

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

**ภาคผนวก**

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในจังหวัดลพบุรี

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำวิจัย สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ลพบุรี ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้า

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  และเติมในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 20 ปี

20 – 29 ปี

30 – 39 ปี

40 – 49 ปี

50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า

มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

อนุปริญญา / ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

นิสิต / นักศึกษา / นักเรียน

พนักงานบริษัทเอกชน

ธุรกิจส่วนตัว / อิสระ

ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

รับจ้างทั่วไป

อื่นๆ ระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,000 – 20,000 บาท

20,001 – 30,000 บาท

30,001 – 40,000 บาท

มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

6. ประเภทผู้ใช้บริการ

บุคคลธรรมดา

ผู้ประกอบการธุรกิจ

หน่วยงานของรัฐ

**ตอนที่ 2** ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้า  
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับต่างๆ ได้แก่ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง  
 (2) น้อย และ (1) น้อยที่สุด ตามความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียว

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ราคา</b>					
1. อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ					
2. มีมาตรฐานราคาค่าบริการและชิ้นส่วนอะไหล่ต่างๆ					
3. สินค้าภายในศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์มีราคาเหมาะสม					
4. อัตราค่าบริการที่ทางศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์กำหนดไว้เป็นราคาที่สามารถยอมรับได้					
5. ศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์สามารถแสดงรายละเอียดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการซ่อมได้					
<b>การส่งเสริมการตลาด</b>					
1. ทำนรู้จักศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์จากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโฆษณาต่างๆ และมีการจัดทำแผ่นพับหรือโบปปลิว					
2. มีการจัดรายการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม					
3. มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่มีความถูกต้อง ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. มีการติดตามผลภายหลังการซ่อม					
5. มีส่วนลดให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นประจำ					

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>บุคคล</b>					
1. พนักงานสามารถให้ความรู้และอธิบายถึงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมได้					
2. พนักงานมีความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี					
3. พนักงานมีความเอาใจใส่ในงานบริการ					
4. พนักงานที่ให้บริการแต่งกายสุภาพและปฏิบัติตนเหมาะสม					
5. พนักงานสามารถตอบข้อซักถามจากลูกค้าได้					
<b>ลักษณะทางกายภาพ</b>					
1. อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ในศูนย์ซ่อมมีคุณภาพและได้มาตรฐาน					
2. บริเวณภายในศูนย์ซ่อมมีความสะอาด					
3. อุปกรณ์ภายในศูนย์ซ่อมมีความทันสมัย					
4. มีการแบ่งส่วนระหว่างส่วนบริการลูกค้าและส่วนซ่อมบำรุงอย่างเป็นสัดส่วน					
5. สถานที่ตั้งของศูนย์ซ่อมมีความเหมาะสมและมีที่จอดรถสะดวก					
<b>กระบวนการ</b>					
1. ขั้นตอนในการให้บริการลูกค้ามีความรวดเร็ว					
2. การรับงานและส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้ามีความถูกต้องครบถ้วนตามที่ลูกค้าสั่ง					
3. การดำเนินการซ่อมเสร็จตามเวลาที่นัดหมาย					
4. ลูกค้าสามารถรับรู้ขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการซ่อม					
5. กระบวนการทำงานของศูนย์ซ่อมเป็นไปอย่างมีระบบ ภายใต้การควบคุมดูแลและมาตรฐาน					

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

- |  |                                 |
|--|---------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วนิดา เพิ่มศิริ             | อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ        |
| 2. รองศาสตราจารย์กุลชลี พวงเพชร                  | อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ        |
| 3. รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพชร                    | อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ        |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรธานี ศิริโกคาภิรมย์ | คณบดีคณะวิทยาการจัดการ          |
| 5. คุณสมหมาย เชิดชูชัยทิพย์                      | ผู้จัดการร้านชัยธานีคอมพิวเตอร์ |

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๑๕๑๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนราชมหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.วนิดา เพิ่มศิริ

ด้วย นางสาวกาญจณี สิงห์สนอง รหัส ๔๗๖๒๐๕๑๑๔ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในจังหวัดลพบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นางสาวกาญจณี สิงห์สนอง ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสนี ติริโกภาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [thesatri@tru.ac.th](mailto:thesatri@tru.ac.th)



ที่ ศท. ๐๕๔๙.๐๕/๑๔๑๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน คุณสมหมาย เชิดชูชัยทิพย์

ด้วย นางสาวกาญจณี สิงห์สนอง รหัส ๕๗๖๒๐๕๑๑๕ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในจังหวัดลพบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นางสาวกาญจณี สิงห์สนอง ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุทธาสินี ศิริโกคาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๕๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๕๒ ๑๔๔๘

Email : [thepsatri@tru.ac.th](mailto:thepsatri@tru.ac.th)



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๑๔๒๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์

ด้วย นางสาวกาญจน์ สิงห์สนอง รหัส ๔๗๖๒๐๕๑๑๔ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในจังหวัดลพบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นางสาวกาญจน์ สิงห์สนอง ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [theptsatri@tru.ac.th](mailto:theptsatri@tru.ac.th)



ที่ ศท. ๐๕๔๙.๐๘/๑๕๒๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน รศ.สมพร พวงเพชร

ด้วย นางสาวกาญจณี สิงห์สนอง รหัส ๔๗๖๒๐๕๑๑๔ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในจังหวัดลพบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นางสาวกาญจณี สิงห์สนอง ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธาสนิ ศิริโกการภิมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [thepsatri@tru.ac.th](mailto:thepsatri@tru.ac.th)

จงจ ๑๑/๑๐  
9/10/2551  
สมพร



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๑๕๒๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน รศ.ดร.กุลชลี พวงเพชร

ด้วย นางสาวกาญจณี สิงห์สนอง รหัส ๔๗๖๒๐๕๑๑๔ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ของลูกค้าในจังหวัดลพบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นางสาวกาญจณี สิงห์สนอง ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [thepsatri@tru.ac.th](mailto:thepsatri@tru.ac.th)

## ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์

ชื่อ-สกุล	นางสาวกาญจณี สิงห์สนอง
วัน เดือน ปีเกิด	27 พฤศจิกายน 2524
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	216/5 หมู่ 2 ตำบลท่าหลวง อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	เจ้าของธุรกิจส่วนตัว ร้านปรีนช้อปอ็อกเจ็ท และหุ้นส่วนผู้จัดการ หจก. กาญจนศิริ วิศวกรรม 444/8 หมู่ 3 ตำบลลำনারายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2541 ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย กศน. อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี พ.ศ. 2545 นิเทศศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2552 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี