

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

- 1.1 ชาย 1.2 หญิง

2. อายุ

- 2.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 2.2 21-30 ปี
 2.3 31-40 ปี 2.4 41 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี 3.2 ปริญญาตรี 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- 4.1 ผู้ประกอบวิชาชีพ 4.2 ผู้บริหาร/ผู้จัดการ
 4.3 พนักงานบริษัท 4.4 ผู้ใช้แรงงาน
 4.5 นักเรียน/นักศึกษา 4.6 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 4.7 พ่อบ้าน/แม่บ้าน 4.8 พนักงานฝ่ายผลิต/เกษตรกรรม
 4.9 เกษียณ/ว่างงาน 4.10 เจ้าของกิจการ
 4.11 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน

- 5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2,000 เหรียญสหรัฐ 5.2 2,001 – 3,000 เหรียญสหรัฐ
 5.3 3,001 – 4,000 เหรียญสหรัฐ 5.4 4,001 ดอลลาร์สหรัฐขึ้นไป

6. สถานภาพ

- 6.1 โสด 6.2 สมรส 6.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

7. ภูมิลำเนา

- 7.1 เอเชียตะวันออก 7.2 ยุโรป
 7.3 อเมริกา 7.4 เอเชียตะวันออกเฉียงใต้
 7.5 โอเชียเนีย 7.6 ตะวันออกกลาง
 7.7 แอฟริกา 7.8 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเหตุผลจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ท่านมีเหตุผลจูงใจในการมาใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทยต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ปัจจัยจูงใจให้มาใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ประหยัดกว่ารักษาในประเทศ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
2. ไม่ต้องรอคิว สามารถใช้บริการรักษาได้ทันที	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
3. ได้เห็นคุณภาพการรักษาจากผู้ที่มีรักษาในประเทศไทย	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
4. โรงพยาบาลหรือคลินิกในประเทศไทยมาตรฐานการบริการการแพทย์ระดับโลก	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
5. ชื่อเสียงของโรงพยาบาลที่ให้บริการ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
6. แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในประเทศมีน้อย	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
7. อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
8. ความเชี่ยวชาญของแพทย์ที่จะทำการรักษา	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
9. ต้องการมาพักผ่อนในประเทศไทย	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ท่านมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีมาก
1. ความสะดวกในการติดต่อขอหรือหาข้อมูลก่อนมาใช้บริการการแพทย์ในประเทศไทย	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
2. ความสะดวกในการติดต่อนัดหมายเมื่อมาใช้บริการ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
3. ความสะดวกในการเดินทางมาประเทศไทย	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
4. ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
5. ความพร้อมของแพทย์ในการให้บริการ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
6. การอธิบายรายละเอียดของแพทย์ก่อนทำการรักษา	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
7. ความรู้และประสบการณ์ของแพทย์					
8. ความพร้อมของพนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาลในการช่วยเหลือหรือให้บริการ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
9. ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานและพยาบาลของโรงพยาบาล	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
10. การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ / พยาบาล	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
11. การให้คำแนะนำของแพทย์ภายหลังการรักษา	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
12. ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับแพทย์ที่ทำการรักษา	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีมาก
13. คุณภาพการรักษา/บริการที่ได้รับ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
14. ความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าบริการ ภายหลังเสร็จสิ้นการให้บริการ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
15. ความทันสมัยของเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ ให้บริการ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
16. ความถูกต้องของรายงานค่าใช้จ่ายในการบริการ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
17. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวม	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
18. องค์กรประกอบทางกายภาพของสถานที่พักฟื้น เช่น การตกแต่ง สถานที่พักรับบริการ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
19. บรรยากาศของห้องพักรักษาในโรงพยาบาล	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]
20. ความปลอดภัยของโรงพยาบาลที่ใช้บริการ	[5]	[4]	[3]	[2]	[1]

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือธุรกิจท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์
คำชี้แจง ท่านมีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือธุรกิจท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ในด้านต่าง ๆ
ต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านมีความรู้สึกอย่างไรต่อโรงพยาบาล/แหล่งท่องเที่ยวที่ท่านเลือก

5 4 3 2 1

ประทับใจมาก : : : : ไม่ประทับใจเลย

2. ท่านจะมาใช้บริการทางการแพทย์แห่งนี้อีกหรือไม่

5 4 3 2 1

มาแน่นอน : : : : ไม่มาแน่นอน

3. ท่านจะมาใช้บริการทางการแพทย์แห่งนี้อีกหรือไม่ถ้าค่ารักษาสูงขึ้น

5 4 3 2 1

มาแน่นอน : : : : ไม่มาแน่นอน

4. ท่านจะบอกต่อบุคคลอื่นให้มาใช้บริการทางการแพทย์แห่งนี้หรือไม่

5 4 3 2 1

บอกต่อแน่นอน : : : : ไม่บอกต่อแน่นอน

ตอนที่ 5 ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ท่านเคยเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยหรือไม่

- () 1.1 เคย จำนวน.....ครั้ง (รวมครั้งนี้ด้วย)
 () 1.2 ไม่เคย (มาเป็นครั้งแรก)

2. สถานที่ท่องเที่ยวใดในประเทศไทยที่ท่านต้องการท่องเที่ยวมากที่สุด

- () 2.1 กรุงเทพมหานคร () 2.2 ภูเก็ต
 () 2.3 เชียงใหม่ () 2.4 เกาะสมุย
 () 2.5 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

3. บริการการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ใดที่ท่านมาใช้บริการครั้งนี้

1. ตรวจสอบสุขภาพประจำปี (Annual checkup)	<input type="checkbox"/>
2. การฟื้นฟูสภาพต่าง ๆ (Rejuvenation treatments)	<input type="checkbox"/>
3. ทันตกรรม (Dental)	<input type="checkbox"/>
4. ศัลยกรรมพลาสติก (Plastic Surgery)	<input type="checkbox"/>
5. เลสิก (LASIK)	<input type="checkbox"/>
6. เปลี่ยนตะโพกหรือข้อเข่า (Hip or Knee replacement)	<input type="checkbox"/>
7. การตรวจด้วยระบบเอ็มอาร์ไอ (MRI Scanning)	<input type="checkbox"/>
8. การรักษาฉุกเฉิน (Urgent treatment)	<input type="checkbox"/>
9. อื่น ๆ	<input type="checkbox"/>

4. ค่าใช้จ่ายโดยประมาณในการมาใช้บริการทางการแพทย์ครั้งนี้..... เหรียญสหรัฐ

5. ระยะเวลาการท่องเที่ยวเชิงบริการทางการแพทย์ครั้งนี้ประมาณ.....วัน

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



Section 2: Reasons for selecting Thailand as medical tourism destination

Please place a tick mark (✓) in the space below that best represents your opinion using the provided scale.

How much does the following factor influence your decision in choosing Thailand as medical tourism destination?

Factors	Most	Much	Moderate	Little	Least
1. The medical costs are cheaper than the costs in your own country.	5	4	3	2	1
2. You can receive medical service instantaneously, without waiting for the queue.	5	4	3	2	1
3. You have seen the quality of medical treatment from those who came to Thailand.	5	4	3	2	1
4. Thai hospitals have achieved the global standard of medical service.	5	4	3	2	1
5. The hospital has good reputation.	5	4	3	2	1
6. The number of specialized doctors in your own country is limited.	5	4	3	2	1
7. Thai hospitals have up to date medical equipment.	5	4	3	2	1
8. The expertise of doctor in Thai hospital.	5	4	3	2	1
9. You want to relax and enjoy vacation in Thailand.	5	4	3	2	1

Section 3: Attitude toward medical service you received in Thailand.

Please place a tick mark (✓) in the space below that best represents your opinion toward service marketing mixes of medical service using the provided scale.

Attitude toward Service	Excellent	Good	Moderate	Bad	Worst
1. Ease of getting information before receiving medical service	5	4	3	2	1
2. Convenience in receiving medical service	5	4	3	2	1
3. Convenience in traveling to Thailand	5	4	3	2	1
4. Trustworthiness of the hospital	5	4	3	2	1
5. Readiness of doctor in providing service	5	4	3	2	1

Attitude toward Service	Excellent	Good	Moderate	Bad	Worst
6. The doctor explained in details before receiving medical treatment	5	4	3	2	1
7. Knowledge and experience of doctor	5	4	3	2	1
8. Readiness of hospital staffs and nurses in providing service	5	4	3	2	1
9. Speed in providing service of hospital staffs and nurses	5	4	3	2	1
10. Care and attention of nurses and doctors	5	4	3	2	1
11. Advice by doctor after medical treatment	5	4	3	2	1
12. Convenience and speed in communicating with doctor	5	4	3	2	1
13. Quality of medical treatment	5	4	3	2	1
14. Convenience and speed in discharge after finishing medical treatment	5	4	3	2	1
15. Up to date medical equipment and technology	5	4	3	2	1
16. Accuracy of medical expense report	5	4	3	2	1
17. Total medical and service costs	5	4	3	2	1
18. Physical aspects of hospitals such as decoration, waiting area	5	4	3	2	1
19. Condition and ambiance of patient's room	5	4	3	2	1
20. Security for patients in hospital	5	4	3	2	1

Section 3: Loyalty toward medical tourism in Thailand

1. How do you feel toward this hospital?

Very impressed ⑤ ④ ③ ② ① Not at all impressed

2. I will patronize the medical service from this hospital again.

Definitely yes ⑤ ④ ③ ② ① Definitely no

3. I will continue patronizing the medical service from this hospital even though the costs are increased somewhat.

Definitely yes ⑤ ④ ③ ② ① Definitely no

4. I will recommend this hospital to people who seek my advice

Definitely yes ⑤ ④ ③ ② ① Definitely no

Section 4: Tourist's behavior of medical tourism

1. Had you ever travel to Thailand?

- 1. Yes, please indicate number of visit (including this time)
- 2. No, this is my first time in Thailand

2. Which destination you want to stay most after receiving medical treatment?

- 1. Bangkok 2. Phuket 3. Chiangmai
- 4. Samui 5. Others, please specify.....

3. What types of medical treatment you receive during this time?

Annual checkup	
Dental	
LASIK	
MRI Scanning	
Others, please specify.....	

Rejuvenation treatments	
Plastic surgery	
Hip or Knee replacement	
Urgent treatment	

- 4. Total medical expenses\$USD (approximately)
- 5. Length of stay in Thailand.....Days

Thank you very much

