

๑

๒๕๘.๘๓๔๓

๑๔๓๘ก

การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ผิวพรรณ
ของคลินิกกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์

20 ก.ค. 2553



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

พฤษภาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

S 370704



อ
658.8343
ฉ438ก

การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ผิวพรรณ
ของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

พฤษภาคม 2553

ลินดา ชัยชำนาญ. (2553). การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ผิวพรรณ
ของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์:
อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าต่อ
บริการเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่
ใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณที่คลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ จำนวนทั้งสิ้น 260 คน โดยใช้
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติแบ่งเป็น 2 ส่วน สถิติเชิงพรรณนาคือ ค่า
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน
ทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression
Analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับ เพศ ระดับการศึกษา
การประเมินคุณภาพด้านผลิตภัณฑ์ การประเมินคุณภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา การประเมิน
คุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพ และค่านิยมทางสุนทรียภาพ
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา มีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การประเมินคุณภาพด้านผลิตภัณฑ์ การประเมินคุณภาพด้าน
แพทย์ผู้ทำการรักษา การประเมินคุณภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา และค่านิยมทางสุนทรียภาพ
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา มีความสัมพันธ์กับ การ
ประเมินคุณภาพด้านผลิตภัณฑ์ การประเมินคุณภาพด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา การประเมินคุณภาพด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา และค่านิยมทางสุนทรียภาพ
4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุ
อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การประเมินคุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพ และค่านิยมทางสุนทรียภาพ

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีความสัมพันธ์กับ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การประเมินคุณภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา การประเมินคุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพ และค่านิยมทางสุนทรียภาพ



QUALITY EVALUATION AND SATISFACTION OF CUSTOMERS TOWARD SKIN LASER
SERVICES OF SKINCARE CLINICS IN SIAM SQUARE



Present in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Business Administration Degree in Marketing
at Srinakharinwirot University

May 2010

Linda Chaichamnapai (2010). *Quality evaluation and satisfaction of customers toward skin laser services of skincare clinics in Siam Square*. Master's Project, M.B.A.(Marketing). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor: Dr. Panid Kulsiri.

The purpose of this research was to study Quality evaluation and satisfaction of customers toward skin laser services of skincare clinics in Siam Square. Samples were 260 Laser services users of skincare clinics in Siam Square. The questionnaires were used to collect data. The statistical methods used in data analysis were percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by means of One-way Analysis of Variance and Multiple Regression Analysis.

Results of the hypotheses tests at the statistical significance level of 0.05 are as follows :

1. The customers' satisfaction of Product has relationship with gender, education, evaluation of Product's quality, evaluation of Doctors' quality, evaluation of Personnel's quality and the values towards aesthetics.
2. The customers' satisfaction of Doctors has relationship with gender, age, education, occupation, monthly income, evaluation of Product's quality, evaluation of Doctors' quality, evaluation of Personnel's quality and the values towards aesthetics.
3. The customers' satisfaction of Personnel has relationship with evaluation of Product's quality, evaluation of Doctors' quality, evaluation of Personnel's quality and the values towards aesthetics.
4. The customers' satisfaction of Physical Evidence has relationship with gender, age, occupation, monthly income, evaluation of Physical Evidence's quality and the values towards aesthetics.

5. The customers' satisfaction of the values towards aesthetics has relationship with occupation, monthly income, evaluation of Personnel's quality, evaluation of Physical Evidence's quality and the values towards aesthetics.



อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ผิวพรรณ
ของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ ของ ดินดา ชัยชำนาญภัย ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับ
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ปัญญา มีถาวรกุล)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ สันติ เต็มประเสริฐสกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 27 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2553

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีได้รับการสนับสนุนและความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆ ในการทำวิจัย ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ปัญญา มีถาวรกุล และอาจารย์สันติ เต็มประเสริฐสกุล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือและช่วยแก้ไขแบบสอบถามและให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณท่านคณาจารย์ทุกๆ ท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ขอขอบคุณเพื่อนๆ และรุ่นพี่สาขาวิชาการตลาด รวมทั้งเจ้าหน้าที่ประจำโครงการ ที่ให้ความช่วยเหลือทุกๆ ด้าน

สุดท้ายขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับคุณพ่อและคุณแม่ ผู้บังคับบัญชา รวมทั้งเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ตลอดจนมาจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้เป็นที่เรียบร้อย สำหรับส่วนที่เป็นประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ลินดา ชัยชำนาญ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในงานวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพ.....	11
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยม.....	18
ข้อมูลเกี่ยวกับการเลเซอร์.....	20
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)	
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
5 อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	90
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	90
ผลการศึกษาวิจัย.....	93
อภิปรายผล.....	102
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	105
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก.....	112
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	113
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	119
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	121

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน และค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	44
2 ด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการเลเซอร์ผิวหนัง.....	46
3 ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์ของการบริการเลเซอร์ผิวหนัง.....	47
4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์ของการบริการเลเซอร์ผิวหนัง.....	48
5 ด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการเลเซอร์ผิวหนัง.....	49
6 ค่านิยมทางสุนทรียภาพที่มีต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง.....	50
7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวหนังด้านผลิตภัณฑ์.....	50
8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวหนังด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์.....	51
9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวหนังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์..	52
10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวหนังด้านลักษณะทางกายภาพ.....	52
11 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวหนังด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ.....	53
12 ผลทดสอบความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ จำแนกตามเพศ.....	55
13 ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test.....	56
14 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง ของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ จำแนกตามอายุ.....	57
15 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง ของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	58
16 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันกับ ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา.....	59
17 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันกับ ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพ.....	60

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test.....	61
19 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง ของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
20 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านผลิตภัณฑ์.....	63
21 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง ของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	64
22 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา.....	64
23 ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test.....	65
24 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง ของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ จำแนกตามอาชีพโดย ใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	66
25 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา.....	68
26 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพ.....	69
27 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันกับ ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ.....	70
28 ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test.....	71
29 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง ของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	72

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา.....	74
31 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพ.....	75
32 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ.....	76
33 ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านของผลิตภัณฑ์.....	80
34 ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา.....	81
35 ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา.....	83
36 ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพ.....	85
37 ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ.....	87
38 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	89

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 คุณค่าที่ส่งมอบให้ลูกค้า.....	11
3 โมเดลคุณภาพของบริการ (Service Quality Model).....	14
4 คุณภาพบริการจากความแตกต่างความคาดหวังกับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ.....	17



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สังคมไทยทุกวันนี้ผู้คนให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์ภายนอกมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัยรุ่นหรือวัยรุ่นหนุ่มสาว ผู้หญิงกับเรื่องสวยๆงามๆเป็นของคู่กัน และเรื่องวีร้อยเหี่ยวเหี่ยว ผิวที่แก่กว่าวัย ผิวหมองคล้ำไม่สดใส มีรอยด่างดำเต็มไปทั่วผิวกายและกระ สิ่งที่ว่ามานี้เมื่อมาประดับอยู่บนผิวนางของเราก็ล้วนทำให้ดูแก่ขึ้นทั้งนั้น จึงมีวิวัฒนาการทางการแพทย์เพื่อรักษาผิวหน้าและผิวพรรณหลากหลายแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค เช่น ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง เวชสำอาง รวมทั้งเทคนิคทางการแพทย์หลายแบบ เช่น การขัดผิวด้วยสารเคมีหรือการกรอผิวด้วยแสงเลเซอร์ (แพทย์หญิง กุหลาบ จิตต์มิตรภาพ. 2549: 16)

ในปัจจุบันได้มีคลินิกดูแลสุขภาพผิวก่อตั้งขึ้นอย่างมากมายในกรุงเทพมหานคร โดยการควบคุมและดูแลของแพทย์เฉพาะทางซึ่งมีการนำนวัตกรรมใหม่ทางการแพทย์มาใช้ในการบำรุงรักษาผิวพรรณมาใช้ เช่น การใช้กรดผลไม้ AHA, การใช้เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น Iontophoresis, เลเซอร์ IPL (Intense Pulsed Light) เข้ามาใช้ในการทำ ทรีตเมนต์ให้กับลูกค้าซึ่งเป็นนวัตกรรมที่ทันสมัยและสามารถให้บริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้าได้ รวมถึงยังมีผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าสามารถใช้เพื่อดูแลสุขภาพผิวได้ด้วยตัวเองที่บ้าน เพื่อคงผลและการดูแลผิวอย่างต่อเนื่องหลังจากการทำทรีตเมนต์ที่คลินิกดูแลสุขภาพผิวพรรณ (นายแพทย์พีระ อุดมจารุมณี. 2550: ออนไลน์)

มูลค่าตลาดรวมของคลินิกความงามในปัจจุบันโดยประมาณ 10,000 - 12,000 ล้านบาท และมีอัตราการเติบโตเฉลี่ย 25 % (Bussiness Thai. 2551: ออนไลน์) ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีอัตราการแข่งขันสูง คลินิกความงามแต่ละแห่งจึงต้องทำการศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภค โดยสรุปปัจจัยหลักได้ 3 ประการคือ ปัจจัยแรกคือความน่าเชื่อถือของแพทย์ที่ทำการรักษา ปัจจัยที่สองคือความเชื่อมั่นในตราสินค้า และปัจจัยที่สามคือความทันสมัยและความปลอดภัยของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา (ผู้จัดการรายสัปดาห์. 2551: ออนไลน์)

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์" ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามูลค่าตลาดรวมของธุรกิจคลินิกเพื่อความงามมีอัตราการเติบโตสูง สิ่งที่จะสร้างความแตกต่างและความโดดเด่น

ให้แต่ละคลินิกคือบริการที่ดีที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค แก้ไขปัญหา และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคที่มารับบริการได้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด ทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา และด้านลักษณะทางกายภาพ รวมถึงค่านิยมทางสุนทรียภาพ ที่มีต่อคลินิกที่ผู้บริโภคเลือกใช้ บริการว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการคลินิกต่างๆ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนังในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินคุณภาพต่อเครื่องมือทางการตลาดกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา และด้านลักษณะทางกายภาพ ของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์
2. เพื่อประโยชน์ของผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพต่อเครื่องมือทางการตลาด ค่านิยม และความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์

ขอบเขตของการวิจัย

เนื้อหาของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาการประเมินคุณภาพต่อเครื่องมือทางการตลาด คำนิยม และความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณที่คลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณที่คลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544: 74) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน 5% กลุ่มตัวอย่างที่ควรใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 245 ตัวอย่างและสำรวจกรณีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์เพิ่มเติม 15 คน รวมจำนวนตัวอย่างเท่ากับ 260 คน วิธีการเลือกตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการเก็บตัวอย่างจากผู้ที่เคยใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณที่คลินิกรักษาผิวพรรณ ในศูนย์การค้าต่างๆ 5 แห่ง ได้แก่ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ ศูนย์การค้ามาบุญครอง สยามสแควร์ ศูนย์การค้าสยามพารากอน และจามจุรีสแควร์

2. การแบ่งตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยทำการเฉลี่ยจำนวนขนาดตัวอย่าง 260 คน เพื่อให้ได้สัดส่วนในแต่ละห้างสรรพสินค้าทั้ง 5 แห่ง โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละศูนย์การค้าแห่งละ 52 ตัวอย่าง

3. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณที่คลินิกรักษาผิวพรรณ ด้วยความเต็มใจและสามารถที่จะให้ข้อมูล

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) จำแนกได้ดังนี้

1. ข้อมูลประชากรศาสตร์

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 21-30 ปี

1.2.2 31-40 ปี

1.2.3 41 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรี

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

1.4 อาชีพ

1.4.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

1.4.2 พนักงานบริษัทเอกชน

1.4.3 เจ้าของธุรกิจ

1.4.4 นักเรียน/นักศึกษา

1.4.5 อื่นๆ (โปรดระบุ)

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

1.5.2 10,001-20,000 บาท

1.5.3 20,001-30,000 บาท

1.5.4 30,001-40,000 บาท

1.5.5 40,001 บาทขึ้นไป

2. การประเมินคุณภาพต่อเครื่องมือทางการตลาดที่มีต่อคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่าน

สยาม สแควร์ 3 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์

2.2 ด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา

2.3 ด้านลักษณะทางกายภาพ

3. ค่านิยมที่มีต่อคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ 1 ด้าน ได้แก่

3.1 ค่านิยมทางสุนทรียภาพ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่าน
สยามสแควร์

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1. เลเซอร์ (Laser) มาจากคำว่า Light Amplification by Stimulated Emission of Radiation หมายถึง การจัดระเบียบอนุภาคของแสงให้มีพลังงานสูงขึ้นวิ่งตรงยังตำแหน่งที่ต้องการรักษา

2. การประเมินคุณภาพ คือการพิจารณาตัดสินคุณค่าของบริการเลเซอร์ผิวพรรณ ใน 3 ด้าน คือ

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับลักษณะรูปธรรมของการบริการเลเซอร์ผิวพรรณ ซึ่งได้แก่ ชื่อเสียงของคลินิกในด้านเลเซอร์ การรักษาด้วยเลเซอร์หลากหลายชนิด เทคโนโลยีการรักษาด้วยเลเซอร์ที่ทันสมัย

2.2 ด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับการใช้บริการเลเซอร์ผิวหนังพรรณในด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา

2.2.1 ด้านแพทย์ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริโภคในด้านความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง การให้คำแนะนำในการรักษา ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการเลเซอร์

2.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริโภคในด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ในการให้บริการเลเซอร์

2.3 ด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับความสะอาดของบริเวณห้องเลเซอร์ ความสะอาด การดูแลความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ และการตกแต่งบริเวณที่ให้การรักษาด้วยเลเซอร์มีความน่าเชื่อถือ

3. ค่านิยม หมายถึง ความเชื่อมั่นพื้นฐานของบุคคล ประกอบด้วย

3.1 ค่านิยมทางสุนทรียภาพ (Aesthetic) หมายถึง ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคว่าการทำเลเซอร์สามารถแก้ไขข้อบกพร่องบนใบหน้า การทำเลเซอร์สามารถเสริมสร้างความสวยงาม ความมั่นใจในการได้รับความสวยงามที่ต้องการโดยการทำเลเซอร์

4. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังรับบริการว่าบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังไว้ก่อนรับบริการในทุกด้านได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา ด้านลักษณะทางกายภาพ และความรู้สึกหลังรับบริการว่าบริการที่ได้รับเป็นไปตามค่านิยมทางสุนทรียภาพ และการเกิดพฤติกรรมการใช้บริการซ้ำ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

สมมติฐานของการศึกษาวิจัย

1. เพศ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง
2. อายุ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง
3. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง
4. อาชีพ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง
5. รายได้เฉลี่ย มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง
6. คุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง
7. คุณภาพของแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง
8. คุณภาพของลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง
9. ค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง " การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ ผิวดำของคลินิกรักษาผิวดำ ในย่านสยามสแควร์ " ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพ
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยม
4. ข้อมูลเกี่ยวกับการเลเซอร์
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ออสแคมป์ (ฉัตรชัย คงสุข, 2535: 21: อ้างอิงจาก Oskamps.) พบว่าความพึงพอใจมีความหมายดังนี้

1. ความพึงพอใจ คือ สภาพการณ์ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามบุคคลที่ได้คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ คือ ระดับความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ คือ การทำงานได้เป็นไปตามความสนองต่อคุณค่าของบุคคล

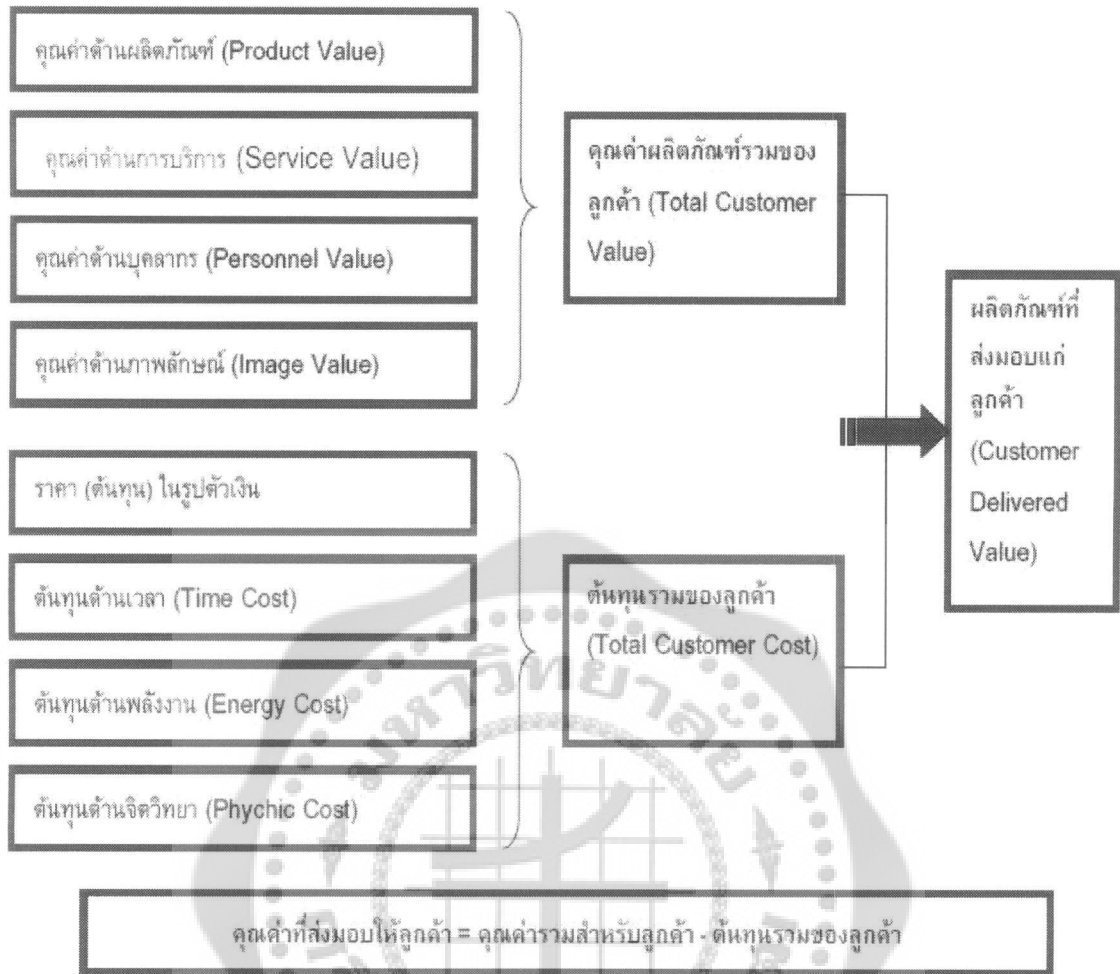
สงวน สุทธิเลิศอรุณ (ประนัตตา, 2533: 26) กล่าวว่าเมื่อมีบุคคลมีความต้องการเกิดขึ้น ความต้องการนั้น จะเกิดผลให้เกิดแรงขับซึ่งหมายถึง ความต้องการนั้นเริ่มมีทิศทางและผลักดันให้ร่างกายมีการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อนำไปสู่จุดหมายนั้นและเมื่อความต้องการนำไปสู่ความปรารถนา บุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 365) กล่าวว่าการจูงใจเป็นสิ่งเร้าและความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการและเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการยกย่องและตอบสนอง ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือ ความพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ ซึ่งเมื่อเกิดแรงจูงใจขึ้น แล้วตอบสนองแรงจูงใจนั้น ผลลัพธ์ก็คือ ความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000: 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของบุคคลจากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ได้รับ (Perceived) กับความคาดหวัง (Expectations) ของเขาถ้าสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอหรือต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ไม่พึงพอใจ (Dissatisfied) ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง ลูกค้าก็เกิดความพอใจ (Satisfied)

การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยอาศัยคุณภาพบริการและคุณค่า

คอตเลอร์ (Kotler. 2000: 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดหรือฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างคุณค่าเพิ่มจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพ (Total Quality) คุณค่าเกิดความแตกต่างจากการแข่งขัน (Competitive Differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือ ราคาสินค้า (Price) นั่นเอง



ภาพประกอบ 2 คุณค่าที่ส่งมอบให้ลูกค้า

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพ

ความหมายของการประเมินคุณภาพ

ศิริชัย กาญจนวสี (2547: 21-22) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง การได้รับการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง เริ่มต้นจากความเข้าใจว่าการประเมินเป็นสิ่งเดียวกับการวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียน (Measurement-oriented) การประเมินเป็นกระบวนการศึกษาสิ่งต่างโดยใช้ระเบียบวิจัย (Research-oriented) การประเมินเป็นการตรวจสอบการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Objectives-oriented) การประเมินเป็นการช่วยเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ (Decision-oriented) การประเมินเป็นการเสนอสารสนเทศแก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายด้วยการบรรยายอย่างลุ่มลึก (Description-oriented) และการประเมินเป็นการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่มีประเมิน (Judgment-oriented) การสืบทอดและพัฒนาขึ้นมา

อย่างต่อเนื่องทำให้ความหมายของการประเมินมีความชัดเจนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น การประเมินในอนาคตน่าจะขยับสถานภาพให้มีความหมายและบทบาทต่อสังคมมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเป็นสารสนเทศเชิงคุณค่าที่สนับสนุนการเจรจาต่อรองเชิงสร้างสรรค์เพื่อให้บรรลุถึงเอกภาพทางความคิด แนวทาง และข้อสรุปทางการเมืองและเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันของสังคม

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544: 20-22) กล่าวว่า การประเมิน คือ กระบวนการใช้ดุลยพินิจ (Judgment) และหรือ ค่านิยม และข้อจำกัดต่างๆ ในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่ง โดยเปรียบเทียบผลที่วัดได้กับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า การประเมิน คือ กระบวนการใช้ความคิดในการตัดสินใจ เพื่อเปรียบเทียบสิ่งที่ต้องการประเมินกับหลักเกณฑ์ หรือบรรทัดฐานที่กำหนดไว้ แล้วประมวลผลออกมาตามรูปแบบของวัตถุประสงค์ของการประเมินนั้นๆ เช่น ความพึงพอใจกับความไม่พึงพอใจ ผ่านเกณฑ์มาตรฐานกับไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน เป็นต้น

ประเภทและรูปแบบของการประเมิน

ศิริชัย กาญจนวสี (2547: 45) กล่าวว่า นักทฤษฎีการประเมินได้นำเสนอรูปแบบและแนวทางการประเมินที่แตกต่างกันในแต่ละรูปแบบ/แนวทาง สามารถจัดประเภทของการประเมินตามมิติการจำแนก 2 มิติ คือ มิติวัตถุประสงค์ และมิติกลุ่มการประเมิน สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ๆ ได้ดังนี้

1. Systematic Decision-Oriented Evaluation (SD Models) การประเมินประเภทนี้เน้นการใช้วิธีเชิงระบบเพื่อเสนอสารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องสำหรับการตัดสินใจเชิงบริหาร
2. Naturalistic Decision-Oriented Evaluation (ND Models) การประเมินประเภทนี้เน้นการใช้วิธีธรรมชาติเพื่อเสนอสารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องสำหรับการตัดสินใจเชิงบริหาร
3. Systematic Value-Oriented Evaluation (SV Models) การประเมินประเภทนี้เน้นการใช้วิธีเชิงระบบเพื่อให้นักประเมินทำการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน
4. Naturalistic Value-Oriented Evaluation (NV Models) การประเมินประเภทนี้เน้นการใช้วิธีธรรมชาติเพื่อให้นักประเมินทำการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน

วิธีการประเมิน ควรเป็นกระบวนการที่ตอบสนองต่อจุดมุ่งหมายของการประเมิน สามารถจัดกระทำให้บรรลุผลของการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่มีประเมินได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เนื่องจากของสิ่งที่มีประเมินขึ้นอยู่กับบริบท วิธีการประเมินจึงควรมีลักษณะที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบท ตลอดจนเป็นที่เข้าใจและยอมรับได้ของผู้เกี่ยวข้อง

การประเมินคุณภาพบริการโดยการใช้ช่องว่างที่ 5 (GAP 5)

พาราสุมัน เซธแฮมม์ และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1985: 47-48) ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการ ที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ โดยเครื่องมือนี้อาศัยพื้นฐานของช่องว่างที่ 5 (GAP 5) ช่องว่างหลักที่จะเกิดขึ้นจากในแนวคิดของคุณภาพบริการ ที่เป็นสาเหตุทำให้คุณภาพบริการไม่ประสบความสำเร็จซึ่งชี้ให้เห็นถึง 5 ช่องว่าง ดังนี้

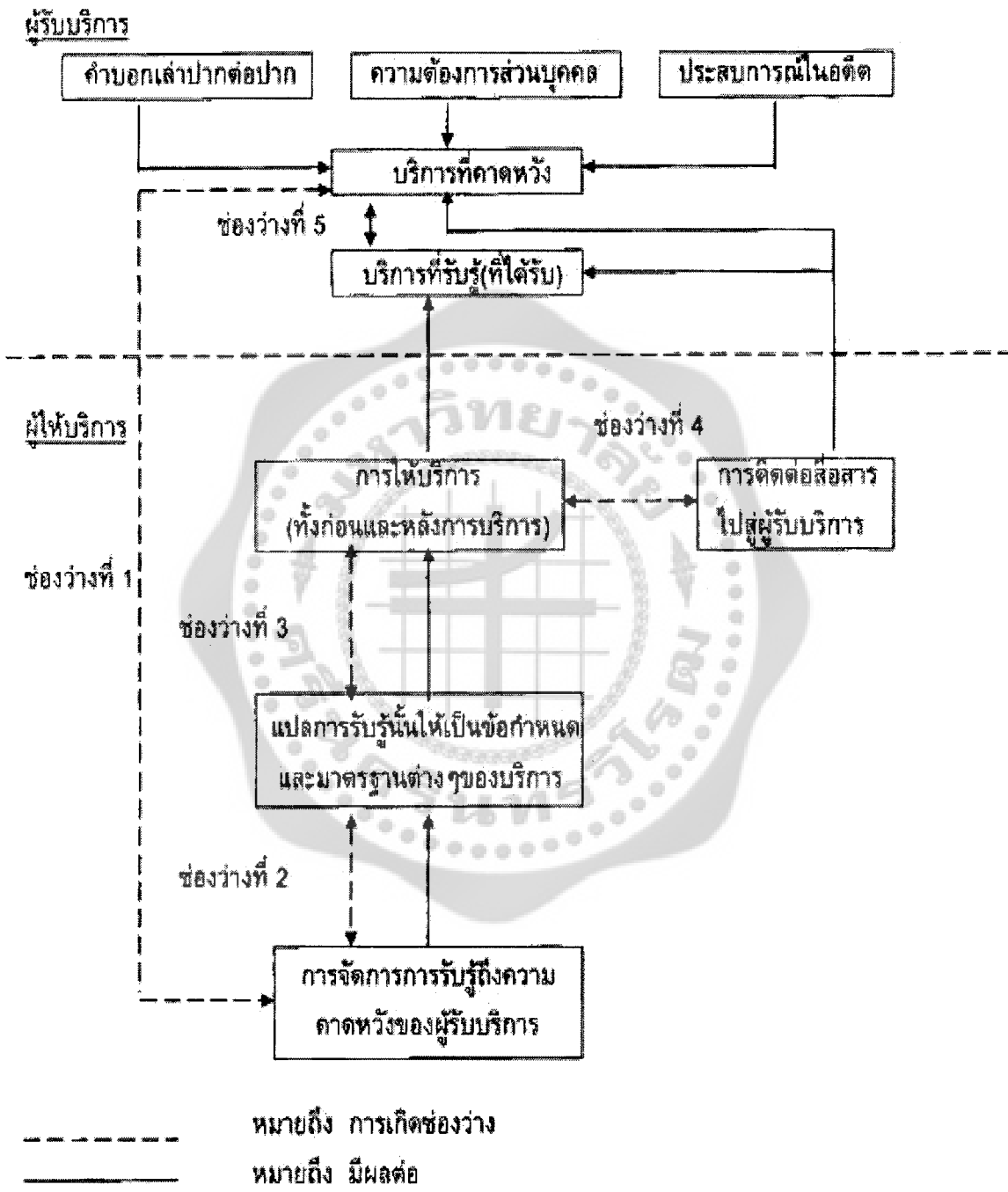
ช่องว่างที่ 1 (Gap 1): ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายการจัดการ เป็นความแตกต่างระหว่างการที่ผู้ให้บริการ ไม่ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคที่แท้จริง ซึ่งเป็นความต้องการจริงของลูกค้า อาจเกิดจากการที่ไม่มีการทำวิจัยของฝ่ายการตลาด เป็นต้น

ช่องว่างที่ 2 (Gap 2): ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายการจัดการกับข้อกำหนดของคุณภาพบริการ ฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ถึงความต้องการของผู้บริโภคอย่างถูกต้อง แต่ไม่ได้มีการกำหนดลักษณะและมาตรฐานของการให้บริการไว้

ช่องว่างที่ 3 (Gap 3): ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพการบริการกับการส่งมอบการบริการ คือฝ่ายบริหาร ได้มีการกำหนดมาตรฐานไว้อย่างชัดเจนแล้ว แต่ผู้ที่ให้บริการไม่สามารถให้การบริการตามที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจจะเกิดจากผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อกำหนด หรืองานนั้นมีความขัดแย้งกัน หรือผู้ให้บริการไม่มีการประสานงานร่วมกัน

ช่องว่างที่ 4 (Gap 4): ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการกับการสื่อสารภายนอก ซึ่งการสื่อสารขององค์กรหรือธุรกิจนั้นจะสร้างความคาดหวังกับผู้บริโภค แต่การส่งมอบบริการนั้นไม่สามารถทำตามที่ได้ให้คำสัญญาไว้

ช่องว่างที่ 5 (Gap 5): ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวังช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงคุณภาพการบริการไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้



ภาพประกอบ 3 โมเดลคุณภาพของบริการ (Service Quality Model)

พาราสุมัน เซทแฮล์ม และเบอริ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1990: 20-23) กล่าวว่าคุณภาพบริการในสายตาผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้รับจากการบริการ และสามารถจำแนกคุณลักษณะของการบริการของผู้รับบริการออกเป็น 10 ประการดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรม (Tangible) คือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น สถานที่ อาคาร สำนักงาน การตกแต่ง และบริเวณที่ให้บริการลูกค้า อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย อภัยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) คือการบริการที่ทำให้สามารถนำเสนอได้อย่างถูกต้อง การให้บริการตามที่สัญญาไว้ และมีความน่าเชื่อถือ

3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) คือการแสดงน้ำใจ ยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที ให้ความสนใจกับปัญหาของผู้รับบริการ

4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) คือการเรียนรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้ว่าตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

5. ความมีอภัยาศัยไมตรี (Courtesy) คือความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตร เห็นอกเห็นใจ ต่อผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ ซื่อตรงของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการรับรู้ได้จากการพูดปาก ต่อ ปาก

7. ความปลอดภัย (Security) คือความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยใน ชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่างๆรวมทั้งการรักษา เช่น การรักษาความลับของผู้รับบริการ

8. เข้าถึงบริการ (Access) คือการที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการรับบริการ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือการให้ข้อมูลต่างๆแก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจ และรับฟังเรื่องราวต่างๆจากผู้รับบริการ

10. การเข้าใจและเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding/ Knowing the customer) คือผู้ให้บริการทำความเข้าใจ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

โดยสรุปมิติการประเมินคุณภาพโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL จาก 10 ด้าน เหลือเพียง 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

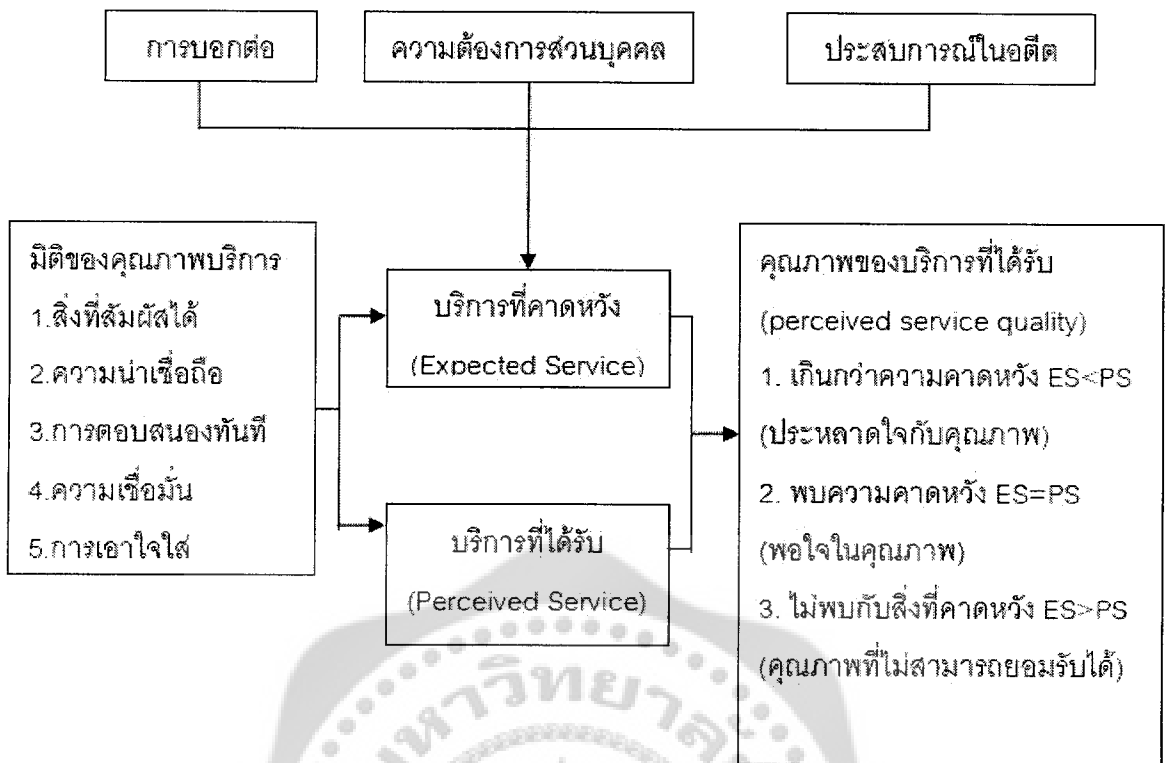
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ การบริการที่น่าเสนอในลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และสามารถสัมผัสได้ ซึ่งได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ผู้ให้บริการมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทัน่วงที่ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ รวมทั้งการเอาใจใส่ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ รวมทั้งสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจในการรับบริการได้

5. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ



ภาพประกอบ 4 คุณภาพบริการจากความแตกต่างความคาดหวังกับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ

จากภาพประกอบ 4 พาราสูรามัน ซีทฮอลล์ และเบอรรี่ อธิบายว่าแนวคิดเรื่องความแตกต่างหรือช่องว่างของคุณภาพบริการนั้น ได้รับความสนใจสูงสุด คือ บริการที่คาดหวัง (ES) – บริการที่ได้รับ (PS) โดยความคาดหวังนั้น น่าจะมีอิทธิพลจากความต้องการส่วนบุคคล การสื่อสารแบบบอกต่อ และประสบการณ์ในอดีต ซึ่งคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับก็คือความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับโดยสรุปได้ดังนี้

1. เมื่อความคาดหวังของลูกค้าต่ำกว่าบริการที่ลูกค้าได้รับ ผลคือประหลาดใจในคุณภาพ ($ES < PS$)
2. เมื่อความคาดหวังของลูกค้าเท่ากับบริการที่ลูกค้าได้รับ ผลคือคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ ($ES = PS$)
3. เมื่อความคาดหวังของลูกค้ามากกว่าบริการที่ลูกค้าได้รับ ผลคือคุณภาพไม่เป็นที่ยอมรับ ($ES > PS$)

สรุปได้ว่าเครื่องมือ SERVQUAL ซึ่งเกิดจากการวิจัยศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ อย่างเป็นระบบ เพื่อวัดความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการใน 5 ด้านคือ ลักษณะภายนอก ความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ และการเข้าถึงจิตใจ ซึ่ง ถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดความคาดหวังและความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการ โดยผู้บริโภคจะรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการเมื่อระดับความรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่า เท่ากับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ หากระดับความรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่า มากกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ก็จะเป็นการบริการที่ทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจ เหนือกว่าระดับที่คาดหวัง แต่เมื่อระดับความรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่าน้อยกว่าระดับความ คาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ผู้บริโภคก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการบริการ

4. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยม

โรคิช (Rokeach.1999: 27-28) กล่าวว่า ค่านิยมมีลักษณะเป็นความเชื่อว่าเป้าหมาย อุดมการณ์ หรือวิธีปฏิบัติบางอย่างเป็นสิ่งที่ดีและสังคมเห็นว่าดี มีคุณค่าจะยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ และดำเนินชีวิต โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานในการตัดสินถูกผิดหรือดีเลวเกณฑ์ในการตัดสินมนุษย์เรียนรู้ จากสังคมที่ตนเองอยู่ ที่มาของค่านิยม (Sourced of value system) มีดังนี้ 1)บิดามารดา 2)ครู 3) กลุ่มเพื่อน 4)กลุ่มสังคม

ไคลด์ คลัคคอน (ไคลด์ คลัคคอน. 1962: 189) กล่าวว่า ค่านิยมคือ ความปรารถนาต่างๆ ที่ เป็นความต้องการ ซึ่งมีความรู้สึกว่าถูกต้องและเป็นความต้องการของเราเองหรือผู้อื่น

โทมัส ฟอร์ด ฮอลท์ (โทมัส ฟอร์ด ฮอลท์.1969: 120) กล่าวว่า ค่านิยมว่าคือสิ่งที่กลุ่มใน สังคมหนึ่งเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีค่าควรแก่การกระทำ น่ากระทำน่ายกย่อง หรือเห็นว่าถูกต้อง

เฮนรี เพธ แฟร์ชาลด์ (เฮนรี เพธ แฟร์ชาลด์.1972: 3) กล่าวว่า ค่านิยมคือความเชื่อใน ความสามารถของสิ่งของสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งเป็นที่ถึงพอใจตามที่พึงปรารถนาของคนคุณภาพของสิ่งนั้น ทำให้เป็นที่สนใจของบุคคลหรือกลุ่มคน

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา (เนาวรัตน์ เพชรชู. 2543: 25) สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยมไว้ดังนี้

1. ค่านิยมเกิดจากความปรารถนาของบุคคลที่จะปรับตัวให้เข้ากับความจำเป็นและความต้องการในสภาพชีวิตของเขา คือ เมื่อมีประสบการณ์หรือปัญหา เช่น ความขัดแย้งระหว่างตัวเขากับสิ่งแวดล้อมสิ่งที่เขาเห็นคุณค่า ย่อมเป็นสิ่งสนองความต้องการให้เหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย
2. ค่านิยมก่อให้เกิดแรงกระตุ้น (Vital impulse) สร้างเป้าหมายความมุ่งหวังถึงสิ่งที่นิยมนบุคคลจึงเกิดความต้องการและความสนใจที่จะแสวงหาวิธีการและหนทางให้ได้สิ่งที่ต้องการ
3. การให้ค่านิยมเป็นพฤติกรรมที่สามารถศึกษาได้ด้วยวิธีการเชิงวิทยาศาสตร์ (scientific study) ในรูปของการสังเกต การวิเคราะห์ การทดสอบ การพิสูจน์
4. การทำความเข้าใจกับค่านิยมได้อย่างแท้จริงขึ้นอยู่กับความสามารถวิเคราะห์ถึงความต้องการในปัจจุบันของบุคคลและคาดคะเนว่าเขาจะได้รับความพึงพอใจในสถานการณ์ได้ด้วยวิธีใด ต้องมีการวิเคราะห์ประเมินใหม่

ชนิดของค่านิยม (Types of values)

Allport และคณะ (Allport. et al : 1961) ได้อธิบายจำแนกลักษณะค่านิยมที่สำคัญของมนุษย์ว่ามี 6 ประเภท โดยที่คนส่วนมากจะมีค่านิยมหนึ่งหรือสองประเภทที่เด่นกว่าประเภทอื่นๆ

1. ค่านิยมทางวิชาการหรือเชิงทฤษฎี (Theoretical) เป็นค่านิยมที่ให้ความสำคัญกับการค้นหาข้อเท็จจริงโดยการวิเคราะห์ และแสวงหาเหตุผลที่เป็นจริง
2. ค่านิยมทางเศรษฐกิจ (Economic) เป็นค่านิยมที่คำนึงผลประโยชน์และความคุ้มค่า เช่น รู้จักการใช้จ่ายสินค้าและบริการโดยการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่า
3. ค่านิยมทางสุนทรียภาพ (Aesthetic) เป็นค่านิยมที่ให้คุณค่าสูงสุดต่อการทำให้เกิดความพอใจ การผสมกลมกลืนของประสาทสัมผัส เช่น ความสวยงาม ศิลปะ ดนตรี เป็นต้น
4. ค่านิยมทางสังคม (Social) เป็นค่านิยมที่ให้คุณค่ากับความรักและความสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม เช่น บิดา มารดา เพื่อน ผู้ร่วมงาน เป็นต้น
5. ค่านิยมทางการเมือง (Political) เป็นค่านิยมที่เน้นการได้มาซึ่งอำนาจและอิทธิพล
6. ค่านิยมทางศาสนา (Religious) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือตามคำสั่งสอนในลัทธิศาสนาใดศาสนาหนึ่งอย่างเคร่งครัด

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ค่านิยมเป็นสิ่งที่สังคมถือว่ามีค่าพึงปรารถนาและปลูกฝังให้สมาชิกของสังคมยึดถือเป็นเป้าหมายในการดำเนินชีวิต ค่านิยมมีทั้ง ด้านบวกและด้านลบ ค่านิยมเป็นสิ่งที่ยอมรับโดยสมาชิกอย่างกว้างขวาง สมาชิกยึดถือค่านิยมนั้นมานานและมีฐานะทางสังคมที่สมาชิกในกลุ่มยอมรับ

5. ข้อมูลเกี่ยวกับการเลเซอร์

แสงเลเซอร์คืออะไร

Laser เป็นตัวย่อของ Light Amplification by the Stimulated Emission of Radiation แสงเลเซอร์เป็นพลังงานชนิดหนึ่งเหมือนพลังงานแสง พลังงานเสียง พลังงานคลื่นวิทยุ ฯลฯ ซึ่งมีจุดกำเนิดมาจากสนามแม่เหล็กไฟฟ้า (Electromagnetic spectrum) คลื่นพลังงานเหล่านี้มีการเคลื่อนตัวเป็นคลื่นไปข้างหน้า (wave movement) แสงเลเซอร์จะสร้างจากคลื่นพลังงานดังกล่าว แต่จะขยายด้วยสารหลายแบบให้มีปริมาณพลังงานสูงเฉพาะในช่วงคลื่นใดคลื่นหนึ่งเท่านั้น เช่น แสงเลเซอร์ชนิดรูบี้ (Ruby laser) จะเป็นแสงสีแดงเฉพาะช่วง 694 นาโนเมตร เท่านั้นและคาร์บอนไดออกไซด์เลเซอร์จะปล่อยพลังงานอินฟราเรดเฉพาะช่วงคลื่น 10600 นาโนเมตร

แสงเลเซอร์รักษาโรคได้อย่างไร

เนื่องจากคลื่นพลังงานเมื่อเคลื่อนตัวไปกระทบวัตถุและถูกวัตถุนั้นดูดซับไว้ พลังงานนั้นจะเปลี่ยนเป็นพลังงานแบบอื่นๆ ได้ เช่น คลื่นวิทยุ เมื่อปล่อยออกมาในอากาศจะไม่สามารถสัมผัสได้ แต่เมื่อพลังงานนั้นไปเข้าเครื่องรับวิทยุ พลังงานคลื่นวิทยุจะเปลี่ยนเป็นพลังงานเสียง ส่วนคลื่นโทรทัศน์ซึ่งปล่อยจากเครื่องส่งในสถานีโทรทัศน์คลื่นจะเคลื่อนตัวในอากาศ แต่เมื่อคลื่นผ่านเข้าเครื่องรับโทรทัศน์ก็จะเปลี่ยนเป็นพลังงานแสงและเสียง ส่วนแสงเลเซอร์เมื่อผ่านเข้าไปในชั้นผิวหนังถ้าเนื้อเยื่อใดดูดซับแสงไว้แสงเลเซอร์จะเปลี่ยนเป็นพลังงานความร้อนสูงทำลายเนื้อเยื่อส่วนนั้น เนื้อเยื่อแต่ละชนิดจะดูดซับพลังงานแต่ละช่วงคลื่นแตกต่างกัน จึงมีการสร้างเครื่องเลเซอร์หลายชนิดผลิตช่วงแสงให้เหมาะสมกับเนื้อเยื่อที่ต้องการทำลาย

เลเซอร์ที่นิยมใช้ในประเทศไทยมีกี่ชนิด

มีเครื่องเลเซอร์มากกว่า 10 ชนิด ที่นำมาใช้รักษาปัญหาผิวหนัง โดยแต่ละเครื่องจะผลิตช่วงแสงให้เหมาะสมกับเนื้อเยื่อแต่ละชนิด เลเซอร์มีช่วงคลื่นยาวจะทะลุทะลวงผิวได้ลึกกว่าและ

ถ้าเครื่องเลเซอร์สามารถปล่อยแสงเป็นจุดเล็กในระยะสั้นๆ (Q-switch) ก็จะช่วยให้การทำลายเนื้อเยื่ออยู่เฉพาะจุด เครื่องเลเซอร์ที่ใช้แพร่หลายในปัจจุบัน คือ

1. คาร์บอนไดออกไซด์เลเซอร์ (Carbon dioxide laser) เครื่องจะผลิตพลังงานช่วงอินฟราเรดความยาวคลื่น 10600 นาโนเมตร ซึ่งจะถูกดูดซับด้วยน้ำทำให้เกิดความร้อนสูงในเซลล์ทุกชนิด เลเซอร์ชนิดนี้จะทำลายผิวหนังทั้งชั้นจึงใช้รักษาเนื้องอกและมะเร็งของผิวหนังได้ดีและยังนำมาใช้กรอผิวแผลเป็นจากสิวหรือใช้กรอรอยเหี่ยวย่นได้ดีพอสมควร
2. รูบี้เลเซอร์ชนิดปล่อยพลังงานเป็นช่วงสั้นๆ (Q-switched ruby laser) เครื่องจะผลิตแสงสีแดงเฉพาะช่วงคลื่น 694 นาโนเมตร แสงทะลุลงถึงชั้นหนังแท้และเครื่องปล่อยแสงช่วงสั้นๆ จะช่วยให้เกิดการทำลายเฉพาะจุด จึงใช้รักษาปานดำและรอยสักได้ดี
3. เอน-ดี-แยค เลเซอร์ (Q-switched Nd-YAG laser) เครื่องเลเซอร์ปล่อยแสงช่วงคลื่น 1064 นาโนเมตร พลังงานจะทะลุผ่านเข้าไปลึกถึงหนังแท้ใช้รักษาปานดำและรอยสักเหมือนชนิด 2
4. พัลส์-ดายด์เลเซอร์ (Pulse-dye laser) เครื่องเลเซอร์ จะผลิตแสงสีเหลืองส้มความยาวช่วงคลื่น 585 นาโนเมตร เมื่อดูดแสงไว้เปลี่ยนเป็นพลังงานความร้อนสูงทำลายผนังหลอดเลือดแดง ทำให้เลือดผ่านเข้ามาไม่ได้รอยแดงจากหลอดเลือดขยายตัวจะหายไป จึงใช้รักษาปานแดง แต่หลังได้รับแสงเลเซอร์จะเกิดจุดเลือดออกซึ่งจะจางหายไปภายใน 1 สัปดาห์
5. ไดโอดเลเซอร์เพื่อกำจัดต่อมขน (Diode laser) เครื่องจะปล่อยพลังงานช่วง 810 นาโนเมตร โดยปล่อยเป็นช่วงระยะเวลายาวเพื่อทำลายต่อมขน หลังยิงเลเซอร์ 3 ครั้ง พบว่าจะกำจัดขนได้ร้อยละ 50-80 และยังพบว่าเส้นขนที่ยังเหลืออยู่จะมีขนาดเล็กลงสีก็จางลง ใช้กำจัดเส้นขนในบริเวณรักแร้และริมฝีปากจะได้ผลดีมากถ้าเส้นขนมีขนาดโตและมีสีดำเข้มจะตอบสนองดีกับการรักษาด้วยเลเซอร์ เนื่องจากเครื่องเลเซอร์ชนิดนี้จะมีระบบทำความเย็น ให้ผิวชั้นนอกเย็นจัดก่อนยิงแสงเลเซอร์ ความเย็นจะช่วยทำให้ไม่เจ็บและยังช่วยให้ผิวหนังกำพร้าไม่ถูกทำลายการกำจัดขนด้วยแสงเลเซอร์ จึงอยู่ในกระแสนิยมเพราะทำงานง่าย ไม่เจ็บ ไม่มีแผล ได้ผลดี แต่ราคาค่อนข้างแพง
6. เอน-ดี-แยค เลเซอร์ (Nd-YAG laser) ชนิดปล่อยพลังงานเป็นระยะเวลาช่วงยาว (Nd-YAG laser) ใช้ทำลายต่อมขนและมีระบบความเย็นเสริมเพื่อช่วยรักษาผิวหนังกำพร้าไม่ให้ถูกทำลายจะได้ผลดี

7. เลเซอร์เพื่อรักษาแผลเป็นจากรอยสิวหรือร้วรอยเหี่ยวย่น โดยมีระบบความเย็นเพื่อลดการทำลายผิวชั้นหนังกำพร้าซึ่งยังอยู่ในชั้นทดลอง เช่น ใช้พลังงานช่วง 585, 980, 1064, 1320 นาโนมิเตอร์ โดยใช้ความเข้มของพลังงานสูงมาก และใช้ความเย็นลดการทำลายผิวหนังกำพร้าชั้นนอก โดยหวังว่าแสงเลเซอร์ซึ่งลงลึกในชั้นหนังแท้จะทำให้เกิดการสร้างเนื้อเยื่อใหม่ในชั้นหนังแท้ ในปัจจุบันยังมีการใช้แสงซึ่งมีความยาวช่วงคลื่น 500-1200 นาโนมิเตอร์ ในความเข้มแสงสูง 30-50 จูล/ตารางเซนติเมตร (Intense pulsed light : IPL) ช่วยกระตุ้นการสร้างเนื้อเยื่อใหม่ในชั้นหนังแท้

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษฎณี โพธิ์ชนะพันธุ์ (2542) ความพึงพอใจต่อบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 33.26 ปี ได้รับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายถึงปริญญาตรีร้อยละ 53.2 มีมาตรฐานของรายได้ 10,000 บาทต่อเดือน มีภูมิลำเนาปัจจุบันในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ร้อยละ 82.2 คุณภาพการบริการ ร้อยละ 79.1 ความสะดวกจากบริการและข้อมูลที่ได้รับจากบริการร้อยละ 74.2 เท่ากัน การประสานบริการ ร้อยละ 65.9 ส่วนอรรถาธิบายและการให้เกียรติพึงพอใจมาก ร้อยละ 22.5 และปานกลาง ร้อยละ 62.9 และ 70.9 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคคล การจัดบริการและคุณภาพบริการกับความพึงพอใจ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวก ขณะที่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจ รายได้ครอบครัวและภูมิลำเนาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนการจัดการบริการด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร ขั้นตอนการบริการ และคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความสามารถเข้าถึงบริการ ความเชื่อมั่นต่อบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้ความสำคัญและตอบสนองต่อผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และตัวแปรการจัดบุคลากร ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ การให้ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ การจัดสถานที่และการตอบสนองต่อผู้ให้บริการสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ถึงร้อยละ 34.5 จึงควรให้มีการปรับปรุงการจัดระบบการรอคอยขณะตรวจ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ระบบบริการ เผยแพร่ข่าวสารกิจกรรมบริการ จัดเจ้าหน้าที่แนะนำและแจกคู่มือขั้นตอนการบริการ การปฏิบัติตัวและการใช้ยา ขยายเวลาให้บริการ และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ, โทรศัพท์

พิษณุ วัฒนวนาพงษ์ (2545) พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของคลินิกดูแลรักษาผิวหนังในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 15-24 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นนักเรียนนักศึกษา มีอาชีพเป็นนักเรียนนักศึกษา และส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยทางด้านการเปิดรับสื่อที่ผู้ใช้บริการคำนึงถึงมาก คือ เพื่อน ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับผิวหนังมากที่สุด คือ สิว โดยผู้ใช้บริการเข้ารับบริการเดือนละครั้ง และเข้ารับบริการแน่นอนโดยคำแนะนำเพื่อนหรือกับพฤติกรรมคนใกล้ชิดเข้ารับบริการดูแลรักษาผิวหนัง โดยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดูแลรักษาผิวหนังในด้านสถานที่พอใจมาก คือ สถานที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ ในด้านบริการและคุณภาพการบริการพอใจอย่างมาก คือ ได้รับยาที่มีคุณภาพ ส่วนในด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่พอใจอย่างมาก คือ อธิบายของแพทย์ขณะที่ทำการตรวจรักษา และในด้านหลังการบริการพอใจมาก คือ เมื่อใช้บริการแล้วได้ผลตามที่คาดหวัง ทางด้านส่วนประสมทางการตลาด ในด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการคำนึงถึงมากที่สุด คือ คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือด้านราคา ผู้ใช้บริการคำนึงถึงมาก คือ ค่ารักษาพยาบาลโดยรวม ส่วนในด้านทำเลที่ตั้งคำนึงถึงมาก คือ ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ และในด้านการส่งเสริมการตลาดคำนึงถึงมาก คือ การให้ส่วนลด

ศศิธร เลิศล้ำ (2550) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท.สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 21-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ความถี่ในการมาใช้บริการ 1 ครั้ง หรือน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน

2. ผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ยกเว้นด้านราคาความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่และลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร และด้านราคา มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. ผู้ใช้บริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการมาใช้บริการที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิรวุฒิ ขนาน (2549) การประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 18-27 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ส่วนใหญ่เข้ารับบริการที่ศูนย์ภูมิแพ้ (ประกอบด้วยศูนย์ภูมิแพ้ ศูนย์ทันตกรรม ศูนย์สุขภาพ ศูนย์หัวใจ ศูนย์มะเร็งหอไรซัน ศูนย์หู คอ จมูก ศูนย์ อายุรกรรม ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพ และศูนย์คุณภาพการนอนหลับ) เคยใช้บริการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์มาก่อน และส่วนใหญ่เคยใช้บริการจากโรงพยาบาลกรุงเทพ และชำระค่าบริการด้วยเงินสด

ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ และด้านลักษณะทางจิตวิทยาในระดับมากที่สุด และผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเวลาขณะให้บริการ ในระดับมาก

ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อการบริการด้านเวลาขณะให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา และด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ ในระดับมาก

ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ในด้านเวลาขณะให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา และด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ในด้านเวลาขณะให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา และด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ในด้านเวลาขณะให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา และด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ในด้าน เวลาขณะให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา และ ด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านเวลาขณะให้บริการ ด้านสถานที่ ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา และด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ในด้าน เวลาขณะให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา และ ด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านเวลาขณะให้บริการ ด้าน ลักษณะทางจิตวิทยา และด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ให้บริการที่ใช้บริการศูนย์รักษาโรคต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านลักษณะ ทางจิตวิทยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การใช้บริการโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์แตกต่างกัน มีความ คาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ในด้านเวลาขณะให้บริการ ด้านสถานที่ ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา และด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์

ผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การใช้บริการโรงพยาบาลอื่นครั้งล่าสุดแตกต่างกัน มีความ คาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ในด้านเวลาขณะให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้าน รูปแบบการให้บริการ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา และด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ และการรับรู้ต่อ คุณภาพการบริการในด้านเวลาขณะให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้ให้บริการที่มีวิชาชีพการบริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่าง กัน ในด้านรูปแบบการให้บริการ และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านเวลาขณะให้บริการ ด้าน สถานที่ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา และด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรีย์ พงพิทักษ์เมธา (2547) ความพึงพอใจโดยรวม ความจงรักภักดี การรับรู้คุณภาพบริการ ของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ในด้านการให้บริการของพยาบาล ด้านอัตราการให้การ รักษาพยาบาล ด้านคุณภาพแพทย์ผู้รักษา ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ ด้านเวลาในการรอเข้าพบ

แพทย์ ด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับ ด้านอาคารสถานที่และบริเวณที่จอดรถของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกนอกเวลาของโรงพยาบาลศิริราช เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้บริการ ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการในโรงพยาบาลอื่น และแผนกผู้ป่วยที่ใช้บริการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกนอกเวลาของโรงพยาบาลศิริราช

ภาณุมาศ ตัมพานวัตร (2551) ทศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมที่มีต่อสถานบันเท็กร้าน Zeta ของผู้หญิงในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 26-28 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท และมีสถานภาพโสด
2. ทศนคติด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม และด้านผลิตภัณฑ์ ,ด้านสถานที่ ด้านพนักงานอยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านการส่งเสริมการขายมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง
3. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมโดยรวม และด้านค่านิยมทางสุนทรีภาพ และค่านิยมทางสังคมอยู่ในระดับดี
4. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการต่อสถานบันเท็กร้าน Zeta ด้านการกลับมาใช้บริการแตกต่างกัน
5. กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสถานบันเท็กร้าน Zeta ด้านความถี่ในการใช้บริการโดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ และด้านการกลับมาใช้บริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างสูง
6. กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสถานบันเท็กร้าน Zeta ด้านการกลับมาใช้บริการ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง
7. กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ด้านการส่งเสริมการขาย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสถานบันเท็กร้าน Zeta ด้านการกลับมาใช้บริการ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ

8. กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ด้านพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสถานบันเทิงร้าน Zeta ด้านความถี่ในการใช้บริการ

คณินันต์ ชุมพลประสิทธิ์ (2549) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรักษาผิวหนังของ คลินิกรักษาสิวภาพ สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1. ลูกค้าที่มารับบริการรักษาผิวหนังจากคลินิกรักษาสิวภาพ สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมา ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี โสด กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า และเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท
2. ลูกค้าที่มารับบริการรักษาผิวหนังจากคลินิกรักษาสิวภาพ สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมาที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีเหตุผลสำคัญที่เลือกใช้บริการคลินิกรักษาสิวภาพคือ สถานที่สะดวกในการเข้ารับบริการ ปัญหาเกี่ยวกับผิวหนังที่ต้องการดูแลรักษา คือ สิว ส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้ารับบริการรักษาผิวหนังตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป วันที่ใช้บริการคือ วันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลาที่ใช้บริการคือ 17.01 - 19.00 น. และส่วนใหญ่ใช้บริการมาแล้วเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 เดือน
3. ลูกค้าที่มารับบริการรักษาผิวหนังจากคลินิกรักษาสิวภาพ สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมาที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของคลินิกรักษาสิวภาพระดับมากที่สุด ในด้านอรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และ ด้านคุณภาพของบริการ และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของคลินิกรักษาสิวภาพระดับมากในด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ และด้านการประสานงานของการบริการ
4. ลูกค้าที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรักษาผิวหนังของคลินิกรักษาสิวภาพ สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมาไม่แตกต่างกัน
5. ลูกค้าที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรักษาผิวหนังของคลินิกรักษาสิวภาพ สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกันในด้านการประสานงานของบริการ ความพึงพอใจต่ออรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
6. ลูกค้าที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรักษาผิวหนังของคลินิกรักษาสิวภาพ สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมาไม่แตกต่างกัน

7. ลูกค้าที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรักษาผิวหนังของคลินิกเวชสำอาง สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกันใน ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

8. ลูกค้าที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรักษาผิวหนังของคลินิกเวชสำอาง สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกันในด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

9. ลูกค้าที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรักษาผิวหนังของคลินิกเวชสำอาง สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกันในด้านการประสานงานของบริการ

10. ลูกค้าที่มีข้อมูลการใช้บริการคลินิกเวชสำอาง ในด้านเหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรักษาผิวหนังของคลินิกเวชสำอาง สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกันในด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

11. ลูกค้าที่มีข้อมูลการใช้บริการคลินิกเวชสำอาง ในด้านปัญหาเกี่ยวกับผิวหนังที่ต้องการดูแลรักษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรักษาผิวหนังของคลินิกเวชสำอาง สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกันในด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของบริการ

12. ลูกค้าที่มีข้อมูลการใช้บริการคลินิกเวชสำอาง ในด้านความถี่ในการเข้ารับบริการรักษาผิวหนังที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรักษาผิวหนังของคลินิกเวชสำอาง สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกันในด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ

13. ลูกค้าที่มีข้อมูลการใช้บริการคลินิกเวชสำอาง ในด้านวันที่ใช้บริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรักษาผิวหนังของคลินิกเวชสำอาง สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกันในด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของบริการ

อะคร้าว ภัทราภรณ์ (2550) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของการบริการตรวจสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ พบว่า ผู้บริการที่มาใช้บริการตรวจสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ตำแหน่งงานรองผู้จัดการแผนกลงมา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท

2. การวิเคราะห์การรับรู้ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของการบริการตรวจสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผู้มาใช้บริการโดยรวม ส่วนใหญ่เห็นว่าด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับดี ด้านราคาโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยรวม อยู่ในระดับดี ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์โดยรวม อยู่ในระดับไม่ดี ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับดีมาก ด้านกระบวนการบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มาใช้บริการตรวจสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่าในภาพรวมของความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจ

4. การวิเคราะห์ความจงรักภักดีของผู้รับบริการที่มาใช้บริการตรวจสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่าในภาพรวมของความจงรักภักดีของผู้รับบริการที่จะมาใช้บริการตรวจสุขภาพประจำปีโดยรวม อยู่ในระดับไม่แน่ใจ

5. การวิเคราะห์และเปรียบเทียบ พบว่า

5.1 ผู้รับบริการที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.2 ผู้รับบริการที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.4 ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.5 ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.6 ส่วนประสมทางการตลาดของการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของการบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาล สมิติเวช สุขุมวิท มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.7 ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของการบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาล สมิติเวช สุขุมวิท มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชนิตา แก้วทรัพย์ศักดิ์ (2552) การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 28-37 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 45,001 บาทขึ้นไป และมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน

2. ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณค่าโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณค่าในระดับมาก ในข้อความคล่องตัวของโรงพยาบาลเพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจเงื่อนไขรายละเอียดและขั้นตอนการรักษาทางการแพทย์ที่ทางโรงพยาบาลมอบให้ ผู้ใช้บริการได้พิจารณาแล้วว่าโรงพยาบาลแห่งนี้เหมาะสมที่จะเข้ารับรักษา และประโยชน์และบริการที่ผู้ให้บริการได้รับทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่ต้องชำระ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณค่าในระดับปานกลาง ในข้อหากรโรงพยาบาลแห่งนี้เพิ่มค่าใช้จ่ายในการรักษา ผู้ใช้บริการจะยังคงกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลอีก และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลถูกเมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนอื่น

3. ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีการรับรู้ในคุณภาพของแพทย์โดยรวมในระดับมาก มีการรับรู้ในคุณภาพของพนักงานโดยรวมในระดับมาก และมีการรับรู้ในลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับมาก

4. ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในความเป็นธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก
5. ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลและคำปรึกษาของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05
6. ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจากทางโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05
7. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05
8. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05
9. ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ในคุณค่า การรับรู้ในคุณภาพ การรับรู้ในคุณภาพของแพทย์ และการรับรู้ในความเป็นธรรมที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่สามารถอธิบายความพึงพอใจผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครร้อยละ 5

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์
ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4. การจัดกระทำการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5. กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวหนังที่คลินิกรักษาผิวหนัง ในย่าน
สยามสแควร์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวหนังที่คลินิก
รักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ ทั้งเพศชายและเพศหญิง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่มา
ใช้บริการเลเซอร์ผิวหนังที่คลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ ได้แน่นอน จึงได้ใช้สูตรการ
กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบขนาดของประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความ
ผิดพลาดไม่เกิน 5% (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 4)

$$n = \frac{Z^2pq}{e^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 e แทน ระดับความคลาดเคลื่อน

Z แทน Z score ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

p แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่มโดยกำหนดให้ $p = 0.2$

q แทน $1 - p$

ในทางปฏิบัติเรานิยมใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น $Z = 1.96$ (นราศรี ไววนิชกุล; และ ชุศักดิ์ อุดมศรี: 102) และกำหนดให้ $e = 0.05$

$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น} \quad n &= \frac{(1.96)^2(0.2)(1-0.2)}{(0.05)^2} \\ &= 245 \text{ คน} \end{aligned}$$

กลุ่มตัวอย่างที่ควรใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 245 ตัวอย่าง และสำรองไว้ประมาณ 15 คน เพื่อป้องกันแบบสอบถามที่เกิดความผิดพลาดจากการตอบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของงานวิจัย ดังนั้นจึงรวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 260 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการเก็บตัวอย่างจากคลินิกรักษาผิวหนัง ในศูนย์การค้าต่างๆ 5 แห่ง ได้แก่ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ ศูนย์การค้ามาบุญครอง สยามสแควร์ ศูนย์การค้าสยามพารากอน และจามจุรีสแควร์

ขั้นที่ 2 การแบ่งตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยทำการเฉลี่ยจำนวนขนาดตัวอย่าง 260 คน เพื่อให้ได้สัดส่วนในแต่ละห้างสรรพสินค้าทั้ง 5 แห่ง โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละศูนย์การค้าแห่งละ 52 ตัวอย่าง

ขั้นที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเลเซอร์ผิวหนังที่คลินิกรักษาผิวหนัง ด้วยความเต็มใจและสามารถที่จะให้ข้อมูล

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบให้เลือกตอบมีทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดย

- แบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) จำนวน 1 ข้อ คือ เพศ
- แบบสอบถามที่มีคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) จำนวน 4 ข้อ คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆ ดังนี้

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
4. อาชีพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ การประเมินคุณภาพต่อส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการให้บริการเลเซอร์ผิวพรรณ จำนวน 3 ด้านได้แก่

- | | |
|---|--------------|
| 1. ด้านผลิตภัณฑ์ | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. ด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา | จำนวน 8 ข้อ |
| 3. ด้านลักษณะทางกายภาพ | จำนวน 5 ข้อ |
| รวม | จำนวน 16 ข้อ |

โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ซึ่งลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบ Likert Scale ทั้งหมดแบบเชิงบวก โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีคะแนน 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัย สำหรับเกณฑ์ในการประเมินผลโดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของ
อันตรภาคชั้นหรือช่วงกว้างของชั้นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ระดับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง ดีมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.21	หมายถึง ดี
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง ไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง ไม่ดีอย่างมาก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยมของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณที่คลินิกรักษา
ผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบ Likert Scale
ทั้งหมดแบบเชิงบวก โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีคะแนน 5
ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับความเชื่อ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	เฉยๆ
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ระดับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง มีความเชื่ออย่างมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.21	หมายถึง มีความเชื่อ
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง เฉยๆ
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง ไม่มีความเชื่อ
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง ไม่มีความเชื่ออย่างมาก

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณที่คลินิก รักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบ Likert Scale ทั้งหมดแบบเชิงบวก โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีคะแนน 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	เฉยๆ
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ระดับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจอย่างมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.21	หมายถึง มีความพึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง เฉยๆ
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง ไม่พึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างมาก

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม กำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายในการวิจัย

2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลนั้นมาสร้างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) ตลอดจนความเหมาะสมของแบบสอบถาม จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบความน่าเชื่อถือได้ โดยนำมาทดสอบ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด

4. นำผลที่ได้ไปปรับปรุงเพื่อให้ได้แบบสอบถามได้มาตรฐาน หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Alpha Cronbach Coefficiency) ซึ่งค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้สูง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545 : 449) โดยผลการทดสอบ แบ่งออกเป็นแต่ละข้อดังนี้

- การประเมินคุณภาพต่อส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการให้บริการเลเซอร์ผิวพรรณ
 - 1. ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.855
 - 2. ด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.788
 - 3. ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.851
- ค่านิยมของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณ
 - ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.762
- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณที่คลินิกรักษาผิวพรรณ
 - 1. ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.723
 - 2. ด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.761
 - 3. ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.860
 - 4. ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.737

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 260 ชุด ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามพื้นที่ที่ได้กำหนดไว้จนครบตามจำนวน

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่างๆ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตำรา บทความ วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ อินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางทำการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

5. การจัดกระทำวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยใช้สถิติต่างๆดังนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentages)

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลการประเมินคุณภาพต่อด้านผลิตภัณฑ์ ด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา และด้านลักษณะทางกายภาพ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

3.3 วิเคราะห์ข้อมูลด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

3.4 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณ ที่คลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Description Analysis) โดยใช้

6.1.1 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 39)

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum x_i$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

6.1.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545: 39)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
$(\sum X^2)$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

6.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค Cronbach โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2548: 445)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1+(k-1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ k	แทน	จำนวนของคำถาม
α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

6.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

6.3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ลัวิน สายยศและอังคณา สายยศ, 2536: 84-85)

6.3.1.1 กรณีที่มีความแปรปรวนของประชากรเท่ากัน ($s_1^2 = s_2^2$) ใช้สูตร

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}, df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าการแจกแจงของที (t – Distribution)
	$\overline{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\overline{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	องศาอิสระ (Degree of freedom)

6.3.1.2 กรณีที่มีความแปรปรวนของประชากรไม่เท่ากัน ($s_1^2 \neq s_2^2$) ใช้สูตร

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}, df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าการแจกแจงของที (t – Distribution)
	$\overline{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\overline{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

6.3.2 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เมื่อค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน โดยใช้สูตร F-test ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ชูศรี วงรัตน์ะ 2541: 236)

$$F = \frac{MS_B}{MS_w}$$

โดยที่ $df_1 = k - 1$

$$df_2 = n - k$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_B	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between-group)
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within -group)
	df_1	แทน	องศาอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_2	แทน	องศาอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	k	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนคะแนนทั้งหมด

กรณีที่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรวิธี Fish's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 258)

ถ้า $n_i = n_j$ จะทำให้
$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่
	MS_E	แทน	ค่าความแปรปรวนของ One Way Anova
	n_i	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ n_i
	n_j	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ n_j

6.3.3 ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จะใช้สถิติ Brown-Forsythe และ ถ้าพบว่าค่า Brown-Forsythe มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ดังสูตร (วิเชียร เกตุสิงห์. 2525: 116)

$$t = \frac{\mu_j - \mu_c}{\sqrt{MS_w \left(\frac{1}{N_j} + \frac{1}{N_c} \right)}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	μ_c	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ c
	μ_j	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	N_c	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ c
	N_j	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ j

6.3.4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร หรือระหว่างข้อมูล 2 ชุด อยู่ใน มาตราอันดับภาคหรือมาตราอัตราส่วน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression Analysis) (บุญชม ศรีสะอาด , 2541: 143)

สมการถดถอยพหุคูณ $Y' = a + b_2X_2+ b_3X_3+.....b_kX_k$

เมื่อ Y' = คะแนนพยากรณ์ของตัวเกณฑ์ (ตัวแปรตาม)

$X_1, X_2, X_3,....$ = ตัวแปรพยากรณ์

a = จุดตัดของเส้นถดถอยสำหรับ Y ที่ถูกทำนายด้วย X_k

$b_2, b_3, ...b_k$ = ความชัน (partial slope) ของเส้นถดถอยสำหรับ Y ที่ถูกทำนายด้วย X_k

k = จำนวนตัวพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนผู้บริโภครวมกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficients)
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ (Unstandardized Coefficients)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนตามลำดับดังนี้

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพต่อบริการเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่านิยมที่มีต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการทำเลเซอร์
ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ
ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังรายละเอียด
ต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวน และค่าร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	94	38.4
1.2 หญิง	151	61.6
รวม	245	100.0
2. อายุ		
1.1 21-30 ปี	134	54.7
1.2 31-40 ปี	79	32.2
1.3 41 ปีขึ้นไป	32	13.1
รวม	245	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
1.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	15.9
1.2 ปริญญาตรี	166	67.8
1.3 สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	40	16.3
รวม	245	100.0
2. อาชีพ		
2.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	33	13.5
2.2 พนักงานบริษัทเอกชน	90	36.7
2.3 เจ้าของธุรกิจ	40	16.3
2.4 นักเรียน/นักศึกษา	82	33.5
รวม	245	100.0
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
3.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	82	33.5
3.2 10,001-20,000 บาท	58	23.7
3.3 20,001-30,000 บาท	35	14.3
3.4 30,001-40,000 บาท	38	15.5
3.5 40,001 บาทขึ้นไป	32	13.0
รวม	245	100.0

จากตาราง 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 245 คน โดยสามารถจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป โดยมีจำนวน 134, 79 และ 32 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7, 32.2 และ 13.1 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีจำนวน 166, 40 และ 39 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8, 16.3 และ 15.9 ตามลำดับ

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมา มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา เจ้าของธุรกิจ และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยมีจำนวน 90, 82, 40 และ 33 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7, 33.5, 16.3 และ 13.5 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 30,001-40,000 บาท 20,001-30,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป โดยมีจำนวน 82, 58, 38, 35 และ 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5, 23.7, 15.5, 14.3 และ 13.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพต่อบริการเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์

ตาราง 2 ด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการเลเซอร์ผิวพรรณ

ผลิตภัณฑ์	ระดับลักษณะบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. คลินิกรักษาผิวพรรณมีชื่อเสียงที่ดีด้านการรักษาด้วยเลเซอร์	3.56	0.893	มาก
2. คลินิกรักษาผิวพรรณมีการรักษาด้วยเลเซอร์	3.80	0.609	มาก
หลากหลายชนิดให้ลูกค้าเลือก			
3. คลินิกรักษาผิวพรรณใช้เทคโนโลยีการรักษาด้วยเลเซอร์ที่ทันสมัย	3.60	0.492	มาก
รวม	3.65	0.660	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าโดยรวมสถานบริการเลเซอร์ผิวพรรณมีคุณภาพของลักษณะด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพในการบริการเลเซอร์ผิวพรรณทุกข้อใน

ระดับมาก คือด้านคลินิกรักษามิวพรรณมีการรักษาด้วยเลเซอร์หลากหลายชนิดให้ลูกค้าเลือก ด้านคลินิกรักษามิวพรรณใช้เทคโนโลยีการรักษาด้วยเลเซอร์ที่ทันสมัย และด้านคลินิกรักษามิวพรรณมีชื่อเสียงที่ดีด้านการรักษาด้วยเลเซอร์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80, 3.60 และ 3.56 ตามลำดับ

ตาราง 3 ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์ของการบริการเลเซอร์มิวพรรณ

แพทย์ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์	ระดับลักษณะบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง	3.82	0.596	มาก
2. แพทย์สามารถให้คำแนะนำการรักษาเป็นอย่างดี	3.91	0.421	มาก
3. แพทย์มีชื่อเสียง	3.61	0.489	มาก
4. แพทย์มีความน่าเชื่อถือ	3.52	0.501	มาก
รวม	3.72	0.502	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการบริการเลเซอร์มิวพรรณมีคุณภาพของลักษณะบริการด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพในการบริการเลเซอร์มิวพรรณทุกข้อในระดับมาก คือด้านแพทย์สามารถให้คำแนะนำการรักษาเป็นอย่างดี ด้านแพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ด้านแพทย์มีชื่อเสียง และด้านแพทย์มีความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91, 3.82, 3.61 และ 3.52 ตามลำดับ

ตาราง 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์ของการบริการเลเซอร์ผิวพรรณ

เจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์	ระดับลักษณะบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.52	0.501	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	3.52	0.501	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.13	0.538	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ผู้รักษามีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง	2.73	0.586	ปานกลาง
รวม	3.23	0.532	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการบริการเลเซอร์ผิวพรรณมีคุณภาพของลักษณะบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพในการบริการเลเซอร์ผิวพรรณในระดับมาก คือด้านเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และ 3.52 ตามลำดับ ในระดับปานกลางคือด้านเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และด้านเจ้าหน้าที่ผู้รักษามีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และ 2.73 ตามลำดับ

ตาราง 5 ด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการเลเซอร์ผิวพรรณ

ลักษณะทางกายภาพ	ระดับลักษณะบริการ		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสะอาดของบริเวณห้องเลเซอร์	3.45	0.498	มาก
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรักษาด้วยเลเซอร์มีความสะอาด	3.64	0.481	มาก
3. เครื่องมือที่ใช้ในการรักษาด้วยเลเซอร์มีการดูแลความปลอดภัย	3.77	0.421	มาก
4. เครื่องมือที่ใช้ในการรักษาด้วยเลเซอร์มีความน่าเชื่อถือ	3.77	0.421	มาก
5. การตกแต่งบริเวณที่ให้การรักษาด้วยเลเซอร์มีความน่าเชื่อถือ	3.91	0.476	มาก
รวม	3.71	0.459	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการบริการเลเซอร์ผิวพรรณมีคุณภาพของลักษณะบริการด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการประเมินคุณภาพในการบริการเลเซอร์ผิวพรรณทุกข้อในระดับมาก คือ ด้านการตกแต่งบริเวณที่ให้การรักษาด้วยเลเซอร์มีความน่าเชื่อถือ ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาด้วยเลเซอร์มีการดูแลความปลอดภัย ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาด้วยเลเซอร์มีความน่าเชื่อถือ ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาด้วยเลเซอร์มีความสะอาด และด้านความสะอาดของบริเวณห้องเลเซอร์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91, 3.77, 3.77, 3.64 และ 3.45 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่านิยมที่มีต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณของ
คลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์

ตาราง 6 ค่านิยมทางสุนทรียภาพที่มีต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง

ค่านิยมทางสุนทรียภาพของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวหนัง	ระดับความเชื่อต่อการบริการเลเซอร์		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. การเลเซอร์ผิวหนังสามารถแก้ไขข้อบกพร่องบนใบหน้า	4.18	0.541	เชื่อมาก
2. การเลเซอร์ผิวหนังสามารถเสริมสร้างความสวยงาม	3.98	0.362	เชื่อมาก
3. ความมั่นใจในการได้รับความสวยงามที่ต้องการโดยการทำเลเซอร์	3.38	0.487	เชื่อปานกลาง
รวม	3.85	0.4	เชื่อมาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่านิยมด้านสุนทรียภาพต่อบริการเลเซอร์ในระดับเชื่อมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่านิยมระดับเชื่อมาก ในด้านการเลเซอร์ผิวหนังสามารถแก้ไขข้อบกพร่องบนใบหน้า และด้านการเลเซอร์ผิวหนังสามารถเสริมสร้างความสวยงาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และ 3.98 ตามลำดับ มีค่านิยมระดับเชื่อปานกลาง ในด้านความมั่นใจในการได้รับความสวยงามที่ต้องการโดยการทำเลเซอร์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์

ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวหนังด้านผลิตภัณฑ์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวหนังด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพอใจต่อการบริการเลเซอร์		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ชื่อเสียงของคลินิกด้านเลเซอร์	3.77	0.711	มาก
2. ความหลากหลายชนิดของเลเซอร์	4.09	0.528	มาก
3. ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรักษาด้วยเลเซอร์	3.97	0.586	มาก
รวม	3.94	0.608	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของบริการเลเซอร์ผิวหนังในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจมากทุกข้อ ในด้านความหลากหลายชนิดของเลเซอร์ ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีการรักษาด้วยเลเซอร์ และด้านชื่อเสียงของคลินิกด้านเลเซอร์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09, 3.97 และ 3.77 ตามลำดับ

ตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวหนังด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวหนัง เลเซอร์ ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์	ระดับความพอใจต่อการบริการ		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง	4.02	0.496	มาก
2. การให้คำแนะนำการรักษาเป็นอย่างดี	3.96	0.490	มาก
3. ความมีชื่อเสียงของแพทย์	3.72	0.451	มาก
4. ความน่าเชื่อถือของแพทย์	3.72	0.451	มาก
รวม	3.86	0.472	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์ของบริการเลเซอร์ผิวหนังในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจมากทุกข้อ ในด้านความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ด้านการให้คำแนะนำการรักษาเป็นอย่างดี ความมีชื่อเสียงของแพทย์และด้านความน่าเชื่อถือของแพทย์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02, 3.96, 3.72 และ 3.72 ตามลำดับ

ตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์	ระดับความพอใจต่อการบริการเลเซอร์		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.59	0.492	มาก
2. ความเต็มใจในการให้บริการ	3.39	0.785	ปานกลาง
3. ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.21	0.615	ปานกลาง
4. ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง	2.98	0.633	ปานกลาง
รวม	3.29	0.631	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์ของบริการเลเซอร์ผิวพรรณในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากในด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 มีความพึงพอใจปานกลางในด้านความเต็มใจในการให้บริการ ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และด้านความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39, 3.21 และ 2.98 ตามลำดับ

ตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณด้านลักษณะทางกายภาพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณ ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพอใจต่อการบริการเลเซอร์		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสะอาดของห้องเลเซอร์	3.81	0.573	มาก
2. ความสะอาดของเครื่องมือเลเซอร์	3.98	0.528	มาก
3. ความปลอดภัยของเครื่องมือเลเซอร์	3.88	0.505	มาก
4. ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือเลเซอร์	3.87	0.514	มาก
5. ความน่าเชื่อถือของบริเวณที่ให้การรักษาด้วยเลเซอร์	4.24	0.546	มากที่สุด
รวม	3.96	0.533	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของบริการเลเซอร์ผิวพรรณในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความน่าเชื่อถือของบริเวณที่ให้การรักษาด้วยเลเซอร์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 มีความพึงพอใจมากในด้านความสะอาดของเครื่องมือเลเซอร์ ด้านความปลอดภัยของเครื่องมือเลเซอร์ ด้านความน่าเชื่อถือของเครื่องมือเลเซอร์ และด้านความสะอาดของห้องเลเซอร์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.88, 3.87 และ 3.81 ตามลำดับ

ตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณ	ระดับความพอใจต่อการบริการเลเซอร์		
ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสามารถในการแก้ไขข้อบกพร่องบนใบหน้าจากการเลเซอร์	4.32	0.606	มากที่สุด
2. การเสริมสร้างความสวยงามจากการเลเซอร์	3.98	0.362	มาก
3. ความมั่นใจในการได้รับความสวยงามที่ต้องการจากการทำเลเซอร์	3.84	0.450	มาก
รวม	4.05	0.473	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพของบริการเลเซอร์ผิวพรรณในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความสามารถในการแก้ไขข้อบกพร่องบนใบหน้าจากการเลเซอร์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 มีความพึงพอใจมากในการเสริมสร้างความสวยงามจากการเลเซอร์ และด้านความมั่นใจในการได้รับความสวยงามที่ต้องการจากการทำเลเซอร์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และ 3.84 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบโดยใช้กลุ่มผู้บริโภคทั้ง

สองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อ Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe กรณีที่ค่า Levene's test มีค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

เพศ

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิก รักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิก รักษาผิวหนัง ในย่านสยาม สแควร์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิก รักษาผิวหนัง ในย่านสยาม สแควร์แตกต่างกัน

ตาราง 12 ผลทดสอบความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่าน
สยามสแควร์ จำแนกตามเพศ

		Levene's Test		t-test for Equality of Means				
		For Equality		เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		F	Sig.					
1. ด้านผลิตภัณฑ์	Equal variances	0.222	0.638	ชาย	4.10	0.470	3.954	.000
	assumed			หญิง	3.85	0.482		
2. ด้านแพทย์ ผู้ทำการรักษา	Equal variances	7.140	0.008	ชาย	3.91	0.347	2.022	.044
	not assumed			หญิง	3.81	0.398		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ทำการรักษา	Equal variances	0.573	0.450	ชาย	3.36	0.509	1.555	.121
	assumed			หญิง	3.25	0.515		
4. ด้านลักษณะ ทางกายภาพ	Equal variances	1.059	0.304	ชาย	4.07	0.435	3.331	.001
	assumed			หญิง	3.88	0.409		
5. ด้านค่านิยม ทางสุนทรีย์ภาพ	Equal variances	0.255	0.614	ชาย	4.02	0.418	-0.719	.473
	assumed			หญิง	4.06	0.374		

จากตาราง 12 เปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ โดยใช้สถิติ (Independent Samples t-test) ในการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ มีค่า Sig.(2-tailed) .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา มีค่า Sig.(2-tailed) .044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา มีค่า Sig.(2-tailed) .121 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงมี

ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่า Sig.(2-tailed) .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)หมายความว่า ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีค่า Sig.(2-tailed) .473 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิก รักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิก รักษาผิวหนัง ในย่านสยาม สแควร์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อย่างน้อย 2 กลุ่มอายุมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิก รักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์แตกต่างกัน

ตาราง 13 ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	2.850	2	242	.060
2. ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา	19.348	2	242	.000
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา	1.095	2	242	.336
4. ด้านลักษณะทางกายภาพ	10.141	2	242	.000
5. ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ	9.805	2	242	.000

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่า

- 1. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .060 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นต้องยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันจะใช้สถิติ F-test ทดสอบ
- 2. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ
- 3. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา มีค่า Sig. เท่ากับ .336 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นต้องยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันจะใช้สถิติ F-test ทดสอบ
- 4. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ
- 5. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษา
ผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แหล่งความแปรปรวน		df	SS	MS	F-ratio	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	2	.964	.482	2.010	.136
	ภายในกลุ่มรวม	242	58.014	.240		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.539	.769	2.956	.054
	ภายในกลุ่มรวม	242	62.970	.260		

จากตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง
จำแนกตามอายุด้วยสถิติ F-test พบว่า

1. ค่า F ของการทดสอบด้านผลิตภัณฑ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .136 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นต้อง
ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าผู้บริโภคทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง
ในด้านผลิตภัณฑ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ค่า F ของการทดสอบด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา มีค่า Sig. เท่ากับ .054 ซึ่งมากกว่า
0.05 ดังนั้นต้อง ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าผู้บริโภคทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษา
ผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ จำแนกตามอายุโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง	Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา	3.308	2	69.028	.042
2. ด้านลักษณะทางกายภาพ	29.277	2	120.458	.000
3. ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ	2.214	2	56.175	.119

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง
จำแนกตามอายุด้วยสถิติ Brown-Forsythe พบว่า

1. ค่า Brown-Forsythe ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา มีค่า Sig. เท่ากับ .042 ซึ่งน้อยกว่า 0.05
ดังนั้นต้อง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าผู้ใช้บริการอย่างน้อย
2 กลุ่มอายุมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาแตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ค่า Brown-Forsythe ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05
ดังนั้นต้อง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าผู้ใช้บริการอย่างน้อย
2 กลุ่มอายุมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ค่า Brown-Forsythe ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ .119 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นต้อง ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอายุมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่ามีความเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงต้องทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยหลายๆคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett T3

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา

อายุ	$\bar{X}$	21-30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
21-30 ปี	3.84	-	- .10 (.065)	.14 (.070)
31-40 ปี	3.94	.10 (.065)	-	.24* (.003)
41 ปีขึ้นไป	3.70	-.14 (.070)	-.24* (.003)	-

* ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่า

1. ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี กับ อายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณแตกต่างกันโดยมีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา มากกว่าอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะทางกายภาพ

อายุ	X	21-30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
21-30 ปี	3.98	-	- .11 (.068)	.46* (.000)
31-40 ปี	4.09	.11 (.068)	-	.57* (.000)
41 ปีขึ้นไป	3.52	-.46* (.000)	-.57* (.000)	-

* ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่า

1. ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21-30 ปี กับ อายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณแตกต่างกันโดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะทางกายภาพมากกว่าอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี กับ อายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณแตกต่างกันโดย มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้บริโภคที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะทางกายภาพมากกว่าอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57

ระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อย่างน้อย 2 ระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์แตกต่างกัน

ตาราง 18 ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	0.730	2	242	.483
2. ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา	7.205	2	242	.001
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา	3.823	2	242	.023
4. ด้านลักษณะทางกายภาพ	.751	2	242	.473
5. ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ	.922	2	242	.399

จากตาราง 18 แสดงให้เห็นว่า

1. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .483 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นต้องยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันจะใช้สถิติ F-test ทดสอบ
2. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ
3. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา มีค่า Sig. เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ
4. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของลักษณะกายภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ .473 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นต้องยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันจะใช้สถิติ F-test ทดสอบ
5. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ .399 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นต้องยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันจะใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิก
ผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	2	3.104	1.552	6.722	.001
	ภายในกลุ่มรวม	242	55.874	.231		
2. ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	.755	.377	2.084	.127
	ภายในกลุ่มรวม	242	43.831	.181		
3. ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	.708	.354	2.340	.099
	ภายในกลุ่มรวม	242	36.625	.151		

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง
จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยสถิติ F-test พบว่า

1. ค่า F ของการทดสอบด้านผลิตภัณฑ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้อง
ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าผู้ใช้บริการอย่างน้อย 2 ระดับ
การศึกษามีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ 0.05

2. ค่า F ของการทดสอบด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ .127 ซึ่งมากกว่า 0.05
ดังนั้นต้องยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าผู้ใช้บริการทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการ
ทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ค่า F ของการทดสอบด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ .099 ซึ่งมากกว่า
0.05 ดังนั้นต้องยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าผู้ใช้บริการทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อ
การทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงต้องทำการเปรียบเทียบความ
แตกต่างค่าเฉลี่ยหลายๆคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี LSD

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านผลิตภัณฑ์

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.13	-	.18* (.038)	.40* (.000)
ปริญญาตรี	3.95	-.18* (.038)	-	.22* (.011)
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	3.73	-.40* (.000)	-.22* (.011)	-

*พินัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่า

1. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.18
2. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษา
ผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

	Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา	16.046	2	84.976	.042
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา	2.943	2	128.512	.056

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง
จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยสถิติ Brown-Forsythe พบว่า

1. ค่า Brown-Forsythe ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา มีค่า Sig. เท่ากับ .042 ซึ่งน้อยกว่า 0.05
ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าผู้ใช้บริการอย่างน้อย 2
ระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ค่า Brown-Forsythe ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา มีค่า Sig. เท่ากับ .056 ซึ่งมากกว่า
0.05 ดังนั้นต้องยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าผู้ใช้บริการทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อ
การทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงต้องทำการเปรียบเทียบความแตกต่าง
ค่าเฉลี่ยหลายๆคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett T3

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อ
การทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.84	-	-.09 (.302)	.30* (.004)
ปริญญาตรี	3.93	.09 (.302)	-	.39* (.000)
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	3.54	-.30* (.004)	-.39* (.000)	-

* ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงให้เห็นว่า

- 1. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30
- 2. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

อาชีพ

สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยาม สแควร์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อย่างน้อย 2 กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์แตกต่างกัน

ตาราง 23 ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.351	3	241	.020
2. ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา	14.652	3	241	.000
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา	8.452	3	241	.000
4. ด้านลักษณะทางกายภาพ	19.206	3	241	.000
5. ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ	4.414	3	241	.005

จากตาราง 23 แสดงให้เห็นว่า

- 1. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ
- 2. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ
- 3. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ
- 4. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ
- 5. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ จำแนกตามอาชีพโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณ	Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	2.041	3	195.020	.109
2. ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา	4.820	3	145.491	.003
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา	.829	3	115.821	.481
4. ด้านลักษณะทางกายภาพ	11.685	3	146.567	.000
5. ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ	3.331	3	104.918	.022

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง
จำแนกตามอาชีพด้วยสถิติ Brown-Forsythe พบว่า

1. ค่า Brown-Forsythe ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .109 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นต้อง
ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้าน
ผลิตภัณฑ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ค่า Brown-Forsythe ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา มีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05
ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าอย่างน้อย 2 กลุ่ม
อาชีพมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาแตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ค่า Brown-Forsythe ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา มีค่า Sig. เท่ากับ .481 ซึ่งมากกว่า
0.05 ดังนั้นต้อง ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์
ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ค่า Brown-Forsythe ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05
ดังนั้นต้อง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าอย่างน้อย 2 กลุ่ม
อาชีพมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ค่า Brown-Forsythe ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า
0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าอย่างน้อย 2 กลุ่ม
อาชีพมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพแตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงต้องทำการเปรียบเทียบความ
แตกต่างค่าเฉลี่ยหลายๆคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett T3

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการทำ
เลเซอร์ผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ /รัฐวิสาหกิจ	พนักงานเจ้าของธุรกิจ บริษัทเอกชน		นักเรียน/นักศึกษา
1. รับราชการ /รัฐวิสาหกิจ	3.87	-	.13 (.405)	.01 (1.00)	-.12 (.483)
2. พนักงาน บริษัทเอกชน	3.74	-.13 (.405)	-	-.12 (.732)	-.22* (.000)
3. เจ้าของธุรกิจ	3.86	-.01 (1.00)	.12 (.732)	-	-.10 (.710)
4. นักเรียน /นักศึกษา	3.96	.12 (.483)	.22* (.000)	.10 (.710)	-

*ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 แสดงให้เห็นว่า

1. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการ
ทำเลเซอร์ผิวหนังแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์
ค่าเฉลี่ยแสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์
ผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาน้อยกว่านักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมี
ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบรายค่าของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการทำ
เลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะทางกายภาพ

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ /รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เจ้าของธุรกิจ	นักเรียน/นักศึกษา
1. รับราชการ /รัฐวิสาหกิจ	3.96	-	-.06 (.772)	.33* (.002)	-.09 (.691)
2. พนักงาน บริษัทเอกชน	4.02	.06 (.772)	-	.39* (.000)	-.03 (.996)
3. เจ้าของธุรกิจ	3.63	-.33* (.002)	-.39* (.000)	-	-.42* (.000)
4. นักเรียน /นักศึกษา	4.05	.09 (.691)	.03 (.996)	.42* (.000)	-

*ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 แสดงให้เห็นว่า

1. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ เจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะทางกายภาพมากกว่าเจ้าของธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33
2. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับ เจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะทางกายภาพมากกว่าเจ้าของธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

3. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ กับ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะทางกายภาพน้อยกว่านักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบรายค่าของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ

อาชีพ	X	รับราชการ	พนักงาน	เจ้าของธุรกิจ	นักเรียน/นักศึกษา
		/รัฐวิสาหกิจ	บริษัทเอกชน		
1. รับราชการ					
/รัฐวิสาหกิจ	3.88	-	-.17	-.11	-.26*
			(.146)	(.898)	(.002)
2. พนักงาน					
บริษัทเอกชน	4.05	.17	-	.06	-.09
		(.146)		(.994)	(.271)
3. เจ้าของธุรกิจ	3.10	.11	-.06	-	-.15
		(.898)	(.994)		(.558)
4. นักเรียน	4.14	.26*	.09	.15	-
/นักศึกษา		(.002)	(.271)	(.558)	

*ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 แสดงให้เห็นว่า

1. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพน้อยกว่านักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อย่างน้อย 2 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์แตกต่างกัน

ตาราง 28 ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	2.462	4	240	.046
2. ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา	17.219	4	240	.000
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา	13.250	4	240	.000
4. ด้านลักษณะทางกายภาพ	9.149	4	240	.000
5. ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ	4.881	4	240	.001

จากตาราง 28 แสดงให้เห็นว่า

- 1. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .046 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ
- 2. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ
- 3. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ
- 4. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ
- 5. ผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูลด้านคุณภาพของค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษา
ผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณ	Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	.557	4	178.559	.695
2. ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา	4.341	4	120.659	.003
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา	1.646	4	197.263	.164
4. ด้านลักษณะทางกายภาพ	10.364	4	187.179	.000
5. ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ	9.141	4	144.163	.000

จากตาราง 29 แสดงให้เห็นว่า

1. ค่า Brown-Forsythe ด้านผลิตรักันท์ มีค่า Sig. เท่ากับ .695 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นต้องยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านผลิตรักันท์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ค่า Brown-Forsythe ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา มีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าอย่างน้อย 2 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ค่า Brown-Forsythe ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา มีค่า Sig. เท่ากับ .164 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นต้องยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ค่า Brown-Forsythe ด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าอย่างน้อย 2 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ค่า Brown-Forsythe ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นต้องปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าอย่างน้อย 2 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงต้องทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยหลายๆคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett T3

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบรายค่าของผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.96	-	.26* (.000)	.10 (.919)	.04 (.998)	.23 (.276)
2. 10,001-20,000 บาท	3.71	-.26* (.000)	-	-.16 (.537)	-.21* (.015)	-.03 (.100)
3. 20,001-30,000 บาท	3.86	-.10 (.919)	.16 (.537)	-	-.06 (.099)	.13 (.968)
4. 30,001-40,000 บาท	3.92	-.04 (.998)	.21* (.015)	.06 (.099)	-	.19 (.621)
5. 40,001 บาทขึ้นไป	3.73	-.23 (.276)	.03 (.100)	-.13 (.968)	-.19 (.621)	-

*พินัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 แสดงให้เห็นว่า

1. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษามากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

2. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาน้อยกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.21

ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบรายค่าของผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะทางกายภาพ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.05	-	.14 (.257)	-.05 (1.00)	.04 (1.00)	.46* (.000)
2. 10,001-20,000 บาท	3.91	-.14 (.257)	-	-.19 (.056)	-.10 (.731)	.32* (.003)
3. 20,001-30,000 บาท	4.10	.05 (1.00)	.19 (.056)	-	.09 (.946)	.51* (.000)
4. 30,001-40,000 บาท	4.00	-.04 (1.00)	.10 (.731)	-.09 (.946)	-	.42* (.000)
5. 40,001 บาทขึ้นไป	3.59	-.46* (.000)	-.32* (.003)	-.51* (.000)	-.42* (.000)	-

*ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 แสดงให้เห็นว่า

1. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะทางกายภาพ

มากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

2. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะทางกายภาพมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

3. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะทางกายภาพมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51

4. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะทางกายภาพมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบรายค่าของผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.14	-	.28* (.000)	-.77 (.753)	.002 (1.00)	.30* (.023)
2. 10,001-20,000 บาท	3.86	-.28* (.000)	-	-.36* (.000)	-.28* (.019)	.02 (1.00)

ตาราง 32 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ย	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	10,001-	20,001-	30,001-	40,001
ต่อเดือน		10,000 บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	40,000 บาท	บาทขึ้นไป
3. 20,001-	4.22	.77	-.28*	-	.08	.38*
30,000 บาท		(.753)	(.000)		(.971)	(.004)
4. 30,001-	4.14	-.002	.28*	-.08	-	.30
40,000 บาท		(1.00)	(.019)	(.971)		(.075)
5. 40,001	3.84	-.30*	-.02	-.38*	-.30	-
บาทขึ้นไป		(.023)	(1.00)	(.004)	(.075)	

จากตาราง 32 แสดงให้เห็นว่า

1. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28
2. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30
3. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพน้อย

กว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36

4. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพน้อยกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

5. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

สมมติฐานข้อที่ 2 การประเมินคุณภาพต่อเครื่องมือทางการตลาดและค่านิยมทางสุนทรียภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกเวชกรรม ในย่านสยามสแควร์ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานได้แก่ Multiple Regression แบบ Enter และมีสมมติฐานโดยรวมดังนี้

ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์

H_0 : ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง

H_1 : ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง

ด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา

H_0 : ด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง

H_1 : ด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง

ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา

H_0 : ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำ

เลเซอร์ผิวหนัง

H_1 : ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำ

เลเซอร์ผิวหนัง

ด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ

H_0 : ด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำ

เลเซอร์ผิวหนัง

H_1 : ด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำ

เลเซอร์ผิวหนัง

ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ

H_0 : ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์

ผิวหนัง

H_1 : ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง

2.1 ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านผลิตภัณฑ์

ตาราง 33 ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านของผลิตภัณฑ์

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	β		
(Constant)	0.823	0.320		2.570	0.011
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์	0.557	0.045	0.685	12.301	0.000
ด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา	0.208	0.063	0.172	3.324	0.001
ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา	0.160	0.044	0.144	3.606	0.000
ด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ	-0.099	0.067	-0.069	-1.490	0.138
ด้านค่านิยมทางสุนทรีภาพ	0.042	0.059	0.031	0.721	0.471
Adjusted R square = .682			Sig. = .000		

จากตาราง 33 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) แสดงว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านผลิตภัณฑ์ เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา และด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา โดยมีค่าเท่ากับ 0.685, 0.172 และ 0.144 ตามลำดับ

ค่า Adjusted R² มีค่าเท่ากับ .682 และค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 3 ด้านนี้สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านผลิตภัณฑ์ได้ร้อยละ 68.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านผลิตภัณฑ์ หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น 0.557 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านผลิตภัณฑ์ หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น 0.208 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านผลิตภัณฑ์ หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น 0.160 หน่วย

2.2 ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา

ตาราง 34 ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	β		
(Constant)	1.482	0.321		4.733	0.000
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์	-0.060	0.044	-0.095	-1.357	0.176
ด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา	0.690	0.061	0.734	11.275	0.000
ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา	0.248	0.043	0.287	5.716	0.000
ด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ	-0.099	0.065	-0.088	-1.527	0.128
ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ	-0.105	0.057	-0.100	-1.839	0.067
Adjusted R square = .496			Sig. = .000		

จากตาราง 34 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) แสดงว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา และด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา โดยมีค่าเท่ากับ 0.734 และ 0.287 ตามลำดับ

ค่า Adjusted R^2 มีค่าเท่ากับ .496 และค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 ด้านนี้สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาได้ ร้อยละ 49.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาเพิ่มขึ้น 0.690 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาเพิ่มขึ้น 0.248 หน่วย

2.3 ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา

ตาราง 35 ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	β		
(Constant)	1.453	0.397		3.659	0.000
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์	-0.225	0.056	-0.264	-4.008	0.000
ด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา	0.321	0.078	0.253	4.138	0.000
ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา	0.892	0.055	0.768	16.236	0.000
ด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ	0.014	0.082	0.009	1.167	0.867
ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ	-0.380	0.073	-0.268	-5.225	0.000
Adjusted R square = .553			Sig. = .000		

จากตาราง 35 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) แสดงว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา โดยมีค่าเท่ากับ 0.768, -0.268, -0.264 และ 0.253 ตามลำดับ

ค่า Adjusted R^2 มีค่าเท่ากับ .553 และค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 4 ด้านนี้สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาได้ ร้อยละ 55.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา

หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาเพิ่มขึ้น 0.892 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านค่านิยมต่อการบริการเลเซอร์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาลดลง 0.380 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาลดลง 0.225 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาเพิ่มขึ้น 0.321 หน่วย

2.4 ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพ

ตาราง 36 ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพ

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	β		
(Constant)	0.217	0.397		0.555	0.579
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์	0.181	0.055	0.256	3.274	0.001
ด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา	0.106	0.076	0.101	1.386	0.167
ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา	-0.032	0.054	-0.033	-0.597	0.551
ด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ	0.949	0.081	0.754	11.669	0.000
ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ	-0.190	0.072	-0.161	-2.657	0.008
Adjusted R square = .372			Sig. = .000		

จากตาราง 36 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) แสดงว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพ เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ โดยมีค่าเท่ากับ 0.754, 0.256 และ -0.161 ตามลำดับ

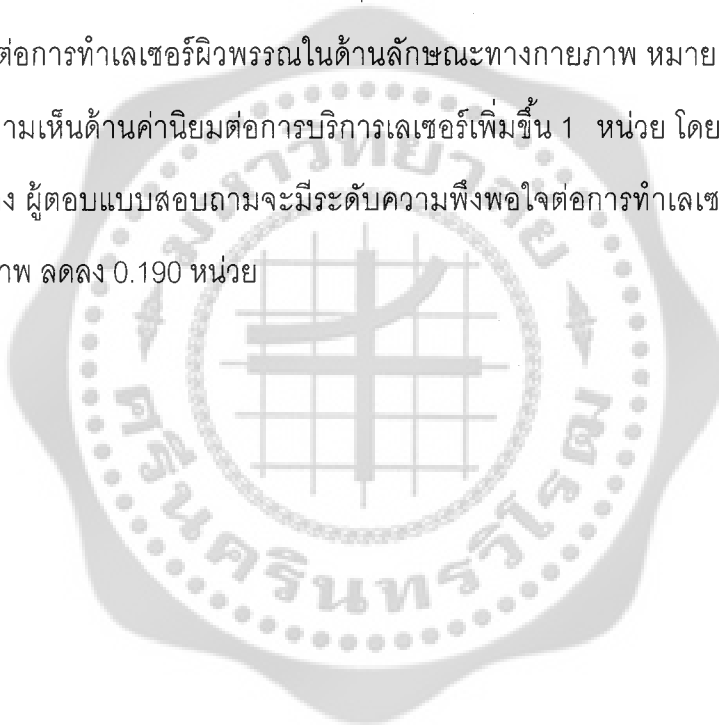
ค่า Adjusted R² มีค่าเท่ากับ .372 และค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 3 ด้านนี้สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาได้ ร้อยละ 37.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพ หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพเพิ่มขึ้น 1

หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะทางกายภาพเพิ่มขึ้น 0.949 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะทางกายภาพ หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะทางกายภาพเพิ่มขึ้น 0.181 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะทางกายภาพ หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านค่านิยมต่อการบริการเลเซอร์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะทางกายภาพ ลดลง 0.190 หน่วย



2.5 ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ

ตาราง 37 ความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	β		
(Constant)	0.321	0.228		1.409	0.160
ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์	-0.108	0.032	-0.167	-3.345	0.001
ด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา	0.252	0.045	0.261	5.645	0.000
ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา	0.108	0.032	0.122	3.429	0.001
ด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ	-0.112	0.047	-0.097	-2.355	0.019
ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ	0.845	0.042	0.783	20.235	0.000
Adjusted R square = .745			Sig. = .000		

จากตาราง 37 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) แสดงว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ ด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา และด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ โดยมีค่าเท่ากับ 0.783, 0.261, -0.167, 0.122 และ -0.097ตามลำดับ

ค่า Adjusted R^2 มีค่าเท่ากับ .745 และค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 5 ด้านนี้สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพได้ ร้อยละ 74.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ หมายความว่า เมื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านค่านิยมต่อการบริการเลเซอร์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ เพิ่มขึ้น 0.845 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านคุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ เพิ่มขึ้น 0.252 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ ลดลง 0.108 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ เพิ่มขึ้น 0.108 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ ลดลง 0.112 หน่วย

ตาราง 38 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรตาม	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				
	ด้าน	ด้านแพทย์	ด้านเจ้าหน้าที่	ด้านลักษณะ	ด้านค่านิยม
	ผลิตภัณฑ์	ผู้ทำการรักษา	ผู้ทำการรักษา	ทางกายภาพ	ทางสุนทรียภาพ
ลักษณะส่วนบุคคล					
1. เพศ	✓	✓	×	✓	×
2. อายุ	×	✓	×	✓	×
3. การศึกษา	✓	✓	×	×	×
4. อาชีพ	×	✓	×	✓	✓
5. รายได้	×	✓	×	✓	✓
การประเมินคุณภาพ					
1. ด้านผลิตภัณฑ์	✓	✓	✓	×	×
2. ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา	×	✓	✓	×	×
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา	✓	✓	✓	×	✓
4. ด้านลักษณะทางกายภาพ	✓	×	×	✓	✓
ค่านิยมทางสุนทรียภาพ	✓	✓	✓	✓	✓

บทที่ 5

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ของคลินิก รักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ สามารถสรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษาผิวพรรณใน กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินคุณภาพต่อเครื่องมือทางการตลาดกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์

สมมติฐานทางการวิจัย

1. เพศ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวพรรณ
2. อายุ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวพรรณ
3. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวพรรณ
4. อาชีพ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวพรรณ
5. รายได้เฉลี่ย มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวพรรณ
6. คุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวพรรณ
7. คุณภาพของแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวพรรณ
8. คุณภาพของลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวพรรณ
9. ค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวพรรณ

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการเลเซอร์ผิวหนังที่คลินิกรักษาผิวหนัง ใน
ย่านสยาม สแควร์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการเลเซอร์ผิวหนังที่คลินิกรักษาผิวหนัง
ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 260 คน และผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยมีขั้นตอน
ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการเก็บ
ตัวอย่างจากผู้ที่เคยใช้บริการเลเซอร์ผิวหนังที่คลินิกรักษาผิวหนัง ในศูนย์การค้าต่างๆ 5 แห่ง ได้แก่
ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ ศูนย์การค้ามาบุญครอง สยามสแควร์ ศูนย์การค้าสยามพารากอน และ
จามจุรีสแควร์

ขั้นตอนที่ 2 การแบ่งตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยทำการเฉลี่ยจำนวนขนาด
ตัวอย่าง 260 คน เพื่อให้ได้สัดส่วนในแต่ละห้างสรรพสินค้าทั้ง 5 แห่ง โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ในแต่ละศูนย์การค้าแห่งละ 52 ตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวม
ข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการเลเซอร์ผิวหนังที่คลินิกรักษาผิวหนัง
ด้วยความเต็มใจและสามารถที่จะให้ข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบ
ให้เลือกตอบมีทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ การประเมินคุณภาพต่อส่วนประสมการตลาดที่มีต่อ
การใช้บริการเลเซอร์ผิวหนัง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ทำการ
รักษา และด้านลักษณะทางกายภาพ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยมของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวหนังที่คลินิกรักษา
ผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณที่คลินิก
รักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึงการประเมินคุณภาพและ
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ โดยเลือกแจก
แบบสอบถามในศูนย์การค้าต่างๆ 5 แห่งได้แก่ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ ศูนย์การค้ามาบุญครอง
สยามสแควร์ ศูนย์การค้าสยามพารากอน และจามจุรีสแควร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงการประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บ
แบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะแปลงข้อมูล และเข้ารหัส (Coding) เพื่อนำมา
ประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentages) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินคุณภาพต่อด้านผลิตภัณฑ์ ด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา และด้านลักษณะทางกายภาพ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)
4. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณ ที่คลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยาม สแควร์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)
5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้
เพศ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวพรรณ
อายุ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวพรรณ
ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวพรรณ
อาชีพ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวพรรณ
รายได้เฉลี่ย มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวพรรณ

คุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษา ผิวพรรณ

คุณภาพของแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการ บริการคลินิกรักษาผิวพรรณ

คุณภาพของลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ คลินิกรักษาผิวพรรณ

ค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษา ผิวพรรณ

โดยสมมติฐานข้างต้นทั้งหมด สถิติที่นำมาใช้ในการทดสอบคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และ Multiple Regression Analysis

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ของ คลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้มี จำนวน 260 คนพบว่า

1.1 เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 และ เป็นเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 38.41

1.2 อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป โดยมีจำนวน 134, 79 และ 32 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7, 32.2 และ 13.1 ตามลำดับ

1.3 ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา มี ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีจำนวน 166, 40 และ 39 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8, 16.3 และ 15.9 ตามลำดับ

1.4 อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมา มี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา เจ้าของธุรกิจ และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยมีจำนวน 90, 82, 40 และ 33 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7, 33.5, 16.3 และ 13.5 ตามลำดับ

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 30,001-40,000 บาท

20,001-30,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป โดยมีจำนวน 82, 58, 38, 35 และ 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5, 23.7, 15.5, 14.3 และ 13.0 ตามลำดับ

2. การประเมินคุณภาพต่อการบริการเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยาม สแควร์

การประเมินคุณภาพต่อการบริการเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยาม สแควร์ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการเลเซอร์ผิวหนัง

โดยรวมสถานบริการเลเซอร์ผิวหนังมีคุณภาพของลักษณะด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านคลินิกรักษาผิวหนังมีการรักษาด้วยเลเซอร์หลากหลายชนิดให้ลูกค้าเลือกอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือด้านคลินิกรักษาผิวหนังใช้เทคโนโลยีการรักษาด้วยเลเซอร์ที่ทันสมัยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และด้านคลินิกรักษาผิวหนังมีชื่อเสียงที่ดีด้านการรักษาด้วยเลเซอร์อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

2.2 ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์ของการบริการเลเซอร์ผิวหนัง

โดยรวมการบริการเลเซอร์ผิวหนังมีคุณภาพของลักษณะบริการด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านแพทย์สามารถให้คำแนะนำการรักษาเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือด้านแพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ต่อมาเป็นด้านแพทย์มีชื่อเสียง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และด้านแพทย์มีความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์ของการบริการเลเซอร์ผิวหนัง

โดยรวมการบริการเลเซอร์ผิวหนังมีคุณภาพของลักษณะบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ต่อมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้รักษามีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73

2.4 ด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการเลเซอร์ผิวหนัง

โดยรวมการบริการเลเซอร์ผิวหนังมีคุณภาพของลักษณะบริการด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการตกแต่งบริเวณที่ให้การรักษาด้วยเลเซอร์มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือด้านเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาด้วยเลเซอร์มีการดูแลความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ต่อมาเป็นด้านเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาด้วยเลเซอร์มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ต่อมาเป็นด้านเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาด้วยเลเซอร์มีความสะอาดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และด้านความสะอาดของบริเวณห้องเลเซอร์อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

3. ค่านิยมที่มีต่อการบริการเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์

ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ

โดยรวมมีค่านิยมด้านสุนทรียภาพต่อการบริการเลเซอร์ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านการเลเซอร์ผิวหนังสามารถแก้ไขข้อบกพร่องบนใบหน้ามีค่านิยมระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือด้านการเลเซอร์ผิวหนังสามารถเสริมสร้างความสวยงามมีค่านิยมระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และด้านความมั่นใจในการได้รับความสวยงามที่ต้องการโดยการทำเลเซอร์มีค่านิยมระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

4. ความพึงพอใจต่อการบริการเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์

ความพึงพอใจต่อการบริการเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์สามารถแบ่งได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.1 ด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการเลเซอร์ผิวหนัง

โดยรวมมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการเลเซอร์ผิวหนังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านความหลากหลายชนิดของเลเซอร์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีการรักษาด้วยเลเซอร์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และด้านชื่อเสียงของคลินิกด้านเลเซอร์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

4.2 ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์ของการบริการเลเซอร์ผิวหนัง

โดยรวมมีความพึงพอใจด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์ของการบริการเลเซอร์ผิวหนังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านความเชี่ยวชาญเฉพาะทางมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือด้านการให้คำแนะนำการรักษากลายเป็นอย่างดีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ต่อมา เป็นความมีชื่อเสียงของแพทย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และด้านความน่าเชื่อถือของแพทย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์ของการบริการเลเซอร์ผิวหนัง

โดยรวมมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์ของการบริการเลเซอร์ผิวหนังอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 รองลงมาคือด้านความเต็มใจในการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ต่อมา เป็นด้านความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 และด้านความเชี่ยวชาญเฉพาะทางมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98

4.4 ด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการเลเซอร์ผิวหนัง

โดยรวมมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการเลเซอร์ผิวหนังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านความน่าเชื่อถือของบริเวณที่ให้การรักษาด้วยเลเซอร์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือด้านความสะอาดของเครื่องมือเลเซอร์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ต่อมา เป็นด้านความปลอดภัยของเครื่องมือเลเซอร์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ต่อมา เป็นด้านความน่าเชื่อถือของเครื่องมือเลเซอร์อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และด้านความสะอาดของห้องเลเซอร์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

4.5 ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพของการบริการเลเซอร์ผิวหนัง

โดยรวมมีความพึงพอใจด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพของการบริการเลเซอร์ผิวหนังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านความสามารถในการแก้ไขข้อบกพร่องบนใบหน้าจากการเลเซอร์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือด้านการเสริมสร้างความสวยงามจากการเลเซอร์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และด้านความมั่นใจในการได้รับความสวยงามที่ต้องการจากการทำเลเซอร์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

5.1 สมมติฐานที่ 1 เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณ ของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่าผู้ให้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 สมมติฐานที่ 2 อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณ ของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านแพทย์ ผู้ทำการรักษาแตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณ มากกว่ากลุ่ม อายุ 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

ผู้ให้บริการอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้านลักษณะ ทางกายภาพแตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีอายุ 21-30 ปีและอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณมากกว่ากลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46 และ 0.57 ตามลำดับ

5.3 สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบ สมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการอย่างน้อย 2 ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้าน ผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีและระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18 และ 0.40 ตามลำดับ และผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณมากกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22

ผู้ให้บริการอย่างน้อย 2 ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวพรรณในด้าน แพทย์ผู้ทำการรักษาแตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับ

การศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังมากกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 และ 0.39 ตามลำดับ

5.4 สมมติฐานที่ 4 อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการอย่างน้อย 2 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านแพทย์ ผู้ทำการรักษาแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังมากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22

ผู้ใช้บริการอย่างน้อย 2 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังมากกว่าอาชีพเจ้าของธุรกิจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33, 0.39 และ 0.42 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการอย่างน้อย 2 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

5.5 สมมติฐานที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการอย่างน้อย 2 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26 และ 0.21 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการอย่างน้อย 2 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46, 0.32, 0.51 และ 0.42 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการอย่างน้อย 2 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพแตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28 และ 0.30 ตามลำดับ ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36 และ 0.28 ตามลำดับ ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

5.6 สมมติฐานที่ 6 คุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.557 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้นจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น 0.557 หน่วย

ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.225 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้นจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาลดลง 0.225 หน่วย

ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.181 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้นจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพเพิ่มขึ้น 0.181 หน่วย

ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.108 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้นจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพลดลง 0.108 หน่วย

5.7 สมมติฐานที่ 7 คุณภาพของแพทย์ผู้ทำการรักษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

แบบสอบถามเห็นว่าด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาเพิ่มขึ้นจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาเพิ่มขึ้น 0.892 หน่วย

ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.108 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาเพิ่มขึ้นจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพเพิ่มขึ้น 0.108 หน่วย

5.9 สมมติฐานที่ 9 คุณภาพของลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

ด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.949 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพเพิ่มขึ้นจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพเพิ่มขึ้น 0.949 หน่วย

ด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.112 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าด้านคุณภาพของลักษณะทางกายภาพเพิ่มขึ้นจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพลดลง 0.112 หน่วย

5.10 สมมติฐานที่ 10 ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.380 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าค่านิยมต่อการบริการเลเซอร์เพิ่มขึ้นจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาลดลง 0.380 หน่วย

ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.190 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าค่านิยมต่อการบริการเลเซอร์เพิ่มขึ้นจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพลดลง 0.190 หน่วย

ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.845 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบ

แบบสอบถามเห็นว่าค่านิยมต่อการบริการเลเซอร์เพิ่มขึ้นจะมีระดับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังในด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพเพิ่มขึ้น 0.845 หน่วย

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัย สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับ พิษณุ วัฒนวนาพงษ์ (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของคลินิกดูแลรักษาผิวหนังในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 15-24 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นนักเรียนนักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับธรรมชาติของผู้ใช้บริการที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รักความสวยงามและชอบดูแลผิวหนังเพื่อเป็นหน้าตาทางสังคม

2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง

เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนังในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน ผลจากการวิจัยพบว่าเพศชายมีความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนังโดยรวมมากกว่าเพศหญิงอาจจะเนื่องมาจากพื้นฐานของเพศชายเป็นเพศที่จะเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการบริการที่ดี สุภาพอ่อนโยน ได้รับการเอาใจใส่ดูแลได้ง่ายกว่าเพศหญิง สอดคล้องกับ ศศิธร เลิศล้ำ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านผลิตภัณฑ์ และด้านส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน

อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน สอดคล้องกับ คณินันต์ ชุมพลประสิทธิ์ (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรักษาผิวหนังหน้าของคลินิกรักษาสุขภาพ สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ความพึงพอใจต่ออภยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแตกต่างกัน และจากการอธิบายของ Risser พบว่าอายุ

เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการคิด คนต่างวัยย่อมคิดต่างกันและเมื่ออายุเปลี่ยนไปความคาดหวังและความพึงพอใจย่อมเปลี่ยนไปด้วย

ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนังในด้านผลิตภัณฑ์ และด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาแตกต่างกัน สอดคล้องกับ อะคร้าว ภัทรารมณ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของการบริการตรวจสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดในการมาใช้บริการตรวจสุขภาพประจำปีแตกต่างกันแตกต่างกัน อาจจะเป็นเนื่องจากบุคคลที่มีการศึกษาสูงย่อมมีความคาดหวังในการได้รับบริการทางการแพทย์สูงด้วย เพราะได้รู้สิ่งต่างๆมากกว่า ความคาดหวังต่อการบริการจึงอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ อาจเกิดความไม่พึงพอใจได้ง่าย

อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพแตกต่างกัน สอดคล้องกับ จิรวุฒิ ขนาน (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ในด้านเวลาขณะให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา และด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์ และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านเวลาขณะให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา และด้านแรงงานมนุษย์สัมพันธ์

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษา ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพแตกต่างกัน ผลจากการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับ ชนิตา แก้วทรัพย์ศักดิ์ (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของโรงพยาบาล ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการของโรงพยาบาลแตกต่างกัน

การประเมินคุณภาพต่อเครื่องมือทางการตลาดและค่านิยมทางสุนทรียภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง

ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกเวชสำอาง สอดคล้องกับ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544: 20-22) กล่าวว่า การประเมิน คือ กระบวนการใช้ดุลยพินิจ (Judgment) และหรือ ค่านิยม และข้อจำกัดต่างๆ ในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่ง โดยเปรียบเทียบผลที่วัดได้กับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับ คอตเลอร์ (Kotler, 2000: 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของบุคคลจากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ได้รับ (Perceived) กับความคาดหวัง (Expectations) ของเขา ถ้าสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอหรือต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ไม่พึงพอใจ (Dissatisfied) ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง ลูกค้าก็เกิดความพอใจ (Satisfied)

ด้านคุณภาพของแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกเวชสำอาง สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 34-36) กล่าวว่า นอกจากส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) หรือ 4P's แล้ว ยังต้องอาศัยเครื่องมืออื่นๆ เพิ่มเติมสำหรับกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยบุคคล (People) หรือ พนักงาน (Employees) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างกัน

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกเวชสำอาง ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541: 34-36) กล่าวว่า นอกจากส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) หรือ 4P's แล้ว ยังต้องอาศัยเครื่องมืออื่นๆ เพิ่มเติมสำหรับกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยมีกายภาพ (Physical evidence and presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management (TQM) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุรีย์ พงพิทักษ์เมธา (2547) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้และความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก นอกเวลาของโรงพยาบาลศิริราช ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพื้นที่ให้บริการของสถานที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่รับบริการ ตรวจรักษา ห้องน้ำ และด้านอุปกรณ์การแพทย์ ซึ่งประกอบด้วย ความทันสมัยของอุปกรณ์การแพทย์ ความสะอาดของเครื่องมือที่ใช้ตรวจอุปกรณ์การแพทย์มีเพียงพอในการตรวจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวหนัง สอดคล้องกับ เฮนรี เพรท แฟร์ชาลด์ (เฮนรี เพรท แฟร์ชาลด์. 1972: 3) กล่าวว่า ค่านิยมคือความเชื่อในความสามารถของสิ่งของสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งเป็นที่ถึงพอใจตามที่พึงปรารถนาของคนคุณภาพของสิ่งนั้นทำให้เป็นที่สนใจของบุคคลหรือกลุ่มคน สอดคล้องกับ ภาณุมาส ตัมพานุวัตร (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคิตี ค่านิยม และพฤติกรรมที่มีต่อสถานบันเพ็ชร Zeta ของผู้หญิง ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ค่านิยมทางด้านสุนทรียภาพและด้านสังคมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสถานบันเพ็ชร Zeta ด้านการกลับมาใช้บริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ของคลินิกรักษาผิวหนัง ในย่านสยามสแควร์ สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการให้เหมาะสมได้ โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุ 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและนักเรียน/นักศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มาใช้บริการมากที่สุด ดังนั้นทางคลินิกสามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้อา และพัฒนาการให้บริการทางการตลาด

2. จากผลการวิจัยพบว่าการประเมินคุณภาพต่อบริการเลเซอร์ผิวหนังในด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อความพึงพอใจ โดยเฉพาะด้านคลินิกรักษาผิวหนังมีการรักษาด้วยเลเซอร์หลากหลายชนิดให้ลูกค้าเลือก มีชื่อเสียงที่ดีด้านการรักษาด้วยเลเซอร์ และการใช้เทคโนโลยีการรักษาด้วยเลเซอร์ที่ทันสมัยในระดับมาก ดังนั้นทางคลินิกควรมีการพัฒนาคุณภาพด้านผลิตภัณฑ์โดยการนำเครื่องมือเลเซอร์ชนิดใหม่ๆที่มีความทันสมัยและความหลากหลายเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีทางเลือกมากขึ้น รวมถึงการรักษาชื่อเสียงที่ดีและรักษามาตรฐานการให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ

3. จากผลการวิจัยพบว่าการประเมินคุณภาพต่อบริการเลเซอร์ผิวหนังในด้านแพทย์ผู้ทำการรักษามีผลต่อความพึงพอใจ โดยเฉพาะด้านแพทย์สามารถให้คำแนะนำการรักษาเป็นอย่างดีและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในระดับมาก ดังนั้นแพทย์ผู้ทำการรักษาควรเพิ่มทักษะความรู้ ความ

เชี่ยวชาญเฉพาะทาง รวมถึงการให้คำแนะนำในการรักษาที่ถูกต้องเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจ และเลือกใช้บริการ

4. จากผลการวิจัยพบว่าการประเมินคุณภาพต่อบริการเลเซอร์ผิวหนังในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษามีผลต่อความพึงพอใจ โดยเฉพาะด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการและความเต็มใจในการให้บริการในระดับมาก ดังนั้นทางคลินิกควรมีการอบรมและปลูกฝังเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาในเรื่องความสำคัญของการให้บริการรวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ใช้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้รักษามีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ผู้ใช้บริการความพึงพอใจในระดับปานกลางดังนั้นทางคลินิกควรเพิ่มการอบรมความรู้ใหม่อยู่เสมอเพื่อเพิ่มเชี่ยวชาญให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา

5. จากผลการวิจัยพบว่าการประเมินคุณภาพต่อบริการเลเซอร์ผิวหนังในด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อความพึงพอใจ โดยเฉพาะด้านการตกแต่งบริเวณที่ให้การรักษาด้วยเลเซอร์มีความน่าเชื่อถือ การดูแลความปลอดภัยของเครื่องมือ และความน่าเชื่อถือของเครื่องมือในระดับมาก ดังนั้นทางคลินิกควรจะมีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมืออย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งดูแลเรื่องความสะดวกของสถานที่และเครื่องมือเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้ใช้บริการ

6. จากผลการวิจัยพบว่าค่านิยมทางสุนทรียภาพมีผลต่อความพึงพอใจ โดยผู้ใช้บริการมีความเชื่อในด้านการเลเซอร์ผิวหนังสามารถแก้ไขข้อบกพร่องบนใบหน้าและสามารถเสริมสร้างความสวยงามในระดับเชื่อมาก ดังนั้นทางคลินิกควรสร้างความเชื่อมั่นโดยการรับประกันคุณภาพในการเข้ารับบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจและความพึงพอใจสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยการประเมินคุณภาพต่อบริการเลเซอร์ผิวหนังในด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการเพิ่มเติม เพื่อทราบถึงความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการว่ามีความถี่ในการใช้บริการ โอกาสการกลับมาใช้บริการ และการแนะนำบอกต่อกับบุคคลอื่นเป็นอย่างไร เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการตลาดเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดีในการใช้บริการ

3. ควรมีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อติดตามความพึงพอใจในการให้บริการ และสถานที่บริการของคลินิกวิชาชีพพรณอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นตัววัดผลการบริการ ซึ่งนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการและสถานที่ของทางคลินิกได้ต่อไป





บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2546ก). การใช้เอสพีเอสเอสฟอร์วินโดวส์ในการวิเคราะห์ข้อมูล (SPSS for Windows). พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- . (2546ข). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2538). การวิเคราะห์สถิติเพื่อธุรกิจ : สถิติเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิต.
- อาภรณ์ กมลรัตนสุข. (2546). ทักษะการที่มีต่อการทำศัลยกรรมเสริมความงามบนใบหน้าของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิษณุ วัฒนวนาพงษ์. (2545). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของคลินิกดูแลรักษาผิวพรรณในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นันทน์สนธิ์ คุณากรโชติพันธ์. (2550). ความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้บริโภคที่มีต่อพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการคลินิกดูแลรักษาผิวพรรณ “เฉลิมพร-ภูษิตคลินิก” .สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นพวรรณ อุณหไวยะ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพฑูรย์ อารังกิตติคุณ (2547). พฤติกรรมและความพึงพอใจในด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. (2542). ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง. วิทยานิพนธ์ วท.ม (วิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

ศศิธร เลิศล้ำ (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุรีย์ พงพิทักษ์เมธา (2547). ความพึงพอใจโดยรวม ความจงรักภักดี การรับรู้คุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราชสุขุมวิท. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ภาณุมาศ ตัมพานูวัตร (2551). ทศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมที่มีต่อสถานบันเทิงร้าน Zeta ของผู้หญิงในเขตกรุงเทพมหานครสุขุมวิท. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

คณินันต์ ชุมพลประสิทธิ์ (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรักษามิวน้ำของคลินิกวิชาชีพสุขภาพ สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมาสุขุมวิท. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อะคร้าว ภัทราภรณ์ (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของการบริการตรวจสุขภาพประจำปีของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทสุขุมวิท. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ชนิดา แก้วทรัพย์ศักดิ์ (2552). การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานครสุขุมวิท. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในการบริการ 1 (Quality in service). พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

- Aday, Lu Ann and Ronald, Anderson.(1975). *Access to Medical Care*. Ann Arbon : Mealth Administration Press
- Finnegan,M.(1975). *New Webster's dictionary of English language*. New York :Consolidated Book.
- Folkes.(1994). *How consumers predict service quality*. In R.T. Rust & R.L. Oliver(Eds.). *Service Quality : New direction in theory and practice*.
- Kolter , P.(2000). *Marketing Management* Newjersy : PrenticHall.
- Morse, Edward L. (1955). *Alternatives to monetary disorder*, McGraw – Hill, New York
- Parasuraman,A , Zeithaml , v ;& Berry , L (1990).*Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expection*. New York : The Free Press.
- Pollert.(1971).Expectation and Discrepancies with Hospital Condition and The Actually Exist Intemationsl. *Journal of nursing Studies*.
- Tenner and De Tero.(1992). Total quality Management : *Three step to continuous Improvement*. Reading.M.A. : Addison – Wesley.
- Vroom.(1970). Industrial Social Psychology. *Management and Motivation*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Parasuraman, A., Berry, Leannard L. and Seithamal, Vararie, (1981). *Understanding Customer Expectations of Service*. Sloan Management Review.





ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาหลักสูตรบริการธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตรและสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณ ที่มีต่อคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ เพื่อประโยชน์เชิงการศึกษา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านที่สละเวลาตอบคำถามข้อมูลของท่านจะใช้สำหรับงานวิจัยนี้เท่านั้น

แบบสอบถาม

เรื่อง “ การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเลเซอร์ผิวพรรณของคลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์ ”

ตอนที่1 ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ
☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ
☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี
☐ 41 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป
4. อาชีพ
☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
☐ เจ้าของธุรกิจ ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ☐ 10,001-20,000 บาท
☐ 20,001- 30,000 บาท ☐ 30,001-40,000 บาท
☐ 40,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 การประเมินคุณภาพต่อบริการเลเซอร์ผิวหนัง

คำชี้แจง ท่านคิดว่าบริการเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวที่ท่านใช้บริการมีลักษณะต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การประเมินคุณภาพต่อบริการเลเซอร์ผิวหนัง (คลินิกที่ท่านเลือกใช้บริการ)		ระดับลักษณะบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านผลิตภัณฑ์						
1.	คลินิกรักษาผิวพรรณมีชื่อเสียงที่ดีด้านการรักษาด้วยเลเซอร์					
2.	คลินิกรักษาผิวพรรณมีการรักษาด้วยเลเซอร์หลากหลายชนิดให้ลูกค้าเลือก					
3.	คลินิกรักษาผิวพรรณใช้เทคโนโลยีการรักษาด้วยเลเซอร์ที่ทันสมัย					
ด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์						
ด้านแพทย์ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์						
1.	แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง					
2.	แพทย์สามารถให้คำแนะนำการรักษาเป็นอย่างดี					
3.	แพทย์มีชื่อเสียง					
4.	แพทย์มีความน่าเชื่อถือ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์						
1.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					

การประเมินคุณภาพต่อบริการเลเซอร์ผิวหนัง (คลินิกที่ท่านเลือกใช้บริการ)		ระดับลักษณะ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
4.	เจ้าหน้าที่ผู้รักษามีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง					
ด้านลักษณะทางกายภาพ						
1.	ความสะอาดของบริเวณห้องเลเซอร์					
2.	เครื่องมือที่ใช้ในการรักษาด้วยเลเซอร์มีความสะอาด					
3.	เครื่องมือที่ใช้ในการรักษาด้วยเลเซอร์มีการดูแลความปลอดภัย					
4.	เครื่องมือที่ใช้ในการรักษาด้วยเลเซอร์มีความน่าเชื่อถือ					
5.	การตกแต่งบริเวณที่ให้การรักษาด้วยเลเซอร์มีความน่าเชื่อถือ					

ตอนที่ 3 ค่านิยมที่มีต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง

คำชี้แจง ท่านมีค่านิยมเกี่ยวกับการทำเลเซอร์ผิวหนังของคลินิกรักษาผิวที่ท่านใช้บริการในด้านเหล่านี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ค่านิยมต่อการทำเลเซอร์ผิวหนัง (คลินิกที่ท่านเลือกใช้บริการ)		ระดับความเชื่อต่อการบริการเลเซอร์				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ						
1.	การเลเซอร์ผิวหนังสามารถแก้ไขข้อบกพร่องบนใบหน้า					
2.	การเลเซอร์ผิวหนังสามารถเสริมสร้างความสวยงาม					
3.	ความมั่นใจในการได้รับความสวยงามที่ต้องการโดยการทำเลเซอร์					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเลเซอร์ผิวพรรณที่คลินิกรักษาผิวพรรณ ในย่านสยามสแควร์

คำชี้แจง โปรดนึกถึงคลินิกที่ท่านเลือกใช้บริการมากที่สุดเพียงแห่งเดียว และระบุว่าท่านมีความพอใจต่อ เรื่องเหล่านี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจหลังเข้ารับบริการเลเซอร์ผิวพรรณ (คลินิกที่ท่านเลือกใช้บริการ)		ระดับความพอใจต่อการบริการเลเซอร์				
		น้อยที่สุด	น้อย	เฉยๆ	มาก	มากที่สุด
		1	2	3	4	5
ด้านผลิตภัณฑ์						
1.	ชื่อเสียงของคลินิกด้านเลเซอร์					
2.	ความหลากหลายชนิดของเลเซอร์					
3.	ความทันสมัยของเทคโนโลยีการรักษาด้วยเลเซอร์					
ด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษาด้วยเลเซอร์						
ด้านแพทย์						
1.	ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง					
2.	การให้คำแนะนำการรักษาเป็นอย่างดี					
3.	ความมีชื่อเสียงของแพทย์					
4.	ความน่าเชื่อถือของแพทย์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ทำการรักษา						
1.	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.	ความเต็มใจในการให้บริการ					
3.	ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
4.	ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง					

ความพึงพอใจหลังเข้ารับบริการเลเซอร์ผิวพรรณ (คลินิกที่ท่านเลือกใช้บริการ)		ระดับความพอใจต่อการบริการเลเซอร์				
		น้อยที่สุด	น้อย	เฉยๆ	มาก	มากที่สุด
		1	2	3	4	5
ด้านลักษณะทางกายภาพ						
1.	ความสะอาดของห้องเลเซอร์					
2.	ความสะอาดของเครื่องมือเลเซอร์					
3.	ความปลอดภัยของเครื่องมือเลเซอร์					
4.	ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือเลเซอร์					
5.	ความน่าเชื่อถือของบริเวณที่ให้การรักษาด้วยเลเซอร์					
ด้านค่านิยมทางสุนทรียภาพ						
1.	ความสามารถในการแก้ไขข้อบกพร่องบนใบหน้าจากการเลเซอร์					
2.	การเสริมสร้างความสวยงามจากการเลเซอร์					
3.	ความมั่นใจในการได้รับความสวยงามที่ต้องการจากการทำเลเซอร์					

ขอขอบคุณทุกท่านอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

อาจารย์ปัญญา มีถาวรกุล

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์สันติ เต็มประเสริฐสกุล

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวลินดา ชัยชำนาญชัย

วันเดือนปีเกิด

24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2524

สถานที่เกิด

กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

910 ช.เปาประสิทธิ์ ฅ.ทรงวาด แขวงจักรวรรดิ

เขตสัมพันธวงศ์ กทม. 10100

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2545

ปริญญาตรีคณะวิทยาศาสตร์ ภาควิชาวัสดุศาสตร์ สาขาพอลิเมอร์
จาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2553

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร