

ความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาสิวเส้น ด้วยกลุ่มผลิตภัณฑ์รักษาสิวเส้นชนิดผลัดเซลล์ผิว

THE SATISFACTION OF TRICHOSTASIS SPINULOSA TREATMENT BY SKIN EXFOLIATION PRODUCTS

คุณัชญ์ประเสริฐ วิฑูรเศรษฐ์* และไกรสร อัมมวรธน

Kunutprasert Witoonset* and Kaisorn Aummawat

วิทยาลัยการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

*corresponding author e-mail: Song_dentistry@hotmail.com

(Received: 21 July 2019 ; Revised: 15 September 2019 ; Accepted: 16 September 2019)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัญหาการใช้กลุ่มผลิตภัณฑ์รักษาสิวเส้นชนิดผลัดเซลล์ผิว ประกอบด้วย ยาทาากลุ่มกรดวิตามินเอ ยาทาากลุ่มเบนซิลเปอร์ออกไซด์ และยาทาากลุ่มละลายเคราติน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มีปัญหาสิวเส้นทั้งชายหญิงอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป มารักษาด้วยกลุ่มผลิตภัณฑ์รักษาสิวเส้นชนิดผลัดเซลล์ผิวโดยเข้ารับการรักษาที่เพอร์โซนาคลินิก เป็นระยะเวลา 4 เดือน (เดือนมกราคม-เมษายน 2562) ทั้งหมด 42 คน ใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ 10,001-20,000 บาท และเป็นข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ความพึงพอใจหลังใช้กลุ่มผลิตภัณฑ์เป็นเวลา 12 สัปดาห์ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจหลังใช้โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากโดยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.52 จาก 5.00 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และด้านผลการรักษาความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านราคาและด้านผลข้างเคียงหลังใช้อยู่ในระดับปานกลาง และข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างหลังใช้คือ ยาบางตัวทำให้รู้สึกแสบใบหน้า คัน แห้ง ลอกเป็นขุย สิวเห่อในช่วง 4 สัปดาห์แรก จากนั้นอาการลดลงหลังใช้ครบ 12 สัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างเสนอให้หาวิธีการลดผลข้างเคียงที่เกิดขึ้นในช่วงแรก ผลิตภัณฑ์บางตัวต้องทาวันละ 2 ครั้ง ทำให้ไม่สะดวก ในการใช้ บรรจุภัณฑ์ควรมีหลายขนาดเพื่อพกพาได้สะดวก ฝาปิดมีขนาดเล็กทำให้หลุดหายบ่อย และราคาผลิตภัณฑ์บางตัวสูงกว่าผลิตภัณฑ์กลุ่มอื่น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ สิวเส้น กลุ่มผลิตภัณฑ์รักษาสิวเส้นชนิดผลัดเซลล์ผิว

Abstract

This study aims to study the level of satisfaction and study the problems of using skin exfoliative products which were Retinoic Acid, Benzoyl peroxide and Keratolytic. The sample in this study was 42 persons who had skin problems as Trichostasis spinulosa. They were men and women, aged 18 years and over, treatment at Persona clinic for four months (January – April 2019). The data were collected using a questionnaire. The data were analyzed using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation. The finding showed that in general, most responders were female, age between 30–39 years old. Most subjects received a bachelor degree, single, had an average income about 10,001–20,000 baht, and most responders were civil servant. The satisfaction an average of the scores was 3.52 points (from maximum 5.00 point) interpreted as “high” level. After using some drugs, the result of the burning sensation of the face, itchy, dry, flaky, scaly skin, and papule in the first 4 weeks, then the symptoms decreased after using 12 weeks. Some people propose to find ways to reduce side effects that occur in the early stages. Some products must be applied 2 times a day, making it inconvenient to use. Packaging should be of many sizes for easy portability. The lid is small, causing frequent shedding. And some product prices are higher than other products.

Keywords: satisfaction, trichostasis spinulosa, skin exfoliative products

บทนำ

สิวเสี้ยน (Trichostasis spinulosa) เป็นโรคที่พบได้บ่อยทุกวัย (Elston & White, 2002) ส่วนใหญ่พบบริเวณปลายจมูก หน้าผาก ข้างแก้ม คาง คอ ด้านหลัง ไหล่ (ปารยะ, 2553) เป็นกระจุกขนอ่อนเส้นเล็กๆ หลายๆ เส้น และเซลล์ชั้นหนังกำพร้าที่ตายแล้วอุดตันในรูขุมขนไม่หลุดร่วงออกไป อาการที่มักนำมาพบแพทย์เพื่อรักษา คือ คัน ระคาย ผิวหยาบ เป็นตุ่มหนอง (Young et al., 1985) การรักษาสิวเสี้ยนนั้นมีหลายวิธี เช่น ยาทาากลุ่มกรดวิตามินเอ ยาทาากลุ่มเบนโซอิลเปอร์ออกไซด์ ยาทาากลุ่มละลายเคราติน การใช้สารให้ชุ่มชื้น แผ่นลอกสิวเสี้ยน การใช้ปากคีบหรือเครื่องมือกดสิว Intense pulse light (IPL) และเลเซอร์อื่นๆ ในปัจจุบันยังไม่มีวิธีการรักษาใดเป็นมาตรฐาน (พิมพ์ทอง, 2558)

ยาทาากลุ่มกรดวิตามินเอ ยาทาากลุ่มเบนโซอิลเปอร์ออกไซด์ และยาทาากลุ่มละลายเคราติน เป็นทางเลือกหนึ่งที่ถูกเลือกใช้ในการแก้ไขปัญหาสิว เนื่องจากราคาถูกรักษาได้ผลดี และผลข้างเคียงค่อนข้างน้อย และจากการวิเคราะห์ตลาดผลิตภัณฑ์รักษาสิว พบว่า มีการเติบโต

อย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ปัจจุบันตลาดของผลิตภัณฑ์รักษาสิวมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องถึง 1,000 ล้านบาท และมีแนวโน้มเพิ่มทุกปีอย่างน้อย 8–10% ตลาดขยายตัวอย่างรวดเร็วผลิตภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในท้องตลาดมีมากมายหลายยี่ห้อให้กลุ่มผู้ที่มีปัญหาสิวเลือกซื้อเลือกใช้ (พรพิมล, 2558)

จากเหตุผลที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้รับการรักษาด้วยกลุ่มผลิตภัณฑ์รักษาสิวเลียนขนิดผลัดเซลล์ผิว โดยศึกษาถึงระดับความความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการหลังใช้กลุ่มผลิตภัณฑ์รักษาสิวเลียนขนิดผลัดเซลล์ผิวเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการโรงพยาบาลและผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เกิดการตอบรับในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างดี ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัจจัยทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านผลการรักษาและด้านผลข้างเคียงหลังใช้ รวมถึงปัญหาอื่นๆ ของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มารับบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบภาคตัดขวาง (Cross-section analysis study) โดยมีกลุ่มประชากร ได้แก่ ผู้มารับบริการรักษาด้วยกลุ่มผลิตภัณฑ์รักษาสิวเลียนขนิดผลัดเซลล์ผิวที่เพอร์ซิโนคลินิกทั้งหมดในช่วงเดือนมกราคม–เมษายน 2562 จำนวน 42 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ มีเอกสารใบยินยอมเข้าร่วมการศึกษาและแบบสอบถาม ตรวจสอบโดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจหลังใช้ผลิตภัณฑ์ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านผลการรักษา และด้านผลข้างเคียงหลังใช้ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบสอบถามแบบประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับ) เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับการตัดสินใจใช้การพิจารณาจากระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตรภาคการให้คะแนนแบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นรายชื่อที่กำหนดไว้ คือ

คะแนนเฉลี่ย 4.21–5.00 คือ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41–4.20 คือ มีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61–3.40 คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81–2.60 คือ มีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.80 คือ มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและความคิดเห็น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน คือ นำเอกสารยินยอมเข้าร่วมการศึกษาและแบบสอบถามส่งให้โดยตรงกับกลุ่มตัวอย่างและขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ข้อมูลจะเป็นความลับและเปิดเผยในรูปของการสรุปผลเท่านั้น การศึกษานี้เป็นเพียงการเก็บข้อมูลความพึงพอใจหลังจากที่ผู้รับบริการมาที่คลินิกแล้วซื้อผลิตภัณฑ์ไปใช้ด้วยความสมัครใจเท่านั้นไม่ได้เป็นการทดลองให้ผลิตภัณฑ์ผู้มารับบริการไปใช้แต่อย่างใด

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาใช้ค่าร้อยละในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มาแจกแจงความถี่และเสนอในค่าร้อยละ ส่วนความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านผลการรักษาและด้านผลข้างเคียงหลังใช้ผลิตภัณฑ์ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยวิธีทางสถิติ คือ อธิบายลักษณะโดยทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการพิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ จำนวน 42 คน สามารถแสดงผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศอายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้และอาชีพ (n=42)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	15	35.71
หญิง	27	64.29
อายุ		
20 – 29 ปี	11	26.19
30 – 39 ปี	24	57.14
40 – 49 ปี	5	11.91
50 ปีขึ้นไป	2	4.76

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพ		
โสด	23	54.76
สมรส/อยู่ด้วยกัน	10	23.81
หย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่	9	21.43
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	26.19
ปริญญาตรี	21	50.00
สูงกว่าปริญญาตรี	10	23.81
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	7	16.67
10,001 – 20,000 บาท	20	47.62
20,001 – 30,000 บาท	10	23.81
40,001 – 50,000 บาท	3	7.14
50,001 บาทขึ้นไป	2	4.76
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	11	26.19
ธุรกิจส่วนตัว	3	7.14
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	15	35.71
พนักงานเอกชน	8	19.06
แม่บ้าน	1	2.38
อื่น ๆ	4	9.52
รวม	42	100

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 30–39 ปี โสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ 10,001–20,000 บาท และเป็นข้าราชการ/พนักงานของรัฐ

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจหลังใช้ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาคความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างหลังจากใช้ผลิตภัณฑ์ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านผลการรักษา และด้านผลข้างเคียงหลังใช้ สามารถแสดงผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างหลังจากใช้ผลิตภัณฑ์โดยรวม (n=42)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	3.90	0.769	มาก
ด้านราคา	3.20	0.643	ปานกลาง
ด้านผลการรักษา	3.69	0.847	มาก
ด้านผลข้างเคียงหลังใช้	3.14	0.792	ปานกลาง
รวม	3.52	0.839	มาก

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจหลังใช้ผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.52 พิจารณารายด้าน ด้านผลิตภัณฑ์ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.90 ด้านผลการรักษาค่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.69 ด้านราคาและด้านผลข้างเคียงหลังใช้ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทั้งคู่โดย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.20 และ 3.14 ตามลำดับ ดังนั้นผู้ผลิตควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงด้านผลข้างเคียงหลังใช้เป็นอันดับแรกเพราะความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้านในประเด็นต่างๆ สามารถวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 3-6

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ (n=42)

ด้านผลิตภัณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ผลิตภัณฑ์มีมาตรฐานการผลิต	4.05	0.764	มาก
บรรจุภัณฑ์มีคุณภาพดีและสวยงาม	3.79	0.565	มาก
ฉลากระบุส่วนผสมชัดเจน	4.05	0.764	มาก
เนื้อผลิตภัณฑ์ดูดซึมได้เร็วไม่เหนียวเหนอะหนะ	3.33	0.650	ปานกลาง
ฉลากมีระบุข้อควรระวังในการใช้	4.02	0.749	มาก
ผลิตภัณฑ์มีความสะดวกในการใช้	4.17	0.824	มาก
รวม	3.90	0.767	มาก

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจหลังใช้ผลิตภัณฑ์ในด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.90 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลิตภัณฑ์ที่มีความสะดวกในการใช้ มีความพึงพอใจระดับมากและสูงที่สุดในด้านนี้ ส่วนเนื้อผลิตภัณฑ์ดูดซึมได้เร็ว

ไม่เหนียวเหนอะหนะมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในกลุ่มนี้ จึงควรปรับปรุงไม่ให้ผลิตภัณฑ์ดูตึงซึ่มซ้า และเหนียวมากเกินไป

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านราคา (n=42)

ด้านราคา	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ราคาเหมาะสมกับขนาดและคุณภาพ	3.50	0.595	มาก
ราคาใกล้เคียงกับผลิตภัณฑ์อื่นๆในระดับเดียวกัน	2.98	0.680	ปานกลาง
มีหลายระดับราคาให้เลือกตามขนาด	3.00	0.663	ปานกลาง
มีการแสดงป้ายราคาอย่างชัดเจน	3.33	0.477	ปานกลาง
รวม	3.20	0.643	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจหลังใช้ผลิตภัณฑ์ในด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.20 พิจารณารายข้อ พบว่า ราคาเหมาะสมกับขนาดและคุณภาพ มีความพึงพอใจระดับมากและสูงที่สุดในด้านนี้ ส่วนราคาใกล้เคียงกับผลิตภัณฑ์อื่นๆ ในระดับเดียวกัน มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในกลุ่มนี้ จึงควรปรับปรุงให้มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และใกล้เคียงกับผลิตภัณฑ์อื่นๆ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านผลการรักษา (n=42)

ด้านผลการรักษา	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ทำให้ผิวหนังเนียนลดลง	4.21	0.682	มากที่สุด
ทำให้หน้าขาวใสขึ้นชัดเจนรวดเร็ว	4.09	0.692	มาก
ทำให้ผิวเรียบเนียนขึ้น	3.31	0.780	ปานกลาง
รักษาผิวหนังได้ตามเวลาที่กำหนด	3.64	0.850	มาก
ลดอาการคันและขนาดรูขุมขนได้	3.02	0.780	ปานกลาง
ไม่กลับมาเป็นซ้ำหลังการรักษา	3.83	0.659	มาก
รวม	3.69	0.847	มาก

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจหลังใช้ผลิตภัณฑ์ในด้านผลการรักษา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.69 พิจารณารายข้อ พบว่า ทำให้ผิวหนังเนียนลดลง มีความพึง

พอใจระดับมากที่สุดและสูงที่สุดในด้านนี้ ส่วนลดอาการคันและขนาดตุ่มขึ้นได้ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในกลุ่มนี้ จึงควรพัฒนาให้ตัวยาสามารถลดอาการคันและขนาดตุ่มขึ้นได้มากขึ้น

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านผลข้างเคียงหลังใช้ผลิตภัณฑ์ (n=42)

ด้านผลข้างเคียงหลังใช้ผลิตภัณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ผิวหนังแห้ง ลอกเป็นขุย	3.17	0.621	ปานกลาง
มีรอยแดงเกิดขึ้นที่ผิวหนัง	3.33	0.687	ปานกลาง
รู้สึกแสบผิว	2.64	0.727	ปานกลาง
ทำให้ผิวหนังไวต่อแสงมากขึ้น	3.29	0.944	ปานกลาง
หลังใช้ผิวมีสีเข้มขึ้น	3.26	0.767	ปานกลาง
รวม	3.14	0.792	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจหลังใช้ผลิตภัณฑ์ในด้านผลข้างเคียงหลังใช้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.14 พิจารณารายข้อ พบว่า มีรอยแดงเกิดขึ้นที่ผิวหนังมีความพึงพอใจระดับปานกลางแต่สูงที่สุดในด้านนี้ ส่วนรู้สึกแสบผิวมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในกลุ่มนี้ จึงควรพัฒนาให้ตัวยาลดอาการแสบผิวลงให้มากที่สุด

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้ผลิตภัณฑ์

จากการพิจารณา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ได้แก่ ด้านบรรจุภัณฑ์ต้องการให้มีหลายขนาดจะได้พกพาสะดวก ฝาปิดมีขนาดเล็กทำให้หลุดหายบ่อย ผลิตภัณฑ์บางตัวทว่าวันละ 2 ครั้ง ทำให้ไม่สะดวกในการใช้ ราคาผลิตภัณฑ์บางตัวสูงกว่าผลิตภัณฑ์กลุ่มเดียวกัน รอยดำบนใบหน้าจางลงและผิวหนังจะจางใสอย่างชัดเจน ต้องการให้มีวิธีการลดผลข้างเคียงที่เกิดขึ้นในช่วงแรก และหลังใช้ยาบางตัวมีผลทำให้รู้สึกแสบที่บริเวณใบหน้ามีอาการคัน แห้ง แสบ ลอกเป็นขุย ลิวเห่อในช่วง 4 สัปดาห์แรกหลังจากใช้ครบ 12 สัปดาห์ อาการลดลง

อภิปรายผล

จากการพิจารณาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 30–39 ปี โสด การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ 10,001–20,000 บาท และเป็นข้าราชการ/พนักงานของรัฐ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษฎา (2558) ศึกษา เรื่อง

ส่วนประสมการตลาดกับพฤติกรรมซื้อครีมกันแดดที่ห่อนี้เวียของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เพศหญิง โสด รายได้ 10,001–20,000 บาทต่อเดือน มีพฤติกรรมการซื้อ มากกว่า จึงควรเน้นทำการตลาดในผู้หญิง โสด วัยกลางคน และเป็นข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ตามทฤษฎีส่วนประสมการตลาดเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (จาริณี, 2559)

ความพึงพอใจหลังใช้ผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาปัจจัยทางการตลาด รายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากและในเรื่องของ “ผลิตภัณฑ์มีความสะดวกในการใช้” มีความพึงพอใจระดับมากและสูงที่สุดในด้านนี้ ส่วน “เนื้อผลิตภัณฑ์ดูดซึมได้เร็วไม่เหนียวเหนอะหนะ” มีความพึงพอใจระดับปานกลางและน้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสิษฐ์ (2560) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาสิว ด้วยกลุ่มผลิตภัณฑ์ Phyto-C ซึ่งมียากกลุ่มละลายเคราตินในการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรื่อง “ผลิตภัณฑ์มีความสะดวกในการใช้” มีความพึงพอใจระดับมากและสูงที่สุด และ “เนื้อผลิตภัณฑ์ดูดซึมได้เร็วไม่เหนียวเหนอะหนะ” มีความพึงพอใจน้อยสุดเช่นเดียวกับการศึกษานี้ จึงควรปรับปรุงไม่ให้เกิดผลิตภัณฑ์ดูดซึมช้าและเหนียวเหนอะหนะจะช่วยให้ระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์มากขึ้น

ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและในเรื่อง “ราคาเหมาะสมกับขนาดและคุณภาพ” มีความพึงพอใจระดับมากและสูงที่สุด ส่วน “ราคาใกล้เคียงกับผลิตภัณฑ์อื่นๆ ในระดับเดียวกัน” มีความพึงพอใจระดับปานกลางและน้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสิษฐ์ (2560) เช่นกัน โดยปัจจัยด้านราคาความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง “ราคาเหมาะสมกับขนาดและคุณภาพ” มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วน “ราคาใกล้เคียงกับผลิตภัณฑ์อื่นๆ ในระดับเดียวกัน” มีความพึงพอใจปานกลางและน้อยที่สุด จึงควรปรับปรุงให้มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และใกล้เคียงกับผลิตภัณฑ์อื่นๆ จะช่วยให้ระดับความพึงพอใจด้านราคามากขึ้น

ด้านผลการรักษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากและเรื่อง “ทำให้สิวลดลง” มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดและสูงที่สุดในด้านนี้ เรื่อง “ลดอาการคันและขนาดรูขุมขนได้” มีความพึงพอใจระดับปานกลางและน้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล (2554) ศึกษา เรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพของครีมกรดซาลิไซลิก 2% (กลุ่มละลายเคราติน) กับครีมเตรติโนอิน 0.05% (กลุ่มกรดวิตามินเอ) ในการรักษาสิวเสี้ยน พบว่า ทำให้สิวลดลงได้ทั้ง 2 ชนิด และความพอใจอยู่ในระดับมากและงานวิจัยของ พิมพ์ทอง (2558) ที่ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลของยาเบนโซอิลเปอร์ออกไซด์ 5% กับยาเตรติโนอิน 0.05% ในการรักษาสิวเสี้ยน พบว่า ทำให้สิวลดลงได้เช่นกัน จึงควรพัฒนาให้ยากกลุ่มนี้สามารถลดอาการคันและขนาดรูขุมขนได้มากขึ้น จะช่วยให้ระดับความพึงพอใจด้านผลการรักษามีมากขึ้น

ด้านผลข้างเคียงหลังใช้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเรื่อง “มีรอยแดงเกิดขึ้นที่ผิวหนัง” มีความพึงพอใจระดับปานกลางแต่สูงที่สุดในด้านนี้ เรื่อง “รู้สึกแสบหน้า” มีความพึงพอใจระดับปานกลางและน้อยสุด แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจอาการแสบหน้ามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล (2554) และ Mills & Kligman (1973) ที่พบอาการแสบหน้าของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในสัปดาห์ที่ 4 และอาการผิวด่างที่พบได้น้อย อาการทุกอย่างลดลงหลังใช้ครบ 12 สัปดาห์ จึงควรพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ลดอาการแสบหลังใช้ในครั้งแรก จะช่วยให้ระดับความพึงพอใจด้านผลข้างเคียงหลังใช้มีมากขึ้น

เมื่อพิจารณาข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ในประเด็นต่างๆ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ให้มีหลายขนาดเลือกพกพาสะดวก ผลิตภัณฑ์ปิดแบบติดกับตัวหลอดลดการหล่นหาย ลดความเหนียวของผลิตภัณฑ์ลง และพัฒนายาให้สามารถใช้วันละครึ่งได้เพื่อความสะดวกในการใช้

ด้านราคา ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามากที่สุด จึงควรตั้งราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และใกล้เคียงกับผลิตภัณฑ์อื่นๆ ในระดับเดียวกันดังที่กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุญญิสรา (2558) ที่ศึกษา เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาด การคำนึงถึงต่อการดูแลสุขภาพด้านความงามและการรับรู้ความแตกต่างที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อครีมบำรุงผิวหน้า

ด้านผลการรักษา รอยดำนบนใบหน้าจางลงและผิวหนังกระจ่างใสอย่างชัดเจนอยู่แล้ว เนื่องจากตัวยาช่วยกระตุ้นการผลิตเซลล์ชั้นหนังกำพร้าอย่างรวดเร็วทำให้เม็ดสีหายไป รอยดำจึงจางลงชัดเจน (Singh–Behl & Tung, 2009) ยาช่วยลดอาการคันและขนาดรูขุมขนน้อย จึงควรพัฒนาให้สามารถลดอาการคันและขนาดรูขุมขนได้มากขึ้น

ด้านผลข้างเคียง ควรแนะนำวิธีลดอาการแสบหน้าหลังใช้ผลิตภัณฑ์ เช่น ให้ใช้คู่กับสารให้ความชุ่มชื้น (Baumann, 2009)

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาการใช้ร่วมกับสารให้ความชุ่มชื้น เช่น 10% urea cream เพื่อช่วยในการรักษาและลดผลข้างเคียง (Chun et al., 2005) ศึกษาความพึงพอใจการใช้กลุ่มผลิตภัณฑ์รักษาสิวเส้นขนผลิตเซลล์ผิวในคลินิกหรือโรงพยาบาลอื่นๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ในสถานบริการอื่นๆ ให้ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด

สรุปผลการวิจัย

ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างหลังจากใช้ผลิตภัณฑ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมด 4 ด้าน อยู่ในระดับมากโดยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.52 รายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและสูงสุด ด้านผลการรักษาอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตามด้วยด้านราคาและด้านผลข้างเคียงหลังใช้อยู่ในระดับปานกลางและปัญหาของการใช้ผลิตภัณฑ์ยาบางตัวทำให้รู้สึกแสบใบหน้า คัน แห้ง ลอกเป็นขุย ลิวเห่อในช่วง 4 สัปดาห์แรก และลดลงหลัง 12 สัปดาห์ ผลิตภัณฑ์บางตัวต้องทาวนละ 2 ครั้ง มีขนาดพกพาพก ฝาปิดมีขนาดเล็ก ทำให้หลุดหายบ่อย อาจทำให้ไม่สะดวกในการใช้และราคาผลิตภัณฑ์บางตัวสูงกว่าผลิตภัณฑ์กลุ่มอื่น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณเพื่อนำคลินิก กลุ่มตัวอย่าง คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่สนับสนุนและให้ความสะดวกในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา คงมั่น. (2558). ส่วนประสมการตลาดกับพฤติกรรมการซื้อขายครีมกันแดดยี่ห้อเนียวเรียของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 2(2), 341–353.
- จาริณี อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2559). ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคขนมไทยของลูกค้าชาวไทยในกรุงเทพมหานคร. *ปริญญาณิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*.
- นฤมล ชีรณัฐลักษณ์. (2554). การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพของครีมกรดซาลิไซลิก 2% กับครีมเตรติโนอิน 0.05% ในการรักษาลิวเสี้ยนบริเวณจมูก. *ปริญญาณิพนธ์ วท.ม. สาขาวิชาตจวิทยา สำนักรักษาเวชศาสตร์ชะลอวัยและฟื้นฟูสุขภาพ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง*.
- ปารยะ อาศนะเสน. (2553). *ลิวเสี้ยน*. คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล สืบค้น 18 เมษายน 2562, จาก <http://www.si.mahidol.ac.th/sidoctor/e-pl/articledetail.asp?id=479/>.
- บุญญา สมนพทอง. (2558). ปัจจัยส่วนประสมการตลาด การคำนึงถึงการดูแลสุขภาพด้านความงามและการรับรู้ความแตกต่างที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อครีมบำรุงผิวหน้า. *ปริญญาณิพนธ์ บธ.ม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*.
- พรพิมล เพ็ชรโยธิน. (2558). ฤทธิ์การยับยั้งเชื้อแบคทีเรียที่ก่อให้เกิดสิว (Propionibacterium acnes) จากสารสกัดของสาหร่ายทะเล. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี*, 38(3), 273–281.
- พิมพ์ทอง ภควัดสุนทร. (2558). การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลของยาเบนโซอิลเปอร์ออกไซด์ 5% กับยาเตรติโนอิน 0.05% ในการรักษาลิวเสี้ยนบริเวณจมูก. *ปริญญาณิพนธ์ วท.ม. สาขาวิชาตจวิทยา สำนักรักษาเวชศาสตร์ชะลอวัยและฟื้นฟูสุขภาพ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง*.
- พิสิษฐ์ ศิริปริยธรณ์. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาลิวด้วยกลุ่มผลิตภัณฑ์ Phyto-C. *ปริญญาณิพนธ์ วท.ม. สาขาวิชาวิทยาการชะลอวัยและฟื้นฟูสุขภาพ วิทยาลัยการแพทย์บูรณาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*.

- Baumann L. (2009). **Chemical peels in Cosmetic dermatology: Principles and practice.** (2nd ed.). New York: McGraw–Hill.
- Chun, S. H. et al. (2005). Trichostasis spinulosa arising within syringoma. **The Journal of Dermatology**, 32(7), 611–613.
- Elston, D.M. & White, L. C. (2000). Treatment of trichostasis spinulosa with a hydroactive adhesive pad. **Cutis**, 66(1), 77–78.
- Mills, O. H. & Kligman, A. M. (1973). Topically applied tretinoin in the treatment of trichostasis spinulosa. **Archives of Dermatology**, 108(9), 378–380.
- Singh–Behl, D. & Tung, R. (2009). **Requisities in dermatology cosmetic dermatology.** In **Chemical peels.** Illinois: Elsevier.
- Young, M.C. et al. (1985). Trichostasis spinulosa. **International Journal of Dermatology**, 24(9), 575–580.