



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ลงหน้าข้อที่เป็นคำตอบของท่านเพียงข้อเดียว

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี 2. 30-39 ปี
 3. 40-49 ปี 4. 50-59 ปี
 5. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ เทียบเท่า
 3. อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า 4. ปริญญาตรี
 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3. พนักงานบริษัทเอกชน 4. รับจ้างทั่วไป
 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

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

6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

1. อยู่คนเดียว 2. อาศัยอยู่ 2-4 คน
 3. มากกว่า 4 คน ขึ้นไป

7. จำนวนเครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัยของท่าน

1. หนึ่งเครื่อง 2. สองเครื่อง
 3. สามเครื่อง 4. สี่เครื่องขึ้นไป

8. ท่านรู้จักบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. การบอกปากต่อปาก
 2. การแนะนำของพนักงานบริษัทฯ
 3. เห็นชื่อบริษัทฯจากป้ายหน้าร้าน
 4. เห็นชื่อบริษัทฯจากรถยนต์ของบริษัทฯ
 5. เห็นชื่อบริษัทฯจากชุดฟอร์มพนักงาน
 6. แผ่นพับ ใบปลิว
 7. วิทยุกระจายเสียง
 8. การออกบู๊ทแสดงสินค้า

9. ท่านมีเหตุผลใดในการเลือกรับบริการของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ทำเลที่ตั้งสะดวกใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงานหรือสถานประกอบธุรกิจ
 2. การให้บริการที่รวดเร็ว
 3. คำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติ
 4. พนักงานสุภาพ น่าเชื่อถือ
 5. มีที่จอดรถกว้างขวางและสะดวก
 6. คำชักชวนของพนักงาน
 7. บริษัทฯมีภาพพจน์ที่ดี / มีความมั่นคงน่าเชื่อถือ
 8. ราคาค่าบริการมีความยุติธรรม / ไม่แพงจนเกินไป
 9. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวังต่อบริการ					ระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12.3.พนักงานได้ให้คำแนะนำในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่เข้าใจได้ง่าย										
12.4.บริษัทมีพนักงานที่มีการทำงานและให้บริการอย่างรวดเร็ว										
12.5.บริษัทมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ										
13. การให้ความมั่นใจ (Assurance)										
13.1.บริษัทมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงของบริษัท										
13.2.บริษัทมีข้อมูลเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นและรู้สึกประทับใจเมื่อมาใช้บริการ										
13.3.บริษัทมีพนักงานที่มีมารยาทและมีความสุภาพ										
13.4.บริษัทมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท										
14. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)										
14.1.บริษัทมีพนักงานที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน										
14.2.บริษัทมีการเปิดให้บริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก										
14.3.บริษัทมีพนักงานที่สนใจและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง										
14.4.บริษัทมีพนักงานที่มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าภายหลังการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไปแล้ว										

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่อการบริการของบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด และ

ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ลงหน้าข้อความที่ท่านประสบในการใช้บริการ

ของบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด

15. พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ

16. พนักงานมีการให้บริการที่ไม่สุภาพ

17. พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญในการติดตั้งและซ่อมแซม

18. พนักงานไม่สามารถตอบคำถามได้

19. พนักงานไปไม่ตรงเวลาที่นัดไว้

- 20. พนักงานปฏิบัติงานล่าช้า
- 21. พนักงานไม่รักษาความสะอาด
- 22. การให้บริการติดตั้ง หรือซ่อมบำรุงไม่เรียบร้อย
- 23. พนักงานไม่ได้แนะนำการใช้งานเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น
- 24. พนักงานไม่ได้แนะนำอาการทางเทคนิคต่างๆให้เข้าใจ
- 25. การให้บริการมีความผิดพลาด ทำให้ต้องมีการแก้ไขตามภายหลัง
- 26. บริการเคลมอะไหล่ล่าช้า
- 27. การให้บริการหลังการขายไม่ตรงตามที่สัญญาไว้
- 28. อื่นๆ.....

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัทฯ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

พรพิมล เกียรติรุ่งเรืองชัย ผู้ศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางพรพิมล เดียรุ่งเรืองชัย
วัน เดือน ปีเกิด	17 พฤศจิกายน 2520
การศึกษา	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนปรินส์รอยแอสต์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สถานที่ทำงาน	บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด
ตำแหน่ง	ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ
สถานที่ติดต่อ	บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved