

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ก

**ตัวอย่างแบบสอบถาม : ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์
ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้กรอกแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามข้างล่างนี้ โดยทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับตัวของท่านมากที่สุด
เพียงข้อเดียว

1. ท่านมีคอมพิวเตอร์ไว้ใช้งานเป็นส่วนตัว ที่บ้าน หรือที่พัก หรือไม่
 - 1) มี 2) ไม่มี
2. จำนวนเครื่องที่ท่านมี และใช้งานอยู่ในปัจจุบัน
 - 1) 1 เครื่อง 2) 2 เครื่อง 3) 3 เครื่อง
 - 4) มากกว่า 3 เครื่อง โปรดระบุ
3. ยี่ห้อคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้
 - 1) IBM 2) COMPAQ 3) SIEMENS
 - 4) PACKARD BELL 5) DIGITAL 6) Hewlett Packard
 - 7) Acer 8) ATEC 9) POWELL
 - 10) LASER 11) LEO 12) เครื่องประกอบ (OEM.)
 - 13) อื่นๆ ระบุ
4. อายุการใช้งานของเครื่อง (ล่าสุด) ที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน
 - 1) 0-3 เดือน 2) 3-6 เดือน 3) 6-12 เดือน
 - 4) 1-2 ปี 5) มากกว่า 2 ปี
5. ท่านซื้อคอมพิวเตอร์จากร้านค้าใด
 - 1) จากร้านตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ หรือบริษัทที่จำหน่ายตราฮือเฉพาะ
 - 2) จากร้านค้าผู้จำหน่ายคอมพิวเตอร์ทั่วไป
 - 3) จากแผนกขายคอมพิวเตอร์ในศูนย์การค้า หรือห้างสรรพสินค้าทั่วไป
 - 4) อื่นๆ ระบุ

6. ความถี่ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ของท่าน
- 1) ทุกวัน วันละไม่เกิน 2 ชั่วโมง 2) ทุกวัน วันละ 2 – 4 ชั่วโมง
- 3) ทุกวัน วันละมากกว่า 4 ชั่วโมง 4) 2 – 3 วันต่อครั้ง
- 5) อาทิตย์ละ 1 ครั้ง 6) อื่นๆ ระบุ

7. จุดประสงค์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ของท่าน
(เขียนหมายเลข 1, 2 และ 3 ใน เรียงตามลำดับความสำคัญ)
- ทำงานเกี่ยวข้องกับองค์กรธุรกิจ
- ทำงานส่วนตัวทั่วไป
- ทำงานเกี่ยวกับการศึกษา เช่น รายงาน
- อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ของผู้บริโภค

8. ปัจจุบันท่านใช้บริการ / ซ่อม / อัปเดตคอมพิวเตอร์ที่ใด
- 1) ร้านค้าคอมพิวเตอร์ทั่วไป ในจังหวัดลำปาง
- 2) ศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ จากผู้จัดจำหน่ายในจังหวัดลำปาง
- 3) ร้านค้าคอมพิวเตอร์ทั่วไป ในต่างจังหวัด
- 4) ศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ จากผู้จัดจำหน่ายในต่างจังหวัด
- 5) ให้ช่าง หรือคนรู้จัก ที่มีความรู้ทางด้านนี้มาซ่อม / อัปเดตให้
- 6) ซ่อมเอง
- 7) อื่นๆ โปรดระบุ
9. จำนวนสถานที่ที่ท่านเคยใช้บริการ / ซ่อม / อัปเดตหลังการซื้อคอมพิวเตอร์ (ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา)
- 1) 1 แห่ง 2) 2 แห่ง 3) 3 แห่ง
- 4) มากกว่า 3 แห่ง ระบุ
10. ความถี่ในการเข้าใช้บริการที่ร้านคอมพิวเตอร์ (บริการ / ซ่อม / อัปเดต) (โดยเฉลี่ย)
- 1) ทุก 2 สัปดาห์หรือบ่อยกว่า 2) ทุก 1 เดือน 3) ทุก 2 – 3 เดือน
- 4) ปีละ 1 ครั้ง 5) ปีละ 2 ครั้ง 6) อื่นๆ ระบุ

11. ระยะเวลาในการบริการ / ซ่อม / อัปเดตคอมพิวเตอร์ที่ท่านเคยใช้บริการ (โดยเฉลี่ย)
- 1) ภายใน 2 ชั่วโมง 2) ครึ่งวัน 3) 1 วัน
- 4) 2 วัน 5) 3 วัน 6) 4-7 วัน
- 7) มากกว่า 7 วัน ระบุ
12. อัตราค่าบริการ (เฉพาะค่าแรงช่าง) ที่ท่านใช้บริการในปัจจุบัน เป็นเท่าใด
- 1) ฟรี เนื่องจากอยู่ในระยะรับประกัน 2) 100 - 200 บาท/ครั้ง 3) 200 - 300 บาท/ครั้ง
- 4) 300 - 400 บาท/ครั้ง 5) 400 - 500 บาท/ครั้ง 6) โปรรระบุ
13. ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกที่จะใช้บริการ / ซ่อม / อัปเดตคอมพิวเตอร์
- ช่วงวันธรรมดา
- 1) 8.00 - 10.00 น. 2) 10.00 - 12.00 น. 3) 12.00 - 13.00 น.
- 4) 13.00 - 15.00 น. 5) 15.00 - 17.00 น. 6) 17.00 - 20.00 น.
- ช่วงวันหยุด
- 1) 8.00 - 10.00 น. 2) 10.00 - 12.00 น. 3) 12.00 - 13.00 น.
- 4) 13.00 - 15.00 น. 5) 15.00 - 17.00 น. 6) 17.00 - 20.00 น.
14. ท่านขอการให้บริการแบบไหน
- 1) ยกเครื่องเข้าไปใช้บริการ (Carry-in Service) เพราะ
- 2) เรียกช่างมาให้บริการถึงที่ (On-site Service) เพราะ
15. หากการให้บริการแบบช่างมาให้บริการถึงที่ (On-site Service) มีการเรียกเก็บค่าบริการเพิ่ม ท่านจะใช้บริการหรือไม่
- 1) ใช่ แต่ค่าบริการที่เพิ่ม ไม่ควรจะเกิน บาท
- 2) ไม่ใช่

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการหลังการขายคอมพิวเตอร์ของผู้บริโภค

16. ท่านให้ความสำคัญอย่างไรกับปัจจัยในการเลือกร้านซ่อม เขียนเครื่องหมาย ✓

ปัจจัยในการเลือกสถานที่	มากที่สุด	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อยมาก	ไม่มีผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการ					
1. คุณภาพงานซ่อม เช่น ซ่อมแล้วใช้ได้นาน					
2. การรับประกันในตัวสินค้า หรืองานซ่อม					
3. ความทันสมัยของอุปกรณ์					
4. ภาพพจน์ และความมีชื่อเสียงของร้านซ่อม					
5. ความสะอาด เรียบร้อยของคอมพิวเตอร์หลังการซ่อม					
6. มีบริการหลายประเภทครบตามความต้องการ					
7. มีรูปแบบ รุ่น ของอะไหล่ให้เลือกหลากหลาย					
8. การให้บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์					
ปัจจัยด้านราคา					
1. อัตราค่าบริการไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น					
2. ค่าอะไหล่ไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่น					
3. บริการชำระเงินโดยบัตรเครดิต					
4. การผ่อนชำระค่าบริการเป็นงวดๆ					
5. การมีหลายระดับราคาให้เลือก					
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ					
1. ที่ตั้งของร้านใกล้บ้านหรือที่ทำงาน					
2. สถานที่จอดรถเพียงพอ					
3. เป็นร้านที่มีขนาดใหญ่, พื้นที่กว้างขวาง					
4. เป็นร้านที่ติดแอร์คอนดิชัน					
5. การคมนาคมในบริเวณนั้น					
6. ความโดดเด่น สังเกตเห็นง่ายของร้าน					
7. เป็นศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ					
8. การตกแต่ง, ความสะอาด, ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้าน					
9. ภายในร้านมีระบบความปลอดภัย เช่น ป้องกันไฟฟ้าดูด เป็นต้น					

ปัจจัยในการเลือกสถานที่	มากที่สุด	ค่อนข้างมาก	ค่อนข้างน้อย	น้อยมาก	ไม่มีผล
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. โฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์, วิทยุ เป็นต้น					
2. มีเพื่อน, คนที่รู้จักแนะนำ					
3. การส่งเสริมการขาย เช่น ลดค่าบริการพิเศษ, สิทธิพิเศษบัตรสมาชิก เป็นต้น					
4. มีการประชาสัมพันธ์ เช่น งานอบรม หรือสัมมนา					
5. มีการส่งรายละเอียดข้อมูลข่าวสารของร้านถึงบ้านหรือที่ทำงาน					
ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ					
1. ระยะเวลาการรับการให้บริการภายในร้าน					
2. ความรวดเร็วในการใช้เวลาในการซ่อม					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการภายในร้าน					
4. การตรงต่อเวลาตามนัดหมาย					
5. การแจ้งล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอเพื่อใช้ในการซ่อม					
6. การแจ้งข้อมูลการซ่อม และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน เมื่อซ่อมเสร็จ					
7. การประมาณค่าบริการให้ทราบก่อนนำซ่อม					
8. การบันทึก และจัดเก็บประวัติการซ่อมของลูกค้าไว้					
9. มีระบบการบริการที่ทันสมัย					
ปัจจัยด้านบุคลากร					
1. การวิเคราะห์, แก้ไขปัญหาของพนักงานช่าง สามารถแก้ปัญหาได้ถูกต้อง					
2. ความสามารถอธิบายปัญหา และการแก้ไขให้เข้าใจได้ ของพนักงานช่าง					
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของพนักงานทุกคน					
4. ความสุภาพ และแต่งกายเรียบร้อย ของพนักงานทุกคน					
5. บุคลิกและความน่าเชื่อถือของพนักงานทุกคน					
6. การมีประสบการณ์การทำงานที่สูงของพนักงานช่าง					
7. การมีคุณวุฒิการศึกษาที่สูงของพนักงานช่าง					
8. การให้ความสำคัญ ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ของพนักงานทุกคน					
9. นำเสนอบริการได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการ					
9. การให้การต้อนรับที่เป็นกันเอง					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจจากการที่ได้รับบริการ

17. ความพึงพอใจในการให้บริการหลังการขายของร้านค้าคอมพิวเตอร์ที่ซื้อ

17.1. ความพึงพอใจในการบริการหลังการขาย (โดยรวม) ของร้านค้าคอมพิวเตอร์ที่ท่านซื้อ

- 1) พอใจมาก 2) ค่อนข้างพอใจ 3) ไม่พอใจ

17.2. ถ้าคอมพิวเตอร์ของท่านไม่อยู่ในช่วงระยะเวลาประกัน (หมดประกัน) จากร้านที่ขายแล้ว ท่านจะยังคงใช้บริการ / ซ่อม / อัปเดต ที่ร้านเดิมหรือไม่

- 1) ยังใช้บริการต่อไป 2) ยังไม่แน่ใจ 3) ไม่ใช่

18. ความพอใจในการให้บริการของร้านที่ท่านใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน เขียนเครื่องหมาย ✓

ความพอใจในด้าน	พอใจมาก	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ค่อนข้างไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
- คุณภาพงานซ่อม เช่น ความเรียบร้อย, รวดเร็ว, ความสะอาด					
- อัตราค่าบริการ					
- วิธีการชำระเงิน					
- รูปแบบของร้าน เช่น การตกแต่ง บรรยากาศ ความปลอดภัย					
- สถานที่ตั้ง เช่น ความใกล้-ไกล, ที่จอดรถ					
- การส่งเสริมการตลาดของร้าน เช่น โฆษณา, ประชาสัมพันธ์, จัดรายการพิเศษ สิทธิพิเศษสำหรับสมาชิก เป็นต้น					
- ช่างผู้ให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษา					
- การต้อนรับที่ดี และเป็นกันเอง เอาใจใส่					
- การรับประกันในตัวสินค้า หรือบริการ					
- ระบบการบริการ เช่น ความรวดเร็ว ความทันสมัย ความสะดวก					
- การให้บริการพิเศษอื่นๆ					
ระบุ.....					

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบในการใช้คอมพิวเตอร์ และความคิดเห็นเพิ่มเติม

19. ปัญหาที่ท่านต้องพบบ่อยๆ ในการใช้คอมพิวเตอร์ เขียนเครื่องหมาย ✓
และ ต้องการ คำแนะนำ หรือ การแก้ไขจากช่าง หรือไม่

ปัญหา	บ่อย มาก	ค่อนข้าง บ่อย	ค่อนข้าง น้อย	น้อย	ไม่เคย พบ	ต้องการ	ไม่ต้องการ
- ความไม่เข้าใจในการใช้คอมพิวเตอร์							
- ไวรัส							
- เปิดเครื่องแล้วไฟไม่เข้า หรือไม่ขึ้นภาพ							
- เข้าโปรแกรมไม่ได้							
- เครื่องหยุดทำงาน ขณะใช้งาน (แฮงค์)							
- ปัญหาระบบภาพ เช่น ภาพไม่ชัด , ภาพสั่น , ภาพ กระตุกเมื่อเล่น VCD							
- ปัญหาระบบเสียง เช่น เสียงหาย , เสียงเพี้ยน							
- ปัญหาจากอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น พรินเตอร์ , สแกนเนอร์ โมเด็ม เป็นต้น							
- ปัญหาจากการเล่นอินเทอร์เน็ต							
- อื่นๆ							

ประวัติส่วนตัว

ชื่อ	นายสุเชษฐ์ ศิริวิวัฒนากุล
วัน เดือน ปีเกิด	5 พฤศจิกายน 2513
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสามัคคีวิทยาคม ปีการศึกษา 2529 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสามัคคีวิทยาคม ปีการศึกษา 2532 สำเร็จการศึกษาวิศวกรรมศาสตร์บัณฑิต (วศบ.สาขาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2536
ประสบการณ์	วิศวกรประจำแผนกเตาเผา บริษัทเซราเทค จำกัด ปี พศ. 2536 - 2538 หัวหน้าแผนกคลังวัตถุดิบ บริษัทแอ็ดว้านซ้อะโกร จำกัด (มหาชน) ปี พศ.2538 – 2539 ผู้จัดการศูนย์บริการ Smart Service Center ปี 2539 - ปัจจุบัน