

Appendix B
Questionnaire (Thai Version)

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์วินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยาระเบียบวิธีการวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาโท สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์วินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์, เพื่อหาความต้องการและข้อเสนอแนะจากผู้ซื้อ อันจะสามารถนำไปปรับปรุงระดับการบริการและสร้างความพึงพอใจ สูงสุด ในอนาคต ข้อมูลในแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับและในโอกาสนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์วินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์
2. พฤติกรรมการซื้อและลักษณะทั่วไปของการซื้อผลิตภัณฑ์วินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์
3. ปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์วินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์
4. ข้อเสนอแนะต่างๆ

โปรดเลือกตัวเลือกที่ตรงกับลักษณะของท่านมากที่สุดและใส่ลงใน ☐ ข้างท้ายข้อความ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์วินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

☐

2. อายุ _____

☐

3. การศึกษา

1. ปริญญาตรี

2. ปริญญาโท

3. ปริญญาเอก

☐

4. หน่วยงานที่ท่านทำงานอยู่

1. โรงพยาบาลของรัฐ

2. โรงพยาบาลเอกชน

☐

3. ห้องปฏิบัติการเอกชน

5. จำนวนเตียงผู้ป่วยในโรงพยาบาลของท่าน

1. 201 – 300 เตียง

2. 301 – 500 เตียง

3. > 501 เตียง

☐

6. จำนวนตัวอย่างตรวจต่อวัน (รวมกันทั้งงานเคมีคลินิกและงานภูมิคุ้มกันวิทยา)

1. 100 – 200 ตัวอย่าง

2. 201 – 300 ตัวอย่าง

3. 301 – 400 ตัวอย่าง

☐

4. 401 – 500 ตัวอย่าง

5. > 501 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 2. พฤติกรรมการซื้อและลักษณะทั่วไปของการซื้อผลิตภัณฑ์วินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

7. ท่านคิดจะเปลี่ยนเครื่องวิเคราะห์อัตโนมัติทางเคมีคลินิกหรือภูมิคุ้มกันวิทยาบ่อยครั้ง

เพียงไร? 1. ทุกๆปี

2. 2 – 3 ปี

3. 4 – 5 ปี

4. > 5 ปี

☐

8. ท่านมักจะได้รับข้อมูลข่าวสารทางด้านการผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ด้านห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

จากแหล่งข้อมูลใด (โปรดเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด, 1= มากที่สุด)

1. ได้รับแจ้งจากผู้แทนขาย

☐

2. จากการที่ท่านเข้าร่วมงานประชุมวิชาการและงานแสดงผลิตภัณฑ์ด้านการแพทย์
ทั้งภายในและภายนอกประเทศ

☐

3. จากการสอบถามเพื่อนหรือห้องปฏิบัติการอ้างอิงอื่นๆ

☐

4. ค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและวารสารทางห้องปฏิบัติการอื่นๆ

☐

9. อะไรคือสาเหตุที่ทำให้ท่านเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

(โปรดเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด, 1= มากที่สุด)

1. ข้อกำหนดจากนโยบายของหน่วยงานของท่านเช่นการประมูลสอบราคา

☐

2. มีจำนวนตัวอย่างตรวจที่มากขึ้น หรือต้องการเปิดการทดสอบชนิดใหม่ๆ

☐

3. ต้องการลดต้นทุนของห้องปฏิบัติการ

☐

4. ต้องการเทคโนโลยีหรือผลิตภัณฑ์รุ่นใหม่ ๆ เป็นรายแรกๆ

☐

5. ไม่พอใจงานด้านการบริการหลังการขายจากบริษัทฯ ปัจจุบันที่ท่านใช้บริการอยู่

☐

6. ต้องการใช้ตามแหล่งอ้างอิงทางวิชาการเช่น โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย

☐

7. อายุของผลิตภัณฑ์สั้น, ขนาดบรรจุใหญ่เกินไปเมื่อเทียบกับความต้องการ

☐

8. ให้คุณภาพของผลการตรวจวิเคราะห์ต่ำ

☐

9. ข้อเสนอที่จูงใจจากบริษัทฯ ใหม่ เช่น ฟรีระบบสารสนเทศทางห้องปฏิบัติการ

☐

10. ต้องการได้รับการสนับสนุนทางวิชาการเพิ่มเติม

☐

11. อื่น ๆ โปรดระบุ_____

☐

10. ข้อใดคือเหตุผลที่ทำให้ท่านยังคงเลือกใช้ผลิตภัณฑ์จากบริษัทฯเดิมที่ท่านใช้อยู่ใน ปัจจุบัน

(โปรดเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด, 1= มากที่สุด)

1. ราคาสมเหตุสมผล

2. ไม่มีผลิตภัณฑ์อื่นที่ทดแทนได้

3. เชื่อมั่นในคุณภาพของผลการทดสอบ

4. พึงพอใจในบริการหลังการขายและความรู้ทางวิชาการ

5. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้แทนฝ่ายขายและบริษัทฯ

6. มีต้นทุนในการเปลี่ยนแปลงสูงทั้งด้านการฝึกอบรมและการดำเนินการ

7. อื่นๆ โปรดระบุ_____

ส่วนที่ 3 ปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์วินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการ

ท่านคิดว่าปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์วินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการทาง

การแพทย์ของท่านมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. ความเร็วในการตรวจวิเคราะห์/ชั่วโมง					
12. คุณภาพของการทดสอบ (ความไว, ความจำเพาะ, ความถูกต้อง, ความแม่นยำ และความสามารถในการตรวจวัด ค่าสูงและค่าต่ำ)					
13. นำยาเป็นชนิดพร้อมใช้งาน					
14. เวลาที่ใช้ในการวิเคราะห์ผล					

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. สามารถตรวจวัดตัวอย่างตรวจชนิด เร่งด่วน (STAT) ได้ตลอดเวลา					
16. เครื่องมือมีขนาดเล็กกะทัดรัด					
17. ใช้ตัวอย่างตรวจปริมาณน้อย					
18. สามารถต่อเชื่อมกับระบบสารสนเทศ ทางห้องปฏิบัติการได้ (LIS)					
19. จำนวนชนิดของน้ำยาที่สามารถวางไว้ บนตัวเครื่องได้ในเวลาเดียวกัน					
20. เป็นระบบเปิดซึ่งสามารถใช้น้ำยา จากบริษัทฯ อื่นได้					
21. ใช้ปริมาณน้ำ, ไฟฟ้าและสิ่งสิ้นเปลือง อื่นๆ ในปริมาณน้อย					
22. ใช้งานและฝึกอบรมง่าย					
23. สะดวกในการบำรุงรักษาประจำวัน และใช้เวลาน้อย					
24. ใช้เทคโนโลยีทันสมัยและมีการวิจัย และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
25. น้ำยามีอายุยาว					
26. ความทนทานของเครื่องมือและอัตรา การเรียกซ่อมบ่อยครั้ง/ปี					

ปัจจัยด้านราคา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
27. ราคาเหมาะสม					
28. ราคานำขารวมอุปกรณ์ประกอบแล้ว					
29. ส่วนลดพิเศษกรณีสั่งซื้อสำหรับการ ตรวจร่างกายกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก					
30. สนับสนุนน้ำยาฟรีระหว่างการติดตั้ง เครื่องมือและการฝึกอบรมการใช้งาน					
31 ส่วนลดพิเศษกรณีสั่งซื้อครบตามยอด สั่งซื้อขั้นต่ำที่บริษัทฯ ต้องการ					
ปัจจัยด้านผู้แทนขาย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
32. ความถี่ในการเยี่ยมชมของผู้แทนขาย					
33. ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์, ทักษะการขาย และทักษะด้านการนำเสนอผลิตภัณฑ์					
34. ความง่ายและสะดวกในการติดต่อ					
35. ความเต็มใจในการให้บริการและ การตอบสนองที่รวดเร็ว					
36. มีการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
37. ทำงานด้วยความซื่อสัตย์และมีจริยธรรม					
38. มีความสุภาพและเป็นมิตร					
39. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย					
40. มีความภักดีต่อบริษัทฯ					
41. มีประสบการณ์ด้านการขายสูง					
42. ยินดีรับฟังลูกค้า					

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
43. มีกิจกรรมการส่งเสริมการขายสม่ำเสมอ					
44. มีของรางวัลแจกระหว่างการออกร้าน แสดงผลิตภัณฑ์					
45. สนับสนุนการเข้าร่วมประชุมวิชาการ ในต่างประเทศ					
บริษัทและฝ่ายบริหารของบริษัทฯ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
46. มิตรภาพและภาพลักษณ์ระดับโลก					
47. ความถี่ในการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ					
48. เป็นผู้นำด้านวิชาการทางวิทยาศาสตร์ และมุ่งเน้นการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง					
49. บริษัทมีความมั่นคงและมีชื่อเสียง					
50. รับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าและ รับฟังข้อร้องเรียนของลูกค้า					
51. ร่วมกันทำงานเป็นทีม					
52. ทำงานด้วยความโปร่งใส, มีจรรยาบรรณ และทำงานตามกฎหมายข้อ บังคับของบริษัทฯ					

การบริการ (ด้านผู้เชี่ยวชาญผลิตภัณฑ์, ช่างซ่อมเครื่องมือและการจัดส่งสินค้า)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
53. ส่งสินค้าตรงเวลา					
54. ความถูกต้องของใบส่งของ					
55. ความดีในการขาดสินค้าและสินค้า ค้างส่ง					
การบริการ (ด้านผู้เชี่ยวชาญผลิตภัณฑ์, ช่างซ่อมเครื่องมือและการจัดส่งสินค้า)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
56. การตอบสนองที่รวดเร็วช่วงที่มีปัญหา					
57. ทักษะและความสามารถในการแก้ไข ปัญหาของช่างซ่อมภายใต้ระยะเวลาที่สั้น					
58. สามารถเสนอบริการตลอด 7 วัน, 24 ชั่วโมง					
59. ความดีในการเสนอความรู้ทางวิชาการ ที่ทันสมัย					
60. สามารถจัดหาเครื่องสำรองให้ใช้งานได้					

