



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ป่วย
ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม”

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษา การค้นคว้าแบบอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำโดย นางสาวพร เลหาพูนรัมย์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการตลาด) ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และเสนอในลักษณะโดยรวม โดยไม่ระบุหรือเจาะจงของบุคคลใด

ผู้ศึกษาจึงขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง O ให้ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

O 1. ชาย	O 2. หญิง
----------	-----------
2. อายุ

O 1. น้อยกว่า 20 ปี	O 2. 20-30 ปี
O 3. 31-40 ปี	O 4. 41-50 ปี
O 5. 51 -60ปี	O 6. มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

O 1. ประถมศึกษา	O 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
O 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	O 4. ปวช./ปวส./อนุปริญญา
O 5.ปริญญาตรี	O 6. ปริญญาตรี
O 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	
4. ท่านมีรายได้ต่อเดือน

O 1. ไม่เกิน 10,000 บาท	O 2. 10,001-20,000 บาท
O 3. 20,001-30,000 บาท	O 4. 30,001-40,000 บาท
O 5. 40,001-50,000 บาท	O 6. มากกว่า 50,000 บาท
5. อาชีพ

O 1. นักเรียน/นักศึกษา	O 2. รับราชการ
O 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	O 4. พนักงานบริษัทเอกชน
O 5. เจ้าของกิจการส่วนตัว (บริษัท/ร้านค้า)	
O 6. เกษียณอายุราชการ	
O 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	
6. ในการรับบริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ท่านใช้สิทธิการรักษาพยาบาลแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

O 1. จ่ายเงินเอง	O 2. สวัสดิการข้าราชการ
O 3. สวัสดิการรัฐวิสาหกิจ	O 4. ประกันชีวิต
O 5. สวัสดิการบริษัท	
O 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	
7. สถานที่อยู่อาศัย

O 1. เชียงใหม่	O 2. จังหวัดอื่น ๆ (โปรดระบุ).....
----------------	------------------------------------

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ ในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง O ให้ตรงกับคำตอบของท่านเพียงข้อเดียว

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านผลิตภัณฑ์บริการ					
1. ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาล	O	O	O	O	O
2. ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	O	O	O	O	O
3. ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง เช่น ศูนย์หัวใจ คลินิกโรคทางเดินอาหาร คลินิกเบาหวาน รวมทั้งการ ผ่าตัดรักษาโรค	O	O	O	O	O
4. การบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การตรวจสุขภาพ , การให้ความรู้ด้านโรค	O	O	O	O	O
5. มีบริการด้านทันตกรรม (ทำฟัน)	O	O	O	O	O
6. ใช้จ่ายและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี	O	O	O	O	O
2. ด้านราคา					
7. อัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการเหมาะสมกับระดับ การบริการที่ได้รับ	O	O	O	O	O
8. ค่ารักษาพยาบาลและบริการไม่ต่างกับรพ. อื่น	O	O	O	O	O
9. สามารถใช้สิทธิประกันชีวิต หรือสวัสดิการของ บริษัทได้	O	O	O	O	O
10. มีการประกาศและแจ้งอัตราค่าบริการให้ทราบอย่าง ชัดเจนล่วงหน้า	O	O	O	O	O
11. มีการให้ส่วนลดจากการใช้บัตรสมาชิก รพ.	O	O	O	O	O

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ด้านทำเลที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่าย					
12. โรงพยาบาลตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน	○	○	○	○	○
13. การเดินทางเข้าถึงโรงพยาบาลได้สะดวก	○	○	○	○	○
14. มีรถประจำทางหรือรถรับจ้างผ่านเส้นทางของ รพ.	○	○	○	○	○
15. สามารถนัดหมายการตรวจทางโทรศัพท์ได้	○	○	○	○	○
16. มีบริการให้คำปรึกษาทางอินเทอร์เน็ต	○	○	○	○	○
4. ด้านการสื่อสารการตลาด					
17. มีการให้ข้อมูลด้านสุขภาพผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต	○	○	○	○	○
18. มีการจัดรายการสุขภาพทางรายการวิทยุ	○	○	○	○	○
19. มีกิจกรรมการบรรยายวิชาการ การอบรมให้ความรู้ การดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ	○	○	○	○	○
20. การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน รพ.	○	○	○	○	○
5. ด้านบุคลากร					
21. ทักษะความรู้ ความชำนาญของแพทย์	○	○	○	○	○
22. อธิษาศัยไมตรีของแพทย์	○	○	○	○	○
23. ทักษะความรู้ ความชำนาญของพยาบาล	○	○	○	○	○
24. อธิษาศัยไมตรีของพยาบาล	○	○	○	○	○
25. ทักษะความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ เช่น การเงิน ประชาสัมพันธ์	○	○	○	○	○
26. อธิษาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ	○	○	○	○	○
27. มีจำนวนพนักงานเพียงพอแก่การให้บริการ	○	○	○	○	○

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. ด้านกระบวนการบริการ					
28. มีการชี้แจงรายละเอียดการรักษาพยาบาล	○	○	○	○	○
29. มีกระบวนการที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ	○	○	○	○	○
30. ระยะเวลาในการรอตรวจไม่นาน	○	○	○	○	○
31. ระยะเวลาในการรอรับยา และจ่ายเงินไม่นาน	○	○	○	○	○
32. ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซับซ้อน	○	○	○	○	○
33. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการ	○	○	○	○	○
34. มีเครื่องมือให้บริการ ขณะรอรับบริการ	○	○	○	○	○
7. หลักฐานทางกายภาพ					
35. สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความสะอาด และสวยงาม	○	○	○	○	○
36. สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีความปลอดภัย	○	○	○	○	○
37. อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาล มีความทันสมัย	○	○	○	○	○
38. อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ใหม่ๆ	○	○	○	○	○
39. อุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาล มีความสะอาด	○	○	○	○	○
40. บรรยากาศของโรงพยาบาลคล้ายโรงแรม	○	○	○	○	○

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
41. โรงพยาบาลจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับญาติ เช่น ร้านอาหาร ร้ายขายของ และบริเวณที่พักรอของญาติ	○	○	○	○	○
42. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	○	○	○	○	○
43. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย	○	○	○	○	○
44. ห้องน้ำมีความสะอาดและมีเพียงพอ	○	○	○	○	○

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและปัญหาที่พบในการมาใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเชียงใหม่ งาม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

--กราบขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม--



โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม
CHIANGMAI RAM HOSPITAL

8 Boonruangrit Rd. Tel. 053-224864
Chiang Mai, 50200 053-224874
THAILAND Fax. 053-224880

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม
วันที่ 9 มีนาคม 2553

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นายแพทย์วรพันธ์ อุดจกร ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร บริษัท โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 8 ถนนบุญเรืองฤทธิ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่า ข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นางสุภาพ เลหาพูนรังษี รหัสนักศึกษา 511532042 หลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด สังกัด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้ หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ ให้มีผลสมบูรณ์ และ ขอบด้วยกฎหมายทุกประการ และหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้น จะไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและ ไว้ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ *Cu*

(นายแพทย์วรพันธ์ อุดจกร)

ลงชื่อ *สุภาพ เลหาพูนรังษี*

(นางสุภาพ เลหาพูนรังษี)

ลงชื่อ *ดวงใจ เทพวรรณ*

(นางสาวดวงใจ เทพวรรณ)

ลงชื่อ *กมลวรรณ คำดี*

(นางสาวกมลวรรณ คำดี)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสุภาพร เลหาพูนรัมย์
วัน เดือน ปี เกิด	1 ตุลาคม 2513
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2536 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีพยาบาลศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544 สำเร็จการศึกษาวิทยาสตวรรษมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2536 – 2537 พยาบาลวิชาชีพศูนย์หัวใจ โรงพยาบาลกรุงเทพ พ.ศ. 2537 – 2542 พยาบาลวิชาชีพแผนกแม่และเด็ก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม พ.ศ. 2543 – 2544 หัวหน้าพยาบาลชั้น 5 โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม 2 พ.ศ. 2545 – 2546 หัวหน้าแผนกการตลาดโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม 2 พ.ศ. 2546 – ปัจจุบัน ผู้จัดการแผนกลูกค้าสัมพันธ์ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม