



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ  
ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส.อิเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (Ex-MBA) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส.อิเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างเพียงข้อเดียว

## 1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

## 2. อายุปัจจุบัน

1. ไม่เกิน 20 ปี  2. มากกว่า 20-30 ปี  
 3. มากกว่า 31-40 ปี  4. มากกว่า 41-50 ปี  
 5. มากกว่า 51-60 ปี  6. มากกว่า 60 ปี

## 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย  2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 3. อนุปริญญา / ปวส.  4. ปริญญาตรี  
 5. สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ).....

## 4. ท่านเป็นผู้ให้บริการประเภทใด

1. ผู้รับเหมาก่อสร้าง  2. ผู้ประกอบการหอพัก  
 3. บ้านพักที่อยู่อาศัย  4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านรู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส. อิเล็กทริคอล จากแหล่งข้อมูลใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. บุคคลในครอบครัวหรือญาติ | <input type="checkbox"/> 2. เพื่อนหรือคนรู้จัก      |
| <input type="checkbox"/> 3. รู้จักเอง               | <input type="checkbox"/> 4. พนักงาน                 |
| <input type="checkbox"/> 5. หนังสือพิมพ์            | <input type="checkbox"/> 6. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้า     |
| <input type="checkbox"/> 7. วิศวกรไฟฟ้า             | <input type="checkbox"/> 8. วิทยุ                   |
| <input type="checkbox"/> 9. แผ่นปลิว แผ่นพับ        | <input type="checkbox"/> 10. ป้ายโฆษณา              |
| <input type="checkbox"/> 11. อินเทอร์เน็ต           | <input type="checkbox"/> 12. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

6. ท่านมาใช้บริการจาก ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส. อิเล็กทริคอล แล้วกี่ครั้ง

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 ครั้ง                                | <input type="checkbox"/> 2. 2-5 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3. 6-7 ครั้ง                              | <input type="checkbox"/> 4. 8-9 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป (โปรดระบุ)..... |                                       |

7. ก่อนมาใช้บริการจาก หจก. เจ.เอส. อิเล็กทริคอล ท่านเคยใช้บริการจากที่อื่นหรือไม่

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. เคย ที่ใด โปรดระบุ..... | <input type="checkbox"/> 2. ไม่เคย |
|---|------------------------------------|

8. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการของ หจก. เจ เอส อิเล็กทริคอล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ความน่าเชื่อถือขององค์กร        | <input type="checkbox"/> 2. ชื่อเสียง                        |
| <input type="checkbox"/> 3. ผลงานที่ผ่านมา                  | <input type="checkbox"/> 4. การประชาสัมพันธ์                 |
| <input type="checkbox"/> 5. มีวัสดุอุปกรณ์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ | <input type="checkbox"/> 6. ราคา                             |
| <input type="checkbox"/> 7. พนักงานเป็นกันเองและทำงานดี     | <input type="checkbox"/> 8. พนักงานมีความรู้ความชำนาญ        |
| <input type="checkbox"/> 9. ราคามีความเหมาะสมและยุติธรรม    | <input type="checkbox"/> 10. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัย |
| <input type="checkbox"/> 11. มีบริการหลังการขาย             | <input type="checkbox"/> 12. อื่นๆ โปรดระบุ.....             |

9. ท่านเคยใช้บริการการติดตั้งงานประเภทใดของ หจก. เจ.เอส.อิเล็กทริคอล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงสูง over head    | <input type="checkbox"/> 2. ติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงต่ำ over head   |
| <input type="checkbox"/> 3. ติดตั้งระบบแรงสูง underground       | <input type="checkbox"/> 4. ติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงต่ำ underground |
| <input type="checkbox"/> 5. ติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร          | <input type="checkbox"/> 6. ติดตั้งระบบสายเมนแรงต่ำ            |
| <input type="checkbox"/> 7. ติดตั้งตู้ควบคุมระบบไฟฟ้าภายใน      | <input type="checkbox"/> 8. ติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงต่ำภายนอกอาคาร  |
| <input type="checkbox"/> 9. ติดตั้งระบบสายเมนแรงสูง             | <input type="checkbox"/> 10. ติดตั้งเสาไฟฟ้าแรงสูง             |
| <input type="checkbox"/> 11. ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าแรงสูง         | <input type="checkbox"/> 12. ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันระบบแรงสูง   |
| <input type="checkbox"/> 13. ติดตั้งสวิตช์ควบคุมระบบไฟฟ้าแรงสูง | <input type="checkbox"/> 14. อื่นๆ โปรดระบุ.....               |

10. การติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าแรงสูงท่านติดตั้งขนาดเท่าไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. 30 kva       2. 100 kva       3. 160 kva  
 4. 250 kva       5. 315 kva       6. 400 kva  
 7. 500 kva       8. 630 kva       9. 800 kva  
 10. มากกว่า 1000 kva (โปรดระบุ).....

11. ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจให้บริการหจก. เจ เอสอีเล็คทริกอลของท่านคือ

1. บุคคลในครอบครัว       2.ญาติ  
 3. เพื่อน       4. วิศวกรไฟฟ้า  
 5. เจ้าหน้าที่การไฟฟ้า       6. จากสื่อโฆษณา  
 7. โดยคำสั่งของหน่วยงาน       8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

12. ท่านจ่ายค่าใช้จ่ายในการใช้บริการครั้งละเท่าไร

1. 10,000-50,000 บาท       2. 50,001-100,000 บาท  
 3. 100,001-500,000 บาท       4. 500,001-1,000,000 บาท  
 5. มากกว่า 1,000,000 บาท (โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส. อิเล็กทรอนิกส์  
คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องด้านหลังแต่ละข้อ  
 เพียงช่องเดียวให้ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

| ส่วนประสมทางการตลาด   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>1. ด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ (Product)</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. มีการบริการตรวจเช็คหลังการให้บริการ  |                  |     |         |      |            |
| 2. ความหลากหลายของการบริการด้านระบบไฟฟ้า<br>และตรงความต้องการ                       |                  |     |         |      |            |
| 3. ความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการ<br>ให้บริการ                             |                  |     |         |      |            |
| 4. ใช้อุปกรณ์ในการติดตั้งที่ถูกต้องได้มาตรฐานและ<br>มีความปลอดภัยสูงต่อผู้ใช้บริการ |                  |     |         |      |            |
| 5. การให้บริการถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง  |                  |     |         |      |            |
| 6. การให้บริการที่มีคุณภาพเหนือคู่แข่ง  |                  |     |         |      |            |
| 7. มีการรับประกันคุณภาพงาน  |                  |     |         |      |            |
| 8. ระยะเวลาการให้ประกันคุณภาพงาน  |                  |     |         |      |            |
| 9. การให้บริการครบวงจรในด้านระบบไฟฟ้า   |                  |     |         |      |            |
| 10. มีพนักงานบริการขามคำคืนหรือกรณีเกิดเหตุ<br>ฉุกเฉิน                              |                  |     |         |      |            |
| 11. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....  |                  |     |         |      |            |
| <b>2. ด้านราคา (Price)</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. อัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการ<br>ซ้ำซ้อน                          |                  |     |         |      |            |
| 2. ราคาวัสดุอุปกรณ์เหมาะสม  |                  |     |         |      |            |
| 3. อัตราค่าบริการเหมาะสม  |                  |     |         |      |            |
| 4. สามารถต่อรองราคาได้  |                  |     |         |      |            |
| 5. มีการให้ส่วนลดเงินสด   |                  |     |         |      |            |
| 6. สามารถผ่อนชำระได้  |                  |     |         |      |            |

| ส่วนประสมทางการตลาด  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>2. ด้านราคา (Price) (ต่อ)</b>   |                  |     |         |      |            |
| 7. มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย  |                  |     |         |      |            |
| 8. การกำหนดราคาวัสดุอุปกรณ์และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน  |                  |     |         |      |            |
| 9. มีหลายระดับราคาให้เลือก   |                  |     |         |      |            |
| 10. มีการประมาณราคาใกล้เคียงความเป็นจริง   |                  |     |         |      |            |
| 12. มีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลงค่าบริการ  |                  |     |         |      |            |
| 13. อื่นๆ โปรดระบุ.....  |                  |     |         |      |            |
| <b>3. การจัดจำหน่าย (Place)</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ   |                  |     |         |      |            |
| 2. ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย   |                  |     |         |      |            |
| 3. ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่องาน  |                  |     |         |      |            |
| 4. ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร  |                  |     |         |      |            |
| 5. ความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต   |                  |     |         |      |            |
| 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....  |                  |     |         |      |            |
| <b>4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. ป้ายชื่อกิจการบอกลักษณะการให้บริการที่ชัดเจน  |                  |     |         |      |            |
| 2. มีการโฆษณาการบริการงานติดตั้งระบบไฟฟ้าทางสื่อวิทยุท้องถิ่น และสมุดหน้าเหลือง                |                  |     |         |      |            |
| 3. มีการเสนอบริการ โดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด                                     |                  |     |         |      |            |
| 4. มีพนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงานได้ชัดเจน                                       |                  |     |         |      |            |
| 5. มีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่   |                  |     |         |      |            |
| 6. การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า |                  |     |         |      |            |
| 7. มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า   |                  |     |         |      |            |
| 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....   |                  |     |         |      |            |

| ส่วนประสมทางการตลาด   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>5. บุคลากรผู้ให้บริการ (People)</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. มีวิศวกรที่ชำนาญการควบคุมงานที่ดีมีความชำนาญงาน                                |                  |     |         |      |            |
| 2. ผู้บริหารให้ความเอาใจใส่ในงานที่ให้บริการ                                      |                  |     |         |      |            |
| 3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการอย่างเป็นมิตร               |                  |     |         |      |            |
| 4. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและมีความปลอดภัยในการทำงาน                        |                  |     |         |      |            |
| 5. พนักงานให้ความสำคัญต่อตัวลูกค้าและงานของลูกค้า                                 |                  |     |         |      |            |
| 6. วิศวกรและผู้ควบคุมงานเชื่อถือได้   |                  |     |         |      |            |
| 7. พนักงานที่ให้บริการติดตั้งมีความชำนาญงาน                                       |                  |     |         |      |            |
| 8. พนักงานการติดตั้งมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ                              |                  |     |         |      |            |
| 9. พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้                   |                  |     |         |      |            |
| 10. พนักงานมีความสามารถแก้ไขปัญหาหรือเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับลูกค้าได้ |                  |     |         |      |            |
| 11. มีไหวพริบปฏิภาณ เมื่อเห็นงานลูกค้ามีข้อบกพร่องสามารถตกแต่งแก้ไขให้ใช้ได้ทันที |                  |     |         |      |            |
| 12. พนักงานและผู้ให้บริการบริการอย่างเสมอภาค                                      |                  |     |         |      |            |
| 13. มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ  |                  |     |         |      |            |
| 14. พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย                                   |                  |     |         |      |            |
| 15. มารยาทพนักงานสุภาพ เรียบร้อย  |                  |     |         |      |            |
| 16. อื่นๆ (โปรดระบุ).....   |                  |     |         |      |            |

| ส่วนประสมทางการตลาด   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>5. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>                                |                  |     |         |      |            |
| 1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ  |                  |     |         |      |            |
| 2. การดำเนินงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามเวลา                           |                  |     |         |      |            |
| 3. มีเอกสารเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการต่างๆ                           |                  |     |         |      |            |
| 4. การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง                          |                  |     |         |      |            |
| 5. มีการตกลงค่าบริการก่อนให้บริการทุกครั้ง                                |                  |     |         |      |            |
| 6. ความถูกต้องในการคิดเงิน  |                  |     |         |      |            |
| 7. ให้บริการตามลำดับการมาใช้บริการ  |                  |     |         |      |            |
| 8. ให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน                       |                  |     |         |      |            |
| 9. มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง                             |                  |     |         |      |            |
| 10. มีการส่งมอบงานตรงเวลาที่กำหนด   |                  |     |         |      |            |
| 11. ขั้นตอนในการทำงานที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน                       |                  |     |         |      |            |
| 12. ความรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ                                     |                  |     |         |      |            |
| 13. มีการติดตามผลการให้บริการ   |                  |     |         |      |            |
| 14. อื่นๆ โปรดระบุ.....   |                  |     |         |      |            |
| <b>7. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>                                |                  |     |         |      |            |
| 1. ชื่อเสียงของบริษัท   |                  |     |         |      |            |
| 2. ป้ายแสดงชื่อสำนักงานมองเห็นได้ชัดเจน                                   |                  |     |         |      |            |
| 3. ห้องพักลูกค้ามีที่นั่งเพียงพอ  |                  |     |         |      |            |
| 4. ความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ   |                  |     |         |      |            |
| 5. บรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่ง สวยงามสะอาด                       |                  |     |         |      |            |
| 6. มีเอกสารความรู้ต่างๆที่สามารถหาอ่านและหาซื้อได้ในสำนักงาน              |                  |     |         |      |            |
| 7. การบริการและการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่องานในสำนักงาน                     |                  |     |         |      |            |
| 8. ความสะอาดของอาคารสถานที่   |                  |     |         |      |            |
| 9. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ |                  |     |         |      |            |
| 10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....   |                  |     |         |      |            |



ส่วนที่ 3 ปัญหาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส.อิเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างข้างล่างตามหัวข้อทุกหัวข้อที่ท่านคิดว่ามีปัญหาสำหรับ การตัดสินใจของท่าน

1. ด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. การบริการไม่หลากหลายด้านระบบไฟฟ้าและตรงความต้องการ
- ( ) 2. ขาดความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ
- ( ) 3. ใช้อุปกรณ์ในการติดตั้งที่ไม่ถูกต้องมาตรฐานและมีความปลอดภัยสูงต่อผู้ใช้บริการ
- ( ) 4. คุณภาพการบริการไม่สม่ำเสมอ
- ( ) 5. การให้บริการไม่ถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง
- ( ) 6. ไม่มีการรับประกันคุณภาพงาน
- ( ) 7. ไม่มีระยะเวลาการให้ประกันคุณภาพ
- ( ) 8. ไม่มีการให้บริการครบวงจรในด้านระบบไฟฟ้า
- ( ) 9. ไม่มีการบริการตรวจเช็คหลังการให้บริการ
- ( ) 10. ไม่มีพนักงานบริการยามค่ำคืน หรือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
- ( ) 11. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. อัตราค่าบริการไม่เป็นธรรมและเก็บค่าบริการซ้ำซ้อน
- ( ) 2. ราคาวัสดุอุปกรณ์ไม่เหมาะสม
- ( ) 3. อัตราค่าบริการไม่เหมาะสม
- ( ) 4. ไม่สามารถต่อรองราคาได้
- ( ) 5. ไม่มีการให้ส่วนลดเงินสด
- ( ) 6. ระยะเวลาการให้สินเชื่อสั้น
- ( ) 7. ไม่มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย
- ( ) 8. การกำหนดราคาวัสดุอุปกรณ์และอัตราค่าบริการไม่ชัดเจน
- ( ) 9. ไม่มีหลายระดับราคาให้เลือก
- ( ) 10. การประมาณราคาไม่ใกล้เคียงความเป็นจริง
- ( ) 11. มีการเก็บค่าบริการซ้ำซ้อนหลายขั้นตอน
- ( ) 12. ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลงค่าบริการ
- ( ) 14. อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ด้านการจัดจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
- ( ) 1. ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถติดต่อยาก
- ( ) 2. การเดินทางมาติดต่องานไม่สะดวก
- ( ) 3. การติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสารไม่สะดวก
- ( ) 4. การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก
- ( ) 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ป้ายชื่อกิจการบอกลักษณะการให้บริการ ไม่ชัดเจน
- ( ) 2. ไม่มีการบริการโทรแจ้งลูกค้าเมื่อมีการติดตั้งครบ 1 ปี
- ( ) 3. ไม่มีการโฆษณาการบริการงานติดตั้งระบบไฟฟ้า ครบวงจร
- ( ) 4. ไม่มีการส่งเสริมการขายก่อนรับบริการ
- ( ) 5. ไม่มีการส่งเสริมการขายหลังรับบริการ
- ( ) 6. การให้บริการล่าช้า
- ( ) 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ไม่มีวิศวกรที่ชำนาญการควบคุมงานที่ดีมีความชำนาญงาน
- ( ) 2. ผู้บริหารไม่ให้ความเอาใจใส่ในงานที่ให้บริการ
- ( ) 3. พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ
- ( ) 4. พนักงานแต่งกายสุภาพไม่เรียบร้อยและไม่มีความปลอดภัยในการทำงาน
- ( ) 5. พนักงานไม่ให้ความสำคัญต่อตัวลูกค้าและงานของลูกค้า
- ( ) 7. วิศวกรและผู้ควบคุมงานไม่น่าเชื่อถือ
- ( ) 8. พนักงานที่ให้บริการติดตั้งไม่มีความชำนาญงาน
- ( ) 9. พนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงาน ไม่ชัดเจน
- ( ) 10. พนักงานการติดตั้งไม่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ
- ( ) 11. พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่น่าเชื่อถือและไม่น่าไว้วางใจพนักงาน
- ( ) 12. พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับลูกค้าได้
- ( ) 13. พนักงานไม่มีไหวพริบปฏิภาณ เมื่อเห็นงานลูกค้ามีข้อบกพร่องไม่สามารถตกแต่งแก้ไขให้ดีขึ้นทันที

- ( ) 14. พนักงานและผู้ให้บริการบริการไม่เสมอภาค
- ( ) 15. พนักงานมีไม่เพียงพอในการให้บริการ
- ( ) 16. ไม่ให้เกิดริติและให้ความเคารพกับลูกค้าที่มาติดต่องานและลูกค้าที่ให้บริการ
- ( ) 17. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ด้านกระบวนการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ไม่มีความสะดวกในการรับบริการ
- ( ) 2. การดำเนินงานไม่ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด
- ( ) 3. ไม่มีเอกสารเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการต่างๆ
- ( ) 4. ไม่มีการแนะนำการบริการแก่ลูกค้าก่อนให้บริการเสมอ
- ( ) 5. ไม่มีการตกลงกันถึงค่าบริการก่อนให้บริการทุกครั้ง
- ( ) 6. ไม่ให้บริการตามลำดับการมาใช้บริการ
- ( ) 7. การบริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค
- ( ) 8. ไม่มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง
- ( ) 9. การส่งมอบงานไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด
- ( ) 10. ไม่มีความรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ
- ( ) 11. อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. ป้ายแสดงชื่อสำนักงานมองเห็นไม่ชัดเจน
- ( ) 2. ชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี
- ( ) 3. ที่พักรับรองลูกค้ามีไม่เพียงพอ
- ( ) 4. อุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการไม่ทันสมัย
- ( ) 5. บรรยากาศในสำนักงาน ไม่ดี
- ( ) 6. ไม่มีเอกสารความรู้ต่างๆที่สามารถหาอ่านและหาดูได้ในสำนักงาน
- ( ) 7. พนักงานไม่บริการและการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่องานในสำนักงาน
- ( ) 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

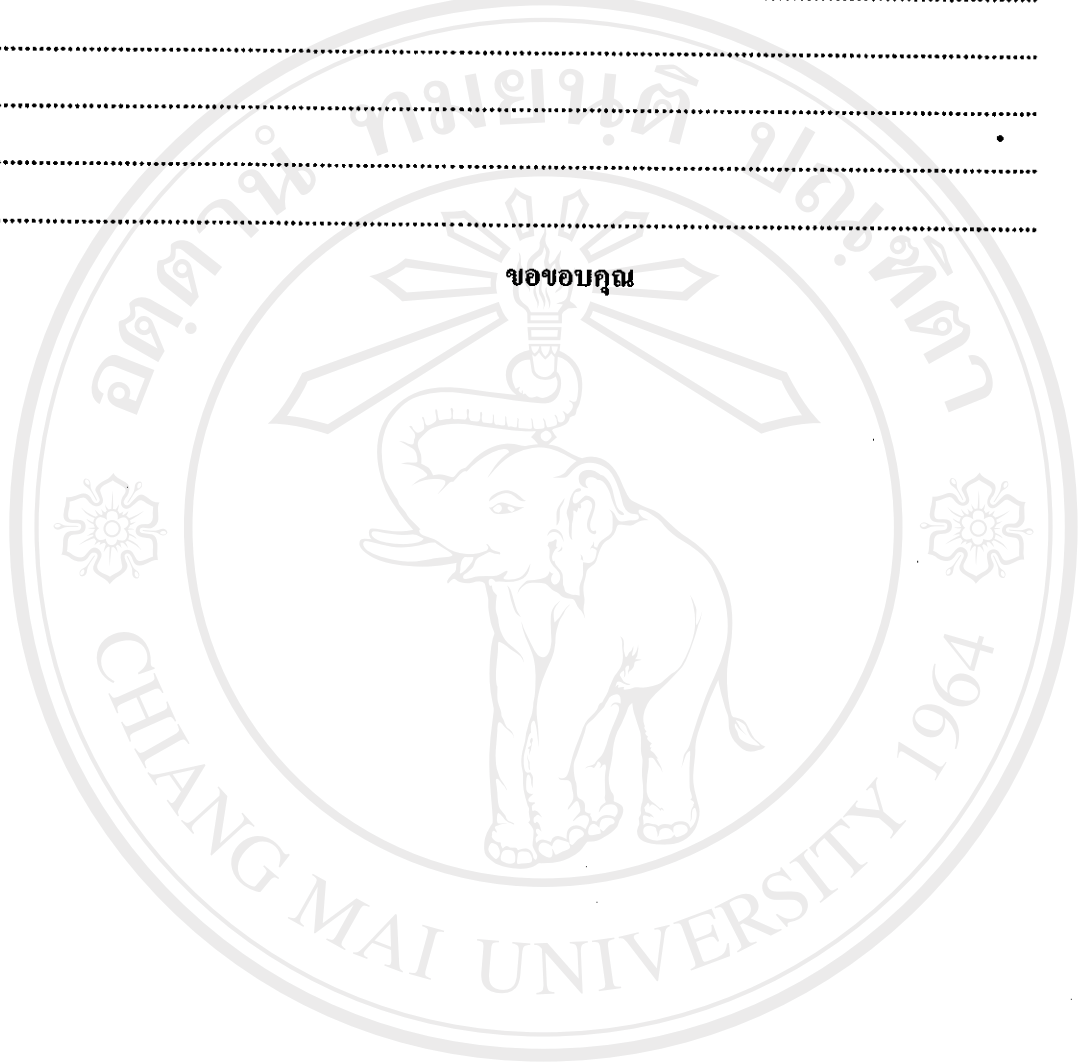
.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบคุณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

|                  |                     |   |
|------------------|---------------------|---|
| ชื่อ             | นายสยาม ธรรมชื่น    |   |
| วัน เดือน ปีเกิด | 14 ธันวาคม 2513     |   |
| ประวัติการศึกษา  | พ.ศ.2541-2543       | ปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมศาสตร์ คณะ<br>ไฟฟ้า สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล<br>วิทยาเขตภาคพายัพ  |
|                  | พ.ศ.2539-2540       | ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง<br>สาขาไฟฟ้ากำลัง คณะไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์<br>โรงเรียนโปลิเทคนิคลานนา   |
|                  | พ.ศ.2533-2536       | ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาไฟฟ้ากำลัง<br>วิทยาลัยเทคนิคเชียงราย   |
|                  |                     |   |
| ประวัติการทำงาน  | พ.ศ.2544 - ปัจจุบัน | ได้เป็นผู้ก่อตั้งบริษัทรับเหมาติดตั้งระบบไฟฟ้าแรง<br>ต่ำและแรงสูง ชื่อ “ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส. อิเล็กทริกอล จำกัด”<br>ตำแหน่งผู้จัดการ |
|                  | พ.ศ.2540-2543       | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาด หจก.พี.อี.อี. อิเล็กทริก<br>จังหวัดเชียงใหม่  |
|                  | พ.ศ.2538-2540       | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การตลาดและช่างเขียนแบบ<br>บริษัท วีเคค จำกัด จังหวัดเชียงใหม่   |
|                  | พ.ศ.2537-2538       | ตำแหน่งช่างเขียนแบบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค<br>อำเภอเทิง จังหวัด เชียงราย   |
|                  | พ.ศ.2536-2537       | ตำแหน่งช่าง ไฟฟ้าชั่วคราว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค<br>อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย  |