



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามวิจัย

เรื่อง **ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ลูกค้าในจังหวัดสมุทรสาคร**

แบบสอบถามวิจัยฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ เพื่อประกอบการศึกษา
ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร)
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คำตอบของท่านจะถูกนำไปประมวลเพื่อจัดทำ
ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้
ให้บริการต่อไป ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถูกนำไปใช้ในระดับภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงขอความ
ร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริงด้วยจะเป็นพระคุณอย่างสูง

นายชัยเนตร เนียมสอน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกิจการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. ท่านมีตำแหน่งงานใดในกิจการ

- 1) กรรมการผู้จัดการ
 2) ผู้จัดการโรงงาน
 3) ผู้จัดการ / พนักงานฝ่ายวิศวกรรม (ไฟฟ้า, ซ่อมบำรุง)
 4) ผู้จัดการ / พนักงานฝ่ายจัดซื้อ
 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ประเภทของกิจการ

- 1) อุตสาหกรรมสิ่งทอ 2) อุตสาหกรรมโลหะ
 3) อุตสาหกรรมผลิต - แปรรูปพลาสติก 4) เฟอร์นิเจอร์
 5) อาหาร ห้องเย็น 6) ธุรกิจที่פקอาศัย
 7) บรรจภัณฑ์ 8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. รายได้จากยอดขายโดยไม่หักค่าใช้จ่าย (ในปี 2550)

- 1) น้อยกว่า 50 ล้านบาท 2) 50 – 299 ล้านบาท
 3) 300 – 499 ล้านบาท 4) 500 ล้านบาท ขึ้นไป

4. ระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ

- 1) น้อยกว่า 3 ปี 2) 3 – 5 ปี
 3) 6 – 8 ปี 4) 9 ปี ขึ้นไป

5. จำนวนหม้อแปลงไฟฟ้าที่ใช้ในกิจการ

- 1) 1 เครื่อง 2) 2 เครื่อง
 3) 3 เครื่อง 4) 4 เครื่อง ขึ้นไป

6. ขนาดพิกัดรวมของหม้อแปลงไฟฟ้าที่ใช้

- 1) น้อยกว่า 500 2) 501 kVA – 1,500 kVA
 3) 1,501 kVA – 3,000 kVA 4) มากกว่า 3,000 kVA

7. ยี่ห้อหม้อแปลงที่ท่านใช้งานอยู่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) เกร็ด 2) อิระไทย
 3) เจริญชัย 4) ไทยทราฟ
 5) พงษ์พิมาน 6) ไทยแม็กซ์เวล
 7) สหพัฒนกิจ 7) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาท่านใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ากี่ครั้ง

- 1) ไม่เคยใช้บริการ 2) 1 ครั้ง
 3) 2 ครั้ง 4) 3 ครั้ง ขึ้นไป

9. ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าต่อปี

- 1) น้อยกว่า 10,000 2) 10,000 – 29,999 บาท
 3) 30,00 – 49,999 บาท 4) 50,000 บาท ขึ้นไป

10. บุคคลใดมีอำนาจตัดสินใจสูงสุดในการเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

- 1) กรรมการผู้จัดการ
 2) ผู้จัดการโรงงาน
 3) ผู้จัดการ / พนักงานฝ่ายวิศวกรรม (หรือ ช่อมบำรุง, ไฟฟ้า)
 4) ผู้จัดการ / พนักงานฝ่ายจัดซื้อ
 5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. ท่านได้รับข้อมูลของผู้ให้บริการบำรุงรักษาจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ผู้ติดตั้งหม้อแปลง 2) ผู้ผลิตหม้อแปลง
 3) หน่วยงานการไฟฟ้า 4) ทาง Website
 5) โฆษณาแผ่นพับ 5) โฆษณานิคมสาร
 7) บอกต่อกันมา 8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2 : ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า
ของลูกค้าในจังหวัดสมุทรสาคร**

**คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับการมีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ
บำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว**

ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน	มาก	มาก ที่สุด
	1	2	3	4	5
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. คุณภาพการบริการ					
2. ความรวดเร็วในการบริการ					
3. การบำรุงรักษาเป็นรายครั้ง					
4. การทำสัญญาบำรุงรักษาเป็นรายปี					
5. บริการที่ต่อเนื่องกับหม้อแปลงไฟฟ้า					
6. การรับประกันผลงาน					
ด้านราคา (Price)					
7. ราคาค่าบริการ					
8. ราคาค่าขนส่งในการนำส่งบริการ					
9. ราคาของอะไหล่					
10. ระยะเวลาในการชำระเงิน					
11. ระยะเวลาในการขึ้นขึ้นราคา					
ด้านสถานที่ให้บริการ (Place)					
12. ความสะดวกในการติดต่อกับบริษัท					
13. มี Service Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง					
14. มี E-Mail ในการติดต่อสอบถามข้อมูล					
15. มีหน่วยงานที่รับผิดชอบลูกค้าในแต่ละพื้นที่					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
16. มีการโฆษณาผ่าน แผ่นพับ					
17. มีการโฆษณาผ่าน Website					
18. แจกอะไหล่ฟรีสำหรับสัญญาบริการประจำปี					
19. ส่วนลดในกรณีเป็นลูกค้าประจำ					

ปัจจัย	ระดับที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปาน	มาก	มากที่สุด
	1	2	3	4	5
20.มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ เป็น ประจำ					
21.มีพนักงานแนะนำบริการถึงสถานที่					
ด้านบุคลากร (People)					
22.พนักงานมีอัธยาศัยที่ดีกับลูกค้า					
23.พนักงานมีความสามารถในการแนะนำข้อมูล					
24.วิศวกรให้คำแนะนำในการบำรุงรักษา					
25. พนักงานมีความตรงต่อเวลา					
26.พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า					
27.พนักงานมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					
ด้านกระบวนการ (Process)					
28.ขั้นตอนการติดต่อบริการ					
29.ขั้นตอนการตรวจสอบหม้อแปลง					
30. ขั้นตอนการเสนอราคา					
31.ขั้นตอนการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า					
32.ขั้นตอนการส่งรายงานการบำรุงรักษาหม้อแปลง					
ด้านกายภาพ(Physical evidence)					
33. ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ					
34.ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ					
35.ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO9000					
36.ความสะอาดเรียบร้อยของการทำงาน					
37.เครื่องมืออุปกรณ์บำรุงรักษาที่ทันสมัย					

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ชัยเนตร เนียมสอน
วัน เดือน ปี เกิด	19 กรกฎาคม 2512
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2537 วิศวกรฝ่ายผลิต บริษัท เจริญชัยหม้อแปลงไฟฟ้า จำกัด พ.ศ. 2540 หัวหน้าแผนกบริการ และขนส่ง บริษัท เจริญชัยอินเตอร์เทรด จำกัด พ.ศ. 2544 ผู้จัดการแผนกบริการ บริษัท อีเทอนี้ดี เทคโนโลยี เอ็นจิเนียริง จำกัด พ.ศ. 2547 กรรมการผู้จัดการ บริษัท อีเทอนี้ดี เทคโนโลยี เอ็นจิเนียริง จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved