

**ภาคผนวก**

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

## เรื่อง ขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ทำแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา วิชาการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้จะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการทำแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการทำแบบสอบถามชุดนี้ มา ณ ที่นี้

(นางสาวปิยพรรณ กลั่นกลิ่น)

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

---

### แบบสอบถาม

หมายเลข .....

เรื่อง ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลพื้นฐาน

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ผลลัพธ์และการบริการ(Product) ราคา(Price) สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด(Promotion) บุคลากร(People) กระบวนการให้บริการ(Process) และการให้บริการลูกค้า(Customer Service) ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลและไม่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ผลลัพธ์และการบริการ(Product) ราคา(Price) สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และกระบวนการให้บริการ(Process) ที่มีผลต่อผู้บริโภคเฉพาะที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน

- |   | สำหรับผู้วิจัย                                      |
|---|---|
| 1. ปัจจุบันท่านอายุ   | 1.....  |
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 20 ปี                      | <input type="checkbox"/> 4. 41 – 50 ปี              |
| <input type="checkbox"/> 2. 20 – 30 ปี                          | <input type="checkbox"/> 5. 51 – 60 ปี              |
| <input type="checkbox"/> 3. 31 – 40 ปี                          | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 60 ปี           |
| 2. เพศ  | 2.....  |
| <input type="checkbox"/> 1. ชาย                                 | <input type="checkbox"/> 2. หญิง                    |
| 3. จบการศึกษาสูงสุด   | 3.....  |
| <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา                          | <input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา/เทียบเท่า     |
| <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า          | <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี               |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า         | <input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี        |
| 4. ท่านมีอาชีพ  | 4.....  |
| <input type="checkbox"/> 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ               | <input type="checkbox"/> 4. นักเรียน/นักศึกษา       |
| <input type="checkbox"/> 2. ลูกจ้างบริษัทเอกชน                  | <input type="checkbox"/> 5. เกษตรกร หรือรับจ้าง     |
| <input type="checkbox"/> 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย          | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)   |
| 5. รายได้ของครอบครัวต่อเดือน                                    | 5.....  |
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 10,000 บาท                 | <input type="checkbox"/> 4. 50,001 – 70,000 บาท     |
| <input type="checkbox"/> 2. 10,000 – 30,000 บาท                 | <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 70,000 บาท      |
| <input type="checkbox"/> 3. 30,001 – 50,000 บาท                 |   |
| 6. ใครเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ในการรักษาพยาบาลของท่าน | 6.....  |
| <input type="checkbox"/> 1. ตัวท่านเองหรือครอบครัว              | <input type="checkbox"/> 4. บริษัทเอกชน (สวัสดิการ) |
| <input type="checkbox"/> 2. บริษัทประกัน                        | <input type="checkbox"/> 5. กองทุนประกันสังคม       |
| <input type="checkbox"/> 3. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ                 |   |

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภค  
ทั้งที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล และไม่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล  
ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่แสดงระดับความสำคัญที่ท่านเห็นว่ามีผลต่อ  
การเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัย	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน					สำหรับ ผู้วิจัย
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product)						7.....
1. โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี						8.....
2. ให้บริการรักษาผู้ป่วยที่มีบัตรประกันสังคม						9.....
3. มีความสะอาด ปลอดภัยในการรักษาพยาบาล						10.....
4. มีบริการรักษาแบบเหมารวม (แพคเกจ) เช่น ฝากครรภ์ และคลอดบุตร						11.....
5. ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง						12.....
6. มีบริการด้านทันตกรรม(ทำฟัน)						13.....
7. มีแพทย์ของ โรงพยาบาลที่มีชื่อเสียง มีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา						14.....
8. แพทย์อธิบายถึง โรคและการรักษา						15.....
9. พยาบาลมีความรู้ ความชำนาญในการดูแลผู้ป่วย						16.....
10. พยาบาลแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย						17.....
11. พยาบาลมีความคล่องแคล่ว นุ่มนวลขณะ ทำการ พยาบาล						18.....
12. มีบริการขายยา โดยไม่ต้องทำการตรวจรักษา						19.....
13. เกสเซอร์แนะนำการใช้ยาทุกครั้งก่อนจ่ายยา						20.....
14. ใช้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพดี เป็นยาใหม่ที่มี ผลข้างเคียงน้อย						21.....
15. พนักงานเทคนิคการแพทย์ มีความรู้ ความชำนาญ						22.....
16. พนักงานบัญชีและการเงินบริการท่านอย่าง รวดเร็วและถูกต้อง						

ปัจจัย	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านราคา (Price)</b>						23.....
1. ค่าบริการในการตรวจรักษา ไม่แพง						
2. มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรเครดิต						24.....
3. ค่าตรวจพิเศษเช่น ตรวจเลือด ตรวจปัสสาวะ เอ็กซเรย์ ไม่แพง						25.....
4. ค่ายา ไม่แพง						26.....
5. ราคาค่าบริการแบบเหมารวม (แพคเกจ) ไม่แพง						27.....
<b>ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการ จัดจำหน่าย (Place)</b>						28.....
1. ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง						
2. มีที่จอดรถเพียงพอ						29.....
3. อาคารสถานที่สะอาด						30.....
4. การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม						31.....
5. มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี						32.....
6. มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ						33.....
7. ห้องนำส่งสะอาดและมีเพียงพอ						34.....
8. มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและ สถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล						35.....
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร						36.....
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>						37.....
1. การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ใบปลิว หนังสือพิมพ์						
2. มีการให้ส่วนลดแก่ลูกค้าเก่าของโรงพยาบาล						38.....
3. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมต่างๆ เช่น เดินการกุศล รับบริจาคเลือดในวันมหิดล						39.....
4. การสร้างพันธมิตรระหว่างโรงพยาบาล						40.....
5. การบอกกล่าววปากต่อปาก						41.....
6. การแจกของแถม เมื่อมาใช้บริการ เช่น สบู่ ยาสีฟัน						42.....
7. การแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่างๆ ของ โรงพยาบาลให้ทราบ						43.....

ปัจจัย	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
<b>ด้านบุคลากร (People)</b>						44.....
1. มีบุคลากร ให้บริการอย่างเพียงพอ						45.....
2. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถสูง						46.....
3. บุคลากรของ โรงพยาบาลให้ความดูแลเอาใจใส่ ท่านด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพนุ่มนวล และกระตือรือร้น						47.....
4. บุคลากรของ โรงพยาบาลให้เกียรติท่าน						48.....
5. บุคลากรของ โรงพยาบาลแนะนำขั้นตอนการ บริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน						49.....
6. มีบุคลากรของ โรงพยาบาลไปยังสถานที่ และแผนกต่างๆ ใน โรงพยาบาล						50.....
7. บุคลากรของ โรงพยาบาลเต็มใจรับฟัง ความคิดเห็นของท่าน						51.....
8. บุคลากรของ โรงพยาบาลใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย (ไม่ใช่ศัพท์เทคนิค)						52.....
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>						53.....
1. ใช้เวลาในการรอตรวจไม่นาน						54.....
2. ใช้เวลาในการรอรับยา และจ่ายเงิน ไม่นาน						55.....
3. การประสานงานระหว่างแผนกดี						56.....
4. ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน						57.....
5. มีโรงพยาบาลไปรับผู้ป่วยนอกสถานที่						58.....
6. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ ที่ทันสมัยในการตรวจ						59.....
<b>ด้านการให้บริการลูกค้า (Customer Service)</b>						60.....
1. มีระบบการติดตามผลการรักษาที่ดี						61.....
2. รู้จักหรือเป็นญาติกับบุคลากรของ โรงพยาบาล						
3. มีการรับประกันคุณภาพการบริการ						
4. ให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกคนอย่างเสมอภาค						

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภค เฉพาะผู้ที่เคยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล\* ในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ที่เคยพักรักษาตัวในโรงพยาบาล หมายถึง ผู้ที่เคยอยู่ในโรงพยาบาลในฐานะผู้ป่วย เกิน 24 ชั่วโมง

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงระดับความสำคัญที่ท่านเห็นว่ามีส่วนต่อการเลือกใช้บริการ เมื่อท่านต้องเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัย	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product)</b>						62...
1. สามารถจัดหาแพทย์มีความรู้ความชำนาญพิเศษเฉพาะทาง มาทำการรักษาได้						
2. สามารถจัดหาแพทย์ที่ท่านเจาะจงให้เป็นผู้รักษามาทำการรักษาได้						63...
3. มีแพทย์มาเยี่ยมผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ						64...
4. สามารถตามแพทย์ได้รวดเร็ว ทันเวลา						65...
5. สามารถจัดหาพยาบาลพิเศษมาดูแลผู้ป่วยได้						66...
6. เสื้อผ้า เครื่องนอน และเครื่องใช้ใหม่ สะอาด						67...
7. อาหารสำหรับผู้ป่วยมีคุณภาพดีและปริมาณเพียงพอ						68...
<b>ด้านราคา (Price)</b>						69...
1. ค่าห้องพักและอาหารของผู้ป่วยไม่แพง						
2. ค่าเยี่ยมไข้ของแพทย์ไม่แพง						70...
3. ค่าจ้างพยาบาลพิเศษไม่แพง						71...
<b>ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>						72...
1. ความสะอาดของห้องพักและเตียงนอน						
2. การตกแต่งห้องพักอย่างหรูหรา สวยงาม						73...
3. มีเครื่องปรับอากาศในห้องพัก						74...

ปัจจัย	มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เช่น พัดลม โทรทัศน์ โทรทัศน์						75...
5. มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้ผู้ป่วย เช่น สวนหย่อม สนามหญ้า						76...
6. มีบริการเสริมต่างๆ ให้บริการ เช่น ห้องสมุด ห้องออกกำลังกาย						77...
7. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี						78...
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>						79...
1. ระยะเวลาในการพักรักษาตัวในโรงพยาบาล เป็นไป ตามความจำเป็น (ไม่เลี้ยงไข้)						



## ประวัติผู้เขียน

**ชื่อ** นางสาวปิยพรรณ กลั่นกลิ่น  
**วัน เดือน ปีเกิด** 16 มกราคม พ.ศ.2516  
**ประวัติการศึกษา**

วุฒิทางการศึกษา	สถาบันการศึกษา	ปีที่สำเร็จการศึกษา
ประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาปีที่ 6	โรงเรียนสาริต	2534
บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว)	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยพายัพ	2538

**ประสบการณ์ทำงาน**

พ.ศ. 2538 – ปัจจุบัน อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการโรงแรม ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่