



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ภาคผนวก  
ข้อมูลที่น่าสนใจ

ชุดที่

แบบสอบถาม

เรื่อง **ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาในการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามและหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้ด้วย

อรรถกร พรหมแดง

ผู้วิจัย

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเขียนคำตอบในช่องว่างที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

15-22 ปี  23-30 ปี  31-38 ปี  
 39-46 ปี  ตั้งแต่ 47 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  
 อนุปริญญา / ปวส.  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี  อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. อาชีพปัจจุบัน (นักเรียน นักศึกษาที่ยังไม่มีรายได้ ข้ามไปตอบข้อ 6)

พนักงานข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ  ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย  
 พนักงานบริษัทเอกชน  เกษตรกร  
 รับจ้างทั่วไป  อื่นๆ โปรดระบุ.....

มีต่อด้านหลัง



5. ท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมรายได้อื่นๆ

- ไม่เกิน 15,000 บาท     15,001-30,000 บาท     30,001-45,000 บาท  
 45,001-60,000 บาท     มากกว่า 60,000 บาท โปรดระบุ.....

6. (เฉพาะนักเรียน นักศึกษาที่ยังไม่มีรายได้ตอบ)

6.1 อาชีพของผู้ปกครอง

- พนักงานข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ     ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
 พนักงานบริษัทเอกชน     เกษตรกร  
 รับจ้างทั่วไป     อื่นๆ โปรดระบุ.....

6.2 รายได้ของผู้ปกครอง

- ไม่เกิน 15,000 บาท     15,001-30,000 บาท     30,001-45,000 บาท  
 45,001-60,000 บาท     มากกว่า 60,000 บาท โปรดระบุ.....

6.3 ระดับการศึกษาของผู้ปกครอง

- มัธยมศึกษาตอนต้น     มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.  
 อนุปริญญา / ปวส.     ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี     อื่นๆ โปรดระบุ.....

**ส่วนที่ 2** พฤติกรรมการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน

1. เหตุผลสำคัญที่สุดที่ท่านตัดสินใจในการจัดฟัน

- มีปัญหาเกี่ยวกับการสบฟัน บดเคี้ยว     ต้องการเสริมบุคลิกภาพ  
 เป็นแฟชั่นสมัยนิยม     อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. บุคคลใดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการจัดฟันมากที่สุด

- ด้วยตนเอง     ผู้ปกครอง    ญาติ  
 เพื่อน     อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ท่านใช้รูปแบบการจัดฟันแบบไหน

- โลหะ     สีเหมือนฟัน/สีใส     ตามอน  
 ถอดได้     ด้านใน     อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ท่านรู้จักหรือทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่จัดฟันที่ใช้บริการได้จากแหล่งใด (เลือกตอบคำถามได้มากกว่า 1 ข้อ)

- หนังสือพิมพ์     นิตยสาร     แผ่นพับ  
 วิทยุ     โทรทัศน์     อินเทอร์เน็ต  
 ป้ายหน้าร้าน     มีคนแนะนำ     รู้จักกับทันตแพทย์หรือเจ้าหน้าที่  
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ท่านสะดวกไปจัดฟันวันใดมากที่สุด

- วันจันทร์-วันศุกร์     วันเสาร์     วันอาทิตย์

6. ท่านสะดวกไปจัดฟันในช่วงเวลาใดมากที่สุด

- ช่วงเช้า 08.00-12.00 น.     ช่วงบ่าย 13.00-17.00 น.     ช่วงเย็น 17.00-20.00 น.

7. ก่อนที่ท่านจะติดเครื่องมือจัดฟัน ท่านได้ทำการรักษาเพื่อเตรียมสภาพช่องปากอย่างไรและเสียค่าใช้จ่ายเท่าไร(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ถอนฟัน         | <input type="checkbox"/> อุดฟัน              |
| <input type="checkbox"/> ขูดหินปูน      | <input type="checkbox"/> รักษาโรคฟัน         |
| <input type="checkbox"/> รักษาโรคเหงือก | <input type="checkbox"/> ผ่าตัดขากรรไกร      |
| <input type="checkbox"/> ผ่าฟันฝังคุด   | <input type="checkbox"/> พิมพ์ปากแบบจำลองฟัน |
| <input type="checkbox"/> ถ่ายภาพ X-RAY  | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ      |

8. ค่าใช้จ่ายรวมทั้งหมดในการรักษาเตรียมสภาพช่องปาก(ก่อนการติดเครื่องมือจัดฟัน)ของท่าน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 2,500 บาท             | <input type="checkbox"/> 2,501- 5,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 5,001- 7,500 บาท              | <input type="checkbox"/> 7,501- 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 10,000 โปรดระบุ ..... |  |

9. ค่าใช้จ่ายในการจัดฟันของท่านโดยรวม (ไม่รวมการรักษาเตรียมสภาพช่องปาก)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001- 40,000 บาท            |
| <input type="checkbox"/> 40,001- 50,000 บาท | <input type="checkbox"/> 50,001- 60,000 บาท            |
| <input type="checkbox"/> 60,001- 70,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 70,000 โปรดระบุ ..... |



**ส่วนที่ 3** ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ในระดับใด

ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน	ระดับความสำคัญ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
<b>1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)</b>				
1.1 ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ				
1.2 ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องมือและกระบวนการรักษา				
1.3 ความสวยงามของวัสดุ อุปกรณ์ เช่น สีของยางจัดฟัน				
1.4 ความสะดวกสบายของอุปกรณ์ เช่น เคียงทำฟัน				
1.5 ใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น แก้วน้ำที่ทำจากวัสดุธรรมชาติ				
1.6 มีการคัดกรองความสะอาด เช่น มีรองเท้าเปลี่ยนก่อนเข้าคลินิก				
1.7 อื่นๆ โปรดระบุ.....				
<b>2. ปัจจัยด้านราคาในการให้บริการ (Price)</b>				
2.1 อัตราค่าบริการ				
2.2 มีราคาหลายระดับให้เลือก				
2.3 มีการแบ่งชำระค่าบริการจัดฟัน				
2.4 อื่นๆ โปรดระบุ.....				
<b>3. ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process)</b>				
3.1 มีการนัดหมาย และแจ้งเตือนเพื่อรับการจัดฟันครั้งต่อไป				
3.2 ระยะเวลาของการจัดฟัน เช่น จำนวนครั้งที่มาพบทันตแพทย์				
3.3 มีบริการที่รวดเร็ว				
3.4 มีวิธีการชำระเงินหลายประเภท เช่น บัตรเครดิต, เงินสด				
3.5 มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น E-mail, social network				
3.6 มีทันตแพทย์จัดฟันอยู่ตลอดเวลาที่คลินิกเพื่อรักษาฉุกเฉิน เช่น เครื่องมือจัดฟันหลุด				
3.7 อื่นๆ โปรดระบุ.....				

ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน	ระดับความสำคัญ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
<b>4. ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal)</b>				
4.1 ความรู้ ความเชี่ยวชาญของทันตแพทย์และทันตบุคลากร				
4.2 อธิบายดี ความเอาใจใส่ และการแต่งกายของทันตแพทย์และทันตบุคลากร				
4.3 มีการให้ความรู้ คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการจัดฟัน				
4.4 อื่นๆ โปรดระบุ.....				
<b>5. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>				
5.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากสื่อต่างๆ				
5.2 มีโปรโมชั่นส่วนลดพิเศษ ให้กับสินค้าและบริการ				
5.3 มีการประชาสัมพันธ์ระดับการศึกษาของทันตแพทย์				
5.4 มีการประชาสัมพันธ์บุคคลที่มีชื่อเสียงมาใช้บริการ เช่น ดารา				
5.5 มีบริการตรวจช่องปาก และให้คำปรึกษาก่อนการจัดฟัน ฟรี				
5.6 มี wifi, อินเทอร์เน็ต, นิตยสาร, เครื่องดื่ม ให้ใช้ในระหว่างรอรับบริการ				
5.7 อื่นๆ โปรดระบุ.....				
<b>6. ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>				
6.1 สภาพแวดล้อมภายนอกและการตกแต่งสถานที่ รวมถึงบรรยากาศภายในคลินิก เช่น เสียงดนตรี				
6.2 สัญลักษณ์ต่างๆ เช่น ป้าย สัญลักษณ์ ฯลฯ				
6.3 ความสะดวกในการเดินทาง ที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย				
6.4 อื่นๆ โปรดระบุ.....				



**ส่วนที่ 4** ให้ท่านเรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย **3 ลำดับแรก** ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดย **ลำดับที่ 1** หมายถึง พอใจมากที่สุด **ลำดับที่ 2 และ 3** หมายถึง พอใจรองลงมาตามลำดับ

**1. ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ (Product)**

- ..... ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ
- ..... ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องมือและกระบวนการรักษา
- ..... ความสวยงามของวัสดุ อุปกรณ์ เช่น สีของยางจัดฟัน
- ..... ความสะดวกสบายของอุปกรณ์ เช่น เคียงทำฟัน
- ..... ใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น แก้วน้ำที่ทำจากวัสดุธรรมชาติ
- ..... มีการคัดกรองความสะอาด เช่น มีรองเท้าเปลี่ยนก่อนเข้าคลินิก

**2. ความพึงพอใจด้านราคาในการให้บริการ (Price)**

- ..... อัตราค่าบริการ
- ..... มีราคาหลายระดับให้เลือก
- ..... มีการแบ่งชำระค่าบริการช่วงเริ่มต้นในการจัดฟัน

**3. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process)**

- ..... มีการนัดหมาย และแจ้งเตือนเพื่อรับการจัดฟันครั้งต่อไป
- ..... ระยะเวลาของการจัดฟัน เช่น จำนวนครั้งที่มาพบทันตแพทย์
- ..... มีบริการที่รวดเร็ว
- ..... มีวิธีการชำระเงินหลายประเภท เช่น บัตรเครดิตเงินสด,
- ..... มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น E-mail, social network
- ..... มีทันตแพทย์จัดฟันอยู่ตลอดเวลาที่คลินิกเพื่อรักษาฉุกเฉิน เช่น เครื่องมือจัดฟันหลุด

**4. ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ**

- ..... ความรู้ ความเชี่ยวชาญของทันตแพทย์และทันตบุคลากร
- ..... อธิบาย ความเอาใจใส่ และการแต่งกายของทันตแพทย์และทันตบุคลากร
- ..... มีการให้ความรู้ คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการจัดฟัน

**5. ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)**

- ..... การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากสื่อต่างๆ
- ..... มีโปรโมชั่นส่วนลดพิเศษ ให้กับสินค้าและบริการ
- ..... มีการประชาสัมพันธ์ระดับการศึกษาของทันตแพทย์
- ..... มีการประชาสัมพันธ์บุคคลที่มีชื่อเสียงมาใช้บริการ เช่น ดารา
- ..... มีบริการตรวจช่องปาก และให้คำปรึกษาก่อนการจัดฟัน ฟรี
- ..... มี wifi, อินเทอร์เน็ต, นิตยสาร, เครื่องดื่ม, ให้ใช้ในระหว่างรอรับบริการ

6. ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)

..... สภาพแวดล้อมภายนอกและการตกแต่งสถานที่ รวมถึง บรรยากาศภายในคลินิก เช่น เสียงดนตรี

..... สัญลักษณ์ต่างๆ เช่น ป้าย สัญลักษณ์ ฯลฯ

..... ความสะดวกในการเดินทาง ที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย

7. ภาพรวมในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

..... ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

..... ความพึงพอใจด้านราคาในการให้บริการ (Price)

..... ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process)

..... ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal)

..... ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

..... ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)

ข้อเสนอแนะ .....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นายอรรถกร พรหมแดง

วัน เดือน ปี เกิด

30 มีนาคม 2526

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546  
 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ปีการศึกษา 2548

ประวัติการทำงาน

วิศวกร กลุ่มพัฒนาความร่วมมือทันตสาธารณสุขระหว่างประเทศ  
 กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข