

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เอกสารชุดที่

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัท ลานนาคอม จำกัด” โดยนักศึกษาปริญญาโทสาขาการบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้จะถูกใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่สัมพันธ์กับตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความเห็นของท่านมากที่สุด ถ้าไม่มีตัวเลือกใดที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความเห็นของท่าน กรุณาทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องตัวเลือก “อื่น ๆ” และเขียนข้อความที่ต้องการลงในช่องว่างด้านท้ายตัวเลือกด้วยเพศ

1) เพศ 1. ชาย 2. หญิง

อายุ

 1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20 – 30 ปี 3. 31 – 40 ปี 4. 41 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา

 1. มัธยมศึกษา 2. ปวช. – อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 3. ปริญญาตรี 4. สูงกว่าปริญญาตรี

2) ตำแหน่งงาน

 ผู้บริหาร ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ / ศูนย์บริการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วิศวกรคอมพิวเตอร์ / วิศวกรระบบ เจ้าหน้าที่เทคนิค เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่สารสนเทศ นักภูมิสารสนเทศ นักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ดูแลหรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อื่น ๆ โปรดระบุ

3) อายุงานในตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ปี เดือน

4) หน่วยงานที่ท่านสังกัด

มหาวิทยาลัย.....วิทยาเขต.....

5) ท่านได้ใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ กับบริษัท ลานนาคอม จำกัด เป็นระยะเวลา

1. ต่ำกว่า 3 ปี

2. 3 ปี - 5 ปี

3. มากกว่า 5 ปี

6) เหตุใดท่านถึงเลือกใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จาก บริษัท ลานนาคอม จำกัด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. มีการให้บริการให้คำปรึกษาที่ดี เป็นประโยชน์ในการออกแบบระบบ

2. มีการออกแบบระบบได้อย่างถูกต้อง ทันสมัย และสอดคล้องกับการใช้งาน

3. มีการติดตั้งเป็นไปตามมาตรฐาน

4. มีการซ่อมแซมและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วเมื่อระบบเกิดขัดข้อง

5. การบริการหลังการขายถึงแม้หมดระยะเวลารับประกันตามสัญญา

6. มีการนำเสนอที่น่าสนใจ

7. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท ฯ

8. มีทีมงานวิศวกรที่มีความสามารถ ให้บริการ ได้ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว

9. มีสินค้าที่มีคุณภาพสูง ให้บริการ

10. มีการให้บริการที่มีคุณภาพ

11. มีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

12. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7) ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท ลานนาคอม จำกัด จากสื่อใด

1 จากการแนะนำบริษัทขายส่ง (Distributor)

2 จากการแนะนำของบริษัทผู้ผลิต

3 งานแสดงสินค้าด้าน IT

4 การประชุมของ UNI-NET

5 งานประชุมสัมมนา

6 จากการนำเสนอของพนักงาน

ขาย

7 จากการแนะนำของหน่วยงานอื่น

อื่นๆ ระบุ.....

- 8) ปัจจุบันมีเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ต่อเชื่อมกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในองค์กรของท่าน
จำนวนเครื่อง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจ

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของประชากรในการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในฐานะที่ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ท่านมีความพึงพอใจต่อการทำงานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือ ไม่ เพียงใด

โปรดใส่เครื่องหมาย(✓)ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงหนึ่งข้อ

ความพึงพอใจในด้านการทำงาน ของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้คำปรึกษา					
1. การให้คำปรึกษาเป็นประโยชน์ ต่อมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับเงิน ลงทุน					
2. การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับ ทิศทางของเทคโนโลยี (Trends of Technology)					
3. การให้คำปรึกษาสอดคล้องกับ ทิศทางหรือแนวนโยบายของ มหาวิทยาลัย					
4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
ด้านการออกแบบระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์					
5. การออกแบบระบบเครือข่ายฯ ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งาน และความต้องการ					

ความพึงพอใจในด้านการทำงาน ของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
6. การออกแบบระบบเครือข่ายฯได้ เหมาะสมสอดคล้องกับ งบประมาณ					
7. ข้อกำหนดและขอบเขตงาน ชัดเจน พร้อมรายละเอียด ประกอบการออกแบบครบถ้วน					
8. ระบบที่ออกแบบมีความ น่าเชื่อถือของระบบเครือข่าย (Reliability)					
9. ระบบที่ออกแบบมีความยืดหยุ่น สูง(Flexibility)					
10. ระบบที่ออกแบบมี ความสามารถในการขยายระบบได้ สูง (Expandability)					
11. ระบบที่ออกแบบมี ความสามารถในการเชื่อมโยง โครงข่ายอื่น ๆ ได้ (Connectivity)					
12. ระบบที่ออกแบบมีความ ปลอดภัยของระบบสูง (High Security)					
13. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					
ด้านการติดตั้ง					
14. การติดตั้งถูกต้อง เป็นไปตาม ข้อกำหนดของบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์					
15. มีแผนงานการติดตั้งแจ้ง ล่วงหน้าชัดเจน					

ความพึงพอใจในด้านการทำงาน ของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
16. การติดตั้งตรงต่อเวลาตาม แผนงาน					
17. ระยะเวลาการติดตั้งตรงตาม กำหนดของสัญญา					
18. การรายงานความคืบหน้าของ งาน					
19. ตรวจสอบการทำงานและ ประสิทธิภาพของสินค้าก่อนการ ส่งมอบ					
20. การติดตั้งสินค้าใหม่ทดแทน ของเก่า (Cutover) มีการกำหนด แผนสำรองกรณีที่ของใหม่ไม่ สามารถทำงานได้ทันที					
21. การติดตั้งสินค้าใหม่ทดแทน ของเดิมที่ใช้งานอยู่ มีอัตราการ Downtime น้อย					
22. มีแผนผังการติดตั้งระบบฯ (Network Diagram) อย่างละเอียด ประกอบการติดตั้ง					
23. ความครบถ้วนของเอกสาร ประกอบการส่งมอบงาน /คู่มือการ ใช้งาน					
24. ความตรงต่อเวลาในการส่ง มอบงาน					
25. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ความพึงพอใจในด้านการทำงาน ของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านการบริการหลังการขายและ การบำรุงรักษา					
26. ช่องทางการรับแจ้งซ่อมหลาย ช่องทาง สะดวก					
27. มีการตอบรับการแจ้งซ่อม และ แจ้งกำหนดการเข้าแจ้งซ่อม ทั้งทาง e-mail , โทรศัพท์ หรือ ผ่าน Web Service					
28. เข้าถึงสถานที่ซ่อมอุปกรณ์ อย่างรวดเร็วหลังได้รับการแจ้ง ซ่อม					
29. แก้ไขปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว					
30. ความรวดเร็วในการเคลมสินค้า หรือส่งสินค้าซ่อม					
31. มีอุปกรณ์สำรอง เมื่อต้องส่ง สินค้าซ่อม					
32. ทีมงานวิศวกรสามารถ วิเคราะห์ปัญหาได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ					
33. เข้าบำรุงรักษาสม่ำเสมอ ตลอด ระยะเวลารับประกันสินค้า					
34. การบำรุงรักษาอุปกรณ์ถูกต้อง ตามขั้นตอนที่บริษัทผู้ผลิตแนะนำ					
35. อื่น ๆ โปรดระบุ.....					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของการบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านในการใช้ส่วนประสมทางการตลาด ของการบริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มากที่สุด

ความพึงพอใจในด้านการทำงานของระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสินค้า/บริการ (Products)					
1. ความหลากหลายของขนาดของสินค้า					
2. ความหลากหลายของรูปลักษณะของสินค้า					
3. ความสามารถในการขยายขีด ความสามารถของสินค้า					
4. ความหลากหลายของตรายี่ห้อสินค้าที่จัด จำหน่าย					
5. คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย					
6. สินค้ามีความทันสมัยของสินค้า					
7. ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตรายี่ห้อ สินค้าที่จัดจำหน่าย					
8. เอกสารประกอบสินค้า / คู่มือการใช้งาน					
9. ระยะเวลาการรับประกันสินค้า					
10. เงื่อนไขการเปลี่ยน / คืนสินค้า					
11. การบริการหลังการขาย					
12. จำนวนครั้งในการจัดฝึกอบรมให้กับ ลูกค้าในรอบปี					
13. หลักสูตรที่จัดฝึกอบรมมีความ หลากหลาย ตรงตามความต้องการของลูกค้า					
14. มีการให้บริการครบวงจร					
15. ความสามารถในการขยายความสามารถ ของสินค้า					

ความพึงพอใจในด้านการทำงานของระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. การทดสอบสินค้าหลังการติดตั้งเสร็จ					
17. อื่น ๆ โปรดระบุ					
ด้านราคา (Price)					
18. ราคาจำหน่ายของสินค้า					
19. ราคาจำหน่ายของอะไหล่					
20. ราคาค่าบริการ					
21. ระยะเวลาการขึ้นราคาสินค้า					
22. ระยะเวลาการขึ้นราคาอะไหล่					
23. ระยะเวลาการขึ้นราคา บริการ					
24. ระยะเวลาการชำระเงิน / เครดิตเทอม					
25. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
26. ท่าเลที่ตั้ง / ศูนย์บริการ / ตัวแทนจำหน่าย					
27. ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้า					
28. ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า					
29. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับบริษัทฯ					
30. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

ความพึงพอใจในด้านการทำงานของระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
31. การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้า พิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า					
32. การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ					
33. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ					
34. การจัดงานสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้า					
35. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					
บุคลากร (People)					
36. มารยาท / การให้ข้อมูลของพนักงานจัดส่ง					
37. มารยาท / บุคลิกภาพของพนักงานขาย					
38. มารยาทของพนักงานบริการ					
39. ความเหมาะสม เรียบร้อยของเครื่องแบบพนักงาน					
40. ความรู้ / ความสามารถของพนักงานขาย					
41. ความรู้ / ความสามารถของพนักงานบริการ					
42. ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียน ติดต่อ งานของพนักงานขาย					
43. ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย					
44. ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานบริการ					

ความพึงพอใจในด้านการทำงานของระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
45. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของ พนักงานขาย					
46. ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน กับฝ่ายขาย					
47. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)					
48. ความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ					
49. การได้รับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท ฯ					
50. การสนับสนุนจากเจ้าของผลิตภัณฑ์แก่ บริษัทฯ					
51. การเป็น Microsoft Gold Partner					
52. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					
กระบวนการ (Process)					
53. ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า					
54. สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง					
55. ความถูกต้องของเอกสารเสนอราคา					
56. ความถูกต้องของเอกสารส่งมอบงาน					
57. ความถูกต้องในการติดตั้ง					
58. ความถูกต้องในการคิดเงิน					
59. การติดต่อไม่ยุ่งยาก					
60. การทำสัญญาไม่ยุ่งยาก					
61. ความรวดเร็วในการติดตั้ง					

ความพึงพอใจในด้านการทำงานของระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
61. การแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
62. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					

ส่วนที่ 3 ปัญหาอื่น ๆ ที่พบ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาที่ได้รับจากการใช้งานอุปกรณ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ท่านคิดว่าอะไรเป็นปัญหาหรือเป็นสิ่งที่ท่านพบในการการใช้งาน
กรุณาทำเครื่องหมาย(✓)ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงหนึ่งช่อง

ปัญหา	ใช่/พบ	ไม่พบ
1. สินค้าที่ส่งมามีปัญหาค้างตั้งแต่เริ่มใช้งาน		
2. สินค้ามีปัญหาเมื่อใช้งานได้ไม่นาน		
3. การติดตั้งสินค้ามีผลให้ระบบเครือข่ายรวมใช้งานไม่ได้มากกว่า 24 ชั่วโมง โดยไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า		
4. ไม่มีการอบรมการใช้งานของสินค้าที่ส่งมอบ		
5. สินค้าที่ส่งมอบไม่สามารถทำงานร่วมกับอุปกรณ์เดิมที่ใช้งานอยู่		
7. ระยะเวลาในการส่งซ่อม /ส่งสินค้าคืน นาน		
8. ไม่มีอะไหล่ทดแทน ในการซ่อม		
9. ความล่าช้าในการให้บริการ /เข้าถึงเจ้าหน้าที่เมื่อได้รับแจ้ง		
10. อื่น ๆ โปรดระบุ _____		

ปัญหาอื่น ๆ ที่พบ

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

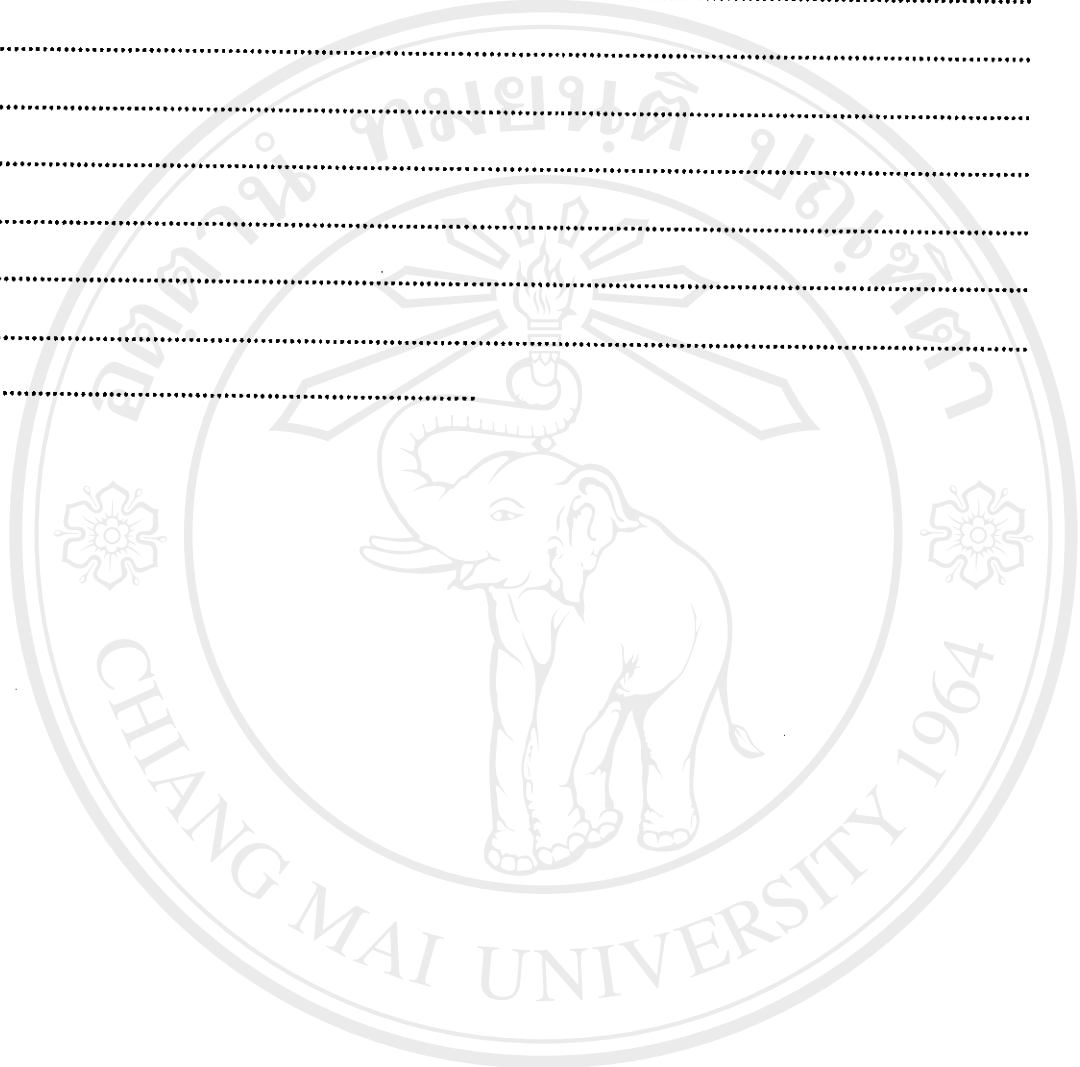
.....

.....

.....

.....

.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

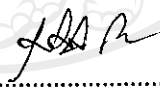
เขียนที่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
วันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ.2549

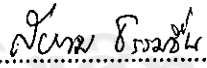
โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นางอัปสร วสุรัตน์ กรรมการผู้มีอำนาจ ของบริษัท ลานนาคอม จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 16-18 หมู่ 5 ถ.ห้วยแก้ว ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ. เชียงใหม่ ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นายบุญส่ง กุณามา รหัสนักศึกษา 4740187 สังกัด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องความพึงพอใจของลูกค้านในการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัท ลานนาคอม จำกัด เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้า ตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณชนได้

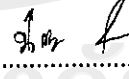
ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์ และขอด้วยกฎหมายทุกประการ และหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้น จะไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด

เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตราไว้ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ  
(นางอัปสร วสุรัตน์)
กรรมการผู้มีอำนาจ

ลงชื่อ 
(นายบุญส่ง กุณามา)
ผู้ศึกษา

ลงชื่อ  พยาน
(นายสมชาย ธรรมะอิน)

ลงชื่อ  พยาน
(นางสาวชกต ธรรมะ)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายบุญส่ง กุณามา
วัน เดือน ปีเกิด	29 กุมภาพันธ์ 2515
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ ปีการศึกษา 2546
ประวัติการทำงาน	พ.ศ 2533-2534 ช่างเทคนิคบริษัท แอลทีที จำกัด จังหวัดเชียงราย พ.ศ 2535- 2545 ผู้จัดการฝ่ายเทคนิคบริษัท ตานนาซัพพลาย จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ 2546 – ปัจจุบัน กรรมการบริหารบริษัท ตานนาคอม จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved