



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงาม

คลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง () เพศที่สาม (กระเทย, เกย์, ทอม ,ดี เป็นต้น)

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี () 20-29 ปี
() 30-39 ปี () 40-49 ปี
() 50-59 ปี () 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด () สมรส
() หย่าร้าง / แยกกันอยู่ () หม้าย (คู่สมรสเสียชีวิต)

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนต้น
() มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. () อนุปริญญา / ปวส.
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
() อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. อาชีพ

() รับราชการ/ ลูกจ้างภาครัฐ () พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() พนักงานบริษัทเอกชน () ประกอบธุรกิจส่วนตัว
() นักเรียน / นักศึกษา () พ่อบ้าน/ แม่บ้าน
() อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () ไม่เกิน 10,000 บาท () 10,001 – 20,000 บาท
 () 20,001 – 30,000 บาท () 30,001 – 40,000 บาท
 () 40,001 – 50,000 บาท () มากกว่า 50,000 บาท

7. รูปแบบการศัลยกรรมที่ท่านใช้บริการที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ศัลยกรรมเปลือกตา () ศัลยกรรมจมูก
 () ศัลยกรรมผ่าตัดดึงหน้า () ศัลยกรรมเต้านม
 () ลูคไซมัน () ศัลยกรรมผ่าตัดหน้าท้อง
 () ศัลยกรรมแผลเป็น () ศัลยกรรมรอยโรคที่ผิวหนัง เช่น ก้อนเนื้อ หรือซีสต์
 () การศัลยกรรมอื่นๆ ที่ไม่อยู่ในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น แปลงเพศ ตัดกราม ริแพร์ แก้ไขหูาง เป็นต้น โปรดระบุ.....

8. สาเหตุที่ท่านตัดสินใจทำศัลยกรรม (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจ () เพื่ออาชีพการงาน
 () ได้รับคำแนะนำจากบุคคลรอบข้าง () เพื่อรักษาจุดด้อยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต
 () ตามค่านิยมและแฟชั่น () อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. นอกจากตัวท่านเองแล้วใครมีส่วนร่วมมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก (เลือกตอบเพียงข้อเดียว)

- () คนรัก () เพื่อน
 () ครอบครัว () อื่นๆ โปรดระบุ.....

10. ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่เข้ารับบริการที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก

- () ไม่เกิน 10,000 บาท () 10,001 – 20,000 บาท
 () 20,001 – 30,000 บาท () 30,001 – 40,000 บาท
 () 40,001 – 50,000 บาท () มากกว่า 50,000 บาท

11. ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิกเพราะเหตุใดมากที่สุด
(เลือกตอบ เพียงข้อเดียว)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> รู้จักคุ้นเคยกับนายแพทย์ | <input type="checkbox"/> ชื่อเสียงของนายแพทย์ชาตรี พรหมโชติ |
| <input type="checkbox"/> ใกล้บ้าน / ใกล้ที่ทำงาน | <input type="checkbox"/> หาที่จอดรถสะดวก |
| <input type="checkbox"/> มีบริการให้เลือกหลากหลาย | <input type="checkbox"/> ค่าบริการถูกกว่าที่อื่น ๆ |
| <input type="checkbox"/> บริการได้มาตรฐาน / หรือได้ใบรับรองจากสมาคมแพทย์ตกแต่งแห่งประเทศไทย | |
| <input type="checkbox"/> ช่วงเวลาเปิดบริการยาวนานกว่าที่อื่น ๆ | |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

12. ท่านได้รับข้อมูลเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิกจากแหล่งใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> คนในครอบครัว | <input type="checkbox"/> เพื่อน |
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

13. ในโอกาสหน้าท่านจะกลับมาใช้บริการที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิกหรือไม่

- กลับมาใช้บริการอย่างแน่นอน
- กลับมาใช้บริการ
- ไม่แน่ใจ
- ไม่กลับมาใช้บริการ
- ไม่กลับมาใช้บริการอย่างแน่นอน

14. ท่านคิดว่าจะแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการที่เชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิกหรือไม่

- แนะนำบุคคลอื่นอย่างแน่นอน
- แนะนำบุคคลอื่น
- ไม่แน่ใจ
- ไม่แนะนำบุคคลอื่น
- ไม่แนะนำบุคคลอื่นอย่างแน่นอน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการของเชียงใหม่ศัลยกรรมความงามคลินิก อำเภอเมืองเชียงใหม่
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านว่าแถบสีฟ้าสำหรับ ระดับความสำคัญก่อนมาใช้บริการ และแถบสีเหลืองสำหรับระดับความพึงพอใจหลังจากได้รับ บริการจริง

ข้อ	ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ (ระดับความสำคัญต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ คลินิก)					ระดับความพึงพอใจ (การเปรียบเทียบบริการที่ ได้รับกับความคาดหวังของ ท่าน)				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1.	ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)										
1.1	คลินิกมีชื่อเสียง และมีความน่าเชื่อถือ										
1.2	ภาพลักษณ์ของคลินิกดูมีความเชี่ยวชาญ										
1.3	มีความหลากหลายของรูปแบบการ ให้บริการ										
1.4	มีรูปแบบการศัลยกรรมที่ท่านต้องการ										
1.5	ความสามารถในปรับแต่งบริการให้เข้า กับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย										
1.6	สามารถทำศัลยกรรมได้ผลตรงกับความ ต้องการ										
1.7	มีการรับรองผลการศัลยกรรม										
1.8	ความปลอดภัยในตัวเวชภัณฑ์ (ยา)										
1.9	อื่นๆ โปรดระบุ										

ข้อ	ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ (ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่คลินิก)					ระดับความพึงพอใจ (การเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับความคาดหวังของท่าน)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.	ด้านราคา (Price)										
2.1	ค่าใช้จ่ายเหมาะสมกับคุณภาพ / สมเหตุสมผล										
2.2	มีราคาถูกกว่าคลินิกคู่แข่งที่อื่นๆ										
2.3	แจ้งค่ารักษาก่อนการให้บริการอย่างชัดเจน										
2.4	สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้										
2.5	สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้										
2.6	อื่นๆ โปรดระบุ										
3	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)										
3.1	คลินิกมีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย / สถานที่ทำงาน / สถานศึกษา										
3.2	คลินิกสามารถเดินทางไปได้สะดวก										
3.3	คลินิกมีระบบขนส่งมวลชนผ่าน										
3.4	สถานที่ตั้งของคลินิกหาง่าย										
3.5	คลินิกติดถนน ไม่ต้องเดินเข้าศูนย์การค้า										
3.6	คลินิกสามารถหาที่จอดรถได้ง่าย										
3.7	อื่นๆ โปรดระบุ										

ข้อ	ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ (ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่คลินิก)					ระดับความพึงพอใจ (การเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับความคาดหวังของท่าน)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.	ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)										
4.1	มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ หรือ อินเทอร์เน็ต										
4.2	มีพนักงานขายแจ้งข่าวสารและโปรโมชันต่างๆ ให้ลูกค้าทราบ										
4.3	มีรายการส่งเสริมการขายให้แก่ลูกค้า เช่น ส่วนลดเงินสด หรือ แคมเปญกิจกรรมบางอย่างสำหรับลูกค้าที่ทำกิจกรรมหลายรายการ										
4.4	มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือรายการส่งเสริมการขายผ่านสื่อสาธารณะ										
4.5	มีการตลาดทางตรงกับลูกค้า เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นต้น										
4.6	มีการแนะนำข้อมูล รายละเอียดการส่งเสริมแก่ลูกค้าในเว็บไซต์ของคลินิกอย่างชัดเจน										
4.7	อื่นๆ โปรดระบุ										

ข้อ	ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ (ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่คลินิก)					ระดับความพึงพอใจ (การเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับความคาดหวังของท่าน)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.	ด้านบุคลากร (People)										
	- นายแพทย์										
5.1	แพทย์มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักได้รับการยอมรับในระดับสูง										
5.2	แพทย์มีความชำนาญในการทำงาน										
5.3	แพทย์จบการศึกษาจากต่างประเทศ										
5.4	แพทย์มีใบรับรองประกอบวิชาชีพทางด้านศัลยกรรมตกแต่งความงาม										
5.5	แพทย์รับฟังความคิดเห็นและเข้าใจความต้องการของท่าน										
5.6	แพทย์ยินดีให้การให้บริการแก่ท่าน										
5.7	แพทย์แต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย										
5.8	อื่นๆ โปรดระบุ										
	- พนักงาน										
5.9	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพ อ่อนน้อม										
5.10	พนักงานแนะนำรายละเอียดต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ลูกค้าเข้าใจง่าย										

ข้อ	ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ (ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่คลินิก)					ระดับความพึงพอใจ (การเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับความคาดหวังของท่าน)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.	ด้านบุคลากร (People) (ต่อ)										
5.11	พนักงานคอยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด										
5.12	พนักงานมีความชำนาญในการทำงาน										
5.13	จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ										
5.14	พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย										
5.15	อื่นๆ โปรดระบุ										
5.	ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)										
6.1	ได้พบแพทย์คนเดิมทุกครั้งที่มาใช้บริการ										
6.2	มีการนัดหมายเวลาล่วงหน้า										
6.3	มีการโทรศัพท์เตือนลูกค้าเมื่อถึงเวลานัดหมาย										
6.4	ได้รับบริการตรงตามเวลานัดหมาย										
6.5	มีกระบวนการลงบันทึกประวัติคนไข้										
6.6	มีกระบวนการชำระเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง										
6.7	ระยะเวลาอรับคำปรึกษาไม่นาน										
6.8	ระยะเวลาอรับการบริการไม่นาน										
6.9	ให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าทุกราย										
6.10	มีการติดตามผลหลังรับบริการ										
6.11	เวลาเปิด-ปิดทำการของคลินิกเหมาะสม										
6.12	อื่นๆ โปรดระบุ										

ข้อ	ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ (ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่คลินิก)					ระดับความพึงพอใจ (การเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับความคาดหวังของท่าน)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)										
7.1	คลินิกสะอาด เป็นสัดส่วน										
7.2	คลินิกตกแต่งทันสมัย										
7.3	มีที่นั่งรองรับลูกค้าอย่างเพียงพอ										
7.4	สถานที่กว้างขวาง ไม่คับแคบ อึดอัด										
7.5	ป้ายชื่อหน้าคลินิกเห็นได้อย่างชัดเจน										
7.6	มีเครื่องดื่มไว้คอยให้บริการ										
7.7	ห้องน้ำสะอาด										
7.8	มีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร โทรทัศน์ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย										
7.9	คลินิกมีจำนวนเตียงพักฟื้นเพียงพอ										
7.10	อุปกรณ์แพทย์ที่นำมาใช้มีความทันสมัย										
7.11	ความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่นำมาให้บริการ										
7.12	มีอัลบั้มรวบรวมภาพผลงานเพื่อให้ลูกค้าได้ศึกษาระหว่างรอรับบริการ										
7.13	อื่นๆ โปรดระบุ										

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวประภาพรณ ไชยชนะใหญ่
วัน เดือน ปีเกิด	17 มกราคม 2525
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2547 ศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาไทย (ศษ.บ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2548 – 2551 เจ้าหน้าที่การตลาด บริษัทหลักทรัพย์ เคจีไอ จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ พ.ศ. 2552-2554 เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส บริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) สาขาเจ็ดยอด 2 เชียงใหม่ พ.ศ. 2555-ปัจจุบัน รองผู้จัดการบริษัทหลักทรัพย์ คันทรี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) สาขาเจ็ดยอด 2 เชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved