



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ ร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาเขียนข้อความลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส
 1. โสด 2. สมรส 3. หย่า/แยกกันอยู่
4. การศึกษา
 1. ประถม 2. มัธยม 3. อนุปริญญา/ปวส.
 4. ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ
 1. พนักงานบริษัท/รับจ้าง 2. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย 3. เกษตรกร
 4. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยประมาณ
 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
7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว
 1. หนึ่ง คน 2. สองถึงสามคน 3. สี่ถึงห้าคน 4. ตั้งแต่ห้าคนขึ้นไป
8. ท่านรู้จักร้านช่างทองแอร์เซอร์วิส จากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. การบอกปากต่อปาก 2. การแนะนำของพนักงานของร้าน
 3. เห็นชื่อร้านจากป้ายหน้าร้าน 4. เห็นชื่อร้านจากรถยนต์ของร้าน
 5. เห็นชื่อร้านจากชุดฟอร์มของพนักงาน 6. วิทยุกระจายเสียง
9. อำเภอที่ลูกค้าอาศัยอยู่
 1. เมือง 2. หางดง 3. สันป่าตอง 4. สารภี
 5. สันทราย 6. แม่ริม 7. สันกำแพง 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

10. จำนวนเครื่องปรับอากาศภายในบ้านพักอาศัยของท่าน

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

11. ความถี่ในการใช้บริการร้านช่างทองแอร์เซอร์วิส

1. ปีละ 1 ครั้ง 2. ปีละ 2 ครั้ง 3. ปีละ 3 ครั้ง
 4. ปีละ 4 ครั้ง 5. ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป

12. เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการของ ร้านช่างทองแอร์เซอร์วิส (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ทำเลที่ตั้งสะดวกใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน/สถานประกอบการ
 2. การให้บริการที่รวดเร็ว
 3. คำแนะนำจากเพื่อน และญาติ
 4. พนักงานสุภาพและน่าเชื่อถือ
 5. ที่จอดรถกว้างขวางสะดวก
 6. คำชักชวนของพนักงาน
 7. ร้านมีภาพพจน์ที่ดี/มีความมั่นคง
 8. ราคาค่าบริการมีความยุติธรรม/ไม่แพงจนเกินไป
 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญ และความพึงพอใจของท่านจากการใช้บริการของร้านช่างทองแอร์เซอร์วิส
คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และระบุ “ระดับความพึงพอใจ” กับ “ระดับความสำคัญ” ที่ท่านได้รับ
และทำเครื่องหมาย ○ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

		น้อยที่สุด				มากที่สุด
ด้านรูปลักษณะ (Tangibility)						
1. พนักงานมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใหม่สะอาด	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
2. พนักงานแต่งกายเรียบร้อยและสะอาด	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
3. รถยนต์ที่ใช้มีตราสัญลักษณ์ของร้านที่ชัดเจนและ ดูน่าเชื่อถือ	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
4. ร้านมีเอกสารแนะนำการใช้งานและใบรับประกัน สินค้าที่ครบถ้วน	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
5. ร้านมีเอกสารรับงานซ่อมหรือการบริการที่มี รายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)						
1. ในการติดต่อแจ้งซ่อมบำรุงหรือติดตั้งพนักงานรับ โทรศัพท์ที่มีมารยาท และมีการนัดหมายเวลาให้บริการ	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
2. พนักงานท่าทางมีความรู้และมีบุคลิกดี	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
3. พนักงานมีความชำนาญในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุง เครื่องปรับอากาศ	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
4. พนักงานได้ซ่อมแซมตรงตามอาการที่แจ้งไป	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
5. พนักงานสามารถติดตั้งหรือซ่อมบำรุง เครื่องปรับอากาศได้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
6. พนักงานสามารถแนะนำการใช้งานและการดูแลรักษา เบื้องต้นได้อย่างชัดเจนครบถ้วน	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
7. พนักงานสามารถอธิบายอาการของปัญหาในทาง เทคนิคได้เข้าใจ	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
8. ร้านมีการเก็บประวัติการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไว้ ครบถ้วนโดยไม่ต้องให้ลูกค้าอธิบายมาก	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
9. พนักงานทำงานได้เรียบร้อยและไม่มีปัญหาตามมา	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5

	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
10. ร้านมีอุปกรณ์การติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
11.ร้านมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
การตอบสนอง (Responsiveness)						
1. ร้านสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงเวลา	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
2.ร้านมีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าตลอดเวลา	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
3.ร้านได้ให้คำแนะนำในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่เข้าใจได้ง่าย	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
4.ร้านมีพนักงานที่มีการทำงานและให้บริการอย่างรวดเร็ว	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
5.ร้านมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
การให้ความมั่นใจ (Assurance)						
1.ร้านมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงของบริษัท	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
2.ร้านมีข้อมูลเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นและรู้สึกประทับใจเมื่อมาใช้บริการ	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
3.ร้านมีพนักงานที่มีมารยาทและมีความสุขภาพ	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
4.พนักงานของร้านมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการ	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)						
1.ร้านมีพนักงานที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
2.ร้านมีการเปิดให้บริการในเวลาที่คุณสะดวก (เวลาที่ร้านเปิดให้บริการคือ 8.00-17.00 น.)	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
3.ร้านมีพนักงานที่สนใจและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5
	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
4.ร้านมีพนักงานที่มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	ระดับความสำคัญ	1	2	3	4	5

ภายหลังการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไปแล้ว	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5
--------------------------------------	------------------	---	---	---	---	---

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่อการบริการของร้านช่างทองแอร์เซอร์วิส และข้อเสนอแนะ
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ลงหน้าข้อความที่ท่านประสบในการใช้บริการของ ร้าน
ช่างทองแอร์เซอร์วิส (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ
- 2. พนักงานให้บริการไม่สุภาพ
- 3. พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญในการติดตั้ง และซ่อมแซม
- 4. พนักงานไม่สามารถตอบคำถามลูกค้าที่เกี่ยวกับระบบเครื่องปรับอากาศได้
- 5. พนักงานไปไม่ตรงเวลาที่นัดไว้
- 6. พนักงานปฏิบัติงานล่าช้า
- 7. พนักงานไม่รักษาความสะอาด
- 8. การให้บริการติดตั้ง หรือซ่อมบำรุงไม่เรียบร้อย
- 9. พนักงานไม่ได้แนะนำการใช้งานเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น
- 10. พนักงานไม่ได้แนะนำอาการของปัญหาในทางเทคนิคให้เข้าใจ
- 11. การให้บริการมีความผิดพลาด จึงต้องแก้ไขภายหลัง
- 12. การเคลมอะไหล่ล่าช้า
- 13. การให้บริการหลังการขายไม่ตรงตามสัญญา
- 14. อื่นๆ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของร้าน

.....

.....

.....

.....

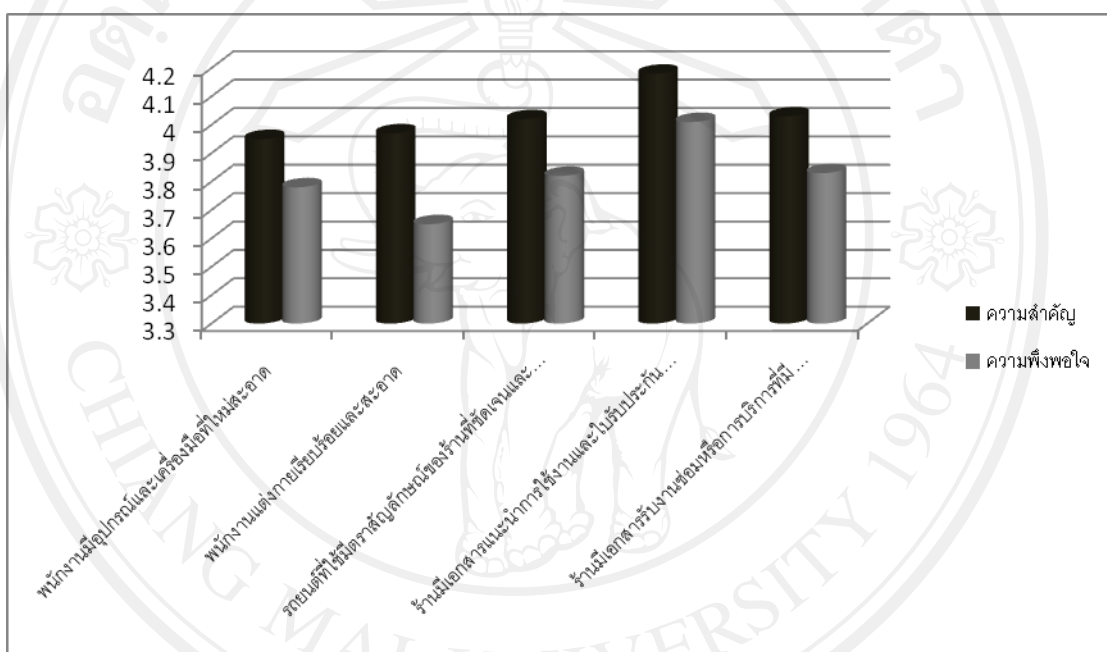
ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

พริณ สันกลกิจ ผู้ศึกษา

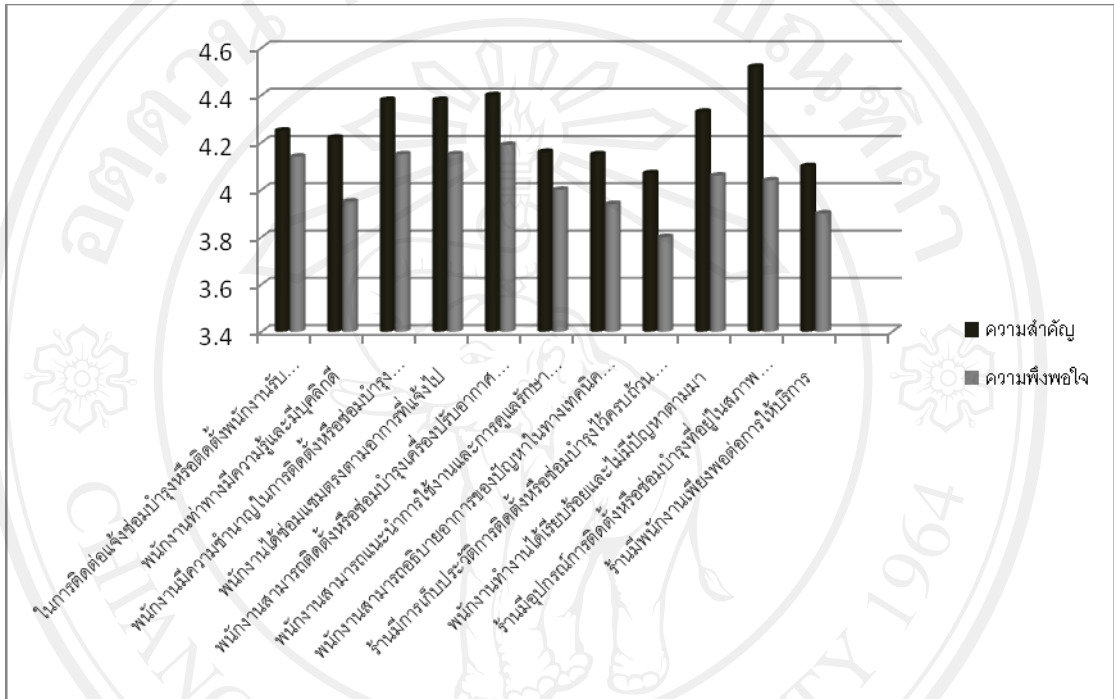
ภาคผนวก ข

กราฟเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความสำคัญ

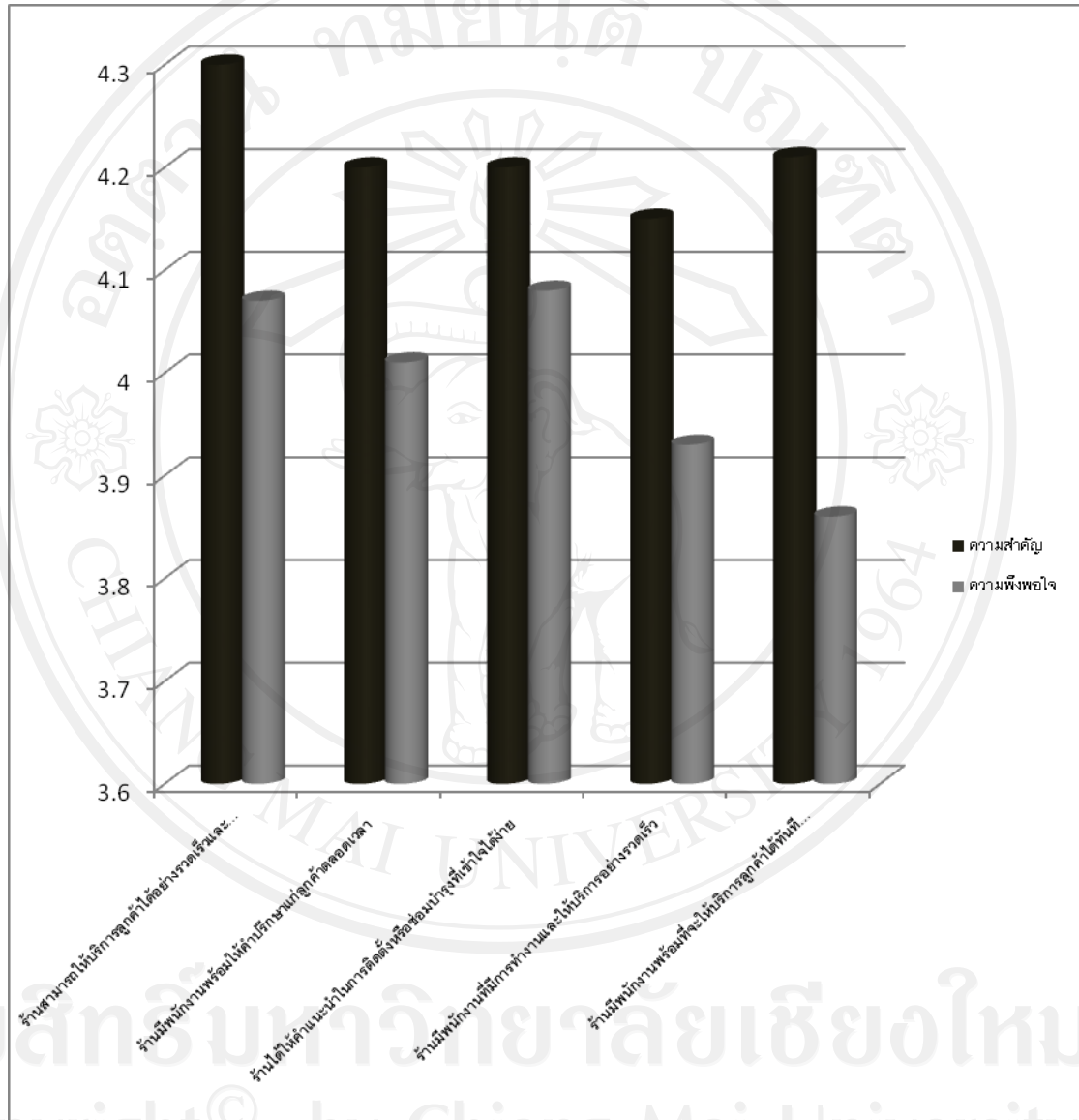
กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์



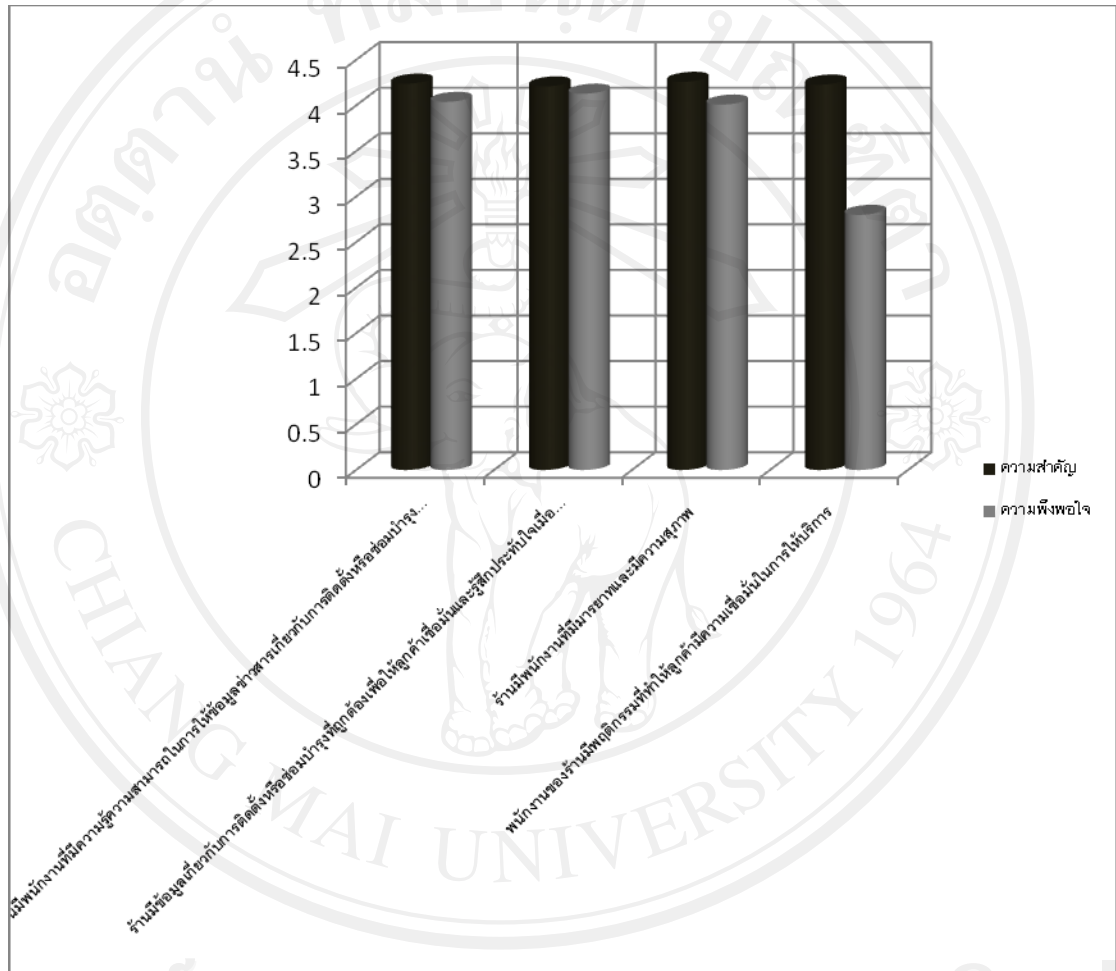
กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจด้านความไว้วางใจ



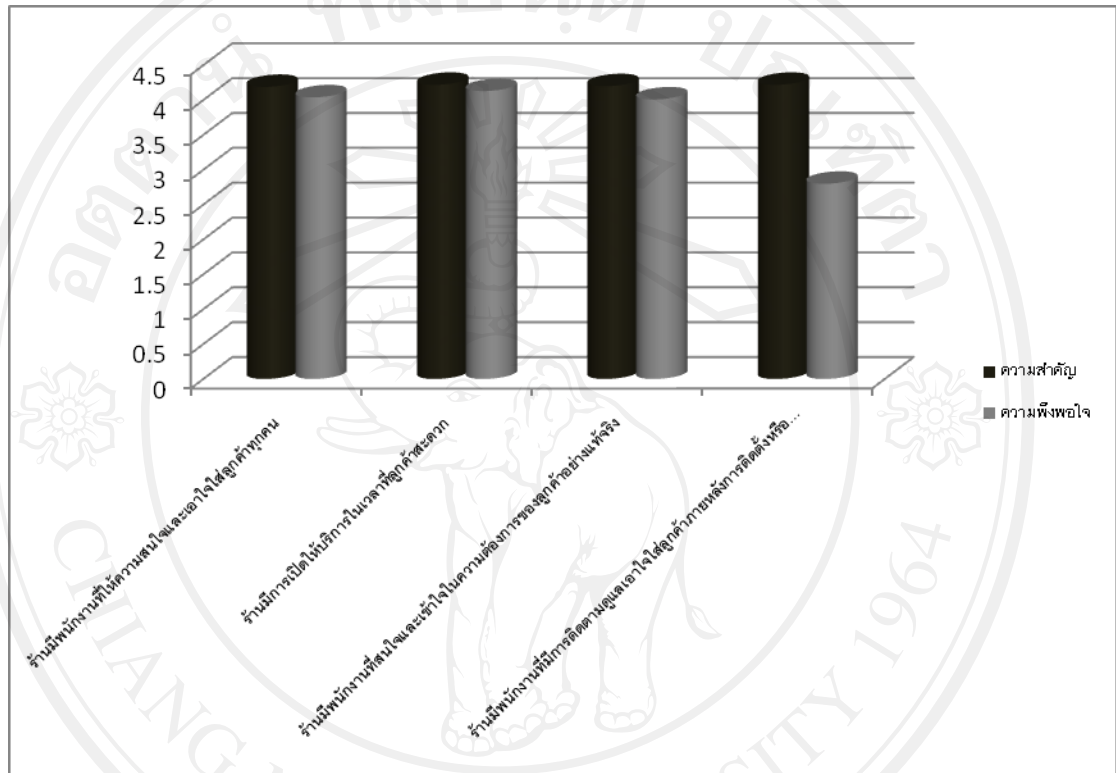
กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจด้านการตอบสนอง



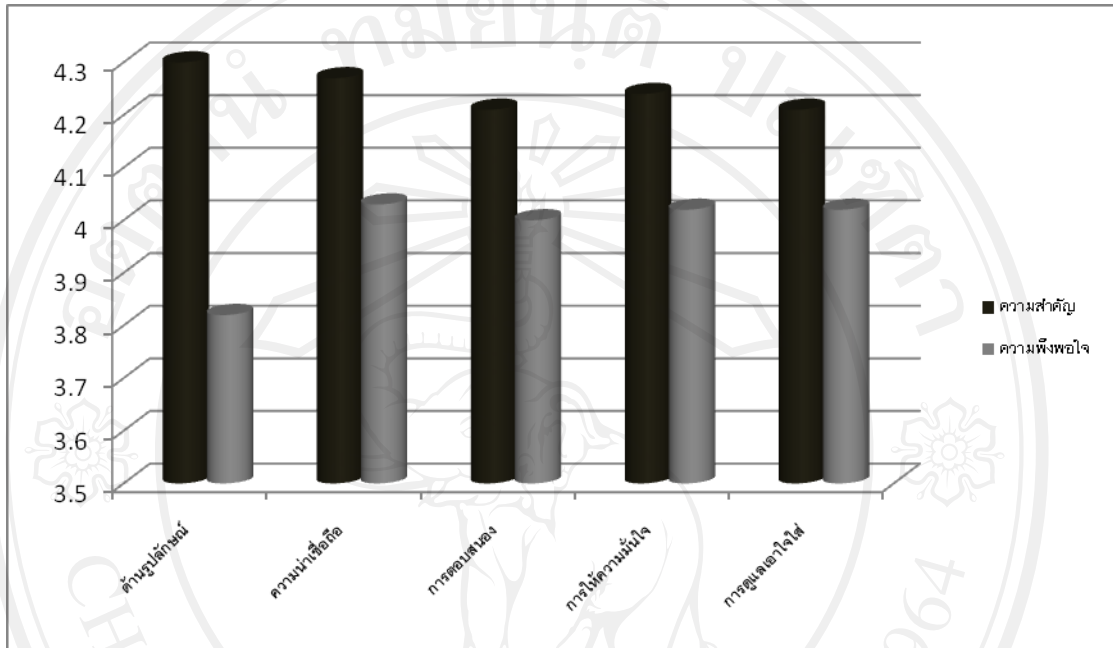
กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจ



กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่



กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญและความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายพิรุณ สันกลกิจ
วัน เดือน ปีเกิด	5 สิงหาคม 2512
ประวัติการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค สาขาเครื่องทำความเย็นและปรับอากาศ วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่ สาขาวิชาศิลปศาสตรบัณฑิต (การพัฒนาชุมชน) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved