



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน”

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ข้อชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และยังเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารงานสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม จึงใคร่ขอความกรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม ทางผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างยิ่ง

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. สถานที่ทำงานของท่านในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เป็นอุตสาหกรรมประเภทใด

.....1. อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์6. อุตสาหกรรมแปรรูปไม้
.....2. อุตสาหกรรมกระดาษ7. อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ
.....3. อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม8. อุตสาหกรรมเครื่องหนัง
.....4. อุตสาหกรรมก่อสร้าง9. อุตสาหกรรมอื่นๆ
.....5. อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์	(โปรดระบุ.....)
2. เพศ

.....1. ชาย2. หญิง
-------------	--------------
3. ปัจจุบันท่านทำงานในตำแหน่งใด

.....1. ผู้จัดการหรือสูงกว่า4. ผู้ช่วยหัวหน้างาน
.....2. ผู้ช่วยผู้จัดการ5. พนักงานระดับปฏิบัติการหรือต่ำกว่า
.....3. หัวหน้างาน	
4. ท่านทำงานมานานเท่าไร ตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน

.....1. น้อยกว่า 6 ปี3. 11 - 15 ปี
.....2. 6 - 10 ปี4. มากกว่า 15 ปี
5. ท่านมีรายได้ต่อเดือนของตัวท่านเองประมาณ

.....1. ไม่เกิน 5,000 บาท4. 15,001 - 20,000 บาท
.....2. 5,001 - 10,000 บาท5. 20,001 - 25,000 บาท
.....3. 10,001 - 15,000 บาท6. มากกว่า 25,000 บาท
6. ปัจจุบันท่านมีอายุ

.....1. น้อยกว่า 21 ปี3. 31 - 40 ปี
.....2. 21 - 30 ปี4. มากกว่า 40 ปี

7. ท่านจบการศึกษาสูงสุดระดับใด

- | | |
|--|--------------------------------|
|1. ประถมศึกษา |4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
|2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า |5. ปริญญาตรี |
|3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า |6. สูงกว่าปริญญาตรี |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานพยาบาล จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---------------------------|---|
|1. หนังสือพิมพ์ |6. มีคนแนะนำ (ถ้าเลือกข้อนี้ จงตอบข้อ 1.1) |
|2. นิตยสาร |7. รู้จักหมอหรือเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล |
|3. แผ่นพับหรือใบปลิว |8. ป้ายหน้าสถานพยาบาล |
|4. วิทยุ |9. รายชื่อสถานพยาบาลจากที่ทำงาน |
|5. โทรทัศน์ |10. อื่นๆ (โปรดระบุ.....) |

ข้อ 1.1 ตอบเฉพาะท่านที่เลือก ข้อ 6. มีคนแนะนำ

1.1 ใครเป็นคนแนะนำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|-----------------------|--|
|1. คนในครอบครัว |4. คนรู้จัก |
|2. ญาติพี่น้อง |5. หมอหรือเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาล |
|3. เพื่อนร่วมงาน |6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....) |

2. สาเหตุที่ทำให้ท่านเปลี่ยนหรือคิดที่จะเปลี่ยนสถานพยาบาล เนื่องจาก

(ตอบโดยใส่ตัวเลขเรียงลำดับความสำคัญของสาเหตุ คือ 1 (สำคัญมากที่สุด), 2, 3, 4, 5, 6 และ 7 (สำคัญน้อยที่สุด))

- | |
|---|
|1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของสถานพยาบาล |
|2. ปัจจัยด้านราคา เช่น อัตราค่ารักษาพยาบาล |
|3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น ที่ตั้งของสถานพยาบาล ความสะดวกของที่จอดรถ |
|4. ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด เช่น การบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพ |
|5. ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน เช่น ความรู้และความสามารถของแพทย์และพนักงาน |
|6. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เช่น ความสะอาดของสถานพยาบาล |
|7. ปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ |

ถ้าท่านเคยใช้บริการจากสถานพยาบาล ตั้งแต่เข้าโครงการประกันสังคม จงตอบคำถามข้อ 3 และ 4 ด้วย

3. ท่านใช้บริการใดบ้างจากการเข้ารับบริการจากสถานพยาบาล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--------------------|-------------------------------|
|1. เจ็บป่วย |4. คลอดบุตร |
|2. อุบัติเหตุ |5. ตรวจสอบสุขภาพ |
|3. หันตกรรม |6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....) |

4. ท่านมักไปใช้บริการจากสถานพยาบาลที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|
|1. โรงพยาบาลที่ท่านเลือก |4. คลินิกอื่นที่ไม่ได้เลือก |
|2. คลินิกในเครือข่ายที่ท่านเลือก |5. ร้านขายยา |
|3. โรงพยาบาลอื่นที่ไม่ได้เลือก |6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....) |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลในโครงการประกัน

สังคมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาล	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี					
2. คลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี					
3. คุณภาพของยาและวัสดุที่ใช้					
4. มีบริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย เช่น บริการทันตกรรม รักษาโรคเฉพาะทาง					
5. มีหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น หน่วยรถรักษาพยาบาลตามหมู่บ้าน โรงเรียน โรงงาน					
6. การเปิดให้บริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์					
7. การเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
ด้านราคา (Price)					
1. อัตราค่าบริการพยาบาล (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)					
2. บริการชำระเงินโดยบัตรเครดิต (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)					
3. ผ่อนชำระค่าบริการเป็นงวดได้ (กรณีที่ต้องจ่ายเพิ่ม)					
4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย					
2. สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน					
3. สถานพยาบาลตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าหรือตลาด					
4. ความสะดวกในการเดินทาง					
5. ความสะดวกในการจอดรถ					
6. มีคลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลจำนวนมาก					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. มีเอกสารแผ่นพับเกี่ยวกับสุขภาพแจกฟรี					
2. จัดกิจกรรมช่วยเหลือชุมชน เช่น บริการตรวจสุขภาพฟรี					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาล	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3. มีข้อมูลแนะนำโรงพยาบาลส่งไปยังสถานที่ทำงาน					
4. มีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไปแนะนำยังสถานที่ทำงาน					
5. มีโฆษณาตามรายการวิทยุท้องถิ่น					
6. มีบริการตรวจสอบสุขภาพรายปีฟรี					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
ด้านบุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee)					
1. ความรู้และความสามารถของแพทย์					
2. การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการอธิบายของแพทย์					
3. ความสามารถในการแก้ปัญหของแพทย์และพนักงาน					
4. อหิาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของแพทย์และพนักงาน					
5. การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันของแพทย์และพนักงาน					
6. มีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation)					
1. ความสะอาดของสถานพยาบาล					
2. การตกแต่งของสถานพยาบาล					
3. บรรยากาศของสถานพยาบาล					
4. มีป้ายคิบบอกแผนกอย่างชัดเจน					
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย					
6. โรงพยาบาลได้รับมาตรฐาน ISO					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
ด้านกระบวนการ (Process)					
1. ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการไม่นาน					
2. ความรวดเร็วในการรักษา					
3. มีการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี					
4. มีขั้นตอนการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน					
5. มีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษาคั้งต่อไป					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมของแต่ละปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาลใน

โครงการประกันสังคมของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ภาพรวมของแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานพยาบาล	ระดับความสำคัญของการตัดสินใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เช่น ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของสถานพยาบาล					
2. ด้านราคา (Price) เช่น อัตราค่าบริการพยาบาล					
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เช่น ที่ตั้งของสถานพยาบาล ความสะดวกของที่จอดรถ					
4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) เช่น การบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพ					
5. ด้านบุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee) เช่น ความรู้และความสามารถของแพทย์และพนักงาน					
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation) เช่น ความสะอาดของสถานพยาบาล					
7. ด้านกระบวนการ (Process) เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นางสาวศรินยา จตุราวิชานันท์

วัน เดือน ปีเกิด

28 กันยายน 2518

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2534

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น

โรงเรียนพะเยาพิทยาคม

ปีการศึกษา 2536

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย

โรงเรียนสามัคคีวิทยา

ปีการศึกษา 2540

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี

สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2541 – ปัจจุบัน

วิศวกรฝ่ายผลิต

บริษัท โตเกียวคอลลีเอินจิเนียร์ (ประเทศไทย)

จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved