

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความต้องการการบริการของพ่อค้าปลีกเครื่องคอมพิวเตอร์จากพ่อค้าส่งเครื่องคอมพิวเตอร์ในจังหวัดภาคเหนือตอนบน 2) เพื่อศึกษาปัญหาในการบริการที่เกิดขึ้นระหว่างพ่อค้าปลีกเครื่องคอมพิวเตอร์และพ่อค้าส่งเครื่องคอมพิวเตอร์ในจังหวัดภาคเหนือตอนบน 3) เพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพ่อค้าปลีกเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีต่อพ่อค้าส่งเครื่องคอมพิวเตอร์ในจังหวัดภาคเหนือตอนบน ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือพ่อค้าปลีกเครื่องคอมพิวเตอร์ในจังหวัดภาคเหนือตอนบน จำนวน 130 ร้านค้า ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ใช้ประชากรทั้งหมดโดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel Version 97

ผลการวิจัยพบว่า พ่อค้าปลีกเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่เปิดกิจการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ประเภทของกิจการส่วนมากเป็นบริษัทจำกัด และผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้จัดการ ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงาน 11 - 15 คน ดำเนินกิจการมากกว่า 5 ปี ซึ่งส่วนมากมียอดขายต่อเดือน คือ 500,000 - 1,000,000 บาท โดยมีรายได้หลักมาจากการขายคอมพิวเตอร์ประกอบเอง และส่วนใหญ่จำหน่ายให้กับบุคคลทั่วไปเป็นหลัก ความต้องการการบริการในด้านต่าง ๆ ของพ่อค้าปลีกเครื่องคอมพิวเตอร์จากพ่อค้าส่งเครื่องคอมพิวเตอร์ในจังหวัดภาคเหนือตอนบน มากที่สุดคือด้านการทำหน้าที่ทางด้านการสนับสนุนทางการเงิน ด้านสถานที่ ด้านการบริการหลังการขาย และด้านการทำหน้าที่ขนส่งสินค้าตามลำดับ โดยสามารถแบ่งแยกตามรายละเอียดคือ ระยะเวลาในการให้สินเชื่อ การชำระเงินเร็ว มีความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า กำหนดวัน / เวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม / สัมมนาเหมาะสม กำหนดราคาค่าซ่อมที่เหมาะสม มีการให้คำปรึกษาด้านการเงิน ให้เงินสินเชื่อสูง สถานที่ประกอบการหาง่ายอยู่ในตัวเมือง ให้ประโยชน์ที่ได้รับในการฝึกอบรม / สัมมนาสูง มีความถูกต้องในการจัดส่งของสินค้า มีการส่งคู่มือสินค้าและราคาขายสม่ำเสมอ มีการส่งเอกสารรายละเอียดสินค้าสม่ำเสมอ มีความรวดเร็วในการเปลี่ยนสินค้าในระยะประกัน มีที่จอดรถพอเพียงสะดวกสบาย มีการให้คำปรึกษาด้านเทคนิค มีอะไหล่จำหน่าย มีส่วนลดสินค้าสูงกรณีชำระเงินสด และจำหน่ายอะไหล่ราคาไม่แพง ตามลำดับ ปัญหาในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของพ่อค้าปลีกเครื่องคอมพิวเตอร์จากพ่อค้าส่งเครื่องคอมพิวเตอร์ในจังหวัดภาคเหนือตอนบน มากที่สุดคือด้านการบริการหลังการขาย ด้านการดำเนินงานที่สนับสนุนทางการเงิน ด้านการฝึกอบรม / สัมมนา ด้านการรับหน้าที่เสี่ยงภัย สุดท้ายคือด้านการให้คำปรึกษาและให้บริการด้านการบริหารงาน ตามลำดับ ซึ่งปัญหาที่พบมากที่สุดในการให้บริการ สามารถสรุปแบ่งแยกตามรายละเอียดคือ เปลี่ยนสินค้าในระยะประกันช้า ไม่มีที่จอดรถพอเพียง ไม่สะดวกสบาย ไม่มีการให้คำปรึกษาด้านเทคนิคที่ดีและมีการซ่อมช้า

This research was conducted to find out 1) service requirements of computer retailers from computer wholesalers in upper northern provinces; 2) service problems facing computer retailers; and 3) computer retailers' opinions and recommendations to improve services of computer wholesalers. The data was collected by means of questionnaires from all the 130 computer retailers, and analyzed with the use of the Microsoft Excel Version 97.

The results showed that most of the retailers were companies in Chiang Mai province and the respondents were managers. The companies had 11-15 employees, ran their business for more than 5 years, had an annual sale of 500,000 – 1,000,000 baht, mainly from selling local brand computers to general people. The retailers' service requirements were mostly concerned with financial support, place, after-sale services and transportation i.e. long-term credit, quick repair, quick transportation, appropriate date of training/seminar, appropriate price for repairing, good financial consultation, large amount of credit, convenient locations of wholesalers, high benefits of training/seminar, correctness in transportation, regular provision of price lists and catalogues, quick change of goods under warranty, convenient and adequate car-park, provision of technical consultation, availability of spare parts for sale, high discount for cash, and inexpensive spare parts. The most serious service problems facing computer retailers were after-sale services, financial support, training/seminar, chance of risk of products and consultation and management, respectively. The most frequent service problems were taking a long time to change goods under warranty, inconvenient and inadequate car-park, no good technical consultation and delay in repairing.