



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม [ ] [ ] [ ]

**แบบสอบถาม****เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ****บริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด**

โดยแบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยในครั้งนี้ หวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นายชาญวิทย์ ตันนวิจิตร

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย  (ถูก) หน้าข้อความที่ท่านเลือก**ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริง เพื่อผลจะนำไปพัฒนาปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น**

1. เพศ

1.  ชาย2.  หญิง

2. อายุ

1.  ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี2.  26 – 35 ปี3.  36 – 45 ปี4.  46 – 55 ปี5.  55 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาขั้นสูงสุด

1.  ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี2.  ปริญญาตรี3.  สูงกว่าปริญญาตรี โปรดระบุ (.....)

4. รายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน

1.  ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท2.  10,001 – 20,000 บาท3.  20,001 – 30,000 บาท4.  30,000 – 40,000 บาท5.  40,000 บาทขึ้นไป

## 5. อาชีพ

1. ( ) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 2. ( ) พนักงานบริษัทเอกชน  
 3. ( ) ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 4. ( ) แม่บ้าน/พ่อบ้าน  
 5. ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ .....

## 6. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (รวมตัวท่านเอง)

1. ( ) 1 คน  
 2. ( ) 2 คน  
 3. ( ) 3 คน  
 4. ( ) 4 คน  
 5. ( ) 5 คนขึ้นไป (โปรดระบุ ..... คน)

7. จำนวนเครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัยของท่าน รวมทุกยี่ห้อ

1. ( ) 1 เครื่อง  
 2. ( ) 2 เครื่อง  
 3. ( ) 3 เครื่อง  
 4. ( ) 4 เครื่องขึ้นไป (โปรดระบุ ..... เครื่อง)

## 8. เหตุผลที่ท่านเลือกซื้อเครื่องปรับอากาศยี่ห้อ “เทรน TRANE” (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ( ) เป็นยี่ห้อที่มีชื่อเสียง  
 2. ( ) ยี่ห้อที่คนส่วนใหญ่นิยมใช้  
 3. ( ) มีฉลากรับรองการประหยัดไฟ  
 4. ( ) การบริการที่ดี ทั้งก่อนการขาย และหลังการขาย  
 5. ( ) ราคาไม่แพง  
 6. ( ) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดี  
 7. ( ) ส่วนประกอบและวัสดุที่ใช้แข็งแรงทนทาน  
 8. ( ) ความเงียบขณะใช้งาน  
 9. ( ) มีระยะเวลาในการรับประกันนาน  
 10. ( ) ออกแบบภายนอกสวยงาม ทันสมัย  
 11. ( ) การแนะนำจากเพื่อน ญาติ คนรู้จัก  
 12. ( ) มีการส่งเสริมการขาย (ลด แลก แจก แถม)  
 13. ( ) เป็นยี่ห้อที่เคยใช้มาก่อน  
 14. ( ) หาซื้ออุปกรณ์และอะไหล่ได้ง่าย  
 15. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

9. ท่านรู้จักบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ( ) การบอกปากต่อปาก
2. ( ) การแนะนำของพนักงานบริษัท
3. ( ) เห็นชื่อบริษัท จากป้ายหน้าร้าน และการตกแต่งหน้าร้าน
4. ( ) เห็นชื่อบริษัทจากรถยนต์ของบริษัท
5. ( ) เห็นชื่อบริษัทจากชุดฟอร์มพนักงาน
6. ( ) แผ่นพับ ใบปลิว
7. ( ) ป้ายโฆษณาตามทางต่างๆ
8. ( ) วิทยูกระจายเสียง
9. ( ) การออกบู๊ทแสดงสินค้า
10. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

10. ท่านมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ( ) ทำเลที่ตั้งสะดวกใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงานหรือสถานประกอบธุรกิจ
2. ( ) การให้บริการที่รวดเร็ว
3. ( ) คุณภาพการบริการ
4. ( ) คำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติ
5. ( ) พนักงานสุภาพ น่าเชื่อถือ
6. ( ) มีที่จอดรถกว้างขวางและสะดวก
7. ( ) ค่าชักชวนของพนักงาน
8. ( ) บริษัทมีภาพพจน์ที่ดี / มีความมั่นคงน่าเชื่อถือ
9. ( ) ราคาบริการมีความยุติธรรม / ไม่แพงจนเกินไป
10. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด  
 กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)</b>					
1. คุณภาพของผลิตภัณฑ์มีมาตรฐาน					
2. บริษัทมีผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลากหลายขนาดและหลากหลายรูปแบบ					
3. คุณภาพของผลิตภัณฑ์ด้านความทนทานสามารถใช้งาน ได้นาน					
4. คุณภาพด้านการทำความเย็น					
5. คุณภาพของอุปกรณ์ประกอบ เช่น รีโมทควบคุมความเย็น					
6. ผลิตภัณฑ์มีการประหยัดไฟฟ้าได้ดี					
7. คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ เช่น เงียบไร้เสียงรบกวน					
8. เครื่องปรับอากาศมีรูปโฉมที่ทันสมัยสวยสะอาดตา					
9. การรับประกันคุณภาพของผลิตภัณฑ์					
10. ระยะเวลาการรับประกันตัวผลิตภัณฑ์นาน เช่น รับประกันอะไหล่ทุกชนิด ระยะเวลา 1 ปี Compressor 5 ปี เป็นต้น					
11. ชื่อเสียงของบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ “เทรน-TRANE”					
12. ชื่อเสียงของบริษัทผู้แทนจำหน่าย “เจียงแอนด์ซันส์”					
13. บริการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ เคลื่อนย้าย เป็นต้น					
14. การให้บริการหลังการขาย					
15. บริการซ่อมบำรุง เช่น ตรวจสอบเช็คสภาพเครื่องล้างแอร์ฟรี 1 ปีหลังการ ติดตั้ง (4 ครั้งต่อปี) / หลังประกัน / ซ่อมบำรุงอุปกรณ์ชำรุด					
16. ใช้โปรแกรม Load Calculation ในการคำนวณ Load ที่แท้จริงของห้อง					
17. บริการออกแบบและคำนวณความเหมาะสมของห้องพักเพื่อเลือก ขนาด และรุ่นที่เหมาะสม					
18. เอกสารหรือใบรับประกันมีความน่าเชื่อถือ					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านราคา (Price)</b>					
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
2. ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าหรือผู้แทนจำหน่ายอื่นๆ					
3. สามารถต่อรองราคาได้					
4. ป้ายแสดงราคาผลิตภัณฑ์มองเห็นได้ชัดเจน					
5. การคิดค่าบริการต่างๆ เช่น บริการติดตั้ง ซ่อมบำรุงล้างแอร์ นอก ระยะเวลาประกันมีความเหมาะสม					
6. บริการชำระเงินด้วย เงินสด ระบบโอนและเช็ค					
<b>ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)</b>					
1. สถานที่ตั้งบริษัทสามารถเดินทางถึงได้สะดวกรวดเร็ว					
2. สถานที่ตั้งของบริษัทสามารถมองเห็นได้เด่นชัด					
3. บริการจัดส่งสินค้าถึงที่					
4. พื้นที่ของร้านกว้างขวาง					
5. การวางผังร้านมีความเหมาะสม					
6. บริการสอบถามข้อมูลและสั่งซื้อทางโทรศัพท์					
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
1. การให้ส่วนลดแก่ลูกค้าซื้อครั้งแรก					
2. ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิกหรือการซื้อครั้งที่ 2					
3. ของสมนาคุณ (ของแถม, ของแจก, ของชำร่วย) ที่มอบให้กับลูกค้า					
4. การสาธิตการทำงานของผลิตภัณฑ์ในแต่ละรุ่น					
5. การเสนอ Package การติดตั้ง ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย					
6. การโฆษณาทางสื่อวิทยุ					
7. ป้ายโฆษณาหน้าร้าน					
8. การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น					
9. การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ ร้านผ่านป้ายข้างรถบริการของทางร้าน (ทั้งหมด 8 คั่น)					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>					
10. รายละเอียดความชัดเจนของเอกสารแผ่นพับ คู่มือการแนะนำเกี่ยวกับคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ การใช้งานอย่างถูกวิธี					
11. แคมเปญกระตุ้นยอดขาย เช่น ถวายเป็นบุญคุณ ขาแขวน					
12. โปรโมชั่นนำแอร์เก่ามาแลกแอร์ใหม่					
13. การแจ้งข่าวสารต่างๆ เช่น การจัดกิจกรรม หรือ โปรโมชั่นในเดือน โดยผ่านสื่อโทรศัพท์, E-mail เป็นต้น					
<b>ปัจจัยด้านบุคลากร (People)</b>					
1. ความรู้ของพนักงานในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์ การติดตั้ง และการซ่อมบำรุง					
2. ทักษะในการสื่อสารของพนักงานในการอธิบายคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ การติดตั้ง และซ่อมบำรุงได้อย่างเข้าใจได้ง่าย					
3. มนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยของพนักงาน					
4. พนักงานให้ความสำคัญและเอาใจใส่ความต้องการลูกค้า					
5. พนักงานสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน (ความเสมอภาค)					
6. วิศวกรดูแลงานติดตั้ง มีความชำนาญและความเชี่ยวชาญ					
7. ความชำนาญในการให้บริการของช่างประจำร้าน เช่น การติดตั้ง บริการล้างแอร์ บริการซ่อมบำรุง					
8. การแต่งกายของพนักงาน มีความน่าเชื่อถือ					
9. ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน					
10. พนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา					
11. พนักงานทำงานเรียบร้อยและไม่มีปัญหาตามมากายหลัง					
<b>ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>					
1. ความรวดเร็วในการจัดส่งผลิตภัณฑ์					
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การติดตั้ง ซ่อมบำรุงล้างแอร์ เป็นต้น					
3. ขั้นตอนการซื้อและการติดตั้งถูกต้อง					
4. ขั้นตอนการซื้อและการติดตั้งรวดเร็ว					
5. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการลูกค้า 8.00 – 17.00 น.					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>					
6. กระบวนการติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าภายหลังการติดตั้ง หรือซ่อมบำรุงไปแล้ว					
7. ความพร้อมของบริษัทในการให้บริการลูกค้าได้ทันที					
8. ความรวดเร็วในการออกเอกสารทางการเงิน เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี					
9. ความถูกต้องของการออกเอกสารทางการเงิน เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี					
10. กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยมีเอกสารให้ลูกค้าเซ็นรับก่อนการติดตั้ง และตรวจสอบการทำงานหลังติดตั้งเสร็จ					
11. การรับแจ้งปัญหาและความรวดเร็วในเข้าแก้ไข					
<b>ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>					
1. สถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวางเพียงพอ					
2. พื้นที่แสดงสินค้า สร้างบรรยากาศที่น่าสนใจ					
3. การตกแต่งภายในร้านค้ากว้างขวางโปร่ง สบายตา แอร์เย็น					
4. บริเวณหน้าร้านตกแต่งสวยงาม					
5. มีป้ายชื่อร้านค้าเด่น สะดุดตา มีความน่าเชื่อถือ					
6. อุปกรณ์ในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้อย่างดี					
7. อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้มีความทันสมัย					



ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่อการบริการของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัดและข้อเสนอแนะ  
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ลงหน้าข้อความที่ท่านประสบในการใช้บริการ

1. มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกน้อย
2. ผลิตภัณฑ์ไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร เช่น มีเสียงดัง ไม่เย็น เปลืองไฟ
3. การให้บริการหลังการขายไม่ดี ไม่ตรงตามที่สัญญาไว้
4. การให้บริการติดตั้ง หรือซ่อมบำรุง ไม่เรียบร้อย
5. การให้บริการมีความผิดพลาด ทำให้ต้องมีการแก้ไขตามมาภายหลัง
6. บริการตรวจเช็คสภาพและล้างแอร์หลังการติดตั้งในระยะเวลาประกันไม่ดี
7. ผลิตภัณฑ์มีราคาแพง
8. การคิดค่าบริการนอกเวลาประกัน มีราคาแพง
9. ต่อรองราคาไม่ได้
10. เดินทางมาร้านได้ยากลำบาก
11. การติดต่อบริษัทเป็นไปด้วยความยากลำบาก โทรศัพท์ติดยาก
12. ไม่มีส่วนลดให้กับลูกค้า
13. แผ่นพับ หรือเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์ไม่ละเอียดอ่านไม่เข้าใจ
14. ของสมนาคุณ หรือของชำร่วยที่มอบให้ลูกค้าไม่มีคุณภาพ
15. พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ
16. พนักงานมีการให้บริการไม่สุภาพ
17. พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญในการติดตั้งและซ่อมบำรุง
18. พนักงานไม่สามารถตอบคำถามได้
19. พนักงานไปไม่ตรงเวลาที่นัดไว้
20. พนักงานปฏิบัติงานล่าช้า
21. พนักงานไม่รักษาความสะอาด
22. พนักงานไม่ได้แนะนำการใช้เครื่องปรับอากาศเบื้องต้น
23. พนักงานไม่ได้แนะนำอาการทางเทคนิคต่างๆให้เข้าใจ
24. บริการเคลมอะไหล่ล่าช้า
25. ความล่าช้าในการขอเอกสารทางการเงิน
26. เอกสารหรือใบรับประกันคุณภาพ ไม่มีความน่าเชื่อถือ
27. ที่จอดรถไม่สะดวก คับแคบ มีน้อย
28. การตกแต่งพื้นที่ในร้านและนอกร้านดูแล้วไม่น่าเชื่อถือ
29. การตกแต่งพื้นที่ในร้านไม่สวย ไม่น่าสนใจ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบคุณอย่างสูง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายชาญวิทย์ ตันนวิจิตร
วัน เดือน ปี เกิด	12 กันยายน 2526
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมเครื่องกล หลักสูตรภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2549
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2552 – ปัจจุบัน : ผู้จัดการทั่วไป บริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ.2549 – 2551: วิศวกรระบบ บริษัท เทรน (ประเทศไทย) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved