ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....

เรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

ดังนั้น เพื่อให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือและเกิดประโยชน์สูงสุด จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบหรือกรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง ผู้ดำเนินการศึกษาจะเก็บข้อมูลนี้เป็นความลับ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาในการทำแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ
   - ( ) 1. ชาย
   - ( ) 2. หญิง
2. อายุ
   - ( ) 1. ไม่เกิน 30 ปี
   - ( ) 2. 31 - 40 ปี
   - ( ) 3. 41 - 50 ปี
   - ( ) 4. มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส
   - ( ) 1. โสด
   - ( ) 2. สมรส
   - ( ) 3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
   - ( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
   - ( ) 2. ปริญญาตรี
   - ( ) 3. สูงกว่าปริญญาตรี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5. อาชีพ

( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 2. พนักงานบริษัทฯ

( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ/รับราชการ ( ) 4. พ่อบ้าน/แม่บ้าน

( ) 5. ผู้ประกอบอาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว ( ) 6. อื่นๆโปรดระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) 1. ไม่เกิน 15,000 บาท ( ) 2. 15,001 – 30,000 บาท

( ) 3. 30,001 – 55,000 บาท ( ) 4. มากกว่า 60,000 บาท

<u>ส่วนที่ 2</u> ข้อมูลการใช้บริการทางทันตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. ใครเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาทางทันตกรรมของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. ตัวท่านเองหรือครอบครัว ( ) 2. กองทุนประกันสังคม

( ) 3. บริษัทเอกชน/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ (สวัสดิการ)

( ) 4. บริษัทประกัน

2. ท่านมาใช้บริการทันตกรรม โดยเฉลี่ยปีละกี่ครั้ง

( ) 1. ไม่เคย ( ) 2. 1 – 2 ครั้ง

( ) 3. 3 – 4 ครั้ง ( ) 4. มากกว่า 4 ครั้ง

3. ที่ผ่านมา ท่านไปรับบริการทันตกรรมประเภทใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. ปรึกษา หรือ ขอคำแนะนำ ( ) 2. ตรวจเช็คสุขภาพช่องปาก

( ) 3. ขูดหินปูน, รักษาโรคเหงือก ( ) 4. อุดฟัน

( ) 5. ถอนฟัน ( ) 6. รักษาคลองรากฟัน

( ) 7. ใส่ฟันปลอม/ครอบฟัน ( ) 8. จัดฟัน

( ) 9. ฟอกสีฟัน ( ) 10. ใส่รากเทียม (implant)

4. ท่านสะดวกไปทำฟันในช่วงเวลาใดมากที่สุด

( ) 1. ช่วงเช้า 08.00 - 12.00 น. ( ) 2. ช่วงบ่าย 12.01 - 17.00 น.

( ) 3. ช่วงเย็น 17.01 - 20.00 น. ( ) 4. ช่วงค่ำ 20.01 - 23.00 น.

5. ท่านสะดวกไปทำฟันในวันใดมากที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ( ) 2. วันเสาร์

( ) 3. วันอาทิตย์ ( ) 4. วันหยุดนักขัตฤกษ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

6. ท่านรู้จักหรือทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่ทำฟันที่ใช้บริการได้จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. มีคนแนะนำ ( ) 2. รู้จักกับหมอหรือเจ้าหน้าที่

( ) 3. ป้ายหน้าร้าน ( ) 4. รายชื่อสถานบริการจากที่ทำงาน

( ) 5. หนังสือพิมพ์ ( ) 6. นิตยสาร

( ) 7. แผ่นพับ ( ) 8. วิทยุ

( ) 9. โทรทัศน์ ( ) 10. อินเทอร์เน็ต

7. ท่านเคยเปลี่ยนสถานที่ทำฟันหรือไม่

( ) 1. ไม่เคยเปลี่ยน ( ) 2. เปลี่ยนมา 1-2 ครั้ง

( ) 3. เปลี่ยนมา 3-4 ครั้ง ( ) 4. เปลี่ยนมามากกว่า 4 ครั้ง

8. ท่านมีความรู้สึกอย่างไรต่อการไปทำฟันที่ผ่านมา

( ) 1. ดีกว่าที่คาดหวัง ( ) 2. ตรงกับที่คาดหวัง

( ) 3. ต่ำกว่าที่คาดหวัง

9. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการทันตกรรมที่ผ่านมา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. ได้รับคำแนะนำจากเพื่อน/คนรู้จัก

( ) 2. ชื่อเสียงของคลินิก

( ) 3. ชื่อเสียงของทันตแพทย์

( ) 4. สถานบริการตั้งอยู่ในที่สะดวกในการเดินทาง

( ) 5. สถานบริการดูสบาย ทันสมัย

( ) 6. ได้รับการรักษาโดยทันตแพทย์เฉพาะสาขา

( ) 7. อัตราค่ารักษาสมเหตุผลและไม่แพงจนเกินไป

( ) 8. พนักงานต้อนรับมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม

( ) 9. มีทันตแพทย์พร้อมให้การรักษา

( ) 10. อื่นๆ โปรดระบุ.....

10. ที่ผ่านมา ท่านเลือกรับบริการทันตกรรมจากที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. ศูนย์บริการสาธารณสุข ( ) 2. รพ. เอกชน

( ) 3. แผนกทันตกรรมในโรงพยาบาลของรัฐ ( ) 4. คลินิกทันตกรรม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ส่วนที่ 3</u> ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมของท่านเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์ 1. คุณภาพของเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ					
2. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ 3. การรักษาโดยทันตแพทย์เฉพาะสาขา					
4. ภาพพจน์และความมีชื่อเสียง					
5. ความสะอาดของบริการ					
ด้านราคา 1. อัตราค่ารักษา					
2. ป้ายแสดงค่าบริการที่ชัดเจน					
3. การชำระค่ารักษาด้วยบัตรเครดิต					
4. ความสามารถในการแบ่งชำระค่ารักษาเป็นงวดๆ					
ด้านช่องทางการให้บริการ 1. สถานบริการตั้งอยู่ในที่สะดวกในการเดินทาง					
2. ความสะดวกในการจอดรถ					
3. ความสามารถในการติดต่อสถานบริการได้หลาย ช่องทางเช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์					
4. มีเว็บไซต์ของสถานบริการสามารถดูข้อมูลต่างๆ ได้					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านส่งเสริมการตลาด 1. การได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น					
2. การรู้จัก คุ้นเคยกับทันตแพทย์หรือพนักงานผู้ช่วยฯ					
3. การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์					
4. การให้ส่วนลดพิเศษแก่คนไข้ที่รักษาประจำ					
5. การมีเอกสาร แผ่นพับให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการ					
6. การติดตามคนไข้ หรือ โทรเตือนนัด					
ด้านส่งเสริมการตลาด 1. การได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น					
2. การรู้จัก คุ้นเคยกับทันตแพทย์หรือพนักงานผู้ช่วยฯ					
3. การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์					
ด้านบุคลากร 1. ทันตแพทย์มีประสบการณ์					
2. ทันตแพทย์มีชื่อเสียง					
3. บุคคลิกและความน่าเชื่อถือของทันตแพทย์					
4. อัธยาศัยของทันตแพทย์					
5.ทันตแพทย์ให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอนการรักษา					
6. พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย					
7. พนักงานให้การต้อนรับและยิ้มแย้ม					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการบริการ 1. ระยะเวลาในการรอรับบริการ					
2. ความรวดเร็วในการรักษา					
3. การแจ้งล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอเพื่อรับบริการ					
4. การแจ้งข้อมูลการรักษาและค่ารักษา					
5. การมีระบบเตือนก่อนถึงเวลานัดหมาย					
6. การมีทันตแพทย์พร้อมให้การรักษา					
ด้านลักษณะทางกายภาพ 1. สถานบริการมีภูมิสถาปัตย์สวยงาม					
2. ตึกอาคารดูน่าเชื่อถือ สะอาด สวยงาม					
3. สถานบริการดูสบาย ทันสมัย					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ส่วนที่ 4</u> ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการเลือกสถานบริการทันตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: ปัญหาที่ท่านเคยประสบในการมารับการบริการทันตกรรม
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

ปัญหาในการเลือกใช้บริการทันตกรรม	ระดับปัญหา		
	ไม่พบ	พบบ้าง	เป็นปัญหามาก
1. ที่จอดรถไม่สะดวก			
2. การให้บริการของพนักงานไม่ดี			
3. ความล่าช้าในการรอรับบริการ			
4. ทันตแพทย์ใช้เวลารักษาแต่ละครั้งนานเกินไป			
5. ทันตแพทย์นัดมารักษาหลายครั้งเกินไป			
6. การรักษาไม่เป็นที่น่าพอใจ			
7. การไม่ได้แจ้งข้อมูลการรักษาและค่ารักษาล่วงหน้า			
8. นัดเวลาลำบาก			

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการทันตกรรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นางพิมล รัตนวิจิตร

วัน เดือน ปี เกิด 24 มิถุนายน 2510

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา
ปีการศึกษา 2527
สำเร็จการศึกษาปริญญาทันตแพทยศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2534
สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรบัณฑิตทางวิทยาศาสตร์การแพทย์คลินิก
สาขาทันตกรรมประดิษฐ์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ปีการศึกษา 2536

<u>ประวัติการทำงาน</u>

พ.ศ. 2534	ทันตแพทย์ 4 โรงพยาบาลนครพนม
พ.ศ. 2536 -2541	ทันตแพทย์ประจำเฉพาะทาง สาขาทันตกรรมประดิษฐ์ โรงพยาบาลปิยะเวท
พ.ศ. 2541 -2546	ทันตแพทย์ประจำ ศูนย์ทันตกรรมรัตนวิจิตร (สาขา ม.เศรษฐกิจ)
พ.ศ. 2546 -ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการ คลินิกทันตกรรมรัตนวิจิตร (สาขา ถ.กาญจนาภิเษก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved