



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของสัลดแพทย์กระดูกและข้อในเขตภาคเหนือต่อส่วนประสมการตลาดบริการของผลิตภัณฑ์ข้อเข่าเทียม บริษัทซิมเมอร์ เมดิคัล (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร (Ex-MBA) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คำตอบของท่านไม่มีข้อใดถูกหรือผิดหรือกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด ดังนั้นจึงขอความกรุณาท่าน โปรดช่วยตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างเป็นอิสระ

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสัลดแพทย์กระดูกและข้อในพื้นที่ภาคเหนือต่อส่วนประสมการตลาดบริการของผลิตภัณฑ์ข้อเข่าเทียมของบริษัทซิมเมอร์ เมดิคัล

(ประเทศไทย) จำกัด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าตัวเลือกที่ต้องการ และกรณารอกรายละเอียดลงในช่องว่างที่กำหนดหน้าตัวเลือกข้อนั้นๆ

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ
- () 1. ไม่เกิน 35 ปี () 2. 36–45 ปี
- () 3. 46–55 ปี () 4. ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป
3. ประสบการณ์ทำงานด้านการแพทย์เฉพาะทาง
- () 1. ไม่เกิน 3 ปี () 2. 4–6 ปี
- () 3. 7–10 ปี () 4. ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป
4. จำนวนครั้งในการเลือกใช้อุปกรณ์เทียมสำหรับผู้ป่วย
- () 1. น้อยกว่า 10 ครั้งต่อปี
- () 2. ปีละ 10–20 ครั้ง
- () 3. มากกว่า 20 ครั้ง
5. โรงพยาบาลที่สังกัด
- () 1. โรงพยาบาลในสังกัดของรัฐ
- () 2. โรงพยาบาลเอกชน
6. จำนวนเตียงผู้ป่วยในโรงพยาบาล
- () 1. 10–500 เตียง
- () 2. มากกว่า 500 เตียง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสัลดแพทย์กระดูกและข้อในเขตภาคเหนือต่อส่วนประสม การตลาดบริการของผลิตภัณฑ์ข้อเข่าเทียมของบริษัทซิมเมอร์ เมดิคัล (ประเทศไทย) จำกัด คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้อย่างละเอียดแล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์					
.แบบข้อเข่าเทียมของบริษัทมีหลายรุ่น					
ขนาดข้อเข่าเทียมมีให้เลือกหลายขนาด					
มีเครื่องมือที่ใช้สำหรับการผ่าตัดข้อเข่าเทียมหลากหลายเทคนิค					
ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่รู้จัก					
รูปลักษณะของข้อเทียมที่เหมือนธรรมชาติ					
วัสดุที่ใช้ในการผลิตข้อเข่าเทียมมีคุณภาพสูงทนทานต่อการสึกหรอ					
ข้อเข่าเทียมของบริษัทได้รับการรับรองจากองค์การอาหารและยาจากทั้งสหรัฐอเมริกาและประเทศไทย					
ข้อเข่าเทียมของบริษัทมีรายงานผลการใช้ในร่างกายได้เป็นระยะเวลายาวนาน					
ด้านราคา					
ราคาขายข้อเข่าเทียมของบริษัทสามารถแข่งขันได้กับบริษัทอื่นๆ					
การตั้งราคาข้อเข่าเทียมของบริษัทมีความเหมาะสมกับคุณภาพ					
ราคาข้อเข่าเทียมของบริษัทสามารถต่อรองได้					
ระยะเวลาที่ทางบริษัทฯ ให้เครดิตกับลูกค้า					
ราคาข้อเข่าเทียมของบริษัทเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ขายข้อเข่าเทียมรายอื่น					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการจัดจำหน่าย					
มีความสะดวกในการติดต่อสั่งซื้อซื้อเข้าเทียมผ่านผู้แทนขายของบริษัทฯ					
การให้บริการซื้อเข้าเทียมของบริษัทฯมีความครอบคลุมทุกพื้นที่					
ที่ตั้งของสถานบริการมีความสะดวกและเอื้ออำนวยต่อการสั่งซื้อซื้อเข้าเทียมของบริษัทฯ					
การจัดส่งซื้อเข้าเทียมของบริษัทฯได้ตรงเวลาตามที่แพทย์ต้องการ					
มีช่องทางทางการสั่งซื้อซื้อเข้าเทียมของบริษัทฯโดยผ่านองค์กรเภสัชกรรม					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
บริษัทฯมีการส่งเสริมการขายซื้อเข้าเทียม เช่นการให้ส่วนลดหรือแถมเป็นต้น					
บริษัทฯมีเอกสารแนะนำซื้อเข้าเทียมและเทคนิคการผ่าตัดให้แก่แพทย์อย่างสม่ำเสมอ					
บริษัทฯให้ความร่วมมือกับองค์กรแพทย์ในงานประชุมวิชาการและร่วมออกบูธเพื่อแสดงซื้อเข้าเทียม					
บริษัทฯมีการนำเสนอซื้อเข้าเทียมโดยใช้ผู้แทนขายนำเสนอแก่แพทย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
บริษัทฯให้การสนับสนุนแพทย์เข้าร่วมประชุมวิชาการทั้งในและต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ					
บริษัทฯจัดเครื่องมือและซื้อเข้าเทียมสำรองไว้พร้อมใช้อยู่ในโรงพยาบาลตลอดเวลา					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร					
ผู้แทนขายของบริษัทฯ แต่งกายเหมาะสมและมีบุคลิกภาพดี					
ผู้แทนขายของบริษัทฯ มีความสุภาพอ่อนน้อมต่อแพทย์					
ผู้แทนขายของบริษัทฯ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อแพทย์					
ผู้แทนขายของบริษัทฯ มีความรู้ความสามารถนำเสนอข้อมูลเชิงเทคนิคของข้อเข้าเทียมได้อย่างเชี่ยวชาญ					
ผู้แทนขายของบริษัทฯ มีความสามารถตอบข้อสงสัยและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเชิงเทคนิคของข้อเข้าเทียมได้อย่างถูกต้อง					
ผู้แทนขายของบริษัทฯ มีการเยี่ยมเยียนแพทย์อย่างสม่ำเสมอ					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
ความรวดเร็วในการให้บริการในการส่งสินค้า					
ความถูกต้องครบถ้วนในการส่งสินค้า					
ความสะดวกในการจัดซื้อสินค้า					
ความสามารถในการเตรียมความพร้อมของสินค้าและเครื่องมือก่อนผ่าตัด					
การมีส่วนร่วมและให้บริการในการผ่าตัดรักษา					
การบันทึกประวัติการใช้สินค้าสำหรับแพทย์					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร					
สำนักงานที่ให้บริการเก็บสินค้าสะอาดและเป็นระเบียบ					
สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการติดต่อ					
บรรจุกิจภัณฑ์สินค้าสะอาด ปลอดภัยได้มาตรฐาน					
เครื่องมือผ่าตัดที่ทันสมัย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายรัชชัย ประกอบ
วัน เดือน ปีเกิด	11 พฤศจิกายน 2510
ประวัติการศึกษา	ปี พ.ศ. 2528 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมปลาย โรงเรียนสามัคคีวิทยาคม ปี พ.ศ. 2533 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (กิจกรรมบำบัด) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2533 นักกิจกรรมบำบัด โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2535 – ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัทซิมเมอร์ เมดิคัล (ประเทศไทย) จำกัด



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
© by Chiang Mai University
rights reserved