



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม.....

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวพรรณของ  
ผู้บริโภค ในอำเภอเมืองนครปฐม

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิชาการค้นคว้าแบบอิสระ(Independent Study) ของการศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการทำแบบสอบถามชุดนี้ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาในการทำแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่เหมาะสมกับท่านที่สุด หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้

1. เพศ

1). ชาย

2). หญิง

2. อายุ

1). ไม่เกิน 20 ปี

2). 21-30 ปี

3). 31-40 ปี

4). 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1). โสด

2). สมรส

3). หย่าร้าง/หม้าย

4). อื่นๆโปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1). ประถมศึกษา

2). มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

3). อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

4). ปริญญาตรี

5). สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. อาชีพ

- 1). นักเรียน / นักศึกษา  2). ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 3). พนักงานบริษัทเอกชน  4). เจ้าของกิจการ / ธุรกิจส่วนตัว  
 5). พ่อบ้าน แม่บ้าน  6). อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1). ต่ำกว่า 10,000 บาท  2). 10,001-20,000 บาท  
 3). 20,001-30,000 บาท  4). มากกว่า 30,000 บาท

## 7. ปัจจุบันท่านพักอาศัยอยู่ที่แห่งใด

- 1). อ.เมืองนครปฐม  2). อ.นครชัยศรี  3). อ.สามพราน  
 4). อ.พุทธมณฑล  5). อ.กำแพงแสน  6). อ.บางเลน  
 7). อ.ดอนตูม  8). อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 8. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนังในอำเภอเมืองนครปฐม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1). ความพอใจในตัวผลิตภัณฑ์/บริการ  2). ชื่อเสียงของคลินิก  
 3). การเดินทางมีความสะดวกสบาย  4). เพื่อนแนะนำ  
 5). อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 9. ผู้ที่มีบทบาทมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนังในอำเภอเมืองนครปฐม

- 1). ตนเอง  2). เพื่อน  
 3). ครอบครัว  4). อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 10. ท่านมาใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง โดยเฉลี่ยเดือนละกี่ครั้ง

- 1). 1 ครั้ง  2). 2 ครั้ง  
 3). 3 ครั้ง  4). มากกว่า 3 ครั้ง

## 11. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการมาใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนังแต่ละครั้งเป็นจำนวนเท่าไร

- 1). น้อยกว่า 300 บาท  2). 301-600 บาท  
 3). 601-900 บาท  4). 901-1,200 บาท  
 5). 1,200 บาทขึ้นไป

## 12. ท่านรับทราบข่าวสารข้อมูลของคลินิกรักษาผิวหนังจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1). โทรทัศน์ / เคเบิลท้องถิ่น  2). วิทยุ  
 3). ป้ายผ้า / แผ่นพับ  4). อินเทอร์เน็ต  
 5). บุคคลที่รู้จัก  6). อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนัง  
ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองนครปฐม

คำชี้แจง: ท่านคิดว่าปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกรักษาผิวหนังของท่านเพียงใด  
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความสำคัญที่ท่านให้กับปัจจัยย่อยแต่ละข้อมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. คุณภาพของยา					
2. ทางเลือกในการรักษาหลากหลายรูปแบบ เช่น ใช้เลเซอร์ ใซ้ยา					
3. อุปกรณ์การรักษาที่ครบถ้วน					
4. การรักษาที่ได้ผลอย่างรวดเร็ว					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ปัจจัยด้านราคา</b>					
6. ราคามีความเหมาะสมกับยาและการรักษา					
7. ความชัดเจนของป้ายแสดงราคา					
8. ราคาถูกกว่าคลินิกอื่นในระดับเดียวกัน					
9. มีการชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต					
10. สามารถผ่อนชำระค่าบริการเป็นงวดๆ					
<b>ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
11. มีการจัดส่งสินค้าถึงบ้านหรือไปรษณีย์					
12. สถานที่จำหน่ายใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน					
13. สถานที่จำหน่ายมีที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย					
14. พื้นที่ของร้านกว้างขวาง ตกแต่งทันสมัย					
15. มีห้องบริการพบแพทย์หลายห้อง					
16. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
17. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ					
18. มีระบบสมาชิก / บัตรสมาชิก					
19. มีส่วนลดพิเศษ/ของแถมในเทศกาลต่างๆ					
20. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ปัจจัยด้านบุคคลากร</b>					
21. แพทย์ที่มีประสบการณ์และมีชื่อเสียง					
22. พนักงานมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือต่างๆ					
23. พนักงานมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า					
24. พนักงานแต่งกายเรียบร้อย					
25. จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการบริการ					
26. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ปัจจัยด้านกระบวนการ</b>					
27. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน					
28. มีระบบการจัดลำดับผู้เข้ารับบริการที่ดี					
29. ไม่ต้องรอรับบริการนาน					
30. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ</b>					
31. อุปกรณ์การรักษาทันสมัย					
32. อุปกรณ์การรักษาสะอาด					
33. อุณหภูมิภายในร้านเย็นสบาย					
34. ความโดดเด่นของการออกแบบร้าน					
35. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการเลือกใช้บริการคลินิกรักษาฟันของผู้นับถือใน  
อำเภอเมืองนครปฐม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

ปัญหาในการเลือกใช้บริการคลินิก	ระดับปัญหาในการเลือกใช้บริการคลินิก				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. ทางเลือกในการรักษาไม่หลากหลาย					
2. อุปกรณ์การรักษาไม่ครบถ้วน					
3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ด้านราคา</b>					
4. อัตราค่าบริการแพง					
5. มีค่าธรรมเนียมในการผ่อนชำระ					
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
6. ไม่มีการจัดส่งสินค้าถึงบ้าน/ไปรษณีย์					
7. สถานที่จำหน่ายไกลบ้าน/ไกลที่ทำงาน					
8. สถานที่จำหน่ายมีที่จอดรถไม่สะดวก					
9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
10. การโฆษณาเกินจากความเป็นจริง					
11. ผู้นับถือไม่ทราบข่าวประชาสัมพันธ์					
12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ด้านบุคลากร</b>					
13. พนักงานขาดทักษะในการใช้อุปกรณ์ รักษา					
14. พนักงานไม่เข้าใจในความต้องการของ ลูกค้า					
15. พนักงานแต่งกายไม่เรียบร้อย					
16. พนักงานมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ					
17. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัญหาในการเลือกใช้บริการคลินิก	ระดับปัญหาในการเลือกใช้บริการคลินิก				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านกระบวนการ</b>					
18. ความล่าช้าในขั้นตอนการรักษา					
19. ความล่าช้าในการรอรับบริการ					
20. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ด้านลักษณะทางกายภาพ</b>					
21. อุปกรณ์การรักษาไม่ทันสมัย					
22. อุปกรณ์การรักษาไม่สะอาด					
23. สถานที่คับแคบ ที่นั่งรอรับบริการน้อย					
24. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการของคลินิกรักษาผิวหนัง

---



---



---



---



---

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวชญชฌณ์ ศุภนาทรัพย์	
วัน เดือน ปีเกิด	24 ธันวาคม 2522	
ประวัติการศึกษา	ปี พ.ศ.2544	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ ภาควิชาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ.2544-2545	พนักงานสัมพันธ์ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟ เซอร์วิส จำกัด
	ปี พ.ศ.2546-2551	เจ้าหน้าที่การตลาด ธนาคารยูโอบี จำกัด(มหาชน)
	ปี พ.ศ.2551-ปัจจุบัน	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved