภคในอำเภอเมืองนครปฐม	22
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิก รักษาผิวหนังพรรณของผู้บริโภคในอำเภอเมืองนครปฐม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	30
ส่วนที่ 4 ปัญหาในการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนังพรรณของผู้บริโภคใน อำเภอเมืองนครปฐม	104

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	110
สรุปผลการศึกษา	110
อภิปรายผลการศึกษา	130
ข้อค้นพบ	132
ข้อเสนอแนะ	133
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	135
บรรณานุกรม	136
ภาคผนวก	137
แบบสอบถาม	138
ประวัติผู้เขียน	144

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	15
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่พักอาศัย	17
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนังในอำเภอเมืองนครปฐม	18
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มิพบบาทบาทมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง	19
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาใช้บริการในแต่ละเดือน	19
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการมาใช้บริการในแต่ละครั้ง	20
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งรับทราบข่าวสารข้อมูลของคลินิกรักษาผิวหนัง	21
13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง	22
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง	23
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง	24
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง	26
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง	27
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง	28
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง	29
21 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	30
22 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	31
23 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	32
24 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	33
25 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	34
26 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	35
27 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิก รักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	37
29 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิก รักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	38
30 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษา ผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	40
31 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	41
32 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ คลินิกรักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	43
33 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิก รักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	45
34 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	46
35 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษา ผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	48
36 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิก รักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	49
37 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษา ผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	50
38 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษา ผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	52
39 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	53
40 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ คลินิกรักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิก รักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	57
42 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	58
43 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษา ผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	60
44 ค่าแสดงเฉลี่ยปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิก รักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	61
45 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิก รักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	62
46 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษา ผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	64
47 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	65
48 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ คลินิกรักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	67
49 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิก รักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	69
50 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	70
51 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษา ผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	72
52 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิก รักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	73
53 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิก รักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
54 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษา ผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	76
55 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	78
56 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ คลินิกรักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	80
57 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิก รักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	82
58 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	84
59 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษา ผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	86
60 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิก รักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	88
61 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษา ผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	90
62 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษา ผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	92
63 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	93
64 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ คลินิกรักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	95
65 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิก รักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	97
66 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษา ผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
67 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษา ผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	101
68 แสดงค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิก รักษาผิวหนังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	102
69 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ คลินิกรักษาผิวหนังของผู้บริโภคใน อำเภอเมืองนครปฐม	104
70 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง	105
71 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านราคาที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง	105
72 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง	106
73 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง	107
74 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านบุคลากรที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง	108
75 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านกระบวนการที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง	109
76 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง	109