

ภาคผนวก ก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่”

วัตถุประสงค์ของการศึกษา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่.

ข้อชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และยังเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารงานทันตกรรมในการที่จะได้ทราบแนวทางการปรับปรุง การแก้ไขการทำงานในงานบริหารจัดการและงานพัฒนาบริการทันตกรรมต่อไป ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด จึงใคร่ขอความกรุณาสะดวกเวลาตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบคำถามเป็นอย่างดี.

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบคำถามข้างล่างนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับตัวของท่านมากที่สุด

1. เพศ

..... (1) หญิง

..... (2) ชาย

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ

.....(1) 15-17 ปี

.....(3) 22-30 ปี

.....(5) 46-60 ปี

.....(2) 18-21 ปี

.....(4) 31-45 ปี

.....(6) 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

..... (1) โสด

..... (2) สมรส

..... (3) หย่าและหย่า

}

}

}

จำนวนบุตรในปกครองของท่าน

[..... (1) ไม่มีบุตร

[..... (2) 1 คน

[..... (3) 2 คน

[..... (4) 3 คน

[..... (5) อื่นๆ (โปรด

ระบุ).....

4. ในปัจจุบันท่านพักอาศัยอยู่ในเขตใด

..... (1) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

..... (2) อำเภออื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่

..... (3) นอกจังหวัดเชียงใหม่ (โปรดระบุ)

5. อาชีพของท่านในปัจจุบันนี้คือ

..... (1) นักเรียน

..... (2) นักศึกษา

..... (3) พนักงานของบริษัท

..... (4) ประกอบธุรกิจส่วนตัว

..... (5) รับราชการ รัฐวิสาหกิจ

..... (6) รับจ้าง

..... (7) พ่อบ้าน แม่บ้าน

6. การศึกษาสูงสุดที่ท่านได้รับ

..... (1) ประถมศึกษา (ป.1-ป.6)

..... (2) มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)

..... (3) ประกาศนียบัตร

..... (4) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

..... (5) สูงกว่าปริญญาตรี

7. ท่านมีรายได้ต่อเดือนของตัวท่านเองประมาณ

..... (1) ต่ำกว่า 3,000 บาท

..... (2) 3,001-6,000 บาท

..... (3) 6,001-10,000 บาท

..... (4) 10,001-20,000 บาท

..... (5) 20,001-50,000 บาท

..... (6) สูงกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมมารับบริการทันตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบคำถามข้างล่างนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. ภายในเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ท่านไปทำฟันกี่ครั้ง

- (1) 1 ครั้ง หรือมาเป็นครั้งแรก (4) 5-8 ครั้ง
 (2) 2 ครั้ง (5) มากกว่า 8 ครั้ง
 (3) 3-4 ครั้ง

2. ภายในเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ท่านไปรับบริการทันตกรรมประเภทใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) บริक्षा หรือ ขอคำแนะนำ (6) ซูดหินปูน
 (2) ตรวจ เช็ค สุขภาพช่องปาก (7) ใส่ฟันปลอม/ทำครอบฟัน
 (3) อุดฟัน (8) จัดฟัน
 (4) ถอนฟัน (9) รักษาโรคฟัน
 (5) ขัดฟัน

3. ท่านไปรับบริการทันตกรรมจากสถานบริการใด และให้บริการบ่อยเพียงใด (กรุณาตอบทุกข้อ)

สถานที่ทำฟัน	ความถี่		
	ไม่เคย	บางครั้ง	บ่อยมาก
(1) โรงพยาบาลของรัฐบาล			
(2) โรงพยาบาลเอกชน			
(3) คลินิกเอกชน			

4. ท่านสะดวกไปทำฟันในช่วงเวลาใดมากที่สุด (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- (1) ช่วงเช้า 08.00-12.00 น. (2) ช่วงบ่าย 13.00-16.30 น. (3) ช่วงเย็น 17.00-20.00 น.

5. ท่านสะดวกไปทำฟันในวันใดมากที่สุด (กรุณาตอบเพียง 1 ข้อ)

- (1) วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (2) วันเสาร์ (3) วันอาทิตย์

6. ท่านรู้จักหรือทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่ทำฟันที่ใช้บริการได้จากแหล่งใด (เลือกตอบคำถามได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1) หนังสือพิมพ์ (6) มีคนแนะนำ
 (2) นิตยสาร (7) รู้จัก หรือคุ้นเคยกับหมอหรือเจ้าหน้าที่
 (3) แผ่นพับ (8) รายชื่อสถานบริการจากที่ทำงาน
 (4) วิทยุ (9) ป้ายหน้าร้าน
 (5) โทรทัศน์

7. จากการไปทำฟันที่ผ่านมากของท่าน ท่านมีความรู้สึกในปัจจัยต่อไปนี้อย่างไร

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ น้อยที่สุด	พอใจ น้อย	พอใจ ปานกลาง	พอใจ มาก	พอใจ มากที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น คุณภาพวัสดุ ความสะอาดของเครื่องมือ					
ปัจจัยด้านราคา เช่น อัตราค่าบริการ และวิธีชำระค่าบริการ					
ปัจจัยด้านสถานบริการ เช่น ความสะอาดของร้าน ที่จอดรถเพียงพอ					
ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ทัศนคติของทันตแพทย์และผู้ช่วยฯ					
ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด เช่น ชื่อเสียง และภาพพจน์					
ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ เช่น ความรวดเร็วในการรักษา					

8. ท่านเคยเปลี่ยนสถานที่ทำฟันหรือไม่ ในรอบ 2 ปีที่ผ่านมา

- (1) ไม่เคยเปลี่ยน (3) เปลี่ยนมา 3 - 4 ครั้ง
 (2) เปลี่ยนมา 1 - 2 ครั้ง (4) เปลี่ยนมามากกว่า 4 ครั้ง

9. ท่านมีความรู้สึกอย่างไรต่อการไปทำฟันที่ผ่านมา

- (1) บริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังมาก (4) บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย
 (2) บริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย (5) บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังมาก
 (3) บริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวังไว้

10. ปัญหาที่ท่านเคยประสบในการมารับบริการทันตกรรมคือ (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัญหาที่พบ	พบน้อย	พบบ้าง	พบบ่อย
1. ค่ารักษาพยาบาลแพง ไม่สมเหตุสมผล			
2. เดินทางไปไม่สะดวก ที่จอดรถมีน้อย			
3. เวลาให้บริการจำกัด			
4. บุคลากรมีทัศนคติไม่ดี			
5. รอคิวนาน			
6. ทันตแพทย์ใช้เวลารักษานาน			
7. ทันตแพทย์นัดมารักษาหลายครั้งเกินไป			
8. มีปัญหาในการสื่อสาร ไม่เข้าใจ			
9. ไม่ได้เวลาในการตัดสินใจ			
10. นัดเวลาลำบาก			

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบคำถามข้างล่างนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้จะมีระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมของท่านอย่างไร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญ น้อยที่สุด	สำคัญ น้อย	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ มาก	สำคัญ มากที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1. คุณภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ					
2. คุณภาพของวัสดุและยาที่ใช้					
3. ความหลากหลายของบริการ					
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ					
5. ภาพพจน์ และความมีชื่อเสียงของสถานบริการ					
6. ความสะอาดของบริการ					
7. มีผลิตภัณฑ์เสริม					
ปัจจัยด้านราคา					
1. อัตราค่าบริการเหมาะสม					
2. บริการชำระเงินโดยบัตรเครดิต					
3. การผ่อนชำระค่าบริการเป็นงวดๆ					
4. การมีหลายระดับราคาให้เลือก					
ปัจจัยด้านสถานที่พยาบาล					
1. สถานบริการตั้งใกล้ที่พักอาศัย					
2. สถานบริการตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด					
3. สถานบริการตั้งใกล้ที่ทำงาน					
4. ความสะดวกในการเดินทาง					
5. ความสะดวกในการจอดรถ					
6. การตกแต่งของสถานบริการ					
7. ความสะอาดของสถานบริการ					
8. การตกแต่งภายนอกและข้อความป้ายหน้าร้าน					
9. การติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในสถานบริการ					
10. บรรยากาศในสถานบริการเช่น ดนตรี โทรทัศน์ นิตยสาร					
11. มีบริเวณให้เด็กเล่น มีมุมให้นั่งรอ					
12. สถานบริการเปิดบริการช่วงเย็น (17.00-20.00น.)					
13. สถานบริการเปิดบริการในวันหยุดและวันเสาร์อาทิตย์					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	สำคัญ น้อยที่สุด	สำคัญ น้อย	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ มาก	สำคัญ มากที่สุด
ปัจจัยด้านบุคลากร					
1. ความเก่งหรือชื่อเสียงของทันตแพทย์					
2. อັยาศัยของทันตแพทย์ เช่น การพูดจา					
3. บุคลิกและความน่าเชื่อถือของทันตแพทย์					
4. ความรู้ ความชำนาญ ในการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์					
5. อັยาศัยของผู้ช่วยทันตแพทย์ เช่น การพูดจา					
6. การให้คำแนะนำ ปรึกษาของทันตแพทย์และผู้ช่วยฯ					
ปัจจัยด้านภารกิจเสริมการตลาด					
1. ส่วนลดพิเศษจากการเป็นสมาชิก					
2. มีเอกสาร แผ่นพับแจกฟรี					
3. มีบริการตรวจสอบสุขภาพช่องปากและให้คำแนะนำฟรี					
4. มีการประชาสัมพันธ์ว่ามีบุคคลที่มีชื่อเสียงมาใช้บริการ					
5. ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น					
6. รู้จัก คู่แข่งกับทันตแพทย์ หรือพนักงานผู้ช่วยฯ					
7. การติดตามคนไข้ เช่น การโทรศัพท์ติดตาม					
ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ					
1. ระยะเวลาในการรับการให้บริการ					
2. ความรวดเร็วในการรักษา					
3. การแจ้งล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอเพื่อรับบริการ					
4. การแจ้งข้อมูลการรักษาและราคาค่าบริการชัดเจน					
5. มีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษาครั้งต่อไป					
6. ความถูกต้องปลอดภัยในกระบวนการรักษา					
7. บ้านที่ก่และจัดเก็บประวัติการรักษา					
8. ความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลาของทันตแพทย์และ อุปกรณ์					

ประวัติการศึกษา

ชื่อ	นางสาวบุปผวรรณ กองมณี
วัน เดือน ปี เกิด	7 กรกฎาคม 2510
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเรขินาเรขีวิทยาลัย ปีการศึกษา 2526 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย ปีการศึกษา 2528 สำเร็จการศึกษาทันตแพทยศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2536
ประสบการณ์	ทันตแพทย์ ระดับ 4-5 โรงพยาบาลพะเยา กองโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ. 2536-2537 ทันตแพทย์ ระดับ 5-6 โรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ. 2538-ปัจจุบัน