



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

96

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด

คำชี้แจง

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านทั้งสิ้น
2. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อมิฉะนั้นแบบสอบถามจะไม่สมบูรณ์
3. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้า

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม โปรดกาเครื่องหมาย ลงในช่อง

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20 – 25 ปี
 3) 26 – 30 ปี 4) 31 – 35 ปี
 5) 36 – 40 ปี 6) 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- 1) โสด 2) สมรส
 3) หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

- 1) ปวช. 2) ปวส.
 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับรายได้ต่อเดือน

- 1) 5,000 – 10,000 บาท 2) 10,001 – 15,000 บาท
 3) 15,001 – 20,000 บาท 4) 20,001 ขึ้นไป

6. ประสบการณ์การทำงาน

- 1) ต่ำกว่า 3 ปี 2) 3 – 7 ปี
 3) 8 – 12 ปี 4) 12 ปีขึ้นไป

7. ขนาดองค์กร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

97

- 1) ขนาดเล็ก จำนวนพนักงานต่ำกว่า 1,000 คน
- 2) ขนาดกลาง จำนวนพนักงาน 1,000 – 2,000 คน
- 3) ขนาดใหญ่ จำนวนพนักงาน 2,000 คนขึ้นไป

8. ประเภทธุรกิจ

- 1) เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
- 2) ยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์
- 3) แม่พิมพ์
- 4) อุปกรณ์/บริโภค/เคมีภัณฑ์/ยา
- 5) สิ่งทอ
- 6) ผลิตภัณฑ์และชิ้นส่วนพลาสติก
- 7) ชิ้นส่วนโลหะ

ตอนที่ 2 การใช้บริการของลูกค้า บริษัท สโกนิคซ์ จำกัด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม โปรดกาเครื่องหมาย ลงในช่อง

1. เหตุผลในการใช้บริการ

- 1) บริษัทผู้ให้บริการมีบุคลากรไม่เพียงพอ
- 2) บุคลากรของบริษัทผู้ให้บริการขาดความชำนาญในการซ่อม
- 3) ทางบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด มีเจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับปฏิบัติงานในวันหยุดเทศกาลต่าง ๆ
- 4) บริษัทผู้ให้บริการมีระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซม และบำรุงรักษาจำกัด
- 5) ลดความเสี่ยงในการจัดซื้อจัดหาอะไหล่ในงานซ่อมบำรุง
- 6) ลดความเสี่ยงในการเก็บรักษาอะไหล่ในงานซ่อมบำรุง
- 7) ทางบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด มีประสบการณ์ในการให้บริการที่สามารถอ้างอิงได้

2. ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

- 1) 1 – 3 ครั้ง
- 2) 4 – 6 ครั้ง
- 3) 7 – 9 ครั้ง
- 4) 9 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

98

ของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

การใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					
1.1 การส่งมอบงานตรงตามกำหนดเวลานัดหมาย					
1.2 การชี้แจงรายการค่าบริการอย่างละเอียด					
1.3 การแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ถูกต้อง					
1.4 ความทันสมัยของเครื่องมือ / อุปกรณ์ในการซ่อมแซม					
1.5 งานที่ได้รับบริการจากบริษัทมีความน่าเชื่อถือ					
2. ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว					
2.1 วิเคราะห์ปัญหาทันทีที่เข้ารับบริการ					
2.2 ชี้แจงเหตุผลหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที					
2.3 พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ					
2.4 ความรวดเร็วในการรับ-คืนสินค้า					
2.5 ความรวดเร็วในการเสนอราคาค่าบริการ					
3. ด้านคุณภาพงานบริการ					
3.1 พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
3.2 ได้รับคำแนะนำที่ดีจากพนักงานเมื่อประสบปัญหาหลังการใช้งาน					
3.3 บริษัทมักช่วยเหลือแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการใช้งาน					
3.4 มีการทดสอบผลจากการซ่อมแซมก่อนการส่งมอบงานเสมอ					
3.5 ใช้อะไหล่หรือส่วนต่อเพิ่มที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้					
4. ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ					
4.1 การกำหนดราคาสินค้า และบริการที่ยุติธรรม					
4.2 เสนอราคาและชี้แจงขอบเขต ลักษณะงานบริการอย่างละเอียด					
4.3 ช่วยลดภาระด้านบริหารในระบบงานซ่อมบำรุง					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

4.4 ช่วยลดภาระด้านการจัดซื้อจัดหาอะไหล่ที่ใช้ในงานซ่อมบำรุง					
4.5 ช่วยลดภาระด้านการจัดเก็บสำรองอะไหล่ในงานซ่อมบำรุง					
5. ด้านการรับประกัน					
5.1 มีเครื่องทดแทนให้ในกรณีที่ใช้ระยะเวลาในการซ่อมแซมนาน					
5.2 บริษัทรับประกันคุณภาพของผลงาน / การให้บริการอย่างยุติธรรม					
5.3 ไม่คิดค่าใช้จ่ายหากซ่อมแล้วใช้งานไม่ได้					
5.4 ไม่คิดค่าจัดส่งทุกพื้นที่					
5.5 ไม่คิดค่าตรวจสอบชิ้นต้นหากลูกค้าไม่ซ่อม (กรณีรับงานมาแล้ว)					
6. ด้านการติดต่อสื่อสาร					
6.1 ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ					
6.2 การสอบถามหลังการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
6.3 แจ้งล่วงหน้าสำหรับความล่าช้าในการรับ-คืนสินค้า					
6.4 แจ้งสถานะงานซ่อมให้ลูกค้าทราบเป็นระยะๆ					
6.5 ความชัดเจนในการตอบคำถามหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ					
7. ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน					
7.1 มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่หน้างาน					
7.2 มีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจังและรอบคอบ					
7.3 แก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยความใจเย็นและสุขุม					
7.4 มีวิธีการทำงานที่เป็นระบบ					
7.5 สุภาพ มีมารยาท และให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ					

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

(ที่ท่านต้องการให้แก้ไข ปรับปรุง เพิ่มเติม ในการให้บริการของบริษัทฯ)

.....

.....

.....

.....

..... ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการกรอกแบบสอบถามฉบับนี้