

บรรณานุกรม

- กิตตินาถ กาวิ.2548.ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อน้ำยาในการตรวจความเข้ากันได้ของเลือดของโรงพยาบาลในเขตภาคเหนือ.การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กฤษณที รื่นรมย์.2549.การวิจัยตลาด.พิมพ์ครั้งที่ 5 .กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อุรุษา.2547. การตลาดสำหรับบริหาร : แนวคิดและกลยุทธ์. เชียงใหม่:ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นพวรรณ จารุรักษ์.2547.มาตรฐาน ISO 15189:2003 มาตรฐานสากล สำหรับห้องปฏิบัติการทางการแพทย์.จุฬาลงกรณ์เวชสาร.ปีที่ : 48 ฉบับที่ : 8 เลขหน้า : 503-506
- ประสาร เปรมะสกุล.2553.คู่มือแปลผลตรวจเลือด เล่มแรก.พิมพ์ครั้งที่ 4.กรุงเทพฯ.อรุณการพิมพ์
- ประสาร เปรมะสกุล.2553.คู่มือแปลผลตรวจเลือด เล่มสอง.พิมพ์ครั้งแรก.กรุงเทพฯ.อรุณการพิมพ์
- ภัทรา ไทยธรรมยานนท์.2546.ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของแพทย์ในการเลือกยาเคมีบำบัดสำหรับผู้ป่วยมะเร็งเต้านมในกรุงเทพมหานครเชียงใหม่.การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภสิทธิ์ จรุงกิจสุวรรณ.2552.ความสัมพันธ์ระหว่างตัวกระตุ้นทางการตลาดและความตั้งใจซื้อเวชภัณฑ์ยาของแพทย์ประจำโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่.การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิริพิม อร่ามณา.2551.ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้จ่ายรักษาโรคตาในผู้ป่วยโรคตาของจักษุแพทย์ในโรงพยาบาลในเขตภาคเหนือ.การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- Kotler.P.2009.**Marketing Management**.13thEdition.Upper Saddle River.New Jersey: Prentice Halt International,Inc.

ภาคผนวก

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเทคนิคการแพทย์ของโรงพยาบาลในจังหวัด
เชียงใหม่ในการเลือกเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ”

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเทคนิคการแพทย์ขอโรงพยาบาล
ในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษา การค้นคว้าแบบอิสระ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำโดย นายวสุธา อธิเสนะ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
(สาขาบริหารธุรกิจ) ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และเสนอในลักษณะโดยรวม โดยไม่ระบุหรือ
เจาะจงของบุคคลใด

ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบ
สอบถามในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาล

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องสี่เหลี่ยม ให้ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) น้อยกว่า 25 ปี

2) 25-35 ปี

3) 36-45 ปี

4) 46-55 ปี

5) มากกว่า 55 ปี

3. ประสบการณ์ในการทำงานโรงพยาบาล

1) น้อยกว่า 5 ปี

2) 5-15 ปี

3) 16-25 ปี

4) มากกว่า 25 ปี

4. ระดับการศึกษา

1)ปริญญาตรี

2)ปริญญาโท

3)ปริญญาเอก

5. ตำแหน่งหน้าที่

1) หัวหน้าห้องปฏิบัติการชันสูตร

2) หัวหน้างานเคมีคลินิก

3) นักเทคนิคการแพทย์ กลุ่มงานเคมีคลินิก

4) นักเทคนิคการแพทย์ กลุ่มงานอื่น

6. ประเภทโรงพยาบาล

1) รัฐบาล

2) เอกชน

7. ขนาดโรงพยาบาล นับตามจำนวนเตียง

1) 0-50 เตียง

2) 51-100 เตียง

3) 101-200 เตียง

4) 201- 400 เตียง

5) 401- 800 เตียง

6) 801 เตียงขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเทคนิคการแพทย์
ของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ในการเลือกเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องสี่เหลี่ยม ให้ตรงกับคำตอบของท่านเพียงข้อเดียว

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1. ด้านผลิตภัณฑ์						
1	เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ เป็นเครื่องที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานรับรอง					
2	เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติวิเคราะห์ผลได้ถูกต้อง (Accuracy) และมีความเที่ยง (Precision)					
3	เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติมีความเร็วในการตรวจ (Throughput) สูง					
4	เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติใช้งานง่าย สะดวก					
5	นั้ยาตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดมีคุณภาพและมาตรฐานรับรอง					
6	นั้ยาตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดมีความเสถียร (Stability) สูง และให้ผลการวิเคราะห์ที่ถูกต้อง (Accuracy)					
7	สามารถเปลี่ยนเครื่องหรือนั้ยาได้หากมีปัญหา					
2. ด้านราคา						
8	ราคาต่อหน่วยไม่แพง					
9	ราคาต่ำกว่าผู้ให้บริการรายอื่น					
10	ราคาเป็นมาตรฐานไม่แตกต่างจากโรงพยาบาลอื่น					
11	ราคาเหมาะสมกับ คุณภาพและระดับการบริการที่ได้รับ					
12	มีการให้ส่วนลดพิเศษเมื่อชำระด้วยเงินสด					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
3. ด้านการจัดจำหน่าย สถานที่						
13	ผู้ให้บริการมีศูนย์บริการหรือสำนักงานตั้งอยู่ในจังหวัด เชียงใหม่					
14	การสั่งซื้อสินค้าสามารถติดต่อกับผู้แทนหรือบริษัท ได้สะดวก					
15	มีช่องทางสั่งซื้อสินค้าหรือติดต่อกับบริษัทผ่านทาง Internet หรือ Social Network					
16	มีเบอร์โทรศัพท์ ในการติดต่อสั่งซื้อสินค้า					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด						
17	บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนการประชุม บรรยายหรือ กิจกรรมทางวิชาการ					
18	บริษัทผู้ให้บริการจัดประชุมเชิงวิชาการและเชิญวิทยากรที่มี ชื่อเสียงมาบรรยาย					
19	บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนการควบคุมคุณภาพจากภายนอก (EQC)					
20	บริษัทผู้ให้บริการสนับสนุนระบบจัดการข้อมูลใน ห้องปฏิบัติการ (LIS)					
21	มีการจัด โปรโมชัน ลดราคาหรือแถมสินค้า เพื่อส่งเสริมการ ขาย					
5. ด้านกระบวนการให้บริการ						
22	ผู้แทนขายมีขั้นตอนการนำเสนอสินค้าที่ดี และน่าสนใจ					
23	ผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์ (Product Specialist) มีขั้นตอนการ ให้บริการ การแก้ปัญหา ให้คำแนะนำและติดตามงานที่ดี					
24	วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง (Service Engineer) มี ขั้นตอนในการดูแลรักษาเครื่องอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ					
25	มีระบบการจัดขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงเวลา ไม่ทำให้น้ำยาเสียคุณภาพ					
26	มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อติชม จากลูกค้า					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
6. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ						
27	มีผู้แทนขายประจำเขต					
28	ผู้แทนขายมีความรู้ ความสามารถ และทักษะการขายเป็นอย่างดี					
29	ผู้แทนขายมีความรับผิดชอบ ติดตามงานเก่ง และดูแลลูกค้าดี					
30	ผู้แทนขายมีความสม่ำเสมอในการเข้าเยี่ยมลูกค้า					
31	มีผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์ประจำเขต					
32	ผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์ มีความรู้ ความสามารถและแก้ไขปัญหาได้ดี					
33	มีวิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่องประจำเขต					
34	วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง มีความรู้ ความสามารถและแก้ไขปัญหาได้ดี					
35	วิศวกรซ่อมแซมดูแลรักษาเครื่อง สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเครื่องมีปัญหา					
7. ด้านการสร้างลักษณะทางกายภาพ						
36	เครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ เป็นเครื่องรุ่นใหม่และมีรูปลักษณ์ที่ทันสมัย					
37	การจัดวางเครื่องตรวจวิเคราะห์สารเคมีในเลือดอัตโนมัติ และอุปกรณ์เครื่องมือประกอบการใช้ สะดวกต่อการใช้งาน					
38	ผู้แทนขาย และพนักงานผู้ให้บริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
39	บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดี มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือ					
40	มีวารสารรายปีของบริษัท เพื่อนำเสนอ ข่าวสาร ความรู้ สินค้าใหม่ บริการ และกลุ่มลูกค้า					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายวสุธา อธิเสนะ
วัน เดือน ปีเกิด	25 สิงหาคม พ.ศ. 2525
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะสหเวชศาสตร์ สาขาเทคนิคการแพทย์ จุฬารกรณ์มหาวิทยาลัย
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2553-ปัจจุบัน บริษัท ไบโอเซนจำกัด ตำแหน่งผู้แทนขายเขตภาคเหนือตอนบน พ.ศ. 2552-2553 บริษัท ฮอริบา เอบีเอ็กซ์ ไดเอกินอสติกส์(ประเทศไทย) ตำแหน่งผู้แทนขายเขตภาคเหนือ พ.ศ. 2550-2552 หจก. เอส. อี. ซัพพลาย ตำแหน่งผู้แทนขายเขตภาคเหนือตอนบน พ.ศ. 2550-2550 บริษัท ไบโอแอกทีฟจำกัด ตำแหน่งผู้แทนขายเขตกรุงเทพ



