



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีพนักงาน ของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

Service Marketing Mix Factors Affecting Purchasing Decision for Employee's Annual Health Check-up of Factories in Northern Region Industrial Estate, Lamphun Province

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการวิจัย สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของนางนงภา สุวรรณกุล นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น เพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ข้อมูลจากแบบสอบถามนี้จะเป็นความลับ และนำไปประมวลผลโดยไม่ระบุชื่อกิจการและผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นาง นงภา สุวรรณกุล

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และ โรงงานอุตสาหกรรม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบสุขภาพประจำปีพนักงาน ของ โรงงานอุตสาหกรรม

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และ โรงงานอุตสาหกรรม

## 1. ตำแหน่งของท่านในโรงงานคือ

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. กรรมการผู้จัดการ                   | <input type="checkbox"/> 2. หัวหน้าผู้จัดการ     |
| <input type="checkbox"/> 3. ผู้จัดการทั่วไป                    | <input type="checkbox"/> 4. ผู้จัดการแผนกบุคคล   |
| <input type="checkbox"/> 5. ผู้จัดการแผนกความปลอดภัยในการทำงาน | <input type="checkbox"/> 6. เจ้าหน้าที่แผนกบุคคล |
| <input type="checkbox"/> 7. เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน   | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ(โปรด           |

ระบุ).....

## 2. อายุงาน

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ปี               | <input type="checkbox"/> 2. ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี  |
| <input type="checkbox"/> 3. ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี | <input type="checkbox"/> 4. ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป        |  |

## 3. อายุ

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 21-30 ปี      | <input type="checkbox"/> 2. 31-40 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 41-50 ปี      | <input type="checkbox"/> 4. 51-60 ปี |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 60 ปี |                                      |

## 4. เพศ

- |                                 |                                  |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
|---------------------------------|----------------------------------|

## 5. ระดับการศึกษา

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. มัธยมศึกษา (ปวช.)    | <input type="checkbox"/> 2. อนุปริญญา(ปวส.,ปวท.) |
| <input type="checkbox"/> 3.ปริญญาตรี             | <input type="checkbox"/> 4. สูงกว่าปริญญาตรี     |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |  |

## 6. ประเภทอุตสาหกรรม

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ | <input type="checkbox"/> 2. ชิ้นส่วนอุปกรณ์     |
| <input type="checkbox"/> 3.การก่อสร้าง               | <input type="checkbox"/> 4. แปรรูปไม้           |
| <input type="checkbox"/> 5. อัญมณีและเครื่องประดับ   | <input type="checkbox"/> 6. เครื่องหนัง         |
| <input type="checkbox"/> 7. การเกษตร                 | <input type="checkbox"/> 8. อาหารและเครื่องดื่ม |
| <input type="checkbox"/> 9. อื่นๆ.....               |   |

## 8. เงินทุนจดทะเบียน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 10,000,000 บาท        | <input type="checkbox"/> 2. 10,000,001 –100,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 100,000,001 – 500,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 500,000,000 บาท     |

## 9. ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจของท่าน

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 3 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 3-5 ปี               |
| <input type="checkbox"/> 3. 5-10 ปี       | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป |

## 10. สัญชาติผู้ถือหุ้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |                                     |                                      |
|--|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ไทย        | <input type="checkbox"/> 2. ญี่ปุ่น | <input type="checkbox"/> 3. อเมริกัน |
| <input type="checkbox"/> 4. จีน        | <input type="checkbox"/> 5. ไต้หวัน | <input type="checkbox"/> 6. สิงคโปร์ |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ..... |                                     |                                      |

## 11. จำนวนพนักงานในโรงงาน

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 100 คน | <input type="checkbox"/> 2. 101 -300 คน    |
| <input type="checkbox"/> 3. 301 -500 คน     | <input type="checkbox"/> 4. 501-1,000 คน   |
| <input type="checkbox"/> 5. 1,001 -3,000 คน | <input type="checkbox"/> 6. 3,001 คนขึ้นไป |

12. ประวัติการเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพประจำปีพนักงานในปี 2549 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| [ ]1. โรงพยาบาลลำพูน  | [ ]2. โรงพยาบาลหริภุญชัย           |
| [ ]3. โรงพยาบาลแมคคอมมิค  | [ ]4. โรงพยาบาลเซ็นทรัล เมมโมเรียล |
| [ ]5. โรงพยาบาลราชเวช   | [ ]6. โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม        |
| [ ]7. โรงพยาบาลลานนา  | [ ]8. โรงพยาบาลเชียงใหม่ใกล้หมอ    |
| [ ]9. ห้างหุ้นส่วนจำกัด โกรว์ธ ไดแอคซ์ (เอ็ม.ที.แอสต้า (เชียงใหม่)) |                                    |
| [ ]10. บริษัท เชียงใหม่ อาร์ ไอ เอ จำกัด                            |                                    |
| [ ]11. อื่นๆ โปรดระบุ.....  |                                    |

13. รายการที่ตรวจสุขภาพประจำปีพนักงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| [ ]1. ตรวจร่างกายทั่วไป                            | [ ]2. ตรวจนับเม็ดเลือดสมบูรณ์แบบ        |
| [ ]3. ปัสสาวะสมบูรณ์แบบ                            | [ ]4. เอกซเรย์ทรวงอก                    |
| [ ]5. สมรรถภาพการได้ยิน                            | [ ]6. สมรรถภาพปอด                       |
| [ ]7. สมรรถภาพการมองเห็น                           | [ ]8. การทำงานของตับ                    |
| [ ]9. การทำงานของไต                                | [ ]10. โลหะหนัก เช่น ตะกั่ว อะลูมิเนียม |
| [ ]11. สารเคมีอันตราย เช่น ไซลีน โทลูอิน แอลกอฮอล์ |   |
| [ ]12. อื่นๆ โปรดระบุ.....                         |   |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทาง  
การแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม**

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพประจำปีพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม ของท่าน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านการบริการ</b>					
1. ความมีชื่อเสียงของสถานพยาบาล					
2. มีบริการตรวจที่ครบถ้วนตามรายการที่ต้องการตรวจ					
3. รายการตรวจได้รับการอนุญาตให้ตรวจถูกต้องตามกฎหมาย					
4. อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจได้มาตรฐานสามารถสอบย้อนได้					
5. การจัดทำรายงานผลการตรวจที่ชัดเจนกับหน่วยงานราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง					
6. ผลการตรวจถูกต้อง ถูกคน					
6. ผลการตรวจได้ทันเวลา					
8. การตรวจไม่เป็นพิษกับสิ่งแวดล้อม					
9. มีแพทย์อาชีวอนามัยให้คำปรึกษาและแนะนำรายการตรวจตามความเสี่ยงของพนักงานแต่ละแผนก					
10. อื่นๆ (ระบุ).....					
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>					
11. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ					
12. เงื่อนไขในการชำระค่าบริการ					
13. การยืดหยุ่นอัตราค่าบริการตามจำนวนพนักงาน					
14. อื่นๆ (ระบุ).....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (สถานที่ให้บริการ)</b>					
15. สถานที่ตั้งของของสถานพยาบาลอยู่ใกล้โรงงาน					
16. การติดต่อผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
17. การให้บริการตรวจนอกสถานที่ในโรงงาน					
18. การให้บริการตรวจนอกเวลาทำการ					
19. อื่น ๆ.....					
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
20. ประกอบด้วยการเข้าร่วมในสัปดาห์ความปลอดภัยของโรงงาน เพื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพและการป้องกัน อันตรายต่อสุขภาพอันเกิดจากการทำงาน					
21. การให้การสนับสนุนกิจกรรมของโรงงาน					
22. มีการให้ส่วนลดค่าบริการสำหรับพนักงานที่ต้องการตรวจเพิ่มเติม จากรายการตรวจที่โรงงานกำหนดให้					
23. การให้ข้อมูลการตรวจในรูปแบบแผ่นพับโฆษณาประชาสัมพันธ์					
24. การเสนอรายการตรวจแถม					
25. การมี Website ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการตรวจ					
26. อื่นๆ (ระบุ).....					
<b>ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน)</b>					
27. มีปริมาณเพียงพอกับการให้บริการตรวจพนักงาน					
28. มีความชำนาญในการตรวจ					
<b>ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงาน) (ต่อ)</b>					
30. มีใบประกอบวิชาชีพทางตรงสายงาน					
31. มีจรรยาบรรณในการตรวจ เช่น ไม่รายงานผลโดยไม่ได้ตรวจจริง					
32. มีจรรยาบรรณในการรักษาความลับของลูกค้า					
33. มีความชำนาญในการให้บริการตรวจ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
34. มีอรรถาศัยดีในการบริการ					
35. มีการดูแลเอาใจใส่ในการตรวจ					
36. มีการแต่งกายที่เหมาะสมและสุภาพ					
37. อื่นๆ (ระบุ).....					
<b>ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ</b>					
38. ระยะเวลาในการให้บริการตรวจ					
39. ความถูกต้องในการเก็บส่งตรวจ					
40. กระบวนการตรวจไม่ซับซ้อนสะดวกในการใช้บริการ					
41. การชี้แจงขั้นตอนการตรวจตามสภาพการทำงานของโรงงาน					
42. มีการตรวจซ้ำในกรณีมีผลการตรวจผิดปกติ					
43. มีแพทย์มาแนะนำผลการตรวจ และปฏิบัติตัวหลังจากรายงานผล					
44. การติดต่อสอบถามปัญหาสุขภาพที่ไม่ยุ่งยาก					
45. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการตรวจ					
46. อื่นๆ (ระบุ).....					
<b>ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ</b>					
47. ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจ					
46. ความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์ในการตรวจ					
47. การให้ความรู้ในวันตรวจในรูปแบบองค์ความรู้เรื่องสุขภาพ					
<b>ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (ต่อ)</b>					
48. รูปแบบชุดฟอร์มพนักงาน					
49. มีใบประกาศนียบัตรรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากล เช่น ISO					
50. การถ่ายเทอากาศภายในสถานที่ตรวจ					
51. ความเพียงพอของที่จอดรถ					
52. อื่นๆ (ระบุ).....					



ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ เพื่อตรวจสอบภาพ  
ประจำปีพนักงาน ของโรงงานอุตสาหกรรม

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับปัญหาของท่าน

**1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ**

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. สถานพยาบาล ไม่สามารถให้บริการได้อย่างครบถ้วนตามรายการตรวจของโรงงาน
2. ผลการตรวจผิด เช่น ผิดคน ผิดรายการ
3. สถานพยาบาล ไม่มีคุณสมบัติ ที่สามารถตรวจได้ถูกต้องตามกฎหมาย
4. อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจไม่ได้มาตรฐาน ไม่มีการสอบเทียบกับหน่วยวัดสากล
5. ผลการตรวจซ้ำไม่ทันการณ์
6. ไม่มีแพทย์อาชีวอนามัยในการให้คำแนะนำการกำหนดรายการตรวจให้กับโรงงาน
7. อื่นๆ(โปรดระบุ) .....

**2. ปัญหาด้านราคา**

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. อัตราค่าบริการไม่คุ้มค่ากับการบริการตรวจ
2. ระยะเวลาชำระค่าบริการสั้นเกินไป
3. อื่นๆ(โปรดระบุ) .....

**3. ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย/สถานที่**

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่ติดต่อไม่สะดวก
2. เบอร์โทรศัพท์หรือแฟกซ์น้อยไป ทำให้ติดต่อยาก
3. ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต, Email ไม่สะดวก
4. ไม่มี Website
5. วันเวลาทำการไม่เหมาะสมเช่น ไม่เปิดทำการวันเสาร์
6. ไม่สามารถติดต่อได้นอกเวลาทำการ
7. ไม่สามารถให้บริการนอกสถานที่ได้ในบางพื้นที่
8. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

#### 4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ไม่มีการแข่งขันข่าวสารให้รับทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใหม่เกี่ยวกับกฎหมาย
2. ไม่มีการนำเสนอบริการแถมอื่นๆ
3. ไม่มีการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมบริการสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการมานาน
4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### 5. ด้านบุคคลหรือพนักงาน

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. พนักงานมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ
2. พนักงานไม่มีความรับผิดชอบเท่าที่ควร
3. พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พูดไม่เพราะ
4. พนักงานมีการสื่อสารที่ผิดพลาดบ่อย
5. พนักงานไม่เก็บความลับของลูกค้า
7. พนักงานไม่มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร
8. พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### 6. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. การให้บริการไม่ถูกต้องตามข้อตกลง
2. การให้บริการงานไม่เสร็จตรงตามเวลา
3. พนักงานตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าช้า ไม่ทันเหตุการณ์
4. การติดต่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการตรวจยุ่งยาก ต้องผ่านหลายขั้นตอน
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

#### 7. ปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. อุปกรณ์ในการตรวจไม่ทันสมัย

- [ ] 2. บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานไม่เหมาะสมกับการเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุข
- [ ] 3. การบริการตรวจนอกสถานที่ไม่เหมาะสมกับการเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุข
- [ ] 4. สภาพของสำนักงานไม่มีระเบียบเรียบร้อย
- [ ] 5. ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ไม่ชัดเจน
- [ ] 6. สำนักงานไม่มีที่จอดรถที่สะดวกสบายและเพียงพอ
- [ ] 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางนงภา สุวรรณกุล
วัน เดือน ปี เกิด	30 สิงหาคม 2515
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย จังหวัดลำปาง ปีการศึกษา 2533 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต เทคนิคการแพทย์ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2537
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2537- 2538 โรงพยาบาล เชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2538 – 2541 กรรมการผู้จัดการ บริษัท ลำปางเมดิคัลแล็บ จำกัด จังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2541 – ปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด โกรว์ธ ไซแอคซ์ (เอ็ม.ที.แล็บ เชียงใหม่)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved