



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามชุดที่.....

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร  
จังหวัด ปราจีนบุรี

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชา การวิจัยทางธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรจังหวัดปราจีนบุรี โดยคำตอบที่ได้จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาเท่านั้น

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านที่ให้ข้อมูลในครั้งนี้

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงใน [ ] หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตาม  
ข้อมูลและความเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ [ ] ชาย [ ] หญิง
2. อายุ [ ] ต่ำกว่า 20 ปี [ ] 20-30 ปี [ ] 31-40 ปี  
[ ] 41-50 ปี [ ] มากกว่า 50 ปี
3. สถานภาพ [ ] โสด [ ] สมรส [ ] อื่น ๆ (ระบุ).....
4. การศึกษา [ ] ต่ำกว่ามัธยมศึกษา [ ] มัธยมศึกษาตอนต้น  
[ ] มัธยมศึกษาตอนปลาย [ ] ระดับวิชาชีพ (ปวช. หรือ ปวส.)  
[ ] ปริญญาตรี [ ] สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ [ ] ราชการ [ ] ธุรกิจส่วนตัว  
[ ] พนักงานบริษัทเอกชน [ ] พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
[ ] แม่บ้าน [ ] อื่น ๆ (ระบุ).....

ลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์ของใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## 6. รายได้ต่อเดือน

- ไม่เกิน 5,000 บาท                       5,001-15,000 บาท  
 15,001-25,000 บาท                       25,001-35,000 บาท  
 35,001-45,000 บาท                       45,001 บาทขึ้นไป

## 7. ท่านรู้จักผลิตภัณฑ์ได้อย่างไร

- ญาติของท่านแนะนำ                       เพื่อนของท่านแนะนำ  
 เอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์                       บทความในวารสาร  
 อื่น ๆ .....

## 8. ผลิตภัณฑ์ที่เลือกใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

- สเปรย์ตะไคร้หอม                       สบู่เปลือกมังคุด  
 ยาสีฟันออกฤทธิ์เบส                       น้ำสมุนไพรน้ำลูกข่อย  
 ยาแก้ไอมะขามป้อม                       แคปซูลฟ้าทะลายโจร  
 ครีมล้างหน้ามะขาม                       ชาชงหญ้าปักกิ่ง  
 น้ำมันไพล                       ยาหม่องเสลดพังพอน  
 แชมพูบอระเพ็ด                       อื่น ๆ .....

## 9. เหตุผลที่เลือกใช้ยาสมุนไพร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

- ราคาถูก                       ไม่มีผลข้างเคียง  
 หาซื้อง่าย                       อื่น ๆ โปรดระบุ.....

## 10. วัตถุประสงค์ที่ใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

- เพื่อสุขภาพที่ดี                       เพื่อความสวยงาม  
 เพื่อรักษาโรค                       อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจของในส่วนประสมทางการตลาด (7 Ps)ของลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพร  
ของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรจังหวัดปราจีนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ส่วนประสมทางการตลาด	ความพึงพอใจของท่านอยู่ในระดับใด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. ประเภทผลิตภัณฑ์หลากหลาย					
2. คุณภาพผลิตภัณฑ์					
3. อายุการเก็บรักษาของผลิตภัณฑ์					
4. ความสะดวกในการใช้ผลิตภัณฑ์					
5. ผลลัพธ์ในการใช้ผลิตภัณฑ์					
6. ความสวยงามของหีบห่อ					
7. ขนาดบรรจุของผลิตภัณฑ์					
8. ความสวยงามของฉลากผลิตภัณฑ์					
9. ความครบถ้วนของฉลากผลิตภัณฑ์					
10. ผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่เชื่อถือ					

ข้อเสนอแนะ .....

.....

ส่วนประสมทางการตลาด	ความพึงพอใจของท่านอยู่ในระดับใด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ราคา</b>					
11.ราคามาตรฐาน					
12. การให้เครดิตในการซื้อ					

ข้อเสนอแนะ .....

ส่วนประสมทางการตลาด	ความพึงพอใจของท่านอยู่ในระดับใด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการจัดจำหน่าย</b>					
13. มีตัวแทนจำหน่ายในท้องถิ่น					
14. มีการสั่งซื้อสะดวก					
15. บริการสั่งยาทางอินเทอร์เน็ต					
16. มีเบอร์โทรฟรีเพื่อสั่งยาหรือให้คำแนะนำลูกค้า					
17. ทำเลที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายสะดวกต่อการเดินทาง					
18. ศูนย์จำหน่ายผลิตภัณฑ์มีสาขาพอที่จะให้ท่านเลือกใช้บริการ					

ข้อเสนอแนะ .....

ส่วนประสมทางการตลาด	ความพึงพอใจของท่านอยู่ในระดับใด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการส่งเสริมทางการตลาด</b>					
19. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ทีวี หนังสือพิมพ์					
20. การส่งเสริมการขายด้วยวิธี การให้ส่วนลด					
21. การส่งเสริมการขายด้วยการให้ของชำร่วย					
22. มีเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์และประโยชน์ของสมุนไพร					
23. มีการจัดรายการพิเศษลดราคา					
24. มีการแจกตัวอย่างเพื่อทดลองใช้					
25. การจัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับสมุนไพรแก่ลูกค้าโดยผู้เชี่ยวชาญ					

ข้อเสนอแนะ .....

ส่วนประสมทางการตลาด	ความพึงพอใจของท่านอยู่ในระดับใด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านบุคคล</b>					
26.พนักงานมีบุคลิกภาพและกริยามารยาท					
27.พนักงานมีความรู้ในตัวยาสุนไพรรักษาและสามารถให้คำแนะนำสินค้า					
28.พนักงานให้ความเป็นกันเองกับลูกค้า					
29.พนักงานสามารถให้บริการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า					

ข้อเสนอแนะ .....

ส่วนประสมทางการตลาด	ความพึงพอใจของท่านอยู่ในระดับใด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ</b>					
30.มีระบบบริการที่รวดเร็ว					
31.ความสะดวกในการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต					
32.ความรวดเร็วในการรับยา					
33.ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานขาย					
34. ความถูกต้องในการจ่ายยาทั้งชนิดและปริมาณ					

ข้อเสนอแนะ .....

ส่วนประสมทางการตลาด	ความพึงพอใจของท่านอยู่ในระดับใด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>					
35.สถานที่จอดรถเพียงพอ					
36.ความสะอาดของสถานที่					
37.การตกแต่งสถานที่สวยงาม					
38.บรรยากาศในร้านเป็นกันเอง					
39.สถานที่จำหน่ายกว้างขวางทำให้เลือก ชมสินค้าได้สะดวก					
40.ผลิตภัณฑ์ได้รับรางวัลคุณภาพดีเด่น					

ข้อเสนอแนะ .....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นายไพฑูรย์ ตั้งยืนยง  
วัน เดือน ปีเกิด 1 กันยายน 2510  
ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาปริญญาเกศศาสตร์บัณฑิต  
มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2534  
ประวัติการทำงาน พ.ศ.2548 District Manager MSD (THAILAND)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved