



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง “ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการ
แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการศึกษาการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้นี้จะนำไปวิเคราะห์และเสนอในลักษณะโดยรวมโดยไม่ระบุหรือเจาะจงถึงบุคคลใด ผู้ศึกษาจึงขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความในช่องว่างที่กำหนดให้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

() ชาย () หญิง

1.2 อายุ

() น้อยกว่า 20 ปี () 20 – 30 ปี () 31 – 40 ปี
() 41 – 50 ปี () 51 – 60 ปี () 61 ปี ขึ้นไป

1.3 สถานภาพ

() 1. โสด () 2. สมรส () 3. หม้าย / หย่า

1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

() 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา, ปวช. () 3. ปวส. , อนุปริญญา
() 4. ปริญญาตรี () 5. ปริญญาโท () 6. สูงกว่าปริญญาโท

1.5 อาชีพ

- () 1. นักเรียน นักศึกษา () 2. รับราชการ () 3. รัฐวิสาหกิจ
 () 4. พนักงานบริษัทเอกชน () 5. พ่อบ้าน แม่บ้าน () 6. ค้าขาย กิจการส่วนตัว
 () 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ไม่เกิน 5,000 บาท () 2. 5,001 - 15,000 บาท () 3. 15,001 - 25,000 บาท
 () 4. 25,001 - 35,000 บาท () 5. 35,001 - 45,000 บาท () 6. มากกว่า 45,000 บาท

1.7 ที่อยู่อาศัยของท่าน

- () อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
 () อำเภออื่นๆ จังหวัดเชียงใหม่ (โปรดระบุชื่ออำเภอ).....
 () นอกจังหวัดเชียงใหม่ (โปรดระบุชื่อจังหวัด).....

1.8 ในการเข้ารับบริการที่ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ท่านใช้สิทธิการรักษาพยาบาลแบบใด

- () จ่ายเงินเอง ()สวัสดิการข้าราชการ () ใช้สิทธิบริษัทประกัน
 () สวัสดิการรัฐวิสาหกิจ () สวัสดิการบริษัท () อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.9 ในการเข้ารับบริการที่ศูนย์ศรีพัฒน์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ท่านเข้ารับบริการ ณ คลินิกใด

- () คลินิก อายุรกรรม () คลินิก กุมาร () คลินิก ศัลยกรรม
 () คลินิก สูตินรีเวช () คลินิก หูด จมูก () คลินิก กระดูก และ ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อ การตัดสินใจ
ของผู้รับบริการ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศัลยกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตรงตามคำตอบของท่านเพียงข้อเดียว

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ(Product)					
1. ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล					
2. การมีบริการรักษาโรคเฉพาะทาง					
3. มีการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล					
4. คุณภาพของยาที่รักษา					
5. การให้บริการแบบเหมารวม (แพ็คเกจ) เช่น การตรวจสุขภาพ การคลอดบุตร					
6. มีการแนะนำการใช้ยาจากเภสัชกรทุกครั้ง					
7. ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล					
8. การเป็นสถานพยาบาลของโรงเรียนแพทย์					
2. ด้านราคา (Price)					
1. ค่าใช้จ่ายโดยรวมถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น					
2. การมีส่วนลดค่ายาและค่าตรวจรักษา					
3. ค่ายาไม่แพง					
4. สามารถใช้สิทธิ์สวัสดิการของรัฐในการ ตรวจรักษาได้					
5. สามารถใช้สิทธิ์ประกันชีวิต และสิทธิ์ สวัสดิการบริษัทในการตรวจรักษาได้					
6. ค่าธรรมเนียมแพทย์ถูกกว่าโรงพยาบาลอื่น					
7. ค่าธรรมเนียมบุคลากรพยาบาลถูกกว่า โรงพยาบาลอื่น					
8. สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. สถานที่ตั้งโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชน					
2. สถานที่ตั้งโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทาง					
3. สถานที่จอดรถมีความกว้างขวาง					
4. สถานที่จอดรถเพียงพอ					
5. มีห้องตรวจแพทย์เพียงพอต่อการรับบริการ					
6. มีการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต					
7. มีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ และ โทรทัศน์ และ อื่นๆ					
2. มีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ และ โทรทัศน์					
3. คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ					
4. ส่วนลด ให้กับสมาชิก บัตรวีไอพี (VIP Card)					
5. สถานพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การจัดอบรม การจัดนิทรรศการ การจัดการเดินการกุศล					
6. การแจกแผ่นพับ / โบว์ชัวร์ ตามสถานที่ต่างๆ					
7. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. ด้านบุคลากร (People)					
1. มีแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา					
2. ชื่อเสียงของแพทย์					
3. อธิษาศัยไมตรีของแพทย์					
4. ทักษะ ความรู้ความชำนาญ ของพยาบาล					
5. การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล					
6. ทักษะความรู้ ความชำนาญ ของพนักงานแผนกอื่นๆ เช่น พนักงานการเงิน เกสซ์กร ประชาสัมพันธ์					
7. จำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ					
8. พนักงานให้ความดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มาขอรับบริการ					
9. บุคลากรทุกฝ่ายให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่มีการแซงคิว					
10. พนักงานของโรงพยาบาลอธิบายขั้นตอนการให้บริการ					
11. แพทย์ที่รักษาเป็นอาจารย์แพทย์					
12. การได้พบแพทย์คนเดิม					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. ด้านกระบวนการ (Process)					
1. มีการชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ					
2. การให้บริการทุกอย่างรวมอยู่ในที่เดียว เช่น ไม่ต้องเดินทางติดต่อหลายชั้น					
3. ระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน					
4. มีขั้นตอนการรับบริการที่เป็นระบบ					
5. ระยะเวลาในการจ่ายเงิน และรอรับยาไม่นาน					
6. ขั้นตอนในการติดต่อเข้าตรวจรักษาไม่ซับซ้อน					
7. ใช้เวลารอลิฟท์ไม่นาน					
8. มีการแจ้งถึงระยะเวลาที่ต้องรอคอยในการรอรับบริการ					
9. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ					
10. มีการประสานงานระหว่างแผนกต่างๆ					
11. มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ					
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)					
1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ					
2. อาคารและสถานที่สะอาด					
3. อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสะอาด					
4. อาคารดูทันสมัย กว้างขวาง					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆในการให้บริการ เช่น ร้านขายของ ร้านอาหาร					
6. ห้องน้ำมีความสะอาด					
7. ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ					
8. มีสถานที่นั่งพักระหว่างรอการตรวจเพียงพอ					
9. มีเอกสารความรู้เกี่ยวกับสุขภาพแจกให้กับ ผู้รับบริการ					
10. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
11. สถานที่ให้บริการรองรับผู้รับบริการได้มากจน ไม่เกิดการเบียดเสียด					
12. สถานที่ให้บริการเข้าถึงง่ายไม่ซับซ้อน					
13. มีป้ายบอกทางชัดเจนเข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและปัญหาที่พบในการมาใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก
ศูนย์ศรัทธา มหวิทยาลัยเชียงใหม่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

--ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม--

ภาคผนวก ข หนังสือยินยอม

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วันที่ 24 พฤษภาคม 2555

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ สมศักดิ์ เชาว์วิศิษฐเสรี ตำแหน่ง
ผู้อำนวยการ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 110/392 อาคาร ศรีพัฒน์ ถนน
อินทวโรธ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่า ข้าพเจ้าได้
รับทราบและยินยอมให้ นาย รวินท์ แก้วสุทธิ รหัสนักศึกษา 541532036 สังกัด คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้รับบริการ
ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เข้ามาศึกษาและเก็บ
ข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และ
ชอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด เพื่อเป็น
หลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ สมศักดิ์ เชาว์วิศิษฐเสรี)

ลงชื่อ
(นาย รวินท์ แก้วสุทธิ)

ผู้อำนวยการ
ประทับตราองค์กร

ผู้ศึกษา

ลงชื่อ
(พยาน)

ลงชื่อ
(พยาน)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นายวินท์ แก้วสุทธิ

วัน เดือน ปีเกิด

27 ตุลาคม 2525

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษา โรงเรียนปิ่นสร้อยเขตวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2542

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชา
การเงินและธนาคาร มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2549

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช ปีการศึกษา 2554

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2551 — ปัจจุบัน พนักงานแผนกบัญชี หน่วยวิเคราะห์ข้อมูล
ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved