



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำรายงานการค้นคว้าอิสระ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็นจริง

นางมรกต ชียะสืบ

นักศึกษาปริญญาโท

ท่านใช้สิทธิประกันสังคมหรือไม่

[] 1. ไม่ใช่

[] 2. ใช่ (จบการสัมภาษณ์)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน □ หรือเติมคำในช่องว่างที่เป็นคำตอบของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1.) ชาย

2.) หญิง

2. อายุ 1.) ไม่เกิน 30 ปี

2.) 31 – 40 ปี

3.) 41 – 50 ปี

4.)

มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาของท่าน

1.) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.) ปริญญาตรี

3.) สูงกว่า

ปริญญาตรี

4. อาชีพ

1.) นักศึกษา

2.) พนักงานบริษัทเอกชน

3.) ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ

4.) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

5.) พ่อบ้าน/แม่บ้าน

6.) อื่นๆ โปรด

ระบุ

5. รายได้ต่อเดือนของท่าน

- 1.) ไม่เกิน 15,000 บาท 2.) 15,001-30,000 บาท
 3.) 30,001-45,000 บาท 4.) 45,000 -60,000บาท
 5.) 60,001-75,000 บาท 6.) มากกว่า 75,000 บาท

6. ที่พักอาศัยของท่านในปัจจุบัน

- 1.) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
 2.) อำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่ (โปรดระบุชื่อ
อำเภอ).....
 3.) นอกจังหวัดเชียงใหม่ (โปรดระบุชื่อ
จังหวัด).....

7. การเจ็บป่วยครั้งนี้ท่านมารับการรักษาที่แพทยสาขาใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.) อายุรกรรม 2.) ศัลยกรรม 3.) ศัลยกรรมกระดูกและ
ข้อ
 4.) กุมารเวชกรรม 5.) สูตินรีเวชกรรม 6.) หู คอ จมูก
 7.) ตา 8.) อื่นๆ โปรดระบุ

8. ท่านเคยมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลนานานามากน้อยเพียงใด

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

9. สิทธิการเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.) เบิกบริษัทประกัน 2.) เบิกสวัสดิการบริษัท
 3.) เบิกราชการ/รัฐวิสาหกิจ 4.) บัตรทอง
 5.) อื่นๆ(ระบุ).....
 6.) เบิกไม่ได้ (จ่ายเองทั้งหมด)

10. จุดบริการผู้ป่วยนอกที่ท่านมารับบริการในครั้งนี้

- 1.) ผู้ป่วยนอก 1A (ตึกเก่าด้านหน้า) 2.) ผู้ป่วยอายุรกรรม
 3.) ผู้ป่วยนอกสูติ-เด็ก 4.) ผู้ป่วยนอกตรวจสุขภาพ

11. ท่านเป็นสมาชิกบัตร V.I.P ของโรงพยาบาลนา (VIP Card) หรือไม่

- 1.) เป็น 2.) ไม่ได้เป็น

12. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลนานา (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.) เคยมาใช้และชอบในบริการ 2.) อยู่ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ไม่ได้ ใช้ บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
2. ด้านราคา						
2.1 ค่าบริการตรวจรักษาพยาบาลต่อครั้ง						
2.2 ค่ายา						
2.3 ค่าตรวจรักษากรณีพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล						
2.4 ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์						
2.5 แสดงค่าบริการแต่ละประเภทชัดเจน						
2.6 มีการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต						
2.7 อื่น ๆ โปรดระบุ.....						
3. ด้านสถานที่						
3.1 ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง						
3.2 ท่าเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน						
3.3 ที่ตั้งเห็นได้ชัดเจน						
3.4 ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ						
3.5 ที่จอดรถมีความปลอดภัย						
3.6 ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด						
3.7 อื่น ๆ โปรดระบุ.....						
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด						
4.1 มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยู หนังสือพิมพ์						
4.2 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ผ่าน หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน						
4.3 การให้ส่วนลด (แก่สมาชิกของ โรงพยาบาล หรือผู้สูงอายุ เป็นต้น)						
4.4 การตรวจรักษาราคาพิเศษ						

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ไม่ได้ใช้ บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (ต่อ)						
4.5 การให้คำแนะนำต่อญาติของผู้มารับบริการ						
4.6 การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชนเป็นต้น						
4.7 มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก						
4.8 มีวารสารของโรงพยาบาลลานนาแจก						
4.9 อื่น ๆ โปรดระบุ.....						
5. ด้านบุคลากร						
5.1 แพทย์						
5.1.1 แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา						
5.1.2 แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน						
5.1.3 เวลาที่ใช้ในการรอรับบริการตรวจรักษา						
5.1.4 ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์						
5.1.5 ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย						
5.1.6 การสื่อสารดี การอธิบายดี ใช้ภาษาเข้าใจง่าย						
5.1.7 มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี มีกิริยามารยาท						
5.1.8 บุคลิกภาพ และความน่าเชื่อถือของแพทย์						
5.1.9 การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ และคอยดูแลเอาใจใส่						
	ไม่ได้ใช้	ระดับความพึงพอใจ				

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.2 บุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่)						
5.2.1 ความรวดเร็วในการพยาบาลและช่วยเหลือ						
5.2.2 การสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย						
5.2.3 มีความรู้ ความชำนาญในงาน						
5.2.4 ความเสมอภาคในการให้บริการ						
5.2.5 ความกระตือรือร้นในการบริการ						
5.2.6 กิริยามารยาทที่ดีของเจ้าหน้าที่						
5.2.7 การให้คำแนะนำและการดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่						
5.2.8 มีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ						
5.2.9 พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัยที่ดี						
5.2.10 บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือของพยาบาลและเจ้าหน้าที่						
5.2.11 อื่น ๆ โปรดระบุ						
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ						
6.1 การใช้เทคโนโลยีในการรักษา						
6.2 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพียงพอ						
6.3 การแต่งกายของพนักงานสะอาดเรียบร้อย						
6.5 สถานที่มีความสะอาด สวยงามและทันสมัย						
6.6 สถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย						

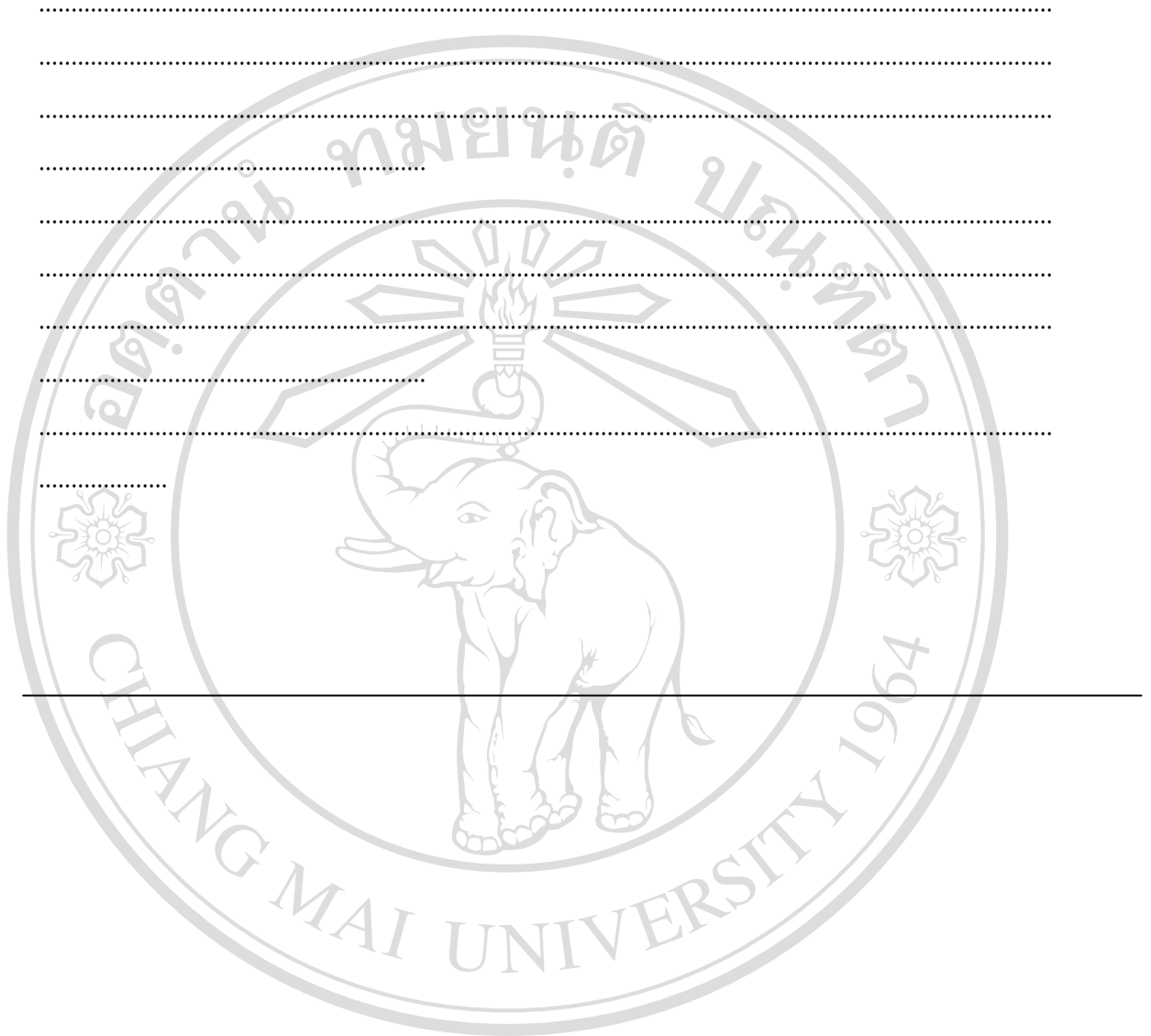
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ไม่ได้ใช้ บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)						
6.7 สถานที่ภายในมีแสงสว่างเพียงพอ						
6.8 มีเครื่องหมายแสดงที่ตั้งจุดบริการ						
6.9 มีป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน						
6.10 ภายในโรงพยาบาลมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่ง ทันสมัยและสวยงาม						
6.11 ระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี						
6.11 มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจ อย่างเพียงพอ และนั่งสบาย						
6.12 ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ						
6.13 ภายในอาคารไม่มีกลิ่นเหม็นอับ						
6.14 อุณหภูมิภายในอาคารเย็นสบาย						
6.15 มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่างๆ						
6.19 อื่น ๆ โปรดระบุ.....						
7. ด้านกระบวนการให้บริการ						
7.1 ความสะดวกในการรับบริการ						
7.2 ความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่						
7.3 การใช้เวลาในการรอทำบัตรใหม่						
7.4 การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียก ผู้ป่วย						
7.5 ใช้เวลาในการรอรับประวัติผู้ป่วย						
7.6 การใช้เวลาในการรอรับการตรวจ						
7.7 การใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ						
7.8 ขั้นตอนในการตรวจรักษา						

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ไม่ได้ใช้ บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ด้านกระบวนการให้บริการ (ต่อ)						
7.9 ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา						
7.10 การซักประวัติและการตรวจร่างกาย						
7.11 เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน						
7.12 เวลาที่ใช้ในการรอรับยา						
7.13 การนัดหมายกับแพทย์ล่วงหน้า						
7.14 การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่						
7.15 ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษา และหลังการรักษา						
7.16 การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล						
7.17 การจัดส่งเอกสารมีความถูกต้อง						
7.18 ได้รับยาครบถ้วนตามแพทย์สั่ง						
7.19 การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา						
7.20 การให้ข้อมูลชัดเจนครบถ้วน เช่น ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย						
7.21 อื่น ๆ โปรดระบุ.....						

ในภาพรวม หลังจากที่ท่านได้เข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลลานนาแล้ว ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการของทางโรงพยาบาลระดับใด

มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลานนา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางมรกต ชิยะสืบ

วัน เดือน ปีเกิด

24 พฤษภาคม 2514

ประวัติการศึกษา

พยาบาลศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลและผดุงครรภ์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี 2536

ประวัติการทำงาน

ปี 2536 – 2540 พยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลลานนา
ปี 2540 – 2543 เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ โรงพยาบาลลานนา
ปี 2543 – 2548 พยาบาลห้องผ่าตัด โรงพยาบาลลานนา
ปี 2548 – 2555 หัวหน้าแผนกห้องผ่าตัด โรงพยาบาลลานนา
ปี 2555 ตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพและผู้จัดการความเสี่ยง
โรงพยาบาลลานนา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved