



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก

เลขที่.....

แบบสอบถาม

“ปัจจัยในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ”

ของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศูนย์การศึกษาจังหวัดสมุทรสาคร

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

“ผู้วิจัย”

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

<input type="radio"/> 1) ชาย	<input type="radio"/> 2) หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. การศึกษา

<input type="radio"/> 1) ประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="radio"/> 2) มัธยมปลาย , ปวช
<input type="radio"/> 3) อนุปริญญา, ปวท, ปวส	<input type="radio"/> 4) ปริญญาตรี
<input type="radio"/> 5) สูงกว่าปริญญาตรี	
3. อาชีพ

<input type="radio"/> 1) นักเรียน นักศึกษา	<input type="radio"/> 2) ข้าราชการ
<input type="radio"/> 3) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="radio"/> 4) พนักงานเอกชน
<input type="radio"/> 5) เจ้าของกิจการ	<input type="radio"/> 6) อื่น ๆ (ระบุ).....
4. อายุ

<input type="radio"/> 1) ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="radio"/> 2) 20-29 ปี	<input type="radio"/> 3) 30-39ปี
<input type="radio"/> 4) 40-49 ปี	<input type="radio"/> 5) ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	
5. รายได้ต่อเดือน (ของตัวท่านเอง)

<input type="radio"/> 1) ไม่มีรายได้	<input type="radio"/> 2) ไม่เกิน 5,000 บาท	<input type="radio"/> 3) 5,001-10,000 บาท
<input type="radio"/> 4) 10,001-15,000 บาท	<input type="radio"/> 5) 15,001-20,000 บาท	<input type="radio"/> 6) 20,001-25,000 บาท
<input type="radio"/> 7) 25,001-30,000 บาท	<input type="radio"/> 8) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	
6. ท่านใช้คอมพิวเตอร์มาเป็นระยะเวลา

<input type="radio"/> 1) น้อยกว่า 1 ปี	<input type="radio"/> 2) 1-2 ปี	<input type="radio"/> 3) 3-4 ปี	<input type="radio"/> 4) มากกว่า 5 ปี
--	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------
7. ท่านมีหรือใช้คอมพิวเตอร์กี่เครื่อง

<input type="radio"/> 1) 1 เครื่อง	<input type="radio"/> 2) 2 เครื่อง
<input type="radio"/> 3) 3 เครื่อง	<input type="radio"/> 4) มากกว่า 4 เครื่อง

8. ท่านซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องล่าสุดจากแหล่งจำหน่ายใด
- 1) ซื้อจากร้านจำหน่ายภายในจังหวัดสมุทรสาคร (ระบุ).....
- 2) ซื้อจากร้านค้าสมัยใหม่ เช่น โลตัส, แมคโคร
- 3) ซื้อจากพันธมิตรพีพีพลาซ่า
- 4) ซื้อจากร้านจำหน่ายในกรุงเทพฯ (ระบุ).....
- 5) อื่น ๆ (ระบุ).....
9. ในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมาท่านใช้บริการหรือซ่อมคอมพิวเตอร์กี่ครั้ง
- ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 11) เคย ก็ครั้ง (กรุณาตอบข้อย่อย 1-4)
- 1) ไม่เกิน 2 ครั้ง 2) 3-4 ครั้ง
- 3) 5-6 ครั้ง 4) มากกว่า 7 ครั้ง
10. ทุกครั้งที่เครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา ท่านจะใช้บริการจากแหล่งใดมากที่สุด
- 1) ร้านค้าทั่วไปในจังหวัดสมุทรสาคร 2) ร้านที่ท่านได้ซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์
- 3) ซ่อมเอง (ข้ามไปตอบข้อ 14) 4) อื่น ๆ (ระบุ).....
11. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการหลังการขายในรูปแบบใด
- 1) ยกเครื่องเข้าไปใช้บริการถึงสถานที่ของผู้ให้บริการ (ข้ามไปตอบข้อ 13)
- 2) เรียกช่างเข้ามาบริการถึงที่ (กรุณาตอบข้อ 12 และ 13)
- 3) อื่น ๆ (ระบุ).....
12. กรณีที่เรียกช่างมาบริการนอกสถานที่ โดยเฉลี่ยช่างเดินทางมาถึงใช้ระยะเวลาเท่าใดนับแต่เรียกบริการ
- 1) ภายใน 2 ชั่วโมง 2) ภายใน ½ วัน 3) ภายใน 1 วัน
- 4) ภายใน 2 วัน 5) ภายใน 3 วัน 6) ภายใน 4-6 วัน
- 7) มากกว่า 7 วันขึ้นไป 8) ไม่เคยใช้บริการ
13. ระยะเวลาในการซ่อมเสร็จในข้อ 11 หรือ 12 (โดยเฉลี่ย)
- 1) ใช้ได้ภายใน ½ วัน 2) ใช้ได้ภายใน 1 วัน
- 3) ใช้ได้ภายใน 2 วัน 4) ใช้ได้ภายใน 3 วัน
- 5) ใช้ได้ภายใน 4-7 วัน 6) ใช้ได้ภายใน 8-15 วัน
- 7) ใช้ได้หลังเข้าบริการ 15 วัน
14. ในการบริการเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ ท่านต้องการบริการรูปแบบใดมากที่สุด (ตอบข้อเดียว)
- 1) มีเครื่องสำรองให้ใช้ 2) เรียกบริการไปทันที
- 3) ฟรีค่าบริการ 4) เปลี่ยนอะไหล่ทันที
- 5) อื่น ๆ ระบุ.....
15. หากท่านใช้บริการแบบเรียกช่างบริการนอกสถานที่ โดยจะต้องจ่ายค่าบริการท่านจะใช้บริการหรือไม่
- 1) ไม่ใช้อย่างแน่นอน 2) อาจจะไม่ใช้ 3) ยังไม่แน่ใจ
- 4) อาจจะใช่ 5) ใช้อย่างแน่นอน

