



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า

ของบริษัท สิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด โดยข้อมูลที่ได้รับจะได้นำมาวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์การดำเนินงานในปัจจุบัน และพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าของบริษัทในอนาคต

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ไพศาล มั่งศิริ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง และเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. ประเภทของกิจการ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) โรงงานอุตสาหกรรม | <input type="checkbox"/> 2) รับเหมาก่อสร้าง |
| <input type="checkbox"/> 3) ร้านค้า | <input type="checkbox"/> 4) ที่พักอาศัย |
| <input type="checkbox"/> 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

2. ทุนจดทะเบียนของกิจการ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 1 ล้านบาท | <input type="checkbox"/> 2) 1-2.99 ล้านบาท |
| <input type="checkbox"/> 3) 3-4.99 ล้านบาท | <input type="checkbox"/> 4) สูงกว่า 5 ล้านบาท |

3. ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 3 ปี | <input type="checkbox"/> 2) 3-5 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3) 5-7 ปี | <input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 7 ปี |

4. ตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1) เจ้าของกิจการ | <input type="checkbox"/> 2) ผู้จัดการโรงงานหรือโครงการ |
| <input type="checkbox"/> 3) ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม | <input type="checkbox"/> 4) ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ |
| <input type="checkbox"/> 5) อื่น ๆ | |

5. ระยะเวลาทำงานในกิจการนี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) น้อยกว่า 1 ปี

2) 1-2 ปี

3) 2-3 ปี

4) มากกว่า 3 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นในการใช้บริการติดตั้ง และบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง และเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. ท่านเริ่มใช้บริการติดตั้งและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของ บริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด เป็นระยะเวลาเท่าใด

1) น้อยกว่า 1 ปี

2) 1-2 ปี

3) 2-3 ปี

4) มากกว่า 3 ปี

2. ในปัจจุบันท่านใช้บริการติดตั้ง และบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของ บริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด รูปแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) ติดตั้งระบบไฟฟ้า

2) บำรุงรักษาหม้อแปลง

3) ผลิตหรือติดตั้งตู้ MDB, DB

4) ผลิตหรือติดตั้งตู้ CONTROL

5) ติดตั้ง ACB, MCCB

6) MODIFY CU.BUSBAR, CONTROL

7) PREVENTIVE MAINTENANCE

8) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

3. เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการติดตั้งและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ของบริษัทศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) คุณภาพของอุปกรณ์และบริการ

2) ราคาของอุปกรณ์และบริการ

3) ส่วนลดในการใช้บริการ

4) ความสามารถของบุคลากร

5) ความสะดวก รวดเร็วในการบริการ

6) ความสามารถในการตอบสนอง

ความต้องการ

7) ชื่อเสียงของบริษัท

8) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ		ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
		น้อยที่สุด ← → มากที่สุด					
		1	2	3	4	5	
ด้านราคา							
15	ค่าบริการในการรับปรึกษามีความเหมาะสม						
16	ค่าบริการในการออกแบบระบบไฟฟ้ามีความเหมาะสม						
17	ค่าบริการในการติดตั้งสินค้ามีความเหมาะสม						
18	ค่าอุปกรณ์สินค้าอยู่ในงบประมาณที่กำหนด						
19	ค่าบริการในการบำรุงรักษาต่อครั้งมีความเหมาะสม						
20	ค่าบริการในการซ่อมสินค้ามีความเหมาะสม						
21	ค่าอุปกรณ์อะไหล่สินค้ามีความเหมาะสม						
ด้านการจัดจำหน่าย							
22	สถานที่ติดต่อของบริษัทผู้ให้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ง่ายต่อการเดินทาง						
23	สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย						
24	มีหน่วยงานที่รับแจ้งปัญหา						
ด้านการส่งเสริมการตลาด							
25	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ						
26	การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย						
27	มีการลดราคาสินค้า และค่าบริการ						
28	มีการเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ						
ด้านบุคลากร							
29	พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการติดตั้งระบบ						
30	จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ						
31	พนักงานมีความขยันหมั่นแหม่ง						
32	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ						
33	พนักงานมีการแต่งกายที่สุภาพ ถูกต้องตามระเบียบของสถานที่ปฏิบัติงาน						

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ		ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคยใช้ บริการ
		น้อยที่สุด ← → มากที่สุด					
		1	2	3	4	5	
ด้านกระบวนการ							
	บริการติดตั้งระบบไฟฟ้า						
34	ความรวดเร็วในการบริการออกแบบระบบไฟฟ้า						
35	ความถูกต้องในการบริการออกแบบระบบไฟฟ้า						
36	ความรวดเร็วในการบริการติดตั้งระบบไฟฟ้า						
37	ความถูกต้องในการบริการติดตั้งระบบไฟฟ้า						
38	มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มติดตั้งระบบไฟฟ้า						
39	มีการสรุปผลงานที่ได้ทำการติดตั้งไปเพื่อให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้อง						
40	มีการอธิบายการทำงานของอุปกรณ์ที่ได้ติดตั้งอย่างชัดเจน						
	บริการซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า						
41	ความรวดเร็วในการบริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้า						
42	ความถูกต้องในการบริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้า						
43	มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มซ่อมแซมระบบไฟฟ้า						
44	มีการสรุปผลงานที่ได้ทำการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าเพื่อให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้อง						
45	ความรวดเร็วในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า						
46	ความถูกต้องในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า						
47	มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มบำรุงระบบไฟฟ้า						
48	มีการสรุปผลงานที่ได้ทำการบำรุงระบบไฟฟ้าเพื่อให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้อง						
	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า						
49	อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย						
50	อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยสูง						
51	มีคู่มืออธิบายขั้นตอนการทำงานของอุปกรณ์ที่ติดตั้ง						

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริ เอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับปัญหาที่พบในบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริ เอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ระบบซับซ้อนยากต่อการใช้งาน
- 2) คุณภาพของอุปกรณ์ที่นำมาติดตั้งไม่ดี
- 3) บริษัทไม่มีการบำรุงรักษาให้
- 4) บริษัทไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากอุปกรณ์
- 5) ค่าบริการในการบำรุงรักษาแพงกว่าที่อื่น ๆ
- 6) ค่าซ่อมและอะไหล่แพงกว่าที่อื่น ๆ
- 7) ที่จอดรถบริษัทไม่สะดวก
- 8) ไม่สามารถติดต่อบริษัทได้กรณีเกิดปัญหา
- 9) พนักงานไม่สุภาพ
- 10) พนักงานไม่สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาได้
- 11) กระบวนการในการให้บริการช้า
- 12) อุปกรณ์ที่ใช้มีตราสินค้าที่ไม่เป็นที่รู้จัก
- 13) ระบบที่ใช้ความปลอดภัยต่ำ
- 14) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริ เอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายไพศาล มั่งศิริ
วัน เดือน ปี เกิด	15 กรกฎาคม 2514
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมไฟฟ้า) มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ปีการศึกษา 2537
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2537 วิศวกรฝ่ายขายระบบไฟฟ้า บริษัทภัทรเมธากิจจำกัด พ.ศ. 2541 ผู้จัดการฝ่ายขายระบบไฟฟ้า บริษัทปิติสลิสมเอ็นจิเนียริงจำกัด พ.ศ. 2545 กรรมการผู้จัดการ บริษัท ศิริเอ็นจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved