



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่

แบบสอบถาม

**เรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกรับบริการรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิก
ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**

จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ ระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ และผลการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่กำหนดให้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ ที่ควรทำเลสิกได้

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 19 ปี	<input type="checkbox"/> 19 - 24 ปี	<input type="checkbox"/> 25 - 30 ปี
<input type="checkbox"/> 31 - 36 ปี	<input type="checkbox"/> 37 - 42 ปี	<input type="checkbox"/> 43 - 48 ปี
<input type="checkbox"/> 49 - 54 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 54 ปีขึ้นไป	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....		
4. อาชีพหลัก

<input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท	<input type="checkbox"/> รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> เกษตรกรรม	<input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป
<input type="checkbox"/> อาชีพอิสระ เช่น ทนายความ สถาปนิก เป็นต้น <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ		
5. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 20,000 บาท	<input type="checkbox"/> 20,001–35,000 บาท	<input type="checkbox"/> 35,001–50,000 บาท
<input type="checkbox"/> 50,001–65,000 บาท	<input type="checkbox"/> 65,001–80,000 บาท	<input type="checkbox"/> มากกว่า 80,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

1. ท่านทำเลสิกมาแล้วกี่ข้าง

หนึ่งข้าง

สองข้าง

2. สาเหตุที่ท่านตัดสินใจรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิก

สายตาสั้น

สายตาวาว

สายตาเอียง

สายตาสั้น และเอียง

สายตาวาว และเอียง

สายตาสั้น ยาว และเอียง

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3. ค่าใช้จ่ายที่ท่านใช้ในการรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิก หนึ่งข้าง

น้อยกว่า 15,000 บาท

15,000 – 24,999 บาท

25,000 - 34,999 บาท

35,000 บาทขึ้นไป

4. เหตุผลที่ท่านจึงตัดสินใจรับบริการรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ไม่ต้องการใส่แว่นตา

แก้ไขการมองเห็นด้วยตาเปล่า

บุคคลิกในการประกอบอาชีพ

ความสะดวกในการเล่นกีฬา

ความสวยงาม

ทำแว่นหายบ่อย

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกรับบริการรักษาสายตาด้วยเลสิก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ตัวเอง

บุคคลอื่น

คู่สมรส

คนในครอบครัว

ผู้มีชื่อเสียงทางสังคม

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิกทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วิทยุ โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์

ญาติ และเพื่อน

อินเทอร์เน็ต

วารสารทางการแพทย์

แพทย์ที่รักษาตาประจำ

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้ว่ามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาสายตาด้วยวิธีเลสิก ในระดับใดแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่คะแนนตรงกับความคิดเห็นของท่าน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเลสิก					
1.2 ชื่อเสียง และความชำนาญของแพทย์					
1.3 สะดวกสบายกว่าการใช้แว่นตา และคอนแทคเลนส์					
1.4 ความปลอดภัย					
1.5 เลสิกสามารถ แก้ไขปัญหาสายตาได้ดี					
1.6 อายุการใช้งาน (สายตา) ยาวนาน					
1.7 ไม่สามารถรักษาด้วยวิธีอื่น ๆ ได้					
2. ปัจจัยด้านราคา					
2.1 ราคาการทำเลสิกที่นี่ถูกกว่าโรงพยาบาลและศูนย์เลสิกอื่น					
2.2 สามารถผ่อนชำระค่าทำเลสิกได้					
2.3 ราคาการทำเลสิกของที่นี่ได้รวมค่าบริการทั้งก่อนและหลังทำเลสิกไว้แล้ว (ไม่ต้องจ่ายเพิ่ม)					
2.4 มีวิธีทำเลสิกให้เลือกหลายระดับราคา					
2.5 สามารถเบิกค่าใช้จ่ายบริการจากหน่วยงานได้					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
3. ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ					
3.1 ความมีชื่อเสียงของโรงพยาบาล หรือสถาน ให้บริการ					
3.2 เป็นโรงพยาบาล และสถานพยาบาลที่มีแพทย์ด้าน สาขา และเลสิกที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั่วไป					
3.3 ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
3.4 มีบริการให้คำปรึกษาแนะนำทางโทรศัพท์และเว็บ ไซด์					
3.5 เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ					
4.2 มีโฆษณาประชาสัมพันธ์ ทางสื่อต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต นิตยสาร โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นพับ					
4.3 มีบริการหลังการรักษ่าอย่างต่อเนื่อง					
4.4 มีโปรโมชั่นให้ส่วนลดราคาค่าบริการอื่น ๆ ของ โรงพยาบาล					
4.5 มีของแถมจากการให้บริการ					
5. ปัจจัยด้านการให้บริการของบุคคลากร					
5.1 แพทย์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสในการ ให้บริการ					
5.2 พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สามารถ แนะนำ ข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างดี ชัดเจน และ เข้าใจง่าย					
5.3 แพทย์ผู้รักษามีความน่าเชื่อถือ มีความรู้และความ เชี่ยวชาญในการทำเลสิกสูง					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
5.4 การบริการมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่มีข้อผิดพลาดในกระบวนการรักษา					
5.5 พนักงานของโรงพยาบาลและสถานพยาบาลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
5.6 แพทย์ผู้รักษามีความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการดี					
6. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
6.1 ใช้เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ใหม่อล่าสุดในปัจจุบัน					
6.2 ความครบถ้วนของอุปกรณ์ และเครื่องมือในการรักษา					
6.3 สถานที่ตกแต่งทันสมัย สะอาด และสวยงาม					
6.4 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ เครื่องดื่มบริการ หนังสือนิตยสาร มีโทรทัศน์ และวีดีโอให้ชม ระหว่างรอ					
6.5 มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย					
6.6 ผู้ให้บริการ ณสถานที่นี้เป็นกลุ่มคนที่มีชื่อเสียงในวงสังคม					
7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
7.1 ความรวดเร็ว ในการให้บริการ					
7.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
7.3 ระบบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ					
7.4 ระบบการนัดหมายตรงเวลา ไม่รอนาน					

ขอขอบพระคุณอย่างสูง ที่กรุณากรอกแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นางชัชชญา ธีระชัยกุล
วัน เดือน ปีเกิด	26 ธันวาคม 2502
ประวัติการศึกษา	ปี 2523 สำเร็จการศึกษาชั้นอนุปริญญา สาขาเลขานุการ โรงเรียนพาณิชยการราชดำเนิน ปี 2549 สำเร็จการศึกษาชั้นปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ ราชภัฏสวนดุสิต
ประสบการณ์การทำงาน	ปี 2525 – 2530 เลขานุการฝ่ายบริหาร บงล.มหาสมุทร จำกัด ปี 2531 – 2536 เจ้าหน้าที่ฝ่ายชำระราคาหลักทรัพย์ บล.แอ็คคินสัน จำกัด ปี 2537 – ปัจจุบัน กรรมการบริหาร บริษัท ออฟต้า เซอร์วิส แอนด์ ซัพพลาย จำกัด กรรมการผู้จัดการ บริษัท อาย เซอร์จิคอล จำกัด