



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สำหรับผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย” ในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง และเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จ โดยสมบูรณ์ ผู้ศึกษาใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านไว้ ณ โอกาสนี้

นางสาวไพรินทร์ มีไฟ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านใช้บริการที่โรงพยาบาลใด

() 1. โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค () 2. โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ศรีบุรินทร์

2. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

3. อายุ

() 1. น้อยกว่า 20 ปี () 2. 20 – 30 ปี

() 3. 31 – 40 ปี () 4. 41 – 50 ปี

() 5. มากกว่า 50 ปี

4. สถานภาพ

() 1. โสด () 2. สมรส / อยู่ด้วยกัน

() 3. หย่าร้าง / แยกกันอยู่ () 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () 2. พนักงานบริษัทเอกชน
 () 3. ธุรกิจส่วนตัว () 4. ผู้ประกอบอาชีพอิสระ
 () 5. นักเรียน/นักศึกษา () 6. เกษียณอายุ/ไม่ได้ทำงาน
 () 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย () 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 () 3. อนุปริญญา/ปวส. () 4. ปริญญาตรี
 () 5. สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ.....)

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน (รวมรายได้อื่น)

- () 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท () 2. 15,000 – 30,000 บาท
 () 3. 30,001 – 45,000 บาท () 4. 45,001 – 60,000 บาท
 () 5. 60,000 บาทขึ้นไป

8. ท่านเข้ารับบริการด้านใดของโรงพยาบาล

- () 1. ผู้ป่วยนอก () 2. ผู้ป่วยใน

9. ใครเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในการรักษาพยาบาลของท่าน

- () 1. ตัวท่านเองหรือครอบครัว () 2. บริษัทประกัน
 () 3. กองทุนประกันสังคม () 4. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 () 5. สวัสดิการบริษัทเอกชน () 6. อื่นๆ (ระบุ.....)

10. ท่านมาใช้บริการในโรงพยาบาลปีละกี่ครั้ง

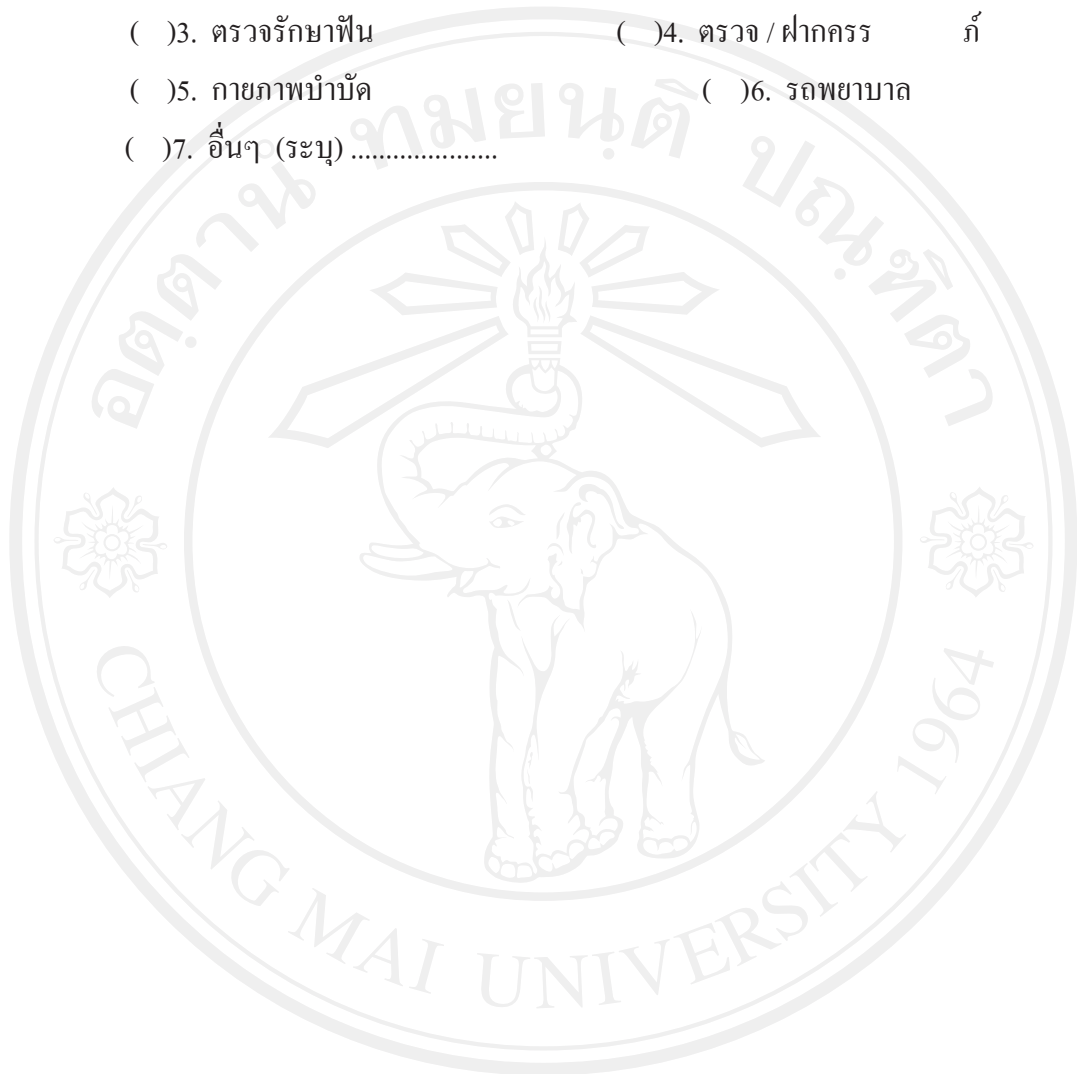
- () 1. 1 ครั้ง () 2. 2 – 3 ครั้ง
 () 3. 4-5 ครั้ง () 4. 6 ครั้ง (โปรดระบุ.....)

11. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาลแห่งนี้จากสื่อใด

- () 1. สื่อโฆษณาทางวิทยุ () 2. สื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์/วารสาร
 () 3. ป้ายโฆษณาของโรงพยาบาล () 4. โบว์ชัวร์/แผ่นพับของโรงพยาบาล
 () 5. สื่อทางอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาล () 6. เพื่อนแนะนำ

12. ท่านใช้บริการใดบ้างในการเข้ารับบริการจากโรงพยาบาล(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ตรวจรักษาโรคทั่วไป(กรณีเจ็บไข้ได้ป่วย) () 2. ตรวจสุขภาพตามโปรแกรม
 () 3. ตรวจรักษาฟัน () 4. ตรวจ / ฝากครรภ์
 () 5. กายภาพบำบัด () 6. รถพยาบาล
 () 7. อื่นๆ (ระบุ)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมืองเชียงราย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product)					
1. ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล					
2. คุณภาพของยาที่ใช้รักษา					
3. คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์					
4. การรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล					
5. การบริการรักษาโรคเฉพาะทาง					
6. อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย					
7. สถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสุขภาพแบบครบวงจร					
8. การให้บริการรักษาแบบเหมารวม(แพ็คเกจ) เช่น การคลอดบุตร ,การตรวจสุขภาพ					
9. การมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลากหลาย เช่น การตรวจสุขภาพ, การนวดแผนไทย,ทันตกรรม					
ด้านราคา (Price)					
1. ค่ายาและเวชภัณฑ์					
2. ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์,เอกซเรย์)					
3. ค่าตรวจรักษาของแพทย์					
4. ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่า เพิ่มประวัติ ค่าบริการที่โรงพยาบาลเหมาจ่ายมิได้ แยกเป็นปลีกย่อย					
5. ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพ็คเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ, แพ้คเคจคลอด					
6. ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมต่ำกว่า โรงพยาบาลอื่น					
7. สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางด้าน การเงิน					
8. การมีส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา					
9. มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการ(Place)					
1. การคมนาคมสะดวก					
2. ใกล้บ้าน					
3. ใกล้ที่ทำงาน					
4. ใกล้แหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า					
5. ที่จอดรถเพียงพอ					
6. คำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. การโฆษณาทาง วิทยุ					
2. การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์					
3. การแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆและเว็บไซต์ของโรงพยาบาล					
4. การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ					
5.การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา					
6. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล					
7. การนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่นการตรวจสุขภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่างๆ					
8. การให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล					
ด้านบุคลากร(People)					
1. ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษา					
2. ความรู้ ความชำนาญของแพทย์					
3. ความรู้ ความชำนาญของพยาบาล					
4. การดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล					
5.การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการ					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.การให้บริการของพนักงานเอกซเรย์					
7.การให้บริการของพนักงานการเงิน					
8. พนักงานของโรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ไม่ใช้ศัพท์เทคนิค)					
9.พนักงานของโรงพยาบาลตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน					
10. พนักงานของโรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน					
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและแฟ้มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลรวดเร็ว					
2. กระบวนการให้บริการการตรวจชิ้นเนื้อที่สะดวกและรวดเร็ว					
3. ระยะเวลาการรอตรวจและเข้าพบแพทย์ที่รวดเร็ว					
4. ขั้นตอนในการรักษาไม่ซ้ำซ้อน					
5.มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล					
6.การรับชำระเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว					
7. มีการแนะนำการใช้ยาก่อนจ่ายยาของเภสัชกร					
8.มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง					
9.มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของรปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สินสูญหาย					
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical evidence)					
1. อาคารสถานที่สะอาด					
2. การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม					
3.มีห้องนำสะอาดและเพียงพอ					
4. มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ดี					
5.มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร					
6. มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ					
7. มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการโรงพยาบาล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความตรงกับความเป็นจริง

1. ท่านพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์เรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาลไม่เป็นที่รู้จัก
- () 2. คุณภาพของยาที่ใช้รักษาไม่ดี
- () 3. คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ไม่ดี
- () 4. ไม่มีการรับรองคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาล
- () 5. ไม่มีการบริการรักษาโรคเฉพาะทาง
- () 6. อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ไม่ทันสมัย
- () 7. ไม่มีสถานที่สำหรับการให้บริการตรวจสอบสุขภาพแบบครบวงจร
- () 8. ไม่มีการให้บริการรักษาแบบเหมารวม(แพคเกจ) เช่น การคลอดบุตร, การตรวจสอบสุขภาพ
- () 9. การมีบริการเสริมอื่นๆ ให้เลือกหลายหลาย เช่น การตรวจสอบสุขภาพ, การนวดแผนไทย, ทันตกรรม

2. ท่านพบปัญหาด้านราคาเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ค่ายาและเวชภัณฑ์ ไม่เหมาะสม
- () 2. ค่าตรวจพิเศษ(เทคนิคการแพทย์, เอกซเรย์) ไม่เหมาะสม
- () 3. ค่าตรวจรักษาของแพทย์ไม่เหมาะสม
- () 4. ค่าบริการทางการแพทย์อื่นๆ เช่นค่าทำบัตร ค่าเพิ่มประวัติ ค่าบริการโรงพยาบาล
เหมาจ่ายมิได้แยกเป็นปลีกย่อย ไม่เหมาะสม
- () 5. ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น โปรแกรมตรวจสอบสุขภาพ, แพคเกจ
คลอดไม่เหมาะสม
- () 6. ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมไม่ต่ำกว่าโรงพยาบาลอื่น
- () 7. ไม่สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อมีปัญหาทางด้านการเงิน
- () 8. ไม่มีการให้ส่วนลดค่ายาหรือค่าตรวจรักษา
- () 9. ไม่มีบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

3. ท่านพบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการให้บริการเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. การคมนาคมไม่สะดวก
- () 2. ไม่ใกล้บ้าน
- () 3. ไม่ใกล้ที่ทำงาน
- () 4. ไม่ใกล้แหล่งการค้า เช่น ตลาด ศูนย์การค้า
- () 5. ที่จอดรถไม่เพียงพอ
- () 6. ไม่ได้คำแนะนำการบริการจากพนักงานของโรงพยาบาล

4. ท่านพบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ขาดการโฆษณาทาง วิทยุ
- () 2. ขาดการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์
- () 3. ขาดการแจ้งข่าวสารต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบทางไปรษณีย์ เช่น จดหมาย, วารสารโรงพยาบาล, โบว์ชัวร์ต่างๆและเว็บไซต์ของโรงพยาบาล
- () 4. ไม่มีการแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ตามสถานที่ต่างๆ
- () 5. ไม่มีการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต เช่น บริการลงทะเบียน การจองคิวตรวจ การซักถามปัญหาและแนวทางในการตรวจรักษา
- () 6. ขาดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม เช่น การจัดนิทรรศการ, การออกหน่วยปฐมพยาบาล
- () 7. ไม่มีการนำเสนอ Promotion ของพนักงานการตลาดของโรงพยาบาล เช่นการตรวจสอบภาพพิเศษประจำปี การนำเสนอโปรแกรมพิเศษต่างๆ
- () 8. ไม่มีการให้สิทธิส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล

5. ท่านพบปัญหาด้านบุคลากรเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ชื่อเสียงของแพทย์ที่รักษาไม่เป็นที่รู้จัก
- () 2. แพทย์ขาดความรู้ ความชำนาญ
- () 3. พยาบาลขาดความรู้ ความชำนาญ
- () 4. ขาดการดูแลและเอาใจใส่ของพยาบาล
- () 5. การให้บริการของพนักงานห้องปฏิบัติการไม่ดี
- () 6. การให้บริการของพนักงานเอกซเรย์ไม่ดี
- () 7. การให้บริการของพนักงานการเงินไม่ดี
- () 8. พนักงานของโรงพยาบาลไม่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย(ใช้ศัพท์เทคนิค)
- () 9. พนักงานของโรงพยาบาลไม่ตั้งใจรับฟังปัญหาของท่าน

()10. พนักงานของโรงพยาบาลไม่แนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน

6. ท่านพบปัญหาด้านกระบวนการเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ()1. ระยะเวลาการให้บริการทำบัตรและเพิ่มประวัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลไม่รวดเร็ว
- ()2. กระบวนการให้บริการการตรวจขึ้นต้นไม่สะดวกและไม่รวดเร็ว
- ()3. ระยะเวลาการรอในการเข้าพบแพทย์ไม่รวดเร็ว
- ()4. ขั้นตอนในการรักษาซ้ำซ้อน
- ()5. ไม่มีการแนะนำการปฏิบัติตัวของแพทย์และพยาบาล
- ()6. การรับชำระเงินไม่ถูกต้องและไม่รวดเร็ว
- ()7. ไม่มีการแนะนำการใช้ยาก่อนจ่ายยาของเภสัชกร
- ()8. ไม่มีการบริการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง
- ()9. ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นการเดินตรวจของ รปภ. การแนะนำการป้องกันทรัพย์สิน

สูญหาย

7. ท่านพบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ()1. อาคารสถานที่ไม่สะอาด
- ()2. การตกแต่งสถานที่ไม่หรูหรา สวยงาม
- ()3. มีห้องน้ำไม่สะอาดและไม่เพียงพอ
- ()4. มีระบบการถ่ายเทอากาศในอาคารที่ไม่ดี
- ()5. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ, โทรศัพท์สาธารณะ, ร้านอาหาร
- ()6. มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจไม่เพียงพอ
- ()7. ไม่มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

นางสาวไพรินทร์ มีไฟ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวไพรินทร์ มีไผ่	
วัน เดือน ปีเกิด	8 มีนาคม 2512	
ประวัติการศึกษา	2524 – 2526	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระหฤทัย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
	2527 – 2529	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราช วิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
	2530 – 2533	ปริญญาตรี คณะบัญชีการเงินและการธนาคาร สาขาวิชา การบัญชี มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัด เชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	2534– 2535	พนักงานบัญชีบริษัทช่างกลานเวย์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่
	2535 – 2536	ผู้ช่วยสมุหบัญชี โรงแรมริมกสิศอร์ท จังหวัด เชียงราย
	2536 – 2552	หัวหน้าฝ่ายบัญชีการเงิน โรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงราย
	2552 - ปัจจุบัน	เจ้าของกิจการร้านพีพีมาร์ทและบ้านศรีอัมพล จังหวัดเชียงราย