16. ท่านคิดว่าค่าบริการในข้อ 15 ควรจะเป็นราคาค่าบริการเท่าไร
- 1) 400 บาท 2) 401-500 บาท 3) 501-600 บาท
- 4) มากกว่า 600 บาท 5) อื่น (ระบุ).....
17. ถ้ามีการบริการด่วนนอกสถานที่ ภายใน 1 ชั่วโมง ให้บริการ และถ้าไม่สามารถซ่อมเครื่องที่เสียได้ ผู้ให้บริการมีเครื่องสำรองให้ใช้ ท่านจะใช้บริการหรือไม่
- 1) ไม่ใช่อย่างแน่นอน 2) อาจจะไม่ใช้ 3) ยังไม่แน่ใจ
- 4) อาจจะใช้ 5) ใช่อย่างแน่นอน
18. ท่านคิดว่าค่าบริการในข้อ 17 บริการด่วนนอกสถานที่และการมีเครื่องสำรองให้ใช้ ในกรณีที่ซ่อมไม่ได้ ต่อครั้งควรเป็นเท่าไร
- 1) 400 บาท 2) 401-500 บาท 3) 501-600 บาท
- 4) มากกว่า 600 บาท 5) อื่น (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์

19. ท่านให้ความสำคัญอย่างไรในการเลือกใช้บริการหลังการขาย กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องระดับต่างๆ

		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
	1	คุณภาพงานซ่อมที่สมบูรณ์				
	2	การรับประกันในการซ่อม				
	3	ความสะอาดเรียบร้อยหลังการซ่อม				
	4	ความรวดเร็วในการซ่อม				
	5	ความหลากหลายของรูปแบบการบริการ				
	6	การติดตามผลของการบริการ				
7	อื่น ๆ ระบุ.....					
1	ปัจจัยด้านราคา (Price)					
	1	ค่าบริการ				
	2	ค่าอะไหล่				
	3	การชำระเงินให้เครดิต				
4	อื่น ๆ ระบุ.....					
1	ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ (Place)					
	1	การให้บริการนอกสถานที่				
	2	การให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์				
	3	การให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการหรือวันนักขัตฤกษ์				
	4	การให้บริการระหว่างเวลา 08.00 – 17.00 น.				
	5	การให้บริการระหว่างเวลา 17.00 – 21.00 น.				
	6	สามารถติดต่อช่างได้โดยตรงและรวดเร็ว				
7	อื่น ๆ ระบุ.....					
1	ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
	1	โฆษณาตามสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ				
2	มีเพื่อน คนที่รู้จักแนะนำ					

		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	ป้ายโฆษณาติดตามถนน					
4	แผ่นพับ แผ่นปลิว สอดหนังสือพิมพ์					
5	แผ่นพับ แผ่นปลิว ส่งทางไปรษณีย์					
6	อื่น ๆ ระบุ.....					
1	ปัจจัยด้านบุคลากร (People) การวิเคราะห์และสามารถแก้ไขได้ถูกจุด					
2	สามารถอธิบายปัญหาและแก้ไขให้เข้าใจได้ของพนักงาน					
3	ความกระตือรือร้นการให้บริการของพนักงานทุกคน					
4	ความสุภาพและการแต่งตัวเรียบร้อยของพนักงาน					
5	ความน่าเชื่อถือของช่างซ่อม					
6	สามารถอธิบายเหตุผลของการเสียได้					
7	การมีประสบการณ์สูงของพนักงานช่าง					
8	การเสนอบริการได้เหมาะสมกับความต้องการ					
9	ช่างมีความรู้ในงานที่ทำอย่างดี					
10	การให้การต้อนรับอย่างเป็นกันเอง					
11	สามารถทำงานต่อเนื่องได้เกินเวลา					
12	การยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน					
13	อื่น ๆ ระบุ.....					
1	ปัจจัยด้านกายภาพ (Physical Evidence) ศูนย์ที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ					
2	สถานที่จอดรถเพียงพอ					
3	การตกแต่งภายในร้าน					
4	ความสะอาดภายในร้าน					
5	ความเป็นระเบียบภายในร้าน					
6	มีที่นั่งหรือห้องรับรองลูกค้า					
7	อื่น ๆ ระบุ.....					

		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ (Process) การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์สะดวกในการ รับหรือโอนสาย					
2	ระยะเวลาารรับบริการภายในร้าน					
3	ความรวดเร็วในการใช้เวลาในการซ่อม					
4	ความรวดเร็วในการให้บริการภายใน ร้าน					
5	การตรงต่อเวลานัดหมาย					
6	การแจ้งล่วงหน้าถึงระยะเวลาในการ ซ่อม					
7	สามารถเข้าไปดู ขณะช่างซ่อมได้					
8	การแจ้งข้อมูลการซ่อมและค่าบริการที่ ชัดเจนก่อนซ่อม					
9	มีการบันทึกและเก็บประวัติของลูกค้าที่ซ่อม					
10	มีการออกไปกำกับค่านีและใบเสร็จที่รวดเร็ว					
11	อื่น ๆ ระบุ.....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์

20. ปัญหาที่พบในการใช้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์หลังการให้บริการ

		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) คุณภาพงานซ่อมที่ไม่สมบูรณ์					
2	ไม่มีการรับประกันการซ่อม					
3	การซ่อมไม่สะอาดเรียบร้อย					
4	การซ่อมช้าใช้เวลานาน					
5	ไม่มีรูปแบบการบริการให้เลือก					
6	อื่น ๆ ระบุ.....					
1	ปัจจัยด้านราคา (Price) ค่าซ่อมแพง ไม่มีราคาที่แน่นอน					
2	ค่าอะไหล่แพง					
3	การชำระเงินไม่ให้เครดิต					
4	อื่น ๆ ระบุ.....					
1	ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ (Place) ไม่มีช่างออกไปให้บริการนอกสถานที่					
2	โทรศัพท์ติดต่อได้ยาก					
3	วันเวลาให้บริการไม่สะดวก					
4	ติดต่อช่างยากและล่าช้า					
5	อื่น ๆ ระบุ.....					
1	ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ไม่มีโฆษณาหรือการโฆษณาไม่น่าสนใจ					
2	สื่อต่างต่าง ๆ ส่งไปไม่ถึง					
3	อื่น ๆ ระบุ.....					

		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ปัจจัยด้านบุคลากร (People)					
1	ช่างไม่สามารถวิเคราะห์และแก้ไขได้ถูกจุด					
2	พนักงานไม่สามารถอธิบายปัญหาและแก้ไขให้เข้าใจได้					
3	พนักงานไม่สนใจในการให้บริการ					
4	พนักงานไม่สุภาพและแต่งกายไม่เรียบร้อย					
5	ช่างซ่อมขาดความเชื่อถือ					
6	พนักงานไม่สามารถอธิบายเหตุของการเสียได้					
7	ช่าง ไม่มีความรู้เพียงพอ					
8	พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส					
9	ช่าง ไม่ตรงต่อเวลานัดหมาย					
10	อื่น ๆ ระบุ.....					
	ปัจจัยด้านกายภาพ (Physical Evidence)					
1	สถานที่จอดรถไม่สะดวก					
2	การตกแต่งร้านไม่สวยงาม					
3	ภายในร้านขาดความเป็นระเบียบ					
4	ไม่มีที่นั่งหรือห้องรับรอง					
5	อื่น ๆ ระบุ.....					
	ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ (Process)					
1	ระยะเวลาารับบริการหรือคิวยาว					
2	ซ่อมช้า					
3	บริการภายในร้านช้า					
4	ไม่แจ้งระยะเวลาการซ่อม					
5	ไม่ยอมให้เข้าไปดูขณะซ่อม					
6	ไม่แจ้งข้อมูลการซ่อมและอัตราค่าบริการที่ชัดเจนก่อนซ่อม					
7	ไม่มีการบันทึกเก็บประวัติลูกค้า					
8	ออกใบกำกับภาษีและใบเสร็จช้า					
9	อื่น ๆ ระบุ.....					

21. ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้ ในโอกาสที่ผู้วิจัยใคร่ขอมอบของที่ระลึกกรุณาเลือก 1 อย่าง (รับได้จากผู้แจกแบบสอบถาม)

DISKETTE พร้อมกล่อง

CD-R 1 แผ่น พร้อมกล่อง

น้ำยาล้าง DRIVE A:

ชั่วโมง INTERNET 6 ชั่วโมง

ผ้าคลุมเครื่อง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายวีรรัช อรุณเจริญพรชัย
วัน เดือน ปี เกิด	25 กุมภาพันธ์ 2509
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนทับสะแกวิทยา ปีการศึกษา 2528 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัย รามคำแหง ปีการศึกษา 2531
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2530-2531 ทนายความฝึกหัด ปี พ.ศ. 2531 พนักงานฝ่ายขาย บริษัท คอมพิวเตอร์ ไมโครซิสเต็ม จำกัด ปี พ.ศ. 2532-2535 หัวหน้าฝ่ายขาย บริษัท คอมพิวเตอร์ ไมโครซิสเต็ม จำกัด ปี พ.ศ. 2535-2536 ผู้จัดการทั่วไป บริษัท คาด้า เฮาส์เซลส์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ปี พ.ศ. 2536-ปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการ บริษัท ลัคกี้ คอมพิวเตอร์ จำกัด