



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท ล้านนาแล็บ จำกัด

**คำชี้แจง:** แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย ซึ่งข้อมูลที่ได้ถือเป็นผลงานทางวิชาการ และจะใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

อนุรักษ์ โจรณ์ชนติ

รายนาม

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

21 ปี – 30 ปี

31 ปี – 40 ปี

41 ปี – 50 ปี

51 ปี – 60 ปี

61 ปีขึ้นไป

3. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,000 – 20,000 บาท

20,001 -30,000 บาท

30,001 – 40,000 บาท

40,001- 50,000 บาท

50,000 บาทขึ้นไป

4. การศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย , ปวช หรือต่ำกว่า

ปวท , ปวส หรืออนุปริญญา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

5. อาชีพ

ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน

รับราชการ / ข้าราชการบำนาญ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

รับจ้างทั่วไป อาทิเช่น ขับรถรับจ้าง

เจ้าของกิจการ

อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ท่านมารับบริการในครั้งนีเพื่อวัตถุประสงค์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ตรวจสอบสภาพตรวจเลือด  
 ตรวจเพื่อวินิจฉัยโรค  
 ตรวจหาเชื้อโรคที่ทำให้เกิดโรคต่างๆ จากเลือดและสารคัดหลั่งต่างๆ  
 การเพาะเลี้ยงเชื้อเพื่อการให้ยารักษาคนไข้  
 อื่นๆ โปรดระบุ .....

7. ใครเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ

- จ่ายเอง  
 เบิกจากบริษัทต้นสังกัด  
 บริษัทประกัน  
 อื่นๆ โปรดระบุ .....

8. ท่านรู้จักบริษัท ล้าंना คลินิก ได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีคนแนะนำ  โกล้บ้าน โกล้ที่ทำงาน  
 สื่อวิทยุ  นิตยสาร  
 รถของบริษัท  ป้ายโฆษณา  
 หนังสือพิมพ์  แผ่นพับ  
 การให้บริการนอกพื้นที่  อื่นๆ โปรดระบุ .....

9. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการที่บริษัท ล้าंना แล้บ จำกัด

- เดือนละ 1 ครั้งหรือมากกว่า  2-3 เดือนต่อครั้ง  
 ปีละ 2 ครั้ง  ปีละ 1 ครั้ง  
 ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับ อาการหรือความต้องการ  
 อื่นๆ โปรดระบุ .....

10. ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่วันใด

- จันทร์ – ศุกร์  เสาร์ – อาทิตย์  
 วันหยุดนักขัตฤกษ์  ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับ อาการหรือความต้องการ

11. ช่วงเวลาใดที่ท่านมาใช้บริการส่วนใหญ่

- 9.00 – 12.00 น.  13.01 – 16.00 น.  
 หลัง 16.00 น. เป็นต้นไป

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท ล้านนาแล็บ จำกัด**

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ</b>					
1. ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่รู้จัก เป็นที่น่าเชื่อถือ					
2. ภาพลักษณ์ของบริษัทมีความเป็นมิตรกับลูกค้า					
3. ภาพลักษณ์ของบริษัทมีความเชี่ยวชาญในการทำงานและเป็นมืออาชีพ					
4. ชื่อเสียงของบุคลากรทางการแพทย์ เช่น นักเทคนิคการแพทย์					
5. ความทันสมัยและความสะอาดของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือ ที่นำมาให้บริการ					
6. ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น สามารถตรวจวินิจฉัยโรคได้อย่างแม่นยำ					
7. ความหลากหลายของบริการ					
8. ความปลอดภัยในเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์					
9. มีห้องเจาะเลือดหลายห้อง					
10. ความถูกต้องของผลตรวจ					
11. อื่น โปรดระบุ .....					
<b>ด้านราคา</b>					
1. ค่าบริการมีความเหมาะสมและยุติธรรมกับการให้บริการ					
2. การแจ้งราคาค่าบริการ ก่อนการใช้บริการ					
3. ราคาถูกกว่าคลินิก หรือ บริษัทอื่นๆ					
4. มีใบแสดงราคาและคิดป้ายชัดเจนสำหรับบริการแต่ละประเภท					
5. มีบริการชำระด้วยบัตรเครดิต					
6. อื่น โปรดระบุ .....					
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1. มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. มีที่จอดรถกว้างขวาง และเพียงพอ					
3. สถานที่ให้บริการใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน					
4. ที่ตั้งของบริษัทหาง่าย เห็นได้ชัดเจน					
5. ที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ หรือถนนสายหลัก					
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1. มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลบริการ					
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ และการรักษาพยาบาลอ่านเข้าใจง่าย					
3. ข้อความการโฆษณาเข้าใจได้ง่าย และมีความน่าเชื่อถือ					
4. มีการให้ส่วนลดสำหรับลูกค้าสมาชิก					
5. อื่นๆ โปรดระบุ .....					
<b>ด้านบุคลากร</b>					
1. พนักงานต้อนรับมีการให้ความรู้อย่างเพียงพอ					
2. มีพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำบริการในเบื้องต้น					
3. นักเทคนิคการแพทย์มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน					
4. นักเทคนิคการแพทย์มีการให้คำแนะนำอย่างเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือ					
5. การติดตามดูแลจากพนักงานหลังจากมาใช้บริการ					
6. ความเร็วในการทำงานของพนักงาน					
7. จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ					
8. พนักงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ					
9. พนักงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี เช่น หน้าตาสดใส ความสะอาดของร่างกาย ไม่เป็นโรคติดต่อ					
10. พนักงานทำการทักทายและขอบคุณทุกครั้งที่มาใช้บริการ					
11. พนักงานบริการประทับใจยิ้มแย้ม และมีอัธยาศัยดี					
12. ชุดเครื่องแบบพนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
13. อื่นๆ โปรดระบุ .....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>					
1. มีที่นั่งสำหรับรองรับบริการเพียงพอ					
2. มีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ หรือ คอมพิวเตอร์					
3. เอกสารทางการเงิน เอกสารทางการแพทย์ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. ลักษณะการตกแต่งภายในบริษัทสวยงาม					
5. ความกว้างขวางของบริษัทฯ					
6. ภายในบริษัทสะอาด และ เป็นระเบียบ					
7. ป้ายชื่อบริษัทเห็นได้อย่างเด่นชัด					
8. ตกแต่งภายนอก และ หน้าบริษัทสวยงาม น่าสนใจ					
9. มีน้ำดื่มไว้คอยให้บริการ					
10. ห้องน้ำสะอาด					
11. กลิ่นภายในบริษัทไม่ฉุน ไม่เหม็นกลิ่นยา					
12. ความน่าเชื่อถือของการปฏิบัติงาน					
13. อื่นๆ โปรดระบุ .....					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1. ความรวดเร็วและใช้เวลาที่เหมาะสมต่อครั้งในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน					
2. ระยะเวลาในการรอรับบริการของลูกค้า					
3. การให้บริการเท่าเทียมกันสำหรับลูกค้าทุกราย					
4. การติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์					
5. ขั้นตอนการกรอกเอกสาร ประวัติ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
6. ความถูกต้องในการให้บริการ					
7. ไม่ต้องรอนาน รับคำปรึกษา และตรวจได้ทันที					
8. สามารถนัดหมายเวลาที่สะดวกได้ง่าย					
9. กระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ความรวดเร็ว					
10. การส่งผลตรวจทางอีเมลล์ หรือ การทางไปรษณีย์					
11. อื่นๆ โปรดระบุ .....					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

\*\*\*\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*\*\*\*\*

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นายอนุรักษ์ โจรจันชนศิริวณิช

วัน เดือน ปี เกิด

9 สิงหาคม 2512

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา โรงเรียนอนุชนวัฒนา (ปี 2525)

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย  
(ปี 2525 - 2528)

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย  
(ปี 2529 - 2531)

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เทคนิคการแพทย์ คณะเทคนิคการแพทย์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ปี 2532 - 2535)

ประวัติการทำงาน

ปี 2536 - 2538 โรงพยาบาลรวมแพทย์เชียงใหม่

ปี 2538 - 2540 บริษัทเบอร์ลิงก์เกอร์มันไฮล์ (ประเทศไทย) จำกัด

ปี 2540 - ปัจจุบัน บริษัทล้านนาแล็บ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